



TESIS

"ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA "EL YOGUI" "

PRESENTADO POR:

BACH. VERA BARTUREN, CHRISTIAN ADAN

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El primer lugar a Dios por darme la sabiduría y la sabiduría para iluminarme, guiarme y tomar decisiones importantes en cada uno de mis movimientos.

A mis padres Manuel y Flor, que me enseñaron principios y valores que me han apoyado en cada etapa de mi vida y me han permitido convertirme en un buen profesional. Por un apoyo incondicional, siempre me dan consejos.

Todo este trabajo se hace gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitir que terminara mi carrera con éxito.

En cuanto a mis maestros, quienes me dieron las enseñanzas, trato cada día de ayudarnos siendo mi guía y de ayudarme a lograr mis metas.

También a mi familia, por ser un apoyo incondicional

RECONOCIMIENTO

Reconocer el esfuerzo de mis padres, que lucharon en todo momento pese a las adversidades, para lograr convertirme en una persona y un profesional de éxito. Me siento en deuda con ellos, ya que fueron años de sacrificio para emprender un viaje en la vida, en este caso, la profesional.

INDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
RECONOCIMIENTO	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.2.1. Delimitación Espacial	12
1.2.2. Delimitación Social.....	12
1.2.3. Delimitación Temporal	12
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	13
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION	13
1.3.1. A nivel Internacional.....	13
1.3.2. A nivel Nacional:	16
1.3.3. A Nivel Regional e institucional.	18
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION	20
1.5.1. Hipótesis General	20
1.5.2. Hipótesis Secundarias	20
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	20
1.6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	21
1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación	21
1.6.2. Método y Diseño de Investigación.....	22
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación.....	23
1.6.4. Técnica e Instrumentos de la Recolección de Datos	24
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	26
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.1.1. A nivel Internacional.....	29
2.1.2. A nivel Nacional	32
2.1.3. A Nivel Regional	34
2.2. BASES TEÓRICAS	36
2.2.1. Variable independiente (Motivación laboral).....	36
2.2.1.1. Concepto.....	36

2.2.1.2.	Características	37
2.2.1.3.	Dimensiones	42
2.2.2.	Variable dependiente (productividad)	46
2.2.2.1.	Concepto.....	46
2.2.2.2.	Características	47
2.2.2.3.	Dimensiones	48
2.3.	DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	49
2.4.	BASES HISTORICAS	51
2.5.	BASE LEGAL.....	52
2.5.1.	Constitución	52
2.5.2.	Régimen.....	52
CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS		53
CONCLUSIONES		67
RECOMENDACIONES.....		68
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS		69
ANEXOS		72
3.	Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.	72
4.	Anexo 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	TABULACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE BAR DISCOTECA “EL YOGUI - 2019”	54
TABLA 2	VALORACIÓN A LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DEL ENCARGADO DE DISC JOCKEY.....	56
TABLA 3	VALORACIÓN A LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DEL ENCARGADO DE SEGURIDAD.....	58
TABLA 4	VALORACIÓN A LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DEL ENCARGADO DE BARMAN	60
TABLA 5	VALORACIÓN A LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DEL ENCARGADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	62
TABLA 6	VALORACIÓN A LAS RESPUESTAS A LA ENCUESTA DEL ENCARGADO DE CAJERO	63
TABLA 7	COMPARACIÓN DE PRODUCTIVIDAD.....	65

RESUMEN

El objetivo general de este esfuerzo de investigación fue determinar el impacto de las estrategias motivacionales en la productividad de los empleados de EL YOGUI - 2019. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es correlacional y el diseño de investigación es no experimental - transversal. La población cuenta con 06 empleados de bar discoteca EL YOGUI - 2019. La encuesta se utiliza como método y el cuestionario como medio para medir las variables. Los datos obtenidos se generaron a partir de las estadísticas utilizando el programa Microsoft Excel. Se concluye que es necesario diseñar y aplicar mejores estrategias de motivación, no solo en la cultura laboral, también en su área de trabajo, contando con las herramientas necesarias, para que los empleados logren una productividad óptima, un desarrollo personal, un óptimo desempeño y tener una identidad con la empresa, de esta manera, poder cumplir los objetivos establecidos por ellos.

Palabras clave: Motivación, Productividad.

ABSTRACT

The general objective of this research effort was to determine the impact of motivational strategies on the productivity of El Yogi's employees. The type of research is basic, the level of research is correlational and the research design is non-experimental - transversal. The population is 06 employees of EL YOGUI - 2019 discotheque bar. The survey is used as a method and the questionnaire as a means to measure the variables. The data obtained were generated from statistics using Microsoft Excel program. It is concluded that it is necessary to design and apply better motivation strategies, not only in the work culture, but also in the work area, having the necessary tools, so that employees achieve optimal productivity, personal development, optimal performance and have an identity with the company, thus, being able to meet the objectives set by them.

Key words: Motivation, Productivity.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación lleva por título ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA “EL YOGUI - 2019”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, presentado por el Bachiller Christian Adán Vera Barturén.

Las organizaciones de hoy deben centrarse en motivar a todos en la empresa, por lo que conocer las necesidades, los deseos y los deseos de los empleados es esencial. Esto permite que las organizaciones los comprendan mejor y sepan lo que están haciendo. Actúan de una manera particular.

Una correcta aplicación de la motivación a las personas puede lograr una mayor satisfacción en el desempeño del trabajo y, por tanto, una actitud auténtica o elevada en el trabajo, lo que está directamente relacionado con la motivación y condición del trabajador. Este estudio se realizó para analizar las necesidades de motivación de los empleados y hacer sugerencias que les ayuden a mejorar su productividad. Este es considerado el principal factor que contribuye a fortalecer la actitud participativa de cada colaborador. Obtenga resultados favorables para su organización. Acerca de la Motivación (Chiavenato, 2017) define la motivación como todo aquello que motiva a una persona a actuar de una manera particular, o al menos provoca una tendencia particular, un comportamiento particular. Este impulso de actuar puede ser el resultado de estímulos externos (provenientes del entorno) o generado internamente por los procesos mentales de un individuo. Asimismo (Gutiérrez, 2014) define la productividad como relacionada con los resultados obtenidos en un proceso o sistema. Por lo tanto, cuanto más productivo sea, mejores serán los resultados con los recursos utilizados para crearlos.

El objetivo general de este estudio determinar la influencia de estrategias motivaciones en la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”. Para obtener los resultados del estudio, seguimos el siguiente conjunto de estructuras de investigación que consta de los siguientes capítulos.

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema, comprende la descripción de la realidad problemática, el problema general, los problemas específicos, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, la delimitación del estudio y la viabilidad del estudio. también se refiere a la metodología que comprende: Diseño metodológico, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño, enfoque, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información.

En el capítulo II, se plantea el marco teórico, abarca los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, la hipótesis general e hipótesis específicos.

El capítulo III, contiene los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores en presentación de cuadros, gráficos, e interpretaciones, además se encuentran las, conclusiones y recomendaciones de la investigación. Y se menciona las fuentes de información bibliográficas.

En los anexos se incluyen Documentos que contemplan la información de los estudios.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

BAR DISCOTECA EL YOGUI - 2019 inició operaciones en la provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca, el 21 de abril del 2012.

La actividad principal es ofrecer la diversión a los mayores de edad, ofreciendo espacios con luces psicodélicas, música, licores y preparación de tragos a la carta, gaseosas, aguas, frituras y cigarrillos. Además, eventualmente ofrece shows en vivo con artistas conocidos.

La motivación es una herramienta muy importante que deben llevar los empleados. Orienta y mantiene las acciones de personas y las orienta hacia el logro de las metas establecidas. A través de la motivación, logramos mejores niveles de desempeño, productividad, eficiencia, creatividad, responsabilidad y lo más importante, compromiso de los empleados.

La falta de motivación conduce a una reducción de la productividad, un mal desempeño en el lugar de trabajo, una mala cultura organizacional y una falta de compromiso con la empresa.

Esto sucede cuando la empresa no recompensa a los empleados por su trabajo para todos los trabajadores.

Por tanto, la motivación es un indicador importante para evaluar el desempeño de las personas. La dinámica de su lugar de trabajo y su entorno de trabajo ayudan a desarrollar personal.

Como resultado, lograr los objetivos de una empresa depende de niveles y motivaciones son una parte clave del éxito empresarial.

Esta encuesta fue realizada por la empresa BAR DISCOTECA EL YOGUI - 2019, cuyo objetivo es determinar la motivación de los empleados.

El gerente debe encontrar formas efectivas de motivar a los empleados para satisfacer sus necesidades, deseos y anhelos. Tomar la acción correcta.

Asimismo, estamos tratando de determinar la productividad de los empleados con base en métricas como eficiencia, desempeño y efectividad.

Como menciona el autor Sánchez (2012) la productividad personal es el logro de los objetivos trazados de manera personal o dentro de una organización. En la medida que una persona logre las metas establecidas, entonces se podrá medir su productividad.

Trabajar de manera más eficiente no solo significa reducir costos, sino también reducir el tiempo, la energía, el dinero y los materiales desperdiciados.

Bar Discoteca EL YOGUI - 2019 necesita enfocarse más en motivar a empleados. Esto se debe a que es un factor muy importante y necesario para mejorar la productividad, logrando resultados óptimos a través de colaboradores dedicados, motivados a la misión y lograr las metas de la organización.

1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La delimitación de la presente investigación se da en las siguientes dimensiones:

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca.

1.2.2. Delimitación Social

Trabajadores de la empresa, Bar – Discoteca “EL YOGUI - 2019”

1.2.3. Delimitación Temporal

Se refiere al tiempo que se desarrollará el estudio, este tiempo para el presente estudio es del presente año 2018 tiempo en el cual se llevará a

cabo la investigación que permitirá establecer la relación entre las variables del problema.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La Motivación y la Productividad de los trabajadores

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1.A nivel Internacional.

Los negocios de diversión musical permiten a las personas un momento de distracción en comunidad. Sin embargo, es importante que las personas que trabajan en este tipo de empresas tengan las competencias necesarias para atender mejor a sus clientes.

Celis (2019), considera que la productividad del personal se debe medir no por la cantidad de actividades que puede desarrollar en un tiempo específico. Sino por el tiempo que ahorra para poder desarrollar otras actividades, incluyen el ocio. Considera que la productividad implica el uso de menos recursos para lograr resultados favorables. Es entonces que el tiempo es considerado como un gran recurso, pero también los materiales, equipos y dinero.

Es entonces que el personal demuestra su productividad no solamente por la cantidad de actividades que realiza en un tiempo específico, sino también por los recursos que puede utilizar para lograr los objetivos que tiene trazados.

Los negocios de diversión musical, como una discoteca, requieren de una dinámica en los procesos, pues el volumen de personas exige que la atención sea precisa y rápida. Considerando los altos índices de volumen que suelen tener, es donde requiere que el personal pueda tener la concentración suficiente para desarrollar sus actividades.

Para la empresa consultora ISQ Turística, especialista en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad, las empresas de ocio, como las discotecas, deben implementar Sistemas que les permitan el aseguramiento de la calidad de la atención. Considerando el volumen grande de personas que acuden a las instalaciones, es importante que se implementen sistemas de gestión de la seguridad institucional, tales como OHSAS 18001. Asimismo, el servicio de alimentación a los clientes debe estar respaldado por la implementación del sistema ISO 22001, de Gestión alimentaria (ISQ, 2019).

Es así que una discoteca debe implementar estrategias que permitan asegurar no solamente la calidad del servicio que se ofrece, sino también la seguridad de las personas, tanto ante accidentes o sucesos diversos. La calidad de los alimentos que se expiden en la entidad, es básico para el aseguramiento de la salud de los clientes.

Para la empresa consultora en Marketing, ONIAD, una empresa como discoteca debe establecer una estrategia de captación de clientes conociendo en detalle sus actividades, como una forma de determinar la forma en que serán atraídos para el negocio. Se debe considerar que una persona acude a una discoteca para tener un momento de diversión en soledad o en compañía. Consideran que un buen criterio es el segmento sociodemográfico, con el propósito de conocer las preferencias según el sexo, edad y el poder adquisitivo. Es decir, la calidad de la atención debe estar relacionada con las exigencias del cliente y su capacidad de pago del precio del servicio (ONIAD, 2019). Es decir, el servicio de atención a clientes en una discoteca está centrado en la satisfacción del cliente y la seguridad del mismo. Las empresas dedicadas a este rubro deben focalizar sus estrategias hacia la implementación de sistemas que les permitan conocer las necesidades y exigencias de los clientes y además de ofrecer servicios de acorde a sus actividades y posibilidades de pago.

1.3.2. A nivel Nacional:

En las empresas peruanas el logro de la productividad en el personal es un proceso complejo, y está muy relacionado con el ambiente laboral en el que se desarrolla. Es así que para lograr un alto índice de productividad en el personal se debe, en primer lugar, identificar cuáles son las competencias que tiene el personal y su relación con las actividades que desarrolla. Es decir, no se debe poner a trabajar el personal en actividades para las cuales no tiene una vocación o habilidad, de lo contrario no serán efectivas las capacitaciones y estrategias de motivación que se le apliquen. También es importante evitar que el personal tenga una distracción que no le permitan concentrarse en el trabajo que está realizando e identificando la forma de hacer lo innovador (Imaña, 2019). Por esa razón, la productividad del personal está directamente relacionada con las condiciones laborales que tenga dentro de la entidad en la que labora.

La competitividad de una empresa es el reflejo de la competitividad de su personal, de acorde a la estrategia de negocios que tiene en el mercado en el que se desarrolla. Por esa razón para Dani Rodrik es economista y profesor principal de la Universidad de Harvard. Considera que la productividad del personal debe ser medido en el sector en el cual la empresa en la que labora decide incursionar. Sin embargo, es importante determinar cuál es el rol o posicionamiento que tendrá dentro del mercado en el cual se desarrolla. Por lo tanto, la productividad del personal debe ser medido en el desempeño que tiene dentro de la empresa y su relación con los objetivos institucionales. Su trabajo debe permitir que la empresa sea competitiva y su posicionamiento sea sostenible en el tiempo (Montoya, 2017). Es entonces que las empresas logran un nivel de competitividad en los mercados, gracias a la productividad de su personal.

En los negocios como discotecas, que es considerado un servicio secundario o superfluo, la calidad de la atención al cliente se torna en un aspecto crucial para su desarrollo. Sin embargo, en una sociedad de alta competitividad, la distracción se convierte en una necesidad primaria, según muchos estrategas. Por esa razón el servicio de atención a los clientes, en condiciones que les permitan lograr una distracción, se constituye no solamente en una gran meta organizacional, sino también en una necesidad para ser competitiva. La productividad del personal debe ser medida no de manera única, sino dependiendo de las actividades que realice en el negocio. Por esa razón no es la misma forma de medición de productividad del personal administrativo, que es el soporte de las actividades primarias, que del personal que está trabajando de manera directa con el cliente, como lo son los especialistas en sonidos, luces, alimentos, seguridad, entre otros.

La segmentación del producto permite identificar el tipo de clientes a los que se desea ofrecer los servicios de una empresa, de esa manera se podrá ofrecer un servicio especializado y focalizado, según el segmento de clientes al cual se dirige la estrategia de negocios. Muchas veces la reducción de la cartera de clientes permite la especificación del mercado en el cual se desarrollarán las actividades empresariales. Esta segmentación permite ofrecer a los clientes, productos de acuerdo a sus exigencias y especializarse en el mercado y tipo de clientes, ofreciendo una mayor gama de productos de acuerdo a las exigencias específicas identificadas. Por lo tanto, el nivel de productividad incrementará por el incremento en la facturación de productos ofrecidos a un segmento del mercado, mas no por el volumen de ventas por tener un mercado grande (GS1 Perú, 2019). Es así que una empresa como Discoteca debe segmentar el público hacia el cual se direcciona, como una forma de especificar el tipo de servicio que ofrecerá. No siempre se puede satisfacer a todo tipo de clientes, lo cual genera la necesidad de

direccionar la estrategia de negocios hacia un tipo de cliente específico. Logrando la especialización en un tipo de mercado y por lo tanto su satisfacción con una gama de productos relacionados.

1.3.3. A Nivel Regional e institucional.

La relación de discotecas de mayor demanda en la Región Cajamarca se muestra en diversos portales en Internet. Sin embargo, la selección de las consideradas como mejores, tiene diversos criterios de selección. Uno de ellos es el tipo de clientes al cual puede ofrecer sus servicios. Pero también se tienen criterios generales, como seguridad institucional (Cajamarcaparatodos, 2019).

Existe categorizaciones de discotecas en la Región, desde las consideradas con de clientes exclusivos o VIPs, hasta las más populares. Estas consideran la capacidad de pago de los clientes.

La entidad en estudio es el Bar Discoteca “EL YOGUI - 2019”, con un total de 6 trabajadores: DJ, seguridad, encargado de atención al cliente y apoyo de seguridad, barman, cajero. Las actividades desarrolladas son: Cabina del DJ, seguridad, atención al cliente, servicio de Barman, Cajero.

Este negocio inicia el 2009 cantina, pero con proyección a futuro de formarse como una discoteca. En el transcurso del 2010 al 2014 se tuvo una baja en las actividades debido a la falta de tiempo del propietario por otros asuntos laborales, tomando así el receso necesario para ser implementado y convertirse de cantina a una discoteca, empezando sus labores en el mismo año (2014) y en la actualidad es una de las discotecas más conocidas en la provincia de Santa Cruz.

1.3.4. Problema Principal

¿Cuál es la influencia de estrategias motivaciones en la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”?

1.3.5. Problemas Secundarios

¿En qué medida la motivación se relaciona con la productividad de los colaboradores de la empresa “EL YOGUI - 2019”?

¿Qué estrategias motivacionales influye a la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos propuestos para este trabajo de investigación son los siguientes:

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de estrategias motivaciones en la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.
2. Elaborar estrategias motivaciones para la empresa en estudio.
3. Proyectar la influencia de las estrategias motivaciones elaboradas en la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

1.5.1. Hipótesis General

Si se aplican estrategias motivaciones, entonces incrementará la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- Si existe buen clima organizacional, entonces incrementara la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.
- Si el personal es capacitado, entonces incrementará la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.
- Si el personal cuenta con las herramientas necesarias, entonces incrementará la productividad del personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)

1.5.3.1. Definición conceptual de la variable.

1.5.3.1.1. Variable independiente (Estrategias motivacionales).

Es el conjunto de estrategias orientadas hacia la generación en los trabajadores de aspiraciones para el logro de objetivos organizacionales (Chiavenato, 2011).

1.5.3.1.2. Variable dependiente (Productividad del personal).

Es el logro de los objetivos trazados de manera personal o dentro de una organización. En la medida que una persona logre las metas establecidas, entonces se podrá medir su productividad (Sánchez, 2012).

1.5.3.2. Definición operacional de la variable

1.5.3.2.1. Variable independiente (Estrategias motivacionales).

Son el conjunto de actividades integradas orientadas hacia la generación de motivaciones en el personal de la empresa. Estas se centran en el Dominio personal, los Modelos mentales, la Visión compartida y el Aprendizaje en equipo.

1.5.3.2.2. Variable dependiente (Productividad del personal).

Es el nivel de desempeño que tiene el personal, considerando los recursos utilizados y el tiempo invertido en su realización.

1.6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a. Tipo de Investigación

Es una investigación No experimental, predictiva. Debido a que para demostrar la hipótesis no se usarán métodos empíricos, pero sí deductivos e

inductivos. Además, es predictiva, porque se harán estimaciones del impacto que tendrá la propuesta de solución en el problema analizado (Hernández, 2010).

b. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es Explicativo, debido a que tiene como propósito explicar la forma en que la variable independiente influirá en la dependiente. Por la razón de proyección de resultados es que se considera como predictiva (Caballero, 2011).

1.6.2. Método y Diseño de Investigación

a. Método de la Investigación

El siguiente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se realiza procedimientos tales como: planteamiento de problemas, formulación de objetivos, construcción del marco teórico, plantearemos las hipótesis, medición de las variables en un determinado contexto, analizaremos las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y extraeremos una serie de conclusiones y recomendaciones.

b. Diseño de la Investigación

El siguiente trabajo de investigación es de Diseño No Experimental porque no vamos a manipular las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables y además es de Tipo Transversal porque nuestro instrumento lo vamos aplicar en un solo momento.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a. Población

La población la constituye el personal de la empresa. Así tenemos que son un total de 6 trabajadores:

- a. Un DJ
- b. Un seguridad
- c. Un encargado de atención al cliente y apoyo de seguridad
- d. Un barman
- e. Un cajero.

Debido a que la población es estadísticamente pequeña, es decir, menos a 100 elementos, se considerará a toda la población para la investigación.

b. Muestra

La muestra es probabilística de tipo: Muestreo estratificado, cuya fórmula estadística es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{N \times E^2 + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95 % = 1.96 (Ver ANEXO N°7:
↓

**TABLA
ESTADÍSTICA DE
NIVEL DE
CONFIANZA)**

P = Variabilidad positiva = 0.5

q = Variabilidad negativa = 0.5

N = Tamaño de la población =

E = Error estándar = 0.05

1.6.4. Técnica e Instrumentos de la Recolección de Datos

a. Técnicas

La técnica utilizada es la encuesta. La técnica es un conjunto de procedimientos organizado para recolectar datos correctos y que conlleva a medir las variables de estudio.

La encuesta se aplicó a la muestra, siendo estos los colaboradores de bar discoteca EL YOGUI - 2019. Estos evaluaron las motivaciones de los colaboradores mediante el instrumento de recolección de datos, y así mismo ayudaron a medir la productividad de los colaboradores de la empresa.

b. Instrumentos

De acuerdo a la operacionalización de las variables, el instrumento de recolección de datos es:

Cuestionario.- Se usará en la entrevista con el personal, en base a sus respuestas se tendrá una apreciación directa de la productividad del personal.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a. Justificación de la Investigación

La justificación científica, radica en el uso de la metodología de investigación científica, para la elaboración del plan de tesis y para su desarrollo. Este método será la base para el desarrollo de la investigación de manera integral.

La justificación institucional, se centra en los beneficios que generará en la empresa en estudio, debido a que la productividad del personal se verá asegurada, incrementando la competitividad de la empresa.

La justificación social radica en los beneficios que generarán los empleados de la empresa en estudio. Al ser esta más competitiva, entonces se asegurará la continuidad laboral de los trabajadores, lo cual dinamizará la economía del mercado.

b. Importancia de la Investigación

La importancia de la siguiente investigación, es que permitirá conocer la realidad de la empresa, y a su vez, podrá dar un diagnóstico, a través de resultados, que informaran de manera veraz las condiciones en las que actualmente se encuentra la empresa, y a su vez proponer mejoras.

c. Limitaciones

La principal limitación que se tiene es el acceso a información confidencial de la empresa. Sin embargo, se tendrá un especial cuidado con mostrar información pública de la entidad, evitando la difusión de información confidencial.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel Internacional.

La consideración de actitudes en el personal de atención médica se convierte en una prioridad al momento de evaluar sus competencias, dentro de proceso de captación de personal.

Para la captación de personal en una entidad que brinda servicios, en este caso, servicios médicos, es de mucha importancia la evaluación de las actitudes del personal. Es un medio para el aseguramiento de la satisfacción de los clientes actuales y potenciales. Es así que Barzola (2012), en su investigación relacionada con la Gestión del Personal de Enfermería en un Hospital Privado, plantea los que considera son los criterios relevantes para la selección del personal de planta de la entidad. Su objetivo fue el establecimiento de los criterios para la evaluación y selección del personal que ejecuta las actividades de atención médica en la institución. Se espera que la productividad del personal incremente al ofrecer un servicio con mejor calidad a los pacientes. La investigación es del tipo descriptiva, transversal y enfoque positivista. A través de la técnica de la encuesta a 36 personas del equipo médico, obtuvo como resultados que existe escasez de personal especializado, incluyendo la generación de competencias de asertividad con los pacientes. Esto se plantea puede ser logrado a través de estrategia de capacitación continua al personal.

La investigación es la base para el entendimiento de los criterios de selección del personal, considerando dentro de las competencias de este, no solamente las relacionadas con aspectos técnicos especializados, sino también con la calidez en

la atención a los pacientes, por ser fundamental por el tipo de servicio ofrecido.

Gamarra (2013), desarrolló una investigación relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en una entidad de salud. La investigación fue del tipo cuantitativa y descriptiva. Su objetivo fue la evaluación de la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los trabajadores. Tuvo un diseño correlacional y usó métodos no experimentales. Se aplicó una encuesta a 454 empleados del hospital, obteniendo como resultados que en el hospital en estudio no existe un buen clima organizacional y tiene una influencia directa en el rendimiento de los trabajadores. También se identificó que era necesaria la mejora del ambiente laboral, siendo un factor influyente en la calidad del servicio de la entidad.

Esta investigación permite comprender que existe semejanza con las variables de estudio del presente trabajo; la diferencia radica en que la tesis citada se desarrolló en un hospital y el trabajo que se pretende desarrollar se llevará a cabo en una entidad financiera. De esta manera se comprende que al margen del sector económico en que se desarrolle la entidad, los problemas organizacionales son los mismo, requiriendo de una actitud de liderazgo para su mejora.

Avenecer (2015), desarrolló una investigación sobre el Liderazgo y la Motivación. El objetivo planteado se relacionado con la identificación de la influencia del liderazgo de los Directivos de la empresa y el nivel motivacional de los vendedores de la Distribuidora. El método de investigación fue netamente descriptivo. Al finalizar concluye que que existe un compromiso de los jefes de área para el logro de la motivación al personal como

medio para la competitividad de la empresa. Es decir, en la medida que los líderes ejerzan una actividad motivacional con su personal, lograrán en este un compromiso con la entidad, incrementando su nivel de productividad.

Esta investigación nos muestra la verdadera importancia que tiene el trabajo de los Directivos en el logro de los objetivos de los trabajadores. En la medida que los jefes ejerzan una actividad motivacional a su personal, podrán lograr en estas mejoras significativas tanto en su desempeño como en su compromiso con la entidad. Es precisamente la influencia de los líderes lo que genera una gran motivación en el personal, logrando una identificación con los fines organizacionales. A partir de esta identificación es que el personal puede realizar una serie de actividades orientadas hacia el logro de los objetivos personales y del área en el que se desarrollan, logrando un incremento en la productividad del personal.

2.1.2. A nivel Nacional:

Sánchez (2017), en su investigación sobre las capacitaciones al personal para el incremento de la productividad del personal de una entidad de salud, consideró la relevancia de la capacitación y su orientación hacia el incremento del nivel motivacional de los trabajadores. Su investigación fue pre experimental, pues no tuvo un lugar de comparación de los resultados para tener como control. Con el juicio de expertos se realizó la validación de los instrumentos de recolección de datos, y con el uso de la estadística predictiva se realizó la validación de la hipótesis con la prueba de Wilcoxon, la cual está direccionada a muestras relacionadas. En sus resultados obtuvo que el 94% de las personas capacitadas obtuvieron un nivel de productividad mediano. Con la información obtenida se plantearon estrategias para mejorar las capacitaciones al personal. Concluye que la capacitación permite comprender que la capacitación cuando está direccionada hacia la generación de competencias del personal, debe también incluir la generación de las actitudes necesarias en el personal para que pueda desarrollar sus actividades laborales.

La investigación muestra que una forma de mejorar la productividad del personal radica en el direccionamiento de la motivación en la generación de competencias en éste. De tal manera que el personal se sienta más útil para el desarrollo de actividades laborales que le permitan la obtención de competencias para el mejor desempeño de sus labores. Sin embargo, no es importante solamente que tenga la capacidad de resolución de problemas, sino también de la generación de actitudes favorables para un mejor desempeño. Es el mejor trato que el personal otorga al cliente, lo que permite que este siga en

su relación comercial con la empresa, de esta manera incrementa la productividad del personal.

Una estrategia muy efectiva es el incremento de la motivación del personal a través de la aplicación de incentivos y compensaciones al personal, logrando en estos una identificación con la institución, en especial en momentos complejos en los que requiera del trabajo intenso y colaborativo. Así es que Alvitez y Ramírez (2013), en la investigación que relaciona un programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de una empresa comercial, define como objetivo, la determinación de la relación entre el Programa de compensación de incentivos y la motivación de los trabajadores de la organización. Esta es del tipo descriptivo, aplicando una encuesta a una muestra de 10 empleados. Dentro de las conclusiones establece que existe una relación directa entre las recompensas económicas, las cuales son más valoradas, y el nivel de motivación del personal; es decir, mientras más grande es el incentivo económico, más grande es la motivación del personal para desarrollar su trabajo.

Esta investigación muestra que la motivación del personal puede radicar en la medida en que los incentivos laborales, en especial los económicos, incrementan la productividad del personal, al existir un incremento en la identificación que tienen con la entidad. El personal identificado con los objetivos institucionales puede incrementar su productividad, pues requiere de esté más horas de trabajo y esfuerzos mayores, los cuales no siempre están dentro de la jornada laboral y el sueldo básico establecido. Sin embargo, esta situación puede generar controversias futuras, pues el personal estaría acostumbrado a generar una mejora solamente considerando que exista un incentivo económico, no logrando una mejora si es que este incentivo no se da.

Huamani (2013), desarrolló una investigación que relaciona el clima organizacional y el desempeño del personal de una empresa de servicio de transporte urbano. El objetivo fue identificar la influencia que ejerce el clima organizacional dentro del desempeño del personal de la empresa. El nivel de investigación fue explicativo, y la población en estudio fue de 71 trabajadores, tomando como muestra a 60 de éstos. Concluye que es primordial la labor de los jefes de cada área, pues ellos son quienes ejercen una función de auditoría del trabajo que realizan sus colaboradores. Es la medida de la exigencia acompañada por la tolerancia que debe existir al error que cometen los trabajadores, lo que permite una mejor relación de los Directivos con el personal de la empresa.

Es investigación se relaciona en la medida que permite comprender el rol que ejerce el personal Directivo con sus colaboradores, logrando una mejora en su nivel de productividad. Es decir, el personal incrementa su productividad en la medida que recibe una adecuada orientación de su supervisor.

2.1.3. A Nivel Regional

Orosco & Chávez (2014), desarrollaron una investigación que busca la relación entre la influencia que ejerce el clima laboral en

el desempeño de personal de una empresa en la provincia de Cajamarca. Al desarrollar la investigación con el nivel correlacional, seleccionaron una muestra de 112 trabajadores, a quienes aplicaron una encuesta orientada tanto al clima laboral como al desempeño de los trabajadores. Utilizando la estadística descriptiva identificaron el estadístico de Pearson con un valor de 0,749 y una significación de 0,00. En el proceso de identificación pudieron calcular que el 78% de los empleados se encontraban satisfechos con su trabajo.

Es así que esta investigación es una evidencia de la relación estrecha que existe entre la motivación y la productividad del personal, pues al tener un ambiente favorable para el trabajo es que incrementa la motivación del personal. Un personal motivado es capaz de realizar el trabajo de la mejor manera, inclusive desarrollando innovación en sus actividades. La productividad está directamente relacionada con la motivación que los líderes ejercen con sus colaboradores.

León y Palacios (2015), desarrollaron una investigación sobre el efecto de la motivación en los trabajadores de una empresa de servicios de Cajamarca. El objetivo se centra en la demostración de la forma en que un ambiente favorable influye en los incentivos del personal para el desarrollo de sus actividades laborales. Concluyen que los incentivos recibidos por los trabajadores no son suficiente para lograr un compromiso por parte del personal, es decir, este no cubre sus exigencias personales y proyecciones. No existe un programa establecido para los incentivos a los trabajadores, que permita su sostenimiento en el tiempo, lo cual no garantiza la continuidad del mismo.

Esta investigación permite comprender que la motivación al personal debe ser planificada y establecida dentro de las políticas

institucionales. De esa manera se logra su continuidad y sostenibilidad para futuros procesos de incentivos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable independiente (Motivación laboral)

2.2.1.1. Concepto

Robbins (1999), la considera de la siguiente manera: “Es la aspiración de realizar bastante empeño en lograr los objetivos de la empresa, y en función a la necesidad de complacer satisfacer alguna necesidad personal”. Es decir, es el impulso que necesita el personal para el logro de las metas establecidas. Este impulso puede ser favorable o desfavorable, pues no precisamente es una motivación agradable, pero siempre tiene una influencia en el trabajo que realiza el personal.

La motivación es emocional, es decir, se orienta hacia las emociones de los empleados para el logro de los objetivos personales y organizacionales. Es así que Koenes (1996), califica a la motivación: “un estado de emoción que se genera en un individuo como resultado de la injerencia que influye determinados incentivos en su conducta”. Es decir, la motivación tiene una influencia en las emociones del personal, que lo llevan a desarrollar actividades de la mejor manera, entregando más esfuerzo del que se establece, tanto en tiempo y recursos, logrando de esa manera un incremento en la productividad.

2.2.1.2. Características.

Por su naturaleza, la motivación es compleja. Aquí se muestran algunas de las características más resaltantes según la Consultora Psico Portal.

Cita el modelo motivacional de Maehr y Meyer, el cual considera los siguientes componentes de la motivación (PsicoPortal, 2019):

La activación.- Comprende la decisión de iniciar un comportamiento, es decir, el inicio de que el personal decida iniciar el proceso de motivacional. Es la fase en la que la persona está decidida a iniciar un proceso de cambio, por lo tanto, es la fase más compleja, pues todo tiene un inicio.

La persistencia.- Comprende el esfuerzo continuo que tienen las personas para realizar diversas actividades y lograr la meta establecida. Es precisamente la persistencia lo que diferencia a una persona visionaria, pues tiene las ideas claras de lo que desea lograr y desarrolla actividades continuas direccionadas hacia el gran objetivo.

La intensidad.- Comprende el vigor que las personas ponen en la búsqueda de un objetivo. Este vigor se demuestra en sus actividades cotidianas. Requiere de una concentración en lo que se está realizando y en especial en no perder la visión de lo que se desea lograr.

Estas características son fundamentales para comprender que la motivación tiene una naturaleza compleja e inicia en las emociones humanas. Pues son

esas características las que hacen que una persona pueda realizar diversas actividades.

La Teoría de la Jerarquía de necesidades de Maslow.-

Abraham Maslow definió las características de la motivación humana de acuerdo a la satisfacción de sus necesidades, las cuales priorizó en un triángulo.

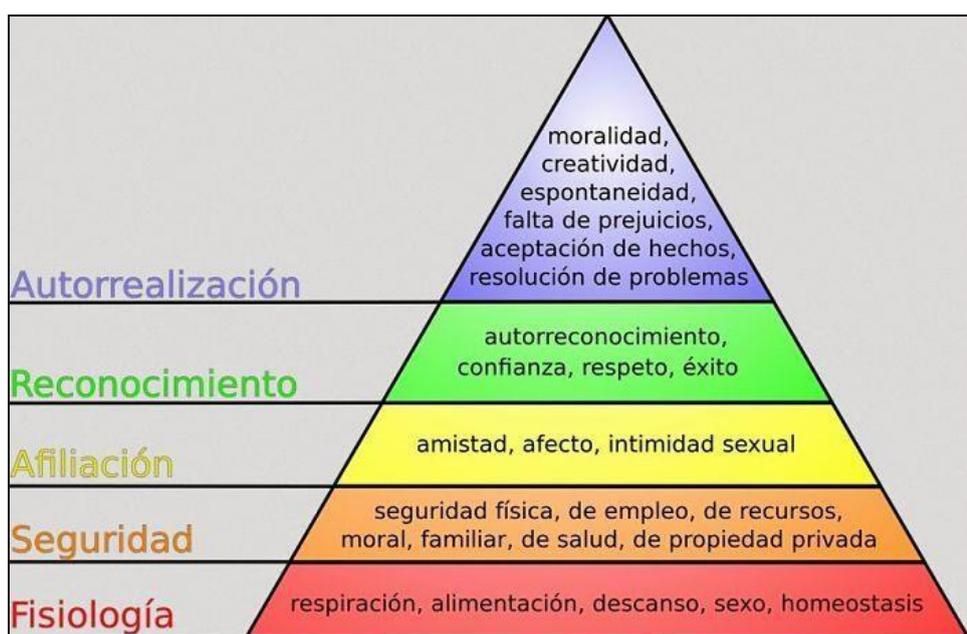


Figura 1. Triángulo de Maslow. (Maslow, 1954)

Ilustración 1 Triángulo de Maslow. (Maslow, 1954)

En la Figura 1 se muestra el Triángulo de Maslow, el cual prioriza las necesidades humanas de acuerdo a categorías. Para Maslow las categorías de la base son las fundamentales que deben ser satisfechas, de lo contrario, no se tendría el logro de las necesidades posteriores. Así se tiene que en primer lugar se deben satisfacer las necesidades Fisiológicas, donde están comprendidas la respiración, alimentación, descanso, la

actividad sexual y la homeóstasis (la capacidad de adaptación a los medios o cambios). Si estas necesidades no son cubiertas, las personas no tendrían satisfechas sus necesidades primarias y no podrán desarrollar más actividades, pues son las básicas que generan un bienestar en las personas y por lo tanto, su motivación (Maslow, 1954).

Las posteriores categorías de necesidades complementan las motivaciones humanas. Es decir, el ser humano debe satisfacerlas posteriormente a las básicas. Dentro de estas se tiene una diversidad en su naturaleza, pues se tienen a la seguridad, la afiliación y el reconocimiento. Significa entonces que las personas no solamente tienen necesidades físicas, sino también conductuales; siendo fundamental que exista una forma de satisfacerlas en conjunto. No necesariamente de manera plena, pero sí en su direccionamiento; es decir, que hayan indicios de que se hacen esfuerzos para lograrlas.

Sin embargo, en el nivel más alto está la autorrealización, la cual comprende aspectos de moralidad, creatividad y demás. Es decir, cuando las personas satisfacen en parte sus necesidades básicas e intermedias, buscan la forma de lograr una autorrealización según las actividades y entorno en que se desarrollan.

Por lo tanto, los líderes deben comprender que existen muchas formas en que las personas se motivan. Es misión de una estrategia motivacional que sea el mismo

líder de cada equipo quien muestre una forma de satisfacción de las necesidades en los integrantes de su equipo, claro está, dentro de sus posibilidades.

Teoría expectativa de Porter y Lawler.

Para estos autores existe una diferencia notoria entre la motivación, la satisfacción y el rendimiento.

Es decir, el esfuerzo que las personas pueden realizar para una actividad y la motivación que reciben de manera interna y externa, no son los causales para que exista un rendimiento, ya sea en incremento o disminución. Sin embargo, parece ser que el rendimiento tiene una influencia en la satisfacción, pues las personas al lograr una meta, sienten un estado de satisfacción por lo logrado.

Dentro de los componentes de la motivación que ellos definen se inicia con la recompensa que se recibirá luego del esfuerzo. Es decir, si no se tiene claramente definida la recompensa que se recibirá por el logro de la meta, entonces no se tiene el punto de partida para iniciar el trabajo (PsicoPortal, 2019).

También comprende la Actuación, que es el esfuerzo que el personal desarrolla cuando ejecuta una actividad. Es muy importante que el personal sea consciente de la actividad que está desarrollando y la forma cómo puede contribuir al logro de las metas, caso contrario, su actuación generará resultados negativos.

Finalmente, se tiene la satisfacción de la labor realizada debido a que se lograron los objetivos trazados. Esta está directamente relacionada con la meta que se había trazado inicialmente y que constituyó el motivo por el cual se dio inicio a la labor.

Por lo tanto, las razones que llevan a las personas a realizar determinadas actividades son de diversa índole, pero son fundamentales para el inicio y la continuidad del esfuerzo. Es entonces que puede existir una relación cíclica que inicia con la motivación y su influencia con el rendimiento del personal, lo cual conlleva a su satisfacción. Al estar el personal satisfecho con la labor realizada, se convierte en un motivo para continuar con su esfuerzo, es decir, tiene una motivación para continuar.

2.2.1.3. Dimensiones.

Las dimensiones de la motivación provienen de las teorías de las relaciones humanas.

Es así que para el Doctor Peter Senge, la motivación proviene de la combinación de disciplinas que de manera conjunta permiten la creación de una organización inteligente (Senge, 2012).



Ilustración 2 Las cinco disciplinas de una organización inteligente (Senge, 2012).

En la Figura 2 se muestran las cinco disciplinas de una organización inteligente, las cuales de manera conjunta permiten la creación de organizaciones que aprenden de manera continua, y pueden adaptarse de manera efectiva a los cambios que pueden ocurrir en el entorno. Cada una de las disciplinas se explican a continuación:

Dominio Personal. -

Esta disciplina implica la comprensión de las personas que debe existir un control por su comportamiento personal. Es comprensible que cada persona tenga sus

propias características, las cuales la hacen diferente a las demás o particular. Sin embargo, es muy importante que cada uno tenga la capacidad de dominar sus impulsos, a fin de evitar que pueda cometer actos innecesarios y le generen malestares tanto a sí misma como a los demás.

Las personas con dominio personal analizan con frialdad las consecuencias de sus actos, no solamente en su vida personal, sino también en la vida de los demás.

Por lo tanto, tener un dominio personal comprende un autoanálisis de las verdades capacidades y debilidades que cada persona tiene, identificar cuáles pueden ser los aspectos negativos que generan su malestar, y tomar medidas para que estos aspectos no sean notorios o se puedan dominar cada vez que son estimulados por medios internos o externos.

Es la capacidad de tener un autodomínio la que genera en las personas esas capacidades para poder relacionarse con los demás, definiendo su rol dentro de un equipo efectivo.

Modelos mentales. -

Esta disciplina implica la comprensión de que cada individuo tiene una forma diferente de ver la realidad en la que se desarrolla. Cada persona tiene una visión diferente de lo que realiza y lo que realizan los demás. Es fundamental entonces que al conocer esa característica, las personas pueden entender que no es la única forma de visualizar a realidad, y que no necesariamente las visiones de los demás son peores o mejores que la propia.

Esta característica es básica para toda relación social, pues los grupos humanos están formados por personas con temores naturales o crianzas que influyen de manera directa en sus decisiones y las formas en que afrontar problemas específicos.

Los modelos mentales vienen a ser representaciones que las personas hacen sobre determinado tema o realidad. Estos se constituyen en la representación que hacen las personas tomando como base su formación profesional, crianza y creencias.

Visión compartida. -

Esta disciplina es la consecuencia de las anteriores. Para formar una visión compartida, se requiere de un dominio personal que permita aceptar a las ideas diferentes provenientes de otras personas, comprenderlas e intentar integrarlas al equipo de trabajo. Comprender que cada persona tiene una visión de la realidad o un modelo mental, es entender los paradigmas diversos que existen en una colectividad.

La búsqueda de aspectos en común entre las personas de un equipo, permite que cada integrante se sienta motivado por ser miembros del equipo de trabajo, al ver reflejado en las actividades de estos los aportes que podría brindar.

Aprendizaje en equipo. -

Esta disciplina implica que el aprendizaje no solamente se torna hacia un aspecto técnico, de conocimiento especializado. También parte del aprendizaje es la

convivencia entre los miembros del equipo. Es decir, aprender de las mejores prácticas de convivencia para el logro de objetivos en común.

El aprendizaje en equipo es consecuencia de las disciplinas anteriores, pues si no se tiene la convicción de que cada uno de los miembros del equipo tiene formas diferentes de visualizar la realidad y de que juntos se puede aprender en convivencia y aspectos técnicos, no se podría tener un equipo altamente efectivo.

Por lo tanto, las dimensiones de la motivación pueden ser múltiples, pero una estrategia motivacional debe considerar las aspiraciones personales de cada persona y la forma en que puede integrarse a equipos con intereses en común, pero con formas diferentes de visualizar las realidades.

2.2.2. Variable dependiente (productividad).

2.2.1.4. Concepto.

Existe una diferencia entre la productividad de las máquinas y la productividad de las personas. A pesar de que ambos muchas veces son considerados recursos o activos de la organización, la forma en que deben ser conceptualizados y medidos es diferente.

Así pues para Sánchez (2012) la productividad personal es el logro de los objetivos trazados de manera personal o dentro de una organización. En la medida que una persona logre las metas establecidas, entonces se podrá medir su productividad.

De manera similar para Celis (2019) la productividad es el ahorro de tiempo y recursos que una persona puede generar al desarrollar una actividad. No debe ser conceptualizado como la cantidad de actividades que puede desarrollar en un período, debido a que un factor especial en las personas es el cansancio, lo que lleva a reducir la capacidad de producción si se considera el tiempo. Es entonces que la productividad de una personas también es conocida como su Rendimiento.

Por lo tanto, la productividad personal debe ser concebida como el nivel en que las personas logran las metas establecidas. Estas metas puede ser personales o dentro de una organización, como un departamento o una entidad mayor.

2.2.1.5. Características.

Considerando la conceptualización, la productividad tiene una diversidad de características, las cuales la hacen particular. A continuación las más resaltantes:

La valoración del rendimiento.-

El Rendimiento del personal debe ser entendido como la conceptualización de la Productividad.

Dentro de sus características está la continuidad, como una forma de comprender que el rendimiento del personal es un proceso continuo; es decir, que los resultados no se verán de inmediato sino como una consecuencia del esfuerzo periódico (Vértice, 2011).

Es sistemático, debido a que se busca que la medición del rendimiento sea el mismo para todas las personas a las que se hará la evaluación.

Es orgánico, pues el resultado en una personal tiene influencia en el rendimiento colectivo de un grupo. Es decir, las metas de un grupo o persona afectan a los metas de la organización.

Es en cascada, pues la evaluación va de manera direccionada desde el nivel jerárquico superior al inferior, como una forma de analizar los efectos que han generado los resultados desde la perspectiva holística del responsable de un grupo de personas.

Es la expresión de juicios, pues es inevitable que al momento de evaluar se tomen conclusiones de las apreciaciones sobre los resultados obtenidos. Entendiendo

estos de manera constructiva, rescatan aspectos positivos y buscan la forma de eliminar los negativos.

Es relacionado con el trabajo, porque el aporte de cada persona es medido en la forma en que genera valor al producto que realiza en conjunto.

Es histórico, pues la evaluación corresponde a los logros en un período establecido. Definiendo de esta manera la forma en que se logran las metas en períodos y tomando como base los resultados históricos.

Es prospectivo, pues los resultados son tomados como base para las proyecciones de las metas del grupo en evaluación. Es a partir de los resultados obtenidos que se tiene la suficiente información para analizar proyecciones sensatas que pueden ser logradas, al haber identificado una diversidad de factores influyentes.

Es integrador, pues la evaluación del rendimiento no debe buscar un motivo para castigar a las personas que no logren sus metas, sino de identificar los causales para un mejor control en el futuro.

2.2.1.6. Dimensiones.

A partir de las fuentes bibliográficas tomadas como base, se consideran los siguientes indicadores de medición de la productividad del personal.

Tiempo de realización de actividades.-

El desarrollo de las actividades debe ser evaluado en el tiempo que se invirtió en su ejecución (Celis, 2019).

Es entonces que para medir el tiempo de realización, lo primero que se debe definir es cuál es la actividad que se debe realizar y el tiempo establecido para su desarrollo.

Para el desarrollo de una actividad es importante establecer cuáles son las características de ésta.

La determinación del período en el que se debe realizar la actividad debe ser producto de un consenso entre el evaluador y el desarrollador de la actividad.

Recursos utilizados en actividades.-

El desarrollo de las actividades debe ser evaluado considerando los recursos utilizados y la calidad de la actividad. Es así, que la calidad de una actividad es la consecuencia del uso adecuado de los recursos necesarios para su ejecución (Vértice, 2011).

Por lo tanto, para la medición de la productividad personal considerando los recursos, se debe totalizar el valor económico de los recursos tecnológicos usados en la actividad, tales como equipos, materiales e insumos, etc.

2.3. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

Activación.- Es la decisión de iniciar un comportamiento, es decir, el inicio de que el personal decida iniciar el proceso de motivacional (PsicoPortal, 2019).

Aprendizaje en equipo. - Esta disciplina implica que el aprendizaje no solamente se torna hacia un aspecto técnico, de conocimiento

especializado. También parte del aprendizaje es la convivencia entre los miembros del equipo (Senge, 2012).

Dominio Personal.- Esta disciplina implica la comprensión de las personas que debe existir un control por su comportamiento personal (Senge, 2012).

Intensidad. - Comprende el vigor que las personas ponen en la búsqueda de un objetivo. Este vigor se demuestra en sus actividades cotidianas (PsicoPortal, 2019).

Modelos mentales.- Esta disciplina implica la comprensión de que cada individuo tiene una forma diferente de ver la realidad en la que se desarrolla (Senge, 2012).

Motivación. - “Es la aspiración de realizar bastante empeño en lograr los objetivos de la empresa, y en función a la necesidad de complacer satisfacer alguna necesidad personal” (Robbins, 1999).

Persistencia.- Comprende el esfuerzo continuo que tienen las personas para realizar diversas actividades y lograr la meta establecida (PsicoPortal, 2019).

Productividad del personal.- O Rendimiento. Es el logro de los objetivos trazados de manera personal o dentro de una organización. En la medida que una persona logre las metas establecidas, entonces se podrá medir su productividad (Sánchez, 2012).

Visión compartida. - Esta disciplina es la consecuencia de las anteriores. Para formar una visión compartida, se requiere de un dominio personal que permita aceptar a las ideas diferentes provenientes de

otras personas, comprenderlas e intentar integrarlas al equipo de trabajo (Senge, 2012).

2.4. BASES HISTORICAS

La Motivación Laboral surge alrededor del año de 1700, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinaria operada por cientos de personas, con intereses y formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose esto en problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo. Es así que la motivación laboral fue tomando fuerza en todos los ámbitos de la sociedad, ya que, se puede considerar que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a explicar los actos de las personas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) desde 1920, ha luchado por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), Prevista por el Tratado de Versalles en 1919, tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo; promover empleos productivos para el necesario desarrollo social, así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo.

Es así, que la motivación laboral surge como una alternativa ante conflictos como: la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés por el trabajo, por mencionar algunos; logrando así la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito de trabajo. (*Velasco, Bautista, Sánchez y Cruz, 2006*)

A partir de estas conclusiones, las empresas tomaron la decisión de analizar qué buscan los trabajadores cuando desarrollan su trabajo, cuál es su escala de necesidades, qué desean satisfacer con su trabajo, cuáles son sus intereses, con qué trabajos se sienten más identificados, que tareas les reportan más, etc. El objetivo final de estos análisis era conseguir que los trabajadores se sintieran realizados como personas y como trabajadores mediante el desempeño de su trabajo dentro de la empresa. (*Lagos, 2015*)

2.5. BASE LEGAL

2.5.1. Constitución

La Constitución, como norma suprema del Estado peruano recoge una serie de preceptos de naturaleza laboral, así como principios generales con aplicación en el ámbito del trabajo. Entre las disposiciones de naturaleza laboral cabe destacar: derecho de sindicación, la remuneración mínima, a descanso semanal y anual remunerados.

2.5.2. Régimen

El Perú cuenta con 39 regímenes laborales entre especiales y generales:2

- Régimen general
- Régimen de la pequeña empresa
- Régimen de la microempresa
- Régimen de Construcción Civil
- Régimen Minero
- Régimen Agrario
- Modalidad formativa juvenil

**CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION
DE RESULTADOS**

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

Tabla 1: Tabulación de resultados de encuesta aplicada a los trabajadores de Bar Discoteca “EL YOGUI - 2019”

1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5 = Muy Bueno

Tabla 1 Tabulación de resultados de encuesta aplicada a los trabajadores de Bar Discoteca “EL YOGUI - 2019”

ITEM	Carg o	Activid a	Tiemp o	Materia l	Rest a	Tota l	100 %	% de Productivida d
Dj	4	5	3	4	9	16	25	64%
%	16%	20%	12%	16%	36%			
Segurida d	4	3	3	1	14	11	25	44%
%	16%	12%	12%	4%	56%			
Barman	5	4	3	4	9	16	25	64%
%	20%	16%	12%	16%	36%			
Atención al Cliente	4	3	3	3	12	13	25	52%
%	16%	12%	12%	12%	48%			
Cajero	3	3	3	3	13	12	25	48%
%	12%	12%	12%	12%	52%			

Interpretación: Como se observa en el siguiente cuadro, se ah valorizado del 1 al 5, (1= Muy Malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5 = Muy Bueno), con lo cual se ha derivado un 20% a cada aspecto que se logró recolectar con la

encuentra planteada, para poder definir el nivel de productividad que tiene cada área o cargo de la empresa Bar Discoteca "EL YOGUI - 2019".

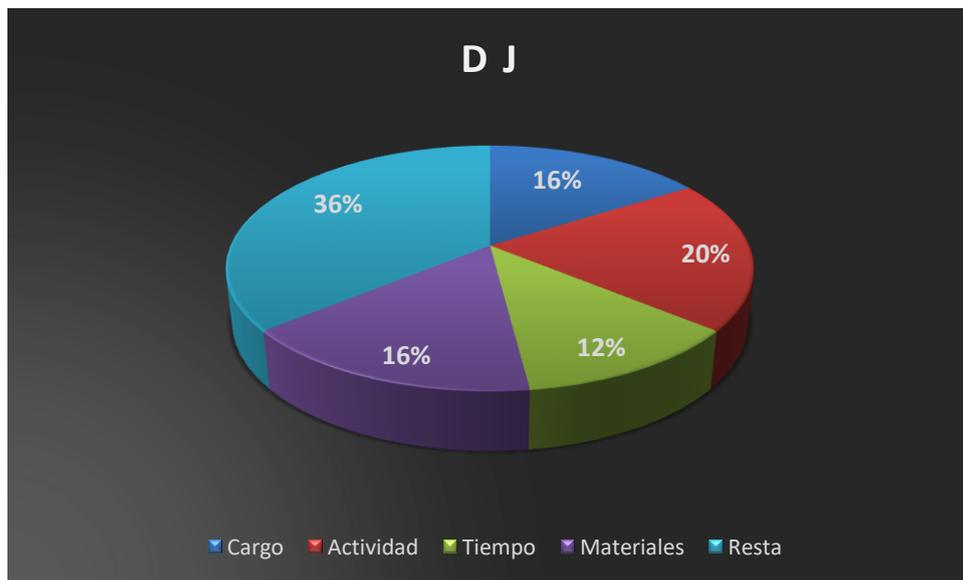
Tabla 2: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Disc jockey

Tabla 2 Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Disc jockey

ITEM	Carg o	Activida d	Tiemp o	Materiale s	Rest a	Tota l	100%	% de Productivida d
Dj	4	5	3	4	9	16	25	64%
%	16%	20%	12%	16%	36%		100%	

1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5 = Muy Bueno

Gráfico 1: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Disc jockey



Interpretación: Se observa en el gráfico que el cargo en el que se desempeña, está apto para aportar un porcentaje del 16% a la

productividad, teniendo que, en las actividades a desarrollar, se tiene una valoración del 20%. En el tiempo que trabajo, obtenemos una valoración media, con 12%, la cual nos indica, que el horario de trabajo no está adaptado al desempeño en el área de Disc Jockey.

Además, tenemos un 16%, que nos da a entender que los materiales usados están aptos para el trabajo requerido.

Finalmente podemos calcular, que para llegar al nivel de 100% de productividad, tenemos un restante del 36%.

Tabla 3: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Seguridad

Tabla 3 Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Seguridad

ITEM	Carg o	Activid d	Tiemp o	Materiale s	Rest a	Tota l	100 %	% de Productivida d
Segurida d	4	3	3	1	14	11	25	44%
%	16%	12%	12%	4%	56%			

1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5 = Muy Bueno

Grafico 2: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Seguridad



Interpretación: Se observa en el gráfico que el cargo en el que se desempeña, está apto para aportar un porcentaje del 16% a la productividad, teniendo que, en las actividades a desarrollar, se tiene una

valoración media del 12%. En el tiempo que trabajo, también obtenemos una valoración media, con 12%, la cual nos indica, que el horario de trabajo no está adaptado al desempeño en el área de Seguridad.

Además, tenemos un 4%, que nos da a entender que no hay muchos materiales aptos para el trabajo requerido.

Finalmente podemos calcular, que para llegar al nivel de 100% de productividad, tenemos un restante del 56%.

Tabla 4: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Barman

Tabla 4 Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Barman

ITEM	Carg o	Activida d	Tiemp o	Materiale s	Rest a	Tota l	100 %	% de Productivida d
Barma n	5	4	3	4	9	16	25	64%
%	20%	16%	12%	16%	36%			

1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5 = Muy Bueno

Grafico 3: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Barman



Interpretación: Apreciamos en el grafico que el cargo tiene una buena valoración, obteniendo un 20% en la productividad, mientras que las actividades a desarrollar, están lo aceptable, con un 16%. El tiempo dedicado a las actividades de cargo, aportan una valoración media del

12%, y finalmente tenemos un 16% de aporte a la productividad, ya que los materiales están aptos para trabajar.

Por último, apreciamos que para alcanzar el 100% de productividad, nos falta un 36%.

Tabla 5: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Atención al cliente

Tabla 5 Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Atención al cliente

ITEM	Carg o	Activida d	Tiemp o	Materiales	Rest a	Tota l	100 %	% de Productivida d
Atenció n al Cliente	4	3	3	3	12	13	25	52%
%	16%	12%	12%	12%	48%			

1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5 = Muy Bueno

Grafico 4: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Atención al cliente



Interpretación: El siguiente gráfico, nos muestra, que el cargo de Atención al cliente, aporta un 16% a la productividad de la empresa, mientras que las actividades a desarrollar, el tiempo dedicado a las

actividades y los materiales tienen una valorización media, lo cual aporta, 12% cada uno.

En último lugar, podemos preciar que para lograr el 100% de la productividad de dicha área, faltaría un 48%.

Tabla 6: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Cajero

Tabla 6 Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Cajero

ITEM	Carg o	Activida d	Tiemp o	Materiale s	Rest a	Tota l	100 %	% de Productivida d
Cajer o	3	3	3	3	13	12	25	48%
%	12%	12%	12%	12%	52%			

1= Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5 = Muy Bueno

Grafico 5: Valoración a las respuestas a la encuesta del encargado de Cajero



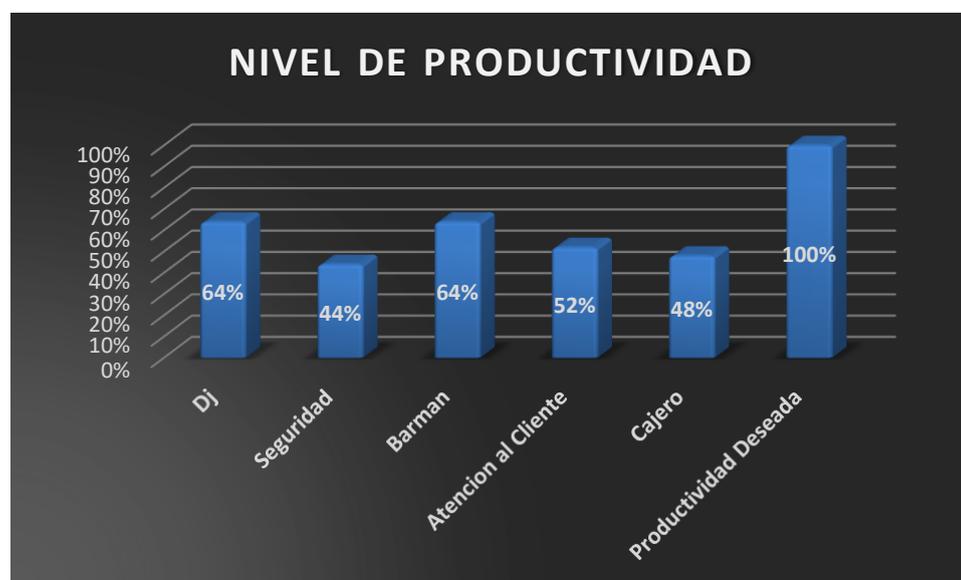
Interpretación: Podemos denotar los ítems de: cargo, actividad, tiempo y materiales, llevan una relación, donde cada uno aporta una valoración del 12% a la productividad, obteniendo un 48% de la productividad deseada. Por fin, podemos ver que para lograr el 100% de la productividad, nos resta un 52%.

Tabla 7: Comparación de productividad

Tabla 7 Comparación de productividad

CARGO	% DE PRODUCTIVIDAD
Dj	64%
Seguridad	44%
Barman	64%
Atención al Cliente	52%
Cajero	48%
Productividad Deseada	100%

Gráfico 6: Comparación de productividad



Interpretación: Comparamos el nivel de productividad de todos los cargos que tiene esta empresa, obteniendo diferencias en las escalas, debido a la naturaleza del cargo a la función del cargo, al tiempo que se labora, y con los materiales que se dispone, obteniendo que:

El cargo de **Disc Jokey o Dj**, tiene una productividad del **64%**, siendo el más alto, mientras que el de **seguridad**, posee un **44%**, siendo el más bajo de la productividad media (50%).

CONCLUSIONES

- El nivel de productividad analizada y evaluada en el Bar Discoteca “EL YOGUI - 2019”, es de 54%, dando lugar a que no se ha establecido de manera general, la mejora de aspectos importantes que ayuda al desarrollo organizacional, y a la vez, el desarrollo del negocio. A su vez, se percibe el poco desarrollo de los trabajadores dentro de la empresa, lo cual, se toma con el nivel de satisfacción en el trabajo, ya que, teniendo en cuenta que un trabajador motivado es el que ayuda a mantener la fidelidad de los clientes, y la mejora continua del negocio.
- Para motivar a alguien debemos conocerlo, saber que le gusta y que le disgusta, cuáles son sus metas y de qué huye. Sólo así podremos ir al encuentro de sus deseos y ayudarlo a evitar lo que teme, es ese caso, debemos tener en cuenta la personalidad y el interés del trabajador por el desempeño en su trabajo, tener en cuenta sus actitudes, y sus gustos, y analizar el entorno donde este labore.
- Para el mejoramiento de la aplicación de la motivación de los trabajadores del área de producción de la empresa, y esta resulte en mejores resultados en cuanto al desempeño, se deben formalizar documentos importantes en la realización del producto (estándares para realización de tarea y manual de proceso), así como documentos para el aseo del área (Plan de higiene y seguridad laboral), que no están debidamente formalizados.

RECOMENDACIONES

- Mejorar la estrategia de aplicación sobre la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores, tomando en cuenta los resultados obtenidos mediante la encuesta, poniendo énfasis en las respuestas de alternativas negativas, dando así, un punto de variación, donde podamos medir en adelante la productividad de los trabajadores, y medir el compromiso de ellos con la organización.
- Según las posibilidades que tenga la empresa, debe mejorar los espacios, de trabajo, las herramientas, materiales, horarios e insumos que se utilicen en el factor productivo, sin olvidar que la unión de todas las áreas, comprometen a llegar no al nivel productivo, sino también a la satisfacción de los clientes y de los trabajadores.
- Establecer continuamente mas estrategias de motivación (trabajo en equipo, reconocimientos, fortalecer la identidad con la empresa, ofrecer seguridad a los trabajadores entre otros.) con tal de expandir y comprometer del desarrollo de la empresa a través del trabajo que cada área o encargado cumpla.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvitez Suarez, F. W., & Ramirez Cavero, M. A. (2013). *Relacion entre programa de compensacion e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Avenecer, Y. (2015). *Liderazgo y Motivación*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Barzola, L. (2012). *Gestión del recurso humano en enfermería. Criterios de reclutamiento y selección de personal*. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5864/barzola-luis.pdf
- Caballero, A. (2011). *Metodología de la investigación científica: Diseños con hipótesis explicativas*. Lima: Editorial Udegraf SA.
- Cajamarcaparatodos. (2019). *Cajamarca Para Todos .com*. Obtenido de Guía de Discotecas en Cajamarca:
<http://www.cajamarcaparatodos.com/discotecas.html>
- Celis, J. (2019). *Desarrollo Personal*. Obtenido de Productividad Personal:
<https://www.sebascelis.com/productividad-personal/>
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. Sao Paulo: McGraw Hill.
- Gamarra, E. (2013). *DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL DE SANTA ELENA DR. LIBORIO PANCHANA, AÑO 2013*. LA LIBERTAD-ECUADOR: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.
- GS1 Perú. (2019). *Consultoría estratégica*. Obtenido de Casos de éxito GS1 Perú en 5S Kaizen: <http://gs1pe.org/content/casos-de-exito-5s-kaizen>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huamani, N. (2013). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE CONDUCCION DE TRENES, DEL ÁREA DE TRANSPORTE DEL METRO DE LIMA, LA LINEA 1*. LIMA: UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR.

- Imaña, L. (2019). ¿Cómo aumentar la productividad y evitar distracciones en el trabajo? *Conexión ESAN*, <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2019/02/como-aumentar-la-productividad-y-evitar-distracciones-en-el-trabajo/>.
- ISQ. (2019). *ISQ Turística*. Obtenido de Ocio nocturno / sala de fiesta: <https://www.isq-turistica.com/sectores-tur%C3%ADsticos/ocio-nocturno-sala-de-fiestas/>
- Koenes, A. (1996). *GESTIÓN Y MOTIVACIÓN PERSONAL*. DÍAZ SANTOS, S.A.
- Ledesma, N. (2008). *La motivación como elemento determinante para incrementar la productividad del personal en las organizaciones*. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado el 11 de octubre de 2017, de <http://ri.uaq.mx/xmlui/handle/123456789/1077>
- León Mostacero, Y. F., & Palacios Valverde, J. A. (2015). *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transportes Royal Palace's agencia Cajamarca 2013*. Trujillo: Universidad Antenor Orrego.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Montoya, K. (2017). El reto para el Perú es incrementar la productividad de los servicios. *Semana Económica*. Obtenido de <https://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/servicios/231506-el-reto-para-el-peru-es-incrementar-la-productividad-de-los-servicios/>
- ONIAD. (2019). *ONIAD Consultores*. Obtenido de Marketing para discotecas y clubs: <https://oniad.com/marketing-para/discotecas-y-clubs/>
- Orosco, B., & Chavez, C. (2014). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LAS EMPRESAS HOTELERAS DE CUATRO ESTRELLAS EN LA PROVINCIA DE CAJAMARCA PERIODO 2014*. CAJAMARCA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE.
- PsicoPortal. (2019). *Psico Portal*. Obtenido de La Motivación – Definición, Componentes, Características Y Teorías: <https://psicoportal.com/psicologia/motivacion/>

- Robbins, Anthony. (1999). *LA MOTIVACIÓN*. Obtenido de <http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-varios-autores.html>
- Sánchez, J. (2012). *Productividad personal en una semana*. Barcelona: Centro Libros PAPP.
- SANCHEZ, P. (2017). *Motivación intrínseca y extrínseca: La base del comportamiento humano*. Obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/motivacion-intrinseca-extrinseca/>
- Senge, P. (2012). *La Quinta Disciplina*. USA: Ediciones Gránica.
- Teorías Administrativas. (2012). *Guía de teorías administrativas*. Obtenido de <http://guiateoriasadministrativas.blogspot.com/2012/04/teoria-relaciones-humanas.html>
- Vértice. (2011). *Retribución de personal*. Málaga: Editoria Vértice.

ANEXOS

3. Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN Y MUESTRA
ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA "EL YOGUI - 2019"	¿Cuál es la influencia de estrategias motivaciones en la productividad del personal de la empresa "EL YOGUI - 2019"?	<p>Determinar la influencia de estrategias motivaciones en la productividad del personal de la empresa "EL YOGUI - 2019".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la situación actual de la productividad del personal de la empresa "EL YOGUI - 2019". 2. Elaborar estrategias motivaciones para la empresa en estudio. 3. Proyectar la influencia de las estrategias motivaciones elaboradas en la productividad del personal de la empresa "EL YOGUI - 2019". 	Si se aplican estrategias motivaciones, entonces incrementará la productividad del personal de la empresa "EL YOGUI - 2019".	Explicativa, predictiva, no experimental.	Los 6 trabajadores de la empresa.

4. Anexo 2. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ENTREVISTA: CUESTIONARIO

Dirigido a: Personal de la empresa “EL YOGUI - 2019”.

1.- Cargo del personal:

2.- Actividad realizada:

..... 3.-

Tiempo invertido en la actividad: 4.-

Materiales y equipos utilizados para la actividad: En lo posible especificar costos.

.....

.....

.....

..... 5.-

Sugerencias para mejora:

.....

.....

.....

.....

.....

.....