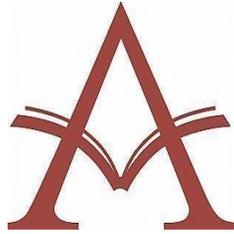


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Motivación y Desempeño Laboral de los Trabajadores de
una Empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

TORRES AYALA JOSÉ MICHAEL WESSLLY
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-1117-4984

ASESOR: Dra.

CARBONELL INFANTE JACQUELINE
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2172-2817

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

LIMA - PERÚ
AGOSTO, 2020

Resumen

La motivación es muy importante en toda empresa, ya que de ésta depende muchas veces el comportamiento de los trabajadores a la hora de realizar sus labores, mientras un trabajador está más motivado pone más esfuerzo, dedicación y empeño. La motivación es en lo que más deberían preocuparse hoy los gerentes y dueños de la empresa ya que un alto grado de motivación genera mayor satisfacción en los empleados, y estos trabajadores son muy importantes para la empresa ya que éstos son los que logran los resultados de la empresa y muchas veces ellos son la clave del éxito de una organización. Hoy en día motivar a un trabajador es muy importante porque hace que el colaborador se sienta más comprometido con la empresa, esto ayuda a mejorar la productividad y potencia el desempeño de los colaboradores.

La presente investigación pretende determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora. La empresa motivo de estudio es muy exitosa ya que comercializa productos de panificación tanto en el mercado nacional como internacional. Pero a pesar del éxito de esta organización los altos mandos descuidan mucho este tema, debido a que no buscan estrategias para motivar a su talento humano, y eso es un error de parte de esta empresa porque gracias a sus colaboradores ellos tienen buenos resultados. Por este motivo, en la parte final de investigación se hacen las recomendaciones para que esta empresa pueda tomar mejores decisiones.

Palabras claves: Motivación, Desempeño laboral, Productividad.

Abstract

Motivation is very important in every company, since the behavior of the workers when performing their tasks often depends on it, while a worker is more motivated, he or she puts more effort, dedication and commitment. Motivation is what managers and owners of the company should worry about most today because a high degree of motivation generates greater satisfaction in employees, and these workers are very important to the company because they are the ones who achieve the results of the company and often they are the key to the success of an organization. Nowadays, motivating a worker is very important because it makes the collaborator feel more committed to the company, this helps to improve productivity and enhances the performance of the collaborators.

This research aims to determine the relationship between motivation and work performance of workers in a Bakery company. The company under study is very successful since it commercializes bakery products in the national and international market. However, despite the success of this organization, the top management neglects this issue because they do not look for strategies to motivate their human talent, and this is a mistake on the part of this company because thanks to its employees they have good results. For this reason, in the final part of the research, recommendations are made so that this company can make better decisions.

Keywords: Motivation, Work performance, Productivity.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Abstract	iii
1. Problema de la Investigación	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del Problema General	2
1.1.2. Problemas Específicos	2
1.2. Objetivos de la Investigación	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	3
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	4
2.1.1. Internacionales	4
2.1.2. Nacionales.....	9
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Motivación.....	14
2.2.2. Desempeño Laboral	15
2.3. Definición de términos básicos	17
3. Cronograma de actividades	

4. Recursos y Presupuesto**5. Referencias****6. Aporte Científico o Académico****7. Conclusiones****8. Recomendaciones****9. Anexos**

9.1 Matriz de Consistencia.....	30
---------------------------------	----

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

La presente investigación se desarrolló en una empresa Panificadora ubicada en el distrito de Ate Vitarte, la cual se dedica a la producción y comercialización de productos alimenticios en el área de panificación por más de 20 años, sobre todo en el servicio de Maquila (producir un artículo para un tercero, quien es el que comercializa el producto generalmente con su marca propia). Su cliente más importante es la empresa Gloria, a al cual le ha producido sus panetones durante muchos años, así como sus panes especiales para KFC (Kentucky Fried Chicken) y turrone para la empresa Bimbo.

Uno de los mayores problemas que se ha podido observar en esta empresa es que no se realizan los debidos reconocimientos a sus mejores trabajadores, así como tampoco a los de mayor trayectoria, hay colaboradores que llevan mucho tiempo laborando en esta organización y nunca han recibido algún tipo de distinción, aquellos que son muy hábiles, rápidos y efectivos en sus labores tampoco han recibido un premio o reconocimiento, estas falencias de la empresa generan una desmotivación en los empleados, ocasionando que algunos presenten un desempeño por debajo del esperado, o cumplan con los requerimientos pero demuestren poco interés y compromiso.

Esta desmotivación en los trabajadores de esta organización se hace notar cuando a ellos diariamente se les ve con falta de entusiasmo y su trabajo se ve muy afectado, esta falta de motivación por su trabajo hace que los colaboradores no tomen iniciativa en la empresa, ellos muchas veces se quedan esperando a que el jefe les diga que es lo que tienen que hacer, en ocasiones terminan un trabajo y no informan que ya lo han realizado, lo que ocasiona retrasos en los procesos de producción.

La empresa no cuenta con capacitaciones constantes e información adecuada a la función que va a cumplir el empleado, por lo tanto, los trabajadores que no tienen un conocimiento previo de lo que es su puesto de trabajo van aprendiendo sobre la marcha, esto genera en el empleado incapacidad para desarrollarse y prepararse en la función que va a cumplir, generando así errores y problemas dentro de sus labores, este problema ocasiona que muchos trabajadores tengan un bajo desempeño laboral.

Además, hay poca comunicación entre jefes y trabajadores, esto hace que no se dé una buena relación entre ellos y no permite a los superiores conocer lo que piensan los empleados sobre sus actividades laborales. Otro problema muy frecuente es también la falta de comunicación entre los trabajadores, esto ocasiona que no se presenten buenas relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo, dificultando la coordinación y cooperación entre ellos.

1.1.1. Formulación del Problema General

¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la comunicación organizacional incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019?
- ¿Cómo el reconocimiento a la labor de los trabajadores incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019?
- ¿Cómo la capacitación del trabajador mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019?

- ¿Cómo la eficiencia en la productividad mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir cómo la comunicación organizacional incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019.
- Indicar cómo el reconocimiento a la labor de los trabajadores incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019.
- Analizar como la capacitación del trabajador mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019.
- Establecer cómo la eficiencia en la productividad mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación teórica: La presente investigación busca mediante el estudio de los conceptos básicos de motivación y desempeño laboral encontrar explicaciones de por qué se presentan este tipo de problemas que afectan tanto a esta organización. Toda la información que se obtenga en este estudio será de utilidad para el inicio de investigaciones similares concernientes al tema motivación y podrá ser utilizado como un antecedente de investigación

para futuros investigadores.

Justificación práctica: Se realizó la presente investigación porque en esta empresa existe la necesidad de aumentar la motivación en los colaboradores debido a que de esto depende su comportamiento y su desempeño laboral, este estudio permitirá que los jefes de la empresa tengan en cuenta lo importante que es motivar a sus trabajadores para beneficio de la empresa y de los propios empleados. Por esta razón se pone al alcance de la empresa recomendaciones que ayuden a solucionar los problemas que se presentan en la empresa, esto permitirá a esta organización tomar las medidas correctivas.

Justificación Social: Con los resultados que están dirigidos a los dueños de la empresa Panificadora, ellos podrán mejorar su toma de decisiones respecto a la motivación de su talento humano y esto será beneficioso para la sociedad, debido a que trabajadores motivados y con un alto desempeño elaboran productos de calidad, lo que permite la satisfacción del cliente de todos estos productos de panificación, en otras palabras motivar a los trabajadores para entregar productos de calidad a más familias peruanas.

Justificación Económica: Con las recomendaciones en la presente investigación se podrá aumentar la motivación y el desempeño de los colaboradores de manera efectiva, de esta manera este talento humano alcanzará los objetivos propuestos por la organización, este aumento de productividad mejora el rendimiento de la empresa, gracias al trabajador la empresa se vuelve más competitiva y tiene un incremento en sus ganancias.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Pozo, C. (2015), realizó la Tesis *“Motivación y Desempeño Laboral en los trabajadores de una Empresa Carrocera”*, para la obtención del título de Psicólogo Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato – Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo analizar la influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral. El estudio involucró los siguientes tipos de investigación: Exploratorio Descriptivo y Explicativo. Para poder evaluar la motivación laboral aplicaron a los colaboradores la teoría conocida como la pirámide de motivación de Maslow la cual está integrada por: necesidades básicas, necesidades de seguridad y protección, necesidades sociales, necesidades de estima y necesidades de autorrealización. Del mismo modo se evaluó el desempeño de los trabajadores con el método de evaluación de 180° por competencias laborales, la metodología utilizada fue de tipo exploratorio, el tipo de método de investigación fue correlacional y para obtener los resultados se utilizó la encuesta. Después de realizar los análisis estadísticos se comprobó que no existe correlación entre las necesidades de Maslow y el desempeño laboral, el autor indica que es fundamental que se realice las actividades sugeridas para optimizar tanto el trabajo individual como el colectivo de los trabajadores, con el apoyo del supervisor, gerente y colaborador en general.

Este antecedente se vincula con mi investigación y es muy relevante debido a que se señalan que las estrategias de motivación son muy efectivas para mejorar el desempeño, un tema importante a resaltar es cuando identifican cuales son las mayores necesidades que tiene el talento

humano para darles solución, de esta manera cada trabajador alcanzará su objetivo personal y al mismo tiempo se alcanzará los objetivos de la empresa.

Barreno, O. (2017), realizó la Tesis de grado “*La Motivación del Personal en las empresas panificadoras en la ciudad de Totonicapán*”, para la obtención del título de Administradora de Empresas en el grado académico de Licenciada en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala.

El estudio es de diseño descriptivo y se efectuó con el fin de conocer cuál es la manera de motivación en las empresas panificadoras, se tomó como sujetos a los gerentes y personal. Previo a la investigación se realizó un estudio para cuantificar las empresas panificadoras ubicadas dentro de la ciudad de Totonicapán, como resultado se obtuvo una cifra de 20 empresas, por lo que se tomó como muestra la totalidad. Se plantea como objetivo general, determinar la manera de motivación de personal en las empresas panificadoras en la ciudad de Totonicapán y como específicos, identificar cual es el proceso de motivación, detallar los modelos, encontrar técnicas, y determinar estrategias motivacionales que actualmente utilizan. Al obtener la información por las empresas panificadoras, en la investigación de campo se identificó que no se implementan procesos formales de motivación, ni técnicas que garantice personal motivado, por lo que se recomendó implementar una guía motivacional con la finalidad de desarrollar procesos, modelos, técnicas y estrategias para mejorar la motivación del personal en las empresas panificadoras.

En relación con la investigación que me antecede puedo señalar que ésta tiene mucha relación con mi investigación debido a que también es un estudio de la motivación en una empresa panificadora, un aspecto en común con mi trabajo fue que este autor identificó a las capacitaciones como una técnica para motivar al trabajador, además él también considera los reconocimientos como un tipo de estrategia para la motivación.

Ochoa, E. (2016), realizó la Tesis *“La Motivación y su incidencia para el Desempeño Laboral del personal de la Empresa Sunservicorp S.A. de la ciudad de Guayaquil”*, para la obtención del título de Licenciada en Ciencias de la Educación en la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte” de Guayaquil, Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivo determinar los factores que inciden en la motivación laboral para lograr un mejor desempeño del personal y contribuir a la calidad de la empresa mediante un Taller Motivacional. La investigación fue realizada utilizando el método descriptivo, debido a que se hace una descripción y análisis de un lugar específico interpretando los datos en una organización. Este estudio tiene un tipo de investigación de campo, debido a que se pudo obtener directamente la información desde el mismo lugar de trabajo por medio de la encuesta sin intervenir en las variables con el propósito de conocer cuáles son los factores que inciden en la falta de motivación dentro del personal que labora en la Empresa Sunservicorp S.A. En esta investigación el autor llegó a la siguiente conclusión: El trabajador motivado que se siente contento con su trabajo, tiene un alto rendimiento, se preocupa en atender muy bien al cliente y no solo se preocupa en cumplir con sus labores, sino también se encarga de promover otras buscando el éxito de la organización, es decir busca en todo momento cumplir los objetivos de la empresa y aporta con su creatividad a la organización, los colaboradores que se sienten motivados con su trabajo se sienten autorrealizados creándose un positivo clima laboral y un alto nivel de desempeño en el talento humano.

Este antecedente se vincula con mi investigación porque considera que motivar al personal es la clave para aumentar su rendimiento, un punto muy importante que puedo resaltar es que el autor de este antecedente de investigación considera que los superiores deben comunicarse frecuente con sus trabajadores, algo que yo también considero muy importante para que el jefe se

entere que es lo que más necesita un colaborador y tome las mejores decisiones para aumentar su motivación y desempeño.

Montenegro, J. (2016), realizó la Tesis *“Influencia de la Motivación en la eficiencia Productiva de los trabajadores de la Empresa “Panadería y Repostería Belén” en el Municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015”*, para la obtención del título de Licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa – Nicaragua.

La investigación ha tenido como objetivo analizar la influencia que ejerce la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa. Se consideró como herramienta para medir y estudiar la motivación la teoría motivacional de Herzberg y la teoría de los dos factores, debido a que en esta teoría se hace un estudio tanto de los factores de higiene como los motivadores, así como también la teoría Z, la teoría de la equidad y la pirámide de Maslow. A través de las entrevistas, encuestas realizadas y referencias se pudo obtener información con el propósito de responder las interrogantes elaboradas. El autor indica que esta organización debe continuar con actividades para mejorar las condiciones motivacionales, además se le sugiere a la empresa formalizar aquellos documentos que no están correctamente estructurados y mejorar determinados espacios de trabajo para la rentabilidad del empleado.

Este antecedente se vincula con el presente trabajo, porque realiza un estudio señalando que la motivación es muy importante para tener colaboradores más eficientes en el área de producción de esta panadería, la aplicación de estrategias de motivación como el trabajo de equipo y ampliar los espacios en las áreas de trabajo permiten que el trabajador ponga más esfuerzo en su trabajo y aumente considerablemente su productividad.

Pérez, S. (2018), realizó la Tesis “*Propuesta de mejora de la Motivación Laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, de la empresa TIA S.A. Matriz*”, para la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador.

La investigación ha tenido como objetivos fundamentar teóricamente la motivación laboral y desempeño del trabajador, caracterizar el desempeño para la motivación de cada uno y elaborar un plan de desarrollo de motivación laboral. El proyecto estuvo enfocado en una propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras. El tipo de investigación que se llevó a cabo fue una investigación de campo y bibliográfica. Se emplearon instrumentos de recolección de datos como las entrevistas, encuestas y la observación directa. El autor indica como conclusión que, con la propuesta de mejora, la motivación tiene influencia directa en el desempeño laboral del trabajador, y esto le ayuda a desarrollarse y sentirse bien por los resultados obtenidos en la ejecución de sus tareas laborales para un mejor desempeño laboral.

La investigación que antecede tiene relación con mi investigación debido a que estudia variables que contribuyen a mi investigación, las cuales son la motivación laboral y el desempeño. Un tema importante a resaltar es que este autor indica que la empresa debe continuar capacitando a sus colaboradores y eso me parece muy importante para que el trabajador adquiriera más destrezas y habilidades, esta es una manera muy efectiva de aumentar su motivación y mejorar cada vez más su desempeño laboral.

2.1.2. Nacionales

Ramos, D. (2019), realizó la Tesis “*La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant Sol de Mayo SCRL, Huánuco, 2019*”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad de Huánuco, Huánuco – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación la motivación y el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL Huánuco 2019. La población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la Empresa Restaurant “Sol de Mayo” de la ciudad de Huánuco, siendo estos un total de 13 trabajadores, la muestra es la misma que la población siendo este un muestreo no probabilístico por conveniencia; para recolectar la información se empleó el método de la encuesta, se utilizó el instrumento compuesto por un conjunto de 18 preguntas llamado cuestionario, la información obtenida con este instrumento fue procesada y analizada a través del programa estadístico SPSS, además se utilizó la prueba de correlación de Spearman obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.497, por tal motivo se confirma la hipótesis de que la motivación se relaciona con el desempeño Laboral de los trabajadores del Restaurant “Sol de Mayo” SCRL. En la hipótesis específica 1: Necesidades existenciales y el desempeño laboral el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.547 donde se acepta la hipótesis, en tal sentido Necesidades existenciales tienen relación con el desempeño laboral; En la hipótesis específica 2: Necesidades de relación y desempeño laboral el coeficiente de correlación arrojó un valor de 0.349 donde acepta la hipótesis de que las Necesidades de relación se relaciona con el desempeño laboral y el la hipótesis especifica 3: Necesidades de crecimiento y desempeño laboral el coeficiente de correlación arrojó un valor de 0.373, donde acepta la hipótesis de que la necesidades de crecimiento se relacionan con el desempeño laboral.

La investigación que antecede guarda relación con mi investigación debido a que indica que la motivación si tiene relación con el desempeño laboral, esta investigación me parece muy relevante debido a que la muestra es igual a la población lo que da como resultado una investigación más acertada.

Aguilar, F. (2018), realizó la Tesis *“Influencia de la Motivación en el Rendimiento*

Laboral del personal de la Empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, Lima, 2018”, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo conocer si la motivación influye en el rendimiento laboral del personal en la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C. En este estudio se utilizó el método descriptivo, el nivel de investigación es correlacional y tiene un enfoque cuantitativo. Además, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal porque no se manipulan las variables y solo se observa lo que sucede. Desde una perspectiva profesional se ha definido como entorno a todo el personal de la empresa “Inversiones Leña y Sabor S.A.C”, que está integrado por 32 colaboradores y obteniéndose como muestra a 30 trabajadores. Para recolectar la información se empleó el método de la encuesta, por medio de un cuestionario comprendido por 5 ítems con escala de valoración de Likert, para analizar los resultados se realizó codificación y tabulación de la información. El autor indicó como conclusión que la motivación laboral influye positivamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de esta organización.

Este antecedente se vincula con mi trabajo de investigación, debido a que demuestra que la motivación laboral tiene una influencia positiva en el rendimiento de sus colaboradores, una de las cosas que más puedo resaltar es cuando el autor sugiere motivar al personal mediante capacitaciones y ascensos, lo que para mí me parece muy importante para que el trabajador adquiera aprendizaje y desarrollo para el éxito tanto de la empresa como del trabajador.

Ramos, R. (2018), realizó la Tesis “*Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.*”, para obtener el grado académico de: Maestra en Administración de Negocios - MBA en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo determinar qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C. El estudio fue con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, utilizando variables tanto de gestión de talento humano como de desempeño laboral, las variables objeto de estudio tienen seis dimensiones y 7 indicadores y se elaboraron 30 preguntas para lo cual se emplearon encuestas. La población de esta investigación estuvo conformada por 150 colaboradores, donde se tomó una muestra de 60 colaboradores. Se pudo asegurar la validez de contenido a través de la técnica del juicio de expertos y se utilizó el alfa de Cronbach para validar la confiabilidad. El autor de esta investigación indicó como resultado que: La gestión del talento humano tiene una relación directa con el desempeño laboral en la pastelería Miraflores S.A.C.; de manera positiva, baja ($Rho = ,338$) y significativa ($p = 0,008 < \alpha = 0,05$) con el desempeño laboral.

Esta investigación es muy relevante porque se señala que al gestionar óptimamente el talento humano se puede conseguir que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral, en este estudio puedo resaltar la importancia que tienen las capacitaciones para que todo colaborador adquiera mejores habilidades y demuestren un buen desempeño, para que esto se cumpla el área de recursos humanos debe actuar de la mejor manera dándole prioridad al capital humano.

Malqui, M. (2016), realizó la Tesis ***“Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral en las Empresas del Rubro de Ventas de Agroquímicos, Barranca, 2016”***, para obtener el título profesional de: Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo general determinar la influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral en las empresas del rubro de ventas de agroquímicos, Barranca, 2016. Se seleccionó una muestra de 88 trabajadores. En el contexto de la investigación se utilizó el diseño

no experimental-transversal, con un nivel descriptivo-explicativo y con un método hipotético deductivo. Se hizo la evaluación de 2 dimensiones en la variable independiente “Motivación”: Factores intrínsecos y factores extrínsecos, también se hizo la evaluación de 2 dimensiones de la variable dependiente “Desempeño Laboral”: Calidad de servicio y productividad. La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta, utilizando para ello un cuestionario. Para el procesamiento de datos y análisis estadísticos se utilizó el programa SPSS vs. 22. El autor pudo concluir que no existe influencia entre la motivación y el desempeño laboral en las empresas del rubro de ventas de agroquímicos.

Esta investigación me parece muy interesante porque contradice lo dicho por otros autores, indicando que no existe influencia de la motivación en el desempeño laboral, pero de todas maneras la motivación es trascendental para que se desarrollen las actividades, considero que cada persona tiene motivaciones distintas y por esto es que a todos no se les puede motivar de la misma manera, por ejemplo para algunos lo más importante es que le reconozcan su trabajo por medio de felicitaciones y para otros lo que más les motiva son los ascensos laborales.

Zúñiga, K. (2018), realizó la Tesis “*Influencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Trans American Airlines – Estación Arequipa, 2017*”, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias con Mención en Gerencia Social y de Recursos Humanos en la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.

La investigación ha tenido como objetivo general determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taca, Estación Arequipa; para esto se construyó un cuestionario de 20 preguntas para 100 colaboradores. La investigación es correlacional porque se examina la relación entre las 2 variables, usando para el procesamiento de datos y análisis estadísticos el programa SPSS mediante el cual se pudo comprobar la hipótesis

por medio del Coeficiente de Correlación de Pearson. El resultado arrojó que no existe una motivación adecuada de los trabajadores de la empresa TACA S.A., para tener un eficiente desempeño laboral, están en desacuerdo que la motivación influye favorablemente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Se tomó en consideración este trabajo de investigación porque comparte mis dos variables de estudio: motivación y desempeño laboral, además esta empresa tiene problemas similares a la organización en la que realice mi investigación, como, por ejemplo: los jefes no se preocupan en motivar a los trabajadores, estos no reciben reconocimientos ni incentivos, pero algo que tengo que destacar es que los mismos colaboradores de esta empresa indican que podrían tener un mejor desempeño si se aplicara una adecuada motivación, esto me parece interesante porque el talento humano es el que está recomendando que sus superiores los motiven.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación

Según Rodrigo (2006, p.149), se puede definir la motivación como un impulso que inclina a una persona a comportarse de una manera decidiendo entre varias opciones es busca de un objetivo. Esta motivación dependerá de las condiciones ambientales y de las circunstancias; además, está relacionada con la satisfacción de diversas necesidades, mientras una persona esté más motivada tendrá comportamientos más eficaces para conseguir nuevas necesidades. Un jefe de equipo debe saber motivar a sus trabajadores, porque de esto dependerá el desempeño de absolutamente todos los que pertenecen a la organización, los trabajadores motivados dan buenos resultados a una organización, por lo tanto, todos salen beneficiados. Para motivar a los trabajadores uno debe mostrarles confianza, pedirles recomendaciones, felicitarlos por sus acciones positivas y ofrecerles ayuda en caso tengan problemas.

Según Münch (2010, p.107-108), la motivación es impulsar a las personas a realizar determinada acción, para los jefes de una empresa esta es una labor clave e importante, porque con ésta se consigue que los colaboradores realicen sus actividades diarias con responsabilidad, además se consigue que el trabajador se sienta más comprometido con la organización y se aumenta la lealtad de éstos hacia la empresa.

Según Hellriegel & Slocum (2009, p.126-127), la motivación son todas las fuerzas que están dentro de una persona y que ocasionan que actúe de una determinada manera para cumplir un objetivo, los jefes de una empresa deben identificar qué acciones motivan a los trabajadores para que éstos se conviertan en talento humano productivo. Los expertos consideran que las empresas deben actuar de la siguiente manera: Potenciar la innovación y creatividad de los colaboradores, buscar que estos permanezcan en la empresa y permitirles que realicen sus actividades para lo cual fueron contratados.

Según Amaru (2009, p.302), fuerzas denominadas motivos producen la motivación laboral, la cual tiene influencia en el desempeño laboral. Esta motivación laboral es definida como un estado psicológico que hace que una persona tenga interés en realizar una actividad, lo cual hace que responda favorablemente en sus labores. El comportamiento humano siempre va a estar motivado, por lo cual siempre recibe estímulos con alguna finalidad.

De todos los aportes científicos referidos al tema motivación laboral el libro “Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo” del autor Münch se acerca más a lo que uno comprende por motivación laboral, donde se indica que son los jefes los que tienen la tarea de buscar frecuentemente la motivación de sus colaboradores para que este talento humano permanezca en la empresa, la motivación se debe considerar como el impulso que hace que los trabajadores realicen sus labores de la mejor manera posible.

2.2.2. Desempeño Laboral

Según afirman Sánchez & Calderón (2012, p.56), las empresas cada día toman mayor importancia al desempeño laboral del talento humano porque saben que es un tema clave para las actividades de la dirección estratégica, por lo cual es importante realizar una medición de lo que aporta cada colaborador al cumplimiento de los objetivos.

Según afirma Párraga (2018, p.38), la evaluación del desempeño valora el rendimiento que tiene cada colaborador en función de las tareas que cumple y de los objetivos a alcanzar para dar la retroalimentación y ver cómo está progresando el trabajador evaluado. Cuando una organización evalúa el desempeño de un colaborador salen beneficiados el trabajador, la empresa y la comunidad, debido a que se puede presentar la oportunidad de ascenso al trabajador eficaz y eficiente y se mejora la calidad del servicio prestado consiguiendo una satisfacción del cliente.

Según afirma Barcelo (2017), la evaluación del desempeño representa una actividad primordial que de algún modo se realiza en una organización moderna y hoy en día es considerada un instrumento que se usa para verificar el nivel de cumplimiento de todos los objetivos trazados a nivel individual, gracias a la evaluación del desempeño una empresa reúne información valiosa para realizar óptimamente la toma de decisiones, si el nivel de desempeño es muy bajo a lo esperado deben realizarse las acciones necesarias para corregir esto, pero si el nivel de desempeño es alto y satisfactorio lo más recomendable es alentarlos.

Según afirma Verona (2019), se entiende por productividad laboral a la producción promedio que un colaborador consigue en un tiempo determinado. Esta cantidad se obtiene por medio de la medida del volumen físico o también por medio del valor (precio) de aquellos productos y servicios elaborados, lo que producen los colaboradores debe ser suficiente para poder

cubrir los costos.

Según afirma Thompson (2008), se entiende por eficacia a realizar lo necesario para conseguir los objetivos planteados, por esta razón una entidad, institución u organización está siendo eficaz cuando tiene la capacidad para realizar lo necesario para conseguir los objetivos planteados.

De los aportes científicos referidos al tema desempeño laboral en la revista científica FIPCAEC el autor Párraga se acerca más a lo que uno comprende por desempeño laboral, donde se indica que en el desempeño se mide todo el rendimiento del trabajador para ver si cumple los objetivos de la empresa.

2.3. Definición de términos básicos

Según afirman Nelson & Spitzer (2005, p.10-11), el reconocimiento es una de las tantas herramientas que pueden usar tanto gerentes como colaboradores para mejorar el comportamiento y optimizar el rendimiento en el entorno laboral, el reconocimiento es muy importante para la motivación y rendimiento en las organizaciones y es clave para su desarrollo, competitividad y supervivencia. El reconocimiento aumenta los ingresos de una organización y asimismo permite una reducción de los costos. Los frecuentes reconocimientos de una organización atraen nuevo recurso humano porque mejora su imagen empresarial.

Según afirma Siliceo (2004, p.25), la capacitación es considerada como una actividad planificada relacionada con las necesidades de una organización con el objetivo de mejorar las habilidades y los conocimientos de cada trabajador. La capacitación permite que una empresa tenga trabajadores con un alto nivel de desempeño, además, se consiguen satisfacer necesidades actuales y se previene necesidades futuras respecto a las capacidades de los trabajadores.

Según afirma Andrade (2005, p.15-16), la comunicación organizacional son todos aquellos mensajes que intercambian las personas dentro de una empresa, por lo tanto, es considerado como un proceso social en el cual se utiliza una variedad de canales, este proceso es de utilidad para elaborar estrategias encaminadas a dar una mejor información a los proveedores, clientes, inversionistas, gobierno y todo público en general.

Según afirma Ramírez (1987, p.7), la eficiencia es conseguir las metas trazadas al menor costo, menor esfuerzo y un máximo rendimiento. Si es una empresa se alcanzan los resultados que se propusieron se tuvo eficiencia. Si en una empresa se alcanzan las utilidades que se esperaban, entonces se habrá tenido eficiencia.

Según afirman Aguiar, Pérez, & Madriz, (2012, p.34), los incentivos laborales son consideradas herramientas que utilizan los gerentes de una empresa para generar un impacto en la satisfacción de los trabajadores y por consecuencia, una óptima productividad y eficiencia en la calidad del servicio.

3. Cronograma de actividades

Actividades	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación							
1.1 Descripción de la realidad problemática	X						
1.2 Planteamiento del problema		X					
1.2.1 Problema general 1.2.2 Problemas específicos		X					
1.3 Objetivos de la investigación		X					
1.3.1 Objetivo general 1.3.2 Objetivos específicos		X					
1.4 Justificación e importancia de la investigación		X					
2. Marco teórico							
2.1 Antecedentes			X	X			
2.1.1 Internacionales 2.1.2 Nacionales			X	X			
2.2 Bases teóricas					X	X	
2.3 Definición de términos					X	X	
3. Conclusiones						X	
4. Recomendaciones						X	
5. Aporte científico o socio cultural de la investigación						X	

4. Recursos y Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	01	1	S/ 8.00	S/ 8.00
Bienes y servicios	02	1	S/ 7.00	S/ 7.00
Útiles de escritorio	03	4	S/ 5.00	S/ 20.00
Mobiliario y equipos	04	1	S/ 40.00	S/ 40.00
Pasajes y viáticos	05	3	S/ 3.00	S/ 9.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	06	2	S/ 4.00	S/ 8.00
Servicios a terceros	07	1	S/ 7.00	S/ 7.00
Otros	08	-	-	-
Total				S/ 99.00

5. Referencias

- Aguiar, M. A.; Pérez, F. & Madriz, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio en las empresas del rubro farmacias. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, III(9), 34. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Aguiar, F. (2018). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, Lima, 2018. (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.111818/3651/INFLUENCIA%20DE%20LA%20MOTIVACI%c3%93N%20EN%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20INVERSIONES%20LE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo* (Primera ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 5 de Febrero de 2020, de https://www.academia.edu/16298613/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Teor%C3%ADa_general_y_proceso_administrativo
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=Andrade,+Horacio+Comunicacio%CC%81n+organizacional+interna:+proceso,+disciplina+y+te%CC%81cnica.+Espa%C3%B1a:+Netbiblo.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi-g6HQ7pDrAhVcJLkGHZu9BK8Q6AEwAHoECA>
- Barcelo, J. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*. Recuperado el 15 de

Marzo de 2020, de IMF Business School: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>

Barreno, O. C. (2017). *La motivación del personal en las empresas panificadoras en la ciudad de Totonicapán. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.*

Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Barreno-Odilia.pdf>

Hellriegel, D. & Slocum Jr., J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12a. ed.). México: Cengage Learning. Recuperado el 12 de Febrero de 2020, de

https://www.academia.edu/34962122/Comportamiento_organizacional_12ed_don_hellriegel_john_w_slocum

Malqui, M. E. (2016). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral en las empresas del rubro de ventas de agroquímicos, Barranca, 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima - Perú.* Recuperado el 21 de Enero de 2020, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29637/Malqui_LME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29637/Malqui_LME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montenegro, J. (2016). *Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa “Panadería y Repostería Belén” en el municipio de Matagalpa en el II semestre del año 2015. (Tesis). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua.*

Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.unan.edu.ni/1875/1/5347.pdf>

Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*

(PRIMERA ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 14 de Febrero de 2020, de

https://www.academia.edu/42110598/M%C3%BCnch_L_2010_Administraci%C3%B3n_Gesti%C3%B3n_organizacional_enfoques_y_proceso_administrativo

- Nelson, B. & Spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho: Cómo gratificar y fidelizar empleados*. Barcelona, España: Gestión 2000. Recuperado el 13 de Febrero de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=IW11mq3gbxYC&pg=PR4&dq=Nelson+Bob+Spitzer+Dean+1001+formas+de+recompensar+el+trabajo+bien+hecho:+C%C3%B3mo+gratificar+y+fidelizar+empleados.+Barcelona,+Espa%C3%B1a:+Gesti%C3%B3n+2000.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwik6uO98Z>
- Ochoa, E. I. (2015-2016). *La motivación y su incidencia para el desempeño laboral del personal de la empresa Sunservicorp S.A. de la ciudad de Guayaquil. (Tesis de licenciatura). Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" de Guayaquil, Ecuador*. Recuperado el 21 de Enero de 2020, de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1468/1/T-ULVR-1477.pdf>
- Párraga, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, III(9), 38-40. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/52/56>
- Pérez, S. C. (2018). *Propuesta de mejora de la motivación laboral, en el desempeño del trabajador de la sección compras, de la empresa TIA S.A. Matriz. (Tesis). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil, Ecuador*. Recuperado el 21 de Enero de 2020, de <http://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1056/1/PROYECTO%20DE%20PEREZ%20JARAMILLO.pdf>
- Pozo, C. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera. (Tesis). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ecuador*. Recuperado el 21 de Enero de 2020, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1266/1/75867.pdf>

- Ramírez, C. (1987). El concepto de la eficiencia y su importancia en la Administración Pública. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(2), 7. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/926/894>
- Ramos, D. D. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurant Sol de Mayo SCRL Huánuco 2019. (Tesis de licenciatura). Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.* Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2252>
- Ramos, R. I. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C. (Tesis de Maestría). Universidad de César Vallejo, Lima, Perú.* Recuperado el 2 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13847/Ramos_TRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodrigo, L. (2006). *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo* (1ra. Edición ed.). España: Ideas Propias Editorial. Recuperado el 10 de Febrero de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=aWbKCqE6ccEC&pg=PP5&dq=Rodrigo+V%C3%A1squez+Luis++Habilidades+directivas+y+t%C3%A9cnicas+de+liderazgo+\(1ra.+Edici%C3%B3n+ed.\).+Espa%C3%B1a:+Ideas+Propias+Editorial.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO3dbR8pDrAhV0BtQKHWmUC8EQ6](https://books.google.com.pe/books?id=aWbKCqE6ccEC&pg=PP5&dq=Rodrigo+V%C3%A1squez+Luis++Habilidades+directivas+y+t%C3%A9cnicas+de+liderazgo+(1ra.+Edici%C3%B3n+ed.).+Espa%C3%B1a:+Ideas+Propias+Editorial.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiO3dbR8pDrAhV0BtQKHWmUC8EQ6)
- Sánchez, J. & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión - Revista de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte*. Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal* (Cuarta ed.). México: Limusa. Recuperado el

13 de Febrero de 2020, de

[https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=Siliceo+Aguilar,+Alfonso+Capacitacion+y+Desarrollo+de+Personal+\(Cuarta+ed.\).+M%C3%A9xico:+Limusa.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi4gvnu85DrAhW4HbkGHcBLCM0Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Silic](https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=Siliceo+Aguilar,+Alfonso+Capacitacion+y+Desarrollo+de+Personal+(Cuarta+ed.).+M%C3%A9xico:+Limusa.&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi4gvnu85DrAhW4HbkGHcBLCM0Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=Silic)

Thompson, I. (2008). *Definición de Eficacia*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de Promonegocios:

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

Verona, J. (2019). *Productividad Laboral*. Recuperado el 15 de Marzo de 2020, de Grupo Verona:

<https://grupoverona.pe/productividad-laboral/>

Zúñiga, K. Y. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Trans American Airlines – Estación Arequipa, 2017. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú*. Recuperado el 21 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6912/CHMzuflyky.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Aporte Científico o Académico

El investigador del presente estudio considera, que toda organización debe motivar a sus trabajadores con el fin de aumentar la rentabilidad y afianzar la filosofía corporativa, un trabajador motivado y contento con su trabajo lo va a reflejar en sus trabajos diarios, ya que la motivación debe ser utilizada actualmente como una herramienta efectiva para mejorar el grado de pertenencia e identificación organizacional de cada colaborador

En consecuencia, las empresas deben evaluar constantemente tanto el grado de motivación como el nivel desempeño, debido a que esto va a permitir que las organizaciones identifiquen sus puntos débiles con el objetivo de tomar decisiones que permitan conseguir una mayor calidad del trabajo y una mayor productividad, de esta manera el trabajador se va sentir participe del éxito de la organización.

Finalmente, las empresas hoy en día deben desarrollar en sus colaboradores un sentido de motivación y compromiso hacia la organización, debido a que esto permite mejorar su calidad de vida la cual es proyectada hacia su familia y su entorno. Motivar a los trabajadores beneficia la sociedad, debido a que si una empresa motiva a sus trabajadores permite que éstos puedan realizar mejor sus tareas, entregando un mejor producto al cliente.

7. Conclusiones

Mediante la presente investigación se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

La comunicación es en lo que más debería mejorar la empresa, una adecuada comunicación permitirá que los trabajadores tengan mayor eficiencia en su trabajo gracias a una mejor coordinación con sus superiores, además se va a conseguir un mejor trabajo en equipo, todo esto permitirá un mejor desempeño en la empresa.

La falta de reconocimientos a la labor de los trabajadores en esta organización es uno de los problemas que más afecta a los empleados, estos sienten que no son valorados en su trabajo, generándoles desmotivación y, en consecuencia, un bajo nivel de desempeño. Los reconocimientos son muy importantes para los colaboradores, porque este tipo acciones genera entusiasmo en ellos y porque a todo empleado le gusta que una empresa muestre aprecio por su trabajo, esto hace que el trabajador ponga su mayor esfuerzo día a día y es una muy buena estrategia para motivar al talento humano.

Otro problema que se presenta en esta empresa es la falta de capacitación del personal, esto ocasiona retrasos en las actividades laborales ya que las tareas no se realizan de manera rápida y con la eficacia suficiente, esta ausencia de capacitación desmotiva a los trabajadores ya que estos quieren dar lo mejor de sí para esta organización, pero la empresa no toma la debida importancia a este aspecto. La capacitación es muy importante porque permite que el talento humano desarrolle mejores habilidades consiguiendo un alto desempeño laboral y también permite alcanzar una mejora continua en la organización.

La falta de incentivos laborales en esta organización no permite que los trabajadores sean productivos, este descuido de la organización hace que los colaboradores realicen sus trabajos

pésimamente, con esto la empresa está poniendo obstáculos para su equipo humano tenga eficiencia. Un trabajador eficiente siempre va a mostrar un alto nivel de desempeño, debido a que la eficiencia hace que el talento humano realice su labor y alcance los objetivos de la organización con calidad y rapidez, con esto se consigue la productividad empresarial.

Por medio de la presente investigación y la revisión de los antecedentes se determinó que la motivación tiene una relación significativa con el desempeño laboral, porque la motivación hace que los trabajadores tengan más entusiasmo en sus labores y permite que ellos se sientan parte importante de la organización, alcanzando un óptimo nivel de desempeño.

8. Recomendaciones

Al haber concluido la presente investigación, se han elaborado las siguientes recomendaciones:

Es importante realizar reuniones frecuentes entre jefes y trabajadores de la organización para que los superiores escuchen y permitan sugerir al personal sobre aspectos importantes de su trabajo, con esta información los jefes podrán conocer que necesidades tienen los empleados para la toma de decisiones más acertada, con estas reuniones se conseguirá que el trabajador tenga mucha más confianza en sus superiores.

Se deben organizar en la empresa reconocimientos al trabajador del mes, asegurándose que éste sea reconocido y comunicado a toda la empresa. Esto permitirá que todo colaborador se sienta motivado para alcanzar este reconocimiento, ocasionado que muchos de ellos tengan un alto desempeño laboral. Este tipo de reconocimientos permitirá que el trabajador se sienta más vinculado y comprometido con la empresa, de esta manera todo el talento humano buscará cumplir los objetivos de la empresa.

Realizar programas de capacitación que permitan aumentar el nivel de habilidad de cada colaborador, para que se sientan motivados y orgullosos de pertenecer a esta organización. La capacitación frecuente sin lugar a dudas será la clave del éxito de esta organización, proporcionar capacitación va a maximizar beneficios a largo plazo.

9. Anexos

9.1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PANIFICADORA EN ATE VITARTE, LIMA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES
<p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019? <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la comunicación organizacional incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019? ¿Cómo el reconocimiento a la labor de los trabajadores incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019? ¿Cómo la capacitación del trabajador mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019? ¿Cómo la eficiencia en la productividad mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir cómo la comunicación organizacional incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019. Indicar cómo el reconocimiento a la labor de los trabajadores incide en la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019. Analizar como la capacitación del trabajador mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019. Establecer cómo la eficiencia en la productividad mejora el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa Panificadora en Ate Vitarte, Lima, 2019. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Motivación <p>Indicadores de la Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos Capacitación Laboral Comunicación Incentivos laborales <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño Laboral <p>Indicadores de la Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Productividad laboral Eficiencia Eficacia