



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

MARIO JONATHAN TOMALÁ GABINO

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

AUTOR:

Tomalá Gabino Mario Jonathan

TUTOR:

Econ. Caiche Rosales William, MSc

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó en la empresa AGUAPEN EP del cantón Salinas tiene como problema principal, ¿La implementación de estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de en la empresa AGUAPEN E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena? el que permite plantear como objetivo general del trabajo de investigación es analizar de qué manera la implementación de estrategias motivacionales mejorará el desempeño laboral, mediante una investigación de enfoque mixto aplicada al personal de la empresa AGUAPEN E.P. La metodología utilizada en el estudio incluye el método analítico y sintético para la correcta interpretación de la información obtenida. La recolección de información se realizó a través de ficha de observación la misma que fueron aplicadas en la empresa. Se desarrollaron entrevista al Jefe de Talento Humano, Directora Administrativa y Gerente General; y las encuestas se aplicó al personal de la institución, que dieron como resultados los aspectos en que la institución debe mejorar para mantener un nivel de motivación alto y mejorar el desempeño laboral del talento humano con la implementación de un plan motivacional

Palabras claves: Estrategias, motivación, desempeño, talento humano.



**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

AUTOR:

Tomalá Gabino Mario Jonathan

TUTOR:

Econ. Caiche Rosales William, MSc.

ABSTRACT

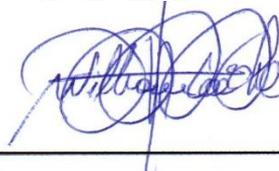
The present research that was carried out in the AGUAPEN EP company of Salinas has as its main problem, will the implementation of motivational strategies improve the work performance of the AGUAPEN E.P. company which is located in Salinas, Santa Elena? the one that allows to set out the general objective of the research that is, to analyze how the implementation of motivational strategies will improve the work performance, through a mixed approach investigation applied to the staff of the company AGUAPEN E.P. The methodology used in the study includes the analytical and synthetic method for the correct interpretation of the information obtained. The collection of information was carried out through an observation sheet carried out in the company, an interview with the Head of Human Talent, Administrative Director and General Manager, and surveys conducted to the staff of the company, which resulted in the aspects in which the institution it must improve to maintain a high level of motivation and improve the performance of human talent with the implementation of a motivational plan

Keywords: Strategies, motivation, performance, human talent.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**”, elaborado por **Mario Jonathan Tomalá Gabino**, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Econ. William Caiche Rosales, MSc.

PROFESOR GUÍA

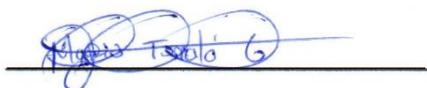
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.”**, elaborado por **Tomalá Gabino Mario Jonathan**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Mario Jonathan Tomalá Gabino
2450108689

AGRADECIMIENTO

- Agradezco a Dios Todopoderoso, por su bendición y haber hecho posible llegar hasta donde he llegado.
- A la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a sus docentes que cada año me han preparado para mi futuro profesional, cuya formación me servirán no solo en lo laboral, sino también en lo personal.
- Al Econ. William Caiche, quien, con su experiencia y dedicación, supo guiarme para terminar con éxito el presente trabajo.
- A mis amigos y compañeros que ha compartido conmigo durante todo mi tiempo de estudio por motivar e incentivar me a terminar de manera exitosa que me propuse.

Mario Tomalá Gabino

DEDICATORIA

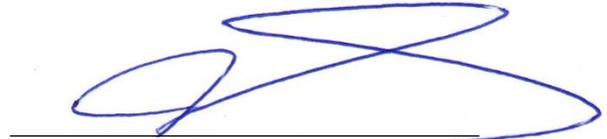
- A Dios, por su bendición, por haberme dado la salud y la fortaleza que necesito para poder vencer las dificultades que se presenten para lograr mis objetivos.
- A mi familia por todo su amor incondicional y sacrificio durante todo este tiempo de estudio, por ser mi motivación y el impulso para seguir adelante día a día.

Mario Tomalá Gabino

TRIBUNAL DE GRADO



**Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA (E) DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



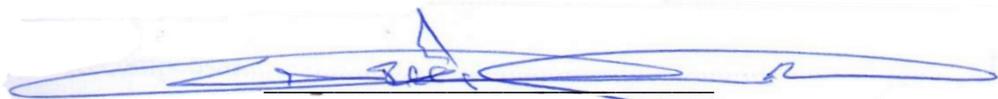
**Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Econ. William Caiche Rosales, MSc.
DOCENTE TUTOR**



**Ing. Carol Caamaño López, MSc.
PROFESOR DE ÁREA**



**Ab. Victor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

ÍNDICE

RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	III
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA	VII
TRIBUNAL DE GRADO	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Revisión de la literatura.....	9
1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	12
1.2.1 Estrategias de motivación.	12
1.2.1.1 Clima laboral.....	13
1.2.1.2 Satisfacción laboral.....	16
1.2.1.3 Recompensas.....	19
1.2.1.4 Desarrollo profesional.....	23
1.2.2 Desempeño laboral.....	25
1.2.2.1 Rendimiento	26
1.2.2.2 Participación.....	28
1.2.2.3 Competencias	31
1.2.2.4 Habilidad.....	34
1.3 Fundamento Social	36

1.4	Fundamentos psicológicos.....	38
1.5	Fundamentos filosóficos.....	39
1.6	Fundamento legal	39
1.6.1	Ley orgánica del servicio público (LOSEP)	39
1.6.2	Código De Trabajo Del Ecuador.....	40
CAPÍTULO II		42
METODOLOGÍA Y MATERIALES		42
2.1	Tipos de investigación	42
2.2	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.2.1	Método inductivo:	43
2.2.2	Método deductivo.....	44
2.2.3	Método analítico.....	44
2.2.4	Método sintético.....	44
2.3	DISEÑO DEL MUESTRO.....	44
2.3.1	Población.....	44
2.3.2	Muestra.....	45
2.4	DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
2.4.1	Ficha de observación.....	46
2.4.2	Entrevista.....	46
2.4.3	Encuesta	47
CAPÍTULO III		48
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		48
3.1	Análisis de la ficha de observación	48
3.2	Análisis de los resultados de las entrevistas a expertos.....	49

3.3	Encuesta aplicada a los trabajadores de AGUAPEN EP	53
3.4	Limitaciones	72
3.5	Resultados.....	72
3.6	PROPUESTA	75
3.6.1	Nombre de la propuesta	75
3.6.2	Introducción	75
3.6.3	Justificación.....	75
3.6.4	Objetivo.....	76
3.6.5	Datos de la empresa	76
3.6.6	Filosofía empresarial.....	76
3.6.7	Valores institucionales	77
3.6.8	Modelo de la propuesta	77
3.6.9	Objetivos estratégicos	77
3.6.10	Estrategias	78
3.6.11	Presupuesto	85
3.6.12	Políticas	86
	CONCLUSIONES:	87
	RECOMENDACIONES:.....	88
	BIBLIOGRAFÍA.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	45
Tabla 2: Detalles de la formular para el cálculo de la muestra	45
Tabla 3: Edad	53
Tabla 4: Género.....	54
Tabla 5: Nivel de instrucción	55
Tabla 6: Comunicación	56
Tabla 7: Trabajo en equipo	57
Tabla 8: Espacios-Iluminación.....	58
Tabla 9: Satisfacción	59
Tabla 10: Salario	60
Tabla 11: Recompensas e incentivos	61
Tabla 12: Capacitaciones	62
Tabla 13: Desarrollo profesional.....	63
Tabla 14: Integración	64
Tabla 15: Rendimiento.....	65
Tabla 16: Optimización de recursos.....	66
Tabla 17: Compromiso.....	67
Tabla 18: Iniciativa	68
Tabla 19: Formación	69
Tabla 20: Equipos y herramientas.....	70
Tabla 21: Plan de motivación.....	71
Tabla 22: Cronograma de actividades para capacitaciones.....	84
Tabla 23: Plan de acción y presupuesto	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad	53
Gráfico 2: Género.....	54
Gráfico 3: Nivel de instrucción	55
Gráfico 4: Comunicación	56
Gráfico 5: Trabajo en equipo	57
Gráfico 6: Espacios-Iluminación.....	58
Gráfico 7: Satisfacción.....	59
Gráfico 8: Salario	60
Gráfico 9: Recompensas e incentivos	61
Gráfico 10: Capacitaciones	62
Gráfico 11: Desarrollo profesional.....	63
Gráfico 12: Integración	64
Gráfico 13: Rendimiento.....	65
Gráfico 14: Optimización de recursos.....	66
Gráfico 15: Compromiso.....	67
Gráfico 16: Iniciativa	68
Gráfico 17: Formación	69
Gráfico 18: Equipos y herramientas.....	70
Gráfico 19: Plan de motivación.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo # 1 Matriz de consistencia	93
Anexo # 2 Matriz de operacionalización de la variable independiente	94
Anexo # 3 Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	95
Anexo # 4 Validación de la ficha de observación.....	96
Anexo # 5 Validación de la entrevista	97
Anexo # 6 Validación de la encuesta	98
Anexo # 7 Formato de la ficha de observación.....	99
Anexo # 8 Formato de la entrevista	100
Anexo # 9 Formato de la encuesta	101
Anexo # 10 Fotos	102
Anexo # 11 Carta aval.....	103

INTRODUCCIÓN

En las empresas motivar a su personal para obtener un mejor desempeño se ha convertido en un asunto muy relevante hoy en día, debido a la competitividad y a las exigencias que existen actualmente. Por eso es importante que un administrador comprenda la motivación y como afecta a cada trabajador. Las estrategias de motivación son tácticas o técnicas que sirven para mantener o incrementar un estímulo positivo en el personal, más conocido como motivación, en relación a las actividades que realizan dentro del trabajo.

Las estrategias de motivación se deben implementar en todas las empresas, más aún en las que se desee desarrollar un plan motivacional para sus trabajadores. La utilización de estas estrategias varía según la empresa en las que se las va a aplicar, no todas tienen las mismas necesidades. Lo que se espera conseguir con la aplicación de las estrategias de motivación es tener un personal más comprometido, motivado y productivo.

Artigues (2017) sostiene que “las personas solo intentan pasar el día laboral. Según un estudio realizado por Gallup en Estados Unidos, el 70% de los trabajadores tiene un nivel de compromiso bajo o nulo con su trabajo”. Actualmente, en la sociedad globalizada en la que vivimos, la motivación en el trabajo es de vital importancia para obtener un buen desempeño laboral en cada organización. La implementación de estrategias motivacionales representa un gran desafío para la organización porque significa entender a las personas que se encuentran dentro de la misma, y para conseguirlo se necesitan bases de conocimiento sobre el tema de la motivación, además de un manejo eficaz y eficiente del talento humano.

La motivación en el ámbito nacional no está tan desarrollada como tal, existen falencias que se pueden mejorar, de hecho, Yépez (2014) menciona que “En 2014 el Proyecto Happiness encuestó a 1034 trabajadores ecuatorianos en torno a la felicidad laboral en Ecuador. Una muestra frente al total de 2 062 963 personas que trabajan en empresas privadas y 489 203 en las públicas del país”. En ese estudio se determinó que el 56% de los trabajadores no estaban contentos con su trabajo.

Aspectos como la baja remuneración, el poco reconocimiento que reciben y la motivación en general son factores determinantes para que el talento humano no se sienta bien en su puesto de trabajo, y esto trae como consecuencia una baja productividad y un mal desempeño.

En la provincia de Santa Elena, se puede apreciar que las empresas que emplean algún sistema para mantener motivado a su personal no son muchas así lo afirma Suarez (2018), esto es debido a que los dueños de empresas del medio local no ven beneficios mayoritarios al invertir en el tema de la motivación. Es evidente que en la actualidad se han mejorado algunos de los aspectos que pueden influir en el entorno laboral, pero no tanto como lograr un cambio trascendental para los empleados y la organización.

AGUAPEN EP es una empresa pública que brinda el servicio de agua potable y tiene operaciones en los tres cantones de la Provincia de Santa Elena. Inició como una compañía llamada “Catorce de Diciembre de Mil Novecientos Noventa y Nueve”, y el nombre con el que cuenta actualmente la empresa lo adquirió en abril del 2011.

Por lo que se ha mencionado, se puede indicar como **planteamiento del problema** que las causas del comportamiento de los trabajadores en una empresa no son muy relevantes hoy en día, principalmente porque se les presta atención a otros factores que se consideran “más importantes”.

En la actualidad en el Ecuador, según el gerente general de AGUAPEN EP, las empresas públicas hacen lo posible por mantener una buena gestión respecto a la motivación del personal, aplicando estrategias que les permitan cumplir con sus objetivos. Sin embargo, aún existen ciertas deficiencias en este aspecto, esto genera una desventaja para las empresas públicas.

AGUAPEN E.P. es una empresa pública que se encuentra ubicada en el cantón Salinas, provincia de Santa Elena y tiene a disposición al personal adecuado para ofrecer el servicio de agua potable a la comunidad, pero el conocimiento en cuanto a la correcta gestión del talento no es la más óptima, esto se pudo evidenciar mediante una visita que se realizó a la empresa, no permitiendo de alguna manera, un correcto desempeño laboral debido a la motivación que pueda existir.

Dentro de la empresa AGUAPEN EP mediante una observación que se realizó se pudo identificar y determinar que existen varios factores que no son muy positivos que pueden influenciar en la motivación y a su vez afectar al desempeño de los trabajadores. Factores como la comunicación entre los compañeros y el trabajo en equipo dentro de algunos departamentos no es la mejor esto puede afectar en gran medida al rendimiento, debido a que sin una correcta comunicación va a ser difícil desempeñarse correctamente.

El entusiasmo e interés que se observó no era el adecuado en ciertos departamentos, algunos trabajadores mostraron poca predisposición a realizar tareas que se les encomendaba de manera imprevista, no se mostraban muy entusiasmadas, esto se relaciona mucho y puede afectar a la participación e iniciativa del empleado, además de las capacidades que este tenga para tomar las mejores decisiones.

Las condiciones laborales no son las mejores, se pueden apreciar que en pocos departamentos la iluminación no es la mejor, además de que no cuentan con el espacio suficiente, además de que no existan reconocimientos como el “empleado del mes”, esto puede inducir a que el personal no se desempeñe de una manera óptima y tener un buen nivel de desempeño laboral. La correcta y óptima utilización de recursos dentro de la organización, se pudo evidenciar que no es la mejor, pues se requiere que existan personas que les estén guiando constante sobre cómo utilizar los recursos con los que cuenta, esto sin duda no es bueno para la empresa.

Si la empresa AGUAPEN EP no hace un esfuerzo para mejorar los aspectos relacionados a la motivación es probable que, en el mejor de los casos, el desempeño laboral se mantenga, o en el peor de los casos, que a medida que pase el tiempo el desempeño laboral decaiga, lo cual no sería positivo para la empresa, pues habría una baja productividad.

Con la correcta implementación de estrategias de motivación se puede mejorar la motivación del personal, esto a su vez se vería reflejado en el aumento del nivel de desempeño que presentan los trabajadores de AGUAPEN, mejorando así la productividad y la calidad de servicio que prestan a la comunidad.

La **formulación del problema** en el presente trabajo de investigación plantea la pregunta: ¿La implementación de estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de en la empresa AGUAPEN E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena?

La sistematización del problema que ayudarán a formular los objetivos específicos se realiza planteando las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la motivación y desempeño laboral dentro de la organización?

¿Cuáles son las estrategias adecuadas de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa?

¿De qué modo se motiva al personal para mejorar el nivel de desempeño laboral dentro de la empresa AGUAPEN E.P.?

Considerando la temática, el **objetivo general** del trabajo de investigación es: Analizar de qué manera la implementación de estrategias motivacionales mejorará el desempeño laboral, mediante una investigación de enfoque mixto aplicada al personal de la empresa AGUAPEN E.P.

Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar mediante este respectivo trabajo investigativo son los siguientes:

1. Determinar la situación actual de la motivación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AGUAPEN E.P. mediante una investigación exploratoria.

2. Identificar la estrategia de motivación adecuada para el mejoramiento de desempeño laboral del personal de la empresa AGUAPEN E.P. mediante una investigación descriptiva.
3. Evaluar la propuesta de un plan motivacional que permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGUAPEN.

La **justificación** teórica del presente trabajo de investigación está basada y se respalda en varios criterios y argumentos relacionados a la motivación y al desempeño laboral que nos ayudan a fundamentar el estudio establecido, donde los autores como Charleux & Loubat (2016) resaltan que las empresas actuales deben enfocarse y poner más atención a mantener a un personal motivado y brindarles los requerimientos que sean necesarios al personal que trabaja en la empresa, con la finalidad de incrementar los niveles de satisfacción dentro del ambiente en donde se desenvuelve. Asimismo, Peña, Díaz, & Carrillo (2015) indican que una de las causas de la desmotivación es la insatisfacción que se genera dentro del ambiente de trabajo.

La justificación metodológica se basa en el método científico cartesiano debido a que se utiliza el análisis y la síntesis de la información recaba mediante técnicas de investigación como la ficha de observación, que consistió en observar el contexto para lograr una mejor comprensión de la realidad que se investiga en el presente trabajo, luego se amplió la información consultando a expertos en motivación y desempeño laboral, y con estos resultados se generaron conclusiones que condujeron a la elaboración de la propuesta

La presente investigación tiene como intención generar una propuesta sobre estrategias de motivación para brindar a la empresa AGUAPEN E.P., con la finalidad de que se implementen en la empresa para así mejorar los indicadores del desempeño del desempeño laboral, para que la calidad del servicio que se brinda a la comunidad aumente. De esta manera se justifica el desarrollo de esta investigación, que tiene el propósito de encontrar soluciones que ayuden a mejorar el rendimiento de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo.

El **tipo de investigación** para el presente estudio es exploratoria porque permiten dar una visión general que nos permite tener una aproximación respecto a la realidad sobre la motivación y el desempeño laboral dentro de la organización, se utilizan herramientas como las entrevistas y fichas de observación, y descriptiva porque permitirá determinar cómo se manifiesta un fenómeno determinado, en este caso sobre la motivación y el desempeño laboral, la finalidad de este estudio es especificar las propiedades importantes que posee un grupo de personas, comunidades o el objeto sometido al análisis, aquí se utilizan técnicas como: fichas de observación, entrevistas y encuestas.

La **idea a defender** del presente trabajo investigativo es: Las estrategias de motivación ayudaran a mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

A continuación, se detalla el **Mapeo** que se usará para el presente trabajo de investigación:

En el **capítulo I** se establece el correspondiente marco teórico, que abarca la literatura correspondiente a las conceptualizaciones que engloban la motivación y el desempeño laboral, para esto se usará una síntesis de los trabajos más relevantes relacionados con la temática estudiada. Este capítulo permitirá desarrollar teorías, conceptos y fundamentos que posibilitará sustentar la investigación.

En el **capítulo II**, se expone la metodología de la investigación utilizada y los métodos de investigación, el diseño del muestreo, y los métodos de recolección de datos a utilizar en el desarrollo del trabajo, mediante estos parámetros se pueden llegar a soluciones factibles, mismas que posibilitarán la obtención de mejores resultados que serán beneficiosos para la empresa.

En el **Capítulo III**, se detalla el análisis de datos obtenidos previa recolección, limitaciones que surgieron en el transcurso de la investigación, además de los resultados que arrojó el presente trabajo investigativo, en esta instancia se determinaron las circunstancias que están afectado el desempeño laboral, y como parte final las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura.

Dentro de una empresa se debe considerar a la motivación como un factor fundamental e importante que permite a los trabajadores cumplir los objetivos establecidos, esto conlleva a tener una correcta gestión del talento humano para que de esta manera se pueda determinar cuáles son las necesidades de los empleados que les permiten tener un adecuado desempeño laboral, y en base a esto diseñar estrategias de motivación para que los trabajadores se sienta satisfechos dentro de la organización.

En esta sección se recaba información que sirve como base para realizar el presente trabajo, la información se ha obtenido mediante tesis y artículos científicos publicado previamente, en este caso se hizo alusión al artículo titulado “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”, realizado por Marin & Placencia (2017), publicado en la revista Horizonte Médico, Universidad de San Martín de Porres, Perú. Tiene como objetivo: Esta investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú.

Entre los materiales y método utilizados en esta investigación se encuentran que es un estudio descriptivo, observacional y transversal de tipo relacional, para así poder establecer cuál es la relación que tiene la motivación laboral con la satisfacción laboral, el autor escogió como instrumento de recolección de datos, una encuesta

auto aplicada, realizada entre los meses de febrero y junio del año 2016. La muestra fue de 136 trabajadores.

Según los resultados que se obtuvieron mediante la investigación nos indica que el 49,3% de trabajadores se encuentra medianamente motivado, esto en su mayoría se debe las relaciones que este mantiene sus compañeros de trabajo y jefe, y entre los factores que contribuyen a que los trabajadores se sientan motivados están la responsabilidad que se le da al trabajador y el desarrollo profesional, concluyendo así, mediante el estudio que se realizó en este artículo, que la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción laboral tiene una correlación baja positiva.

De la misma manera en el artículo realizado por Salazar & Gutiérrez (2016), titulada “La motivación laboral en el sector de servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?” publicado en la revista Latindex concluye que la motivación laboral va más allá de ser una estrategia que ayuda y orienta a las personas que trabajan dentro de una organización a obtener un mejor desempeño, sino que además esto tiene un impacto positivo en los intereses de la organización.

Aquí nos da a conocer los diferentes conceptos de la motivación laboral desde diversos puntos de vista para así poder tener un panorama más amplio de lo que se trata la motivación laboral, además de los factores que pueden incidir en ella, además, hace énfasis en que la desmotivación laboral se da cuanto en la organización no existen objetivos claros, cuando no se reconoce la labor realizado por parte de los colaboradores, e incluso cuando se oculta la verdad; Es importante

saber reconocer cuales con los factores que influyen en la motivación para así en base a aquello poder actuar.

Así mismo se tomó en cuenta la tesis llamada “Factores Motivacionales Asociados A La Motivación Laboral y Satisfacción en Profesionales de la Escuela de Postgrados Fac – Muestra As. Comando. Bogotá. Colombia”, realizada por Hernández (2017), de la Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas, que plantea lo siguiente: ¿Cuáles son los factores asociados al perfil motivacional acorde a las expectativas de la dirección militar y al desarrollo de los profesionales, asignatura Comando, de la Escuela de Posgrados de la FAC?

Cómo objetivo está: “Identificar los factores asociados a la motivación laboral por medio de tres dimensiones motivacionales de los profesionales de la Escuela de Posgrados de la FAC, muestra asignatura Comando”. La metodología utilizada en este estudio fue cualitativa de tipo interpretativo, constructivista- histórico y hermenéutico, el instrumento utilizado fue la encuesta, realizada a 29 profesionales, de los cuales 7 eran mujeres y 29 eran hombre.

En esta investigación se identifica factores, ya sean estos internos o externos, que están asociados a la motivación, en base a tres dimensiones: mediante la obtención de los resultados de esta investigación se llegó a la conclusión de que el reconocimiento es uno de los principales factores intrínsecos que mantienen motivado al personal es el reconocimiento y entre uno de los principales factores extrínsecos está el salario.

Así mismo, el artículo “Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la Una - Puno.”, realizado por Callata & Fuentes (2018), publicado por la Universidad Nacional del Altiplano, Revista de investigaciones de la escuela de Posgrado, tiene por objetivo: “Determinar la relación entre motivación laboral y desempeño laboral en 77 docentes de la Facultad de Educación de la UNA Puno”.

La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, con el objetivo de medir la relación que existe entre las variables se utilizó un cuestionario que consiste de 30 ítems, la población que se estimó fue de 95 docente, y la muestra se fue de 77 docentes de la Facultad de Educación de la UNA Puno.

En esta investigación se estudió a un grupo de docentes y tuvo como objetivo medir la correlación que existe entre la motivación laboral y el desempeño docente. Concluyendo que factores importantes como el reconocimiento, crecimiento y satisfacción laboral se evidencian en los docentes que muestran altos niveles de motivación.

1.2 Desarrollo de Teorías y Conceptos.

1.2.1 Estrategias de motivación.

Gutiérrez (2016), en su libro Antología de motivación escolar indica que:

La motivación es una fuerza que impulsa a las personas a actuar en la consecución de un objetivo. Esta fuerza es inherente al estado anímico de una persona, de tal forma que este estado de ánimo determina el grado de acción que se aplica sobre una actividad en particular. (pág. 3)

En relación a la motivación dentro del ámbito laboral, este concepto no difiere en lo absoluto. Los trabajadores que estén motivados tenderán a tener la voluntad de realizar sus actividades de la mejor manera, además de hacer un esfuerzo para lograr cumplir los objetivos de la organización. Es importante que dentro de AGUAPEN EP se conozca cómo actúan, cual es el comportamiento de sus individuos para que en base a esto se desarrollen estrategias de motivación efectivas que ayuden a la organización a sacar en máximo potencial de sus integrantes.

Además, Alles (2016) en su libro Dirección estratégica de Recursos Humanos nos dice que es:

Razón, causa o motivo para hacer algo: trabajar, cambiar de empleo, de carrera, etc. El estudio de la motivación o motivaciones de las personas en relación con la disciplina de Recursos Humanos es un tema complejo, dado que dichas motivaciones pueden obedecer a causas diversas y abarcan otras razones o motivos más allá de los aspectos económicos que implica toda relación laboral. (pág. 69)

Según varios autores definen a la motivación de diferentes maneras, pero todos llegan, en diferentes palabras, a la misma conclusión; La motivación impulsa a los individuos a realizar determinada acción para alcanzar un objetivo, la motivación tiene varios factores que pueden influir en ella, ya sea de manera positiva o negativa en la vida de las personas.

1.2.1.1 Clima laboral.

Bordas (2016) en su libro Gestión Estratégica Del Clima Laboral afirma que:

El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. (pág. 21)

De acuerdo a esto podemos llegar a la conclusión de que el clima laboral es el ambiente en donde interactúan diariamente los miembros de la organización, y ciertamente este ambiente es cambiante y dinámico. Es por eso que es importante que dentro de AGUAPEN EP el clima laboral sea el adecuado. No obstante, existen tanto, factores externos cómo: economía, política o religión, y factores internos cómo relaciones interpersonales o la comunicación, que pueden afectarlo.

También Gan & Triginé (2014), en su libro Clima laboral indica que:

Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. (...) Un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial. (pág. 276)

La motivación y el clima laboral están estrechamente relacionados, puesto que, un mal clima laboral, o uno inapropiado, puede conducir a un bajo nivel de motivación que desemboca en un bajo desempeño. Por el contrario, un buen clima laboral, incita al trabajador a desenvolverse de una manera más óptima. En AGUAPEN EP debe existir un líder que procure que dentro de la empresa el clima laboral sea siempre el mejor.

1.2.1.1.1 Comunicación.

Cabe resaltar lo que dice Fernández (2016) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* con respecto a la comunicación y que la define como “un proceso complejo marcado por muchos factores (...) en el que, a pesar de haber diferencias entre las distintas personas, existen elementos comunes que son los que permiten que se dé el proceso comunicativo” (pág. 11). En el proceso de la comunicación se ve influenciada ya sea por la cercanía, estados de ánimo o incluso la cultura, muchas veces todos estos aspectos no coinciden con todos los miembros de una organización, pero sin embargo siempre van a existir ciertos aspectos en común que permitan que la comunicación se dé de mejor manera.

De igual manera Blas (2014) en su libro *El liderazgo y el éxito empresarial* argumenta que “para lograr que los trabajadores ofrezcan su máxima dedicación, motivación y productividad y puedan explotar todo su talento, resulta indispensable que exista confianza y buena comunicación entre la dirección y el personal” (pág. 134). La comunicación dentro de la motivación juega un rol importante en los empleados, porque el que exista una buena comunicación entre los miembros de la alta gerencia y el personal de AGUAPEN EP, hará que exista un ambiente de confianza, lo que a su vez generará un mayor nivel de motivación y a un mejor ejercicio de sus tareas.

1.2.1.1.2 Trabajo en equipo.

Según Blas (2014) en su libro *El liderazgo y el éxito empresarial* dice que “El trabajo en equipo crea una atmósfera psicológica segura que hace que los miembros

del grupo tengan una tendencia innovadora. Trabajar en equipo brinda satisfacción en la vida profesional.” (pág. 111). De la misma manera Fernández (2016) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* argumenta que “Para que el trabajo en equipo resulte eficaz, sus integrantes deben tener predisposición para trabajar coordinadamente y para sumar esfuerzos. A trabajar en equipo se aprende, desarrollando técnicas y habilidades de trabajo grupal” (pág. 13).

El trabajo en equipo básicamente consiste en ejecutar cierta actividad entre un grupo de persona con el propósito de optimizar la ejecución de dicha tarea. El compañerismo, la empatía y la armonía deben estar presente en un equipo de trabajo. La mejor manera de armar un equipo de trabajo es seleccionar a individuos con diferentes capacidades y especialidades para que de este modo todos aporten algo importante a los objetivos establecidos.

1.2.1.2 Satisfacción laboral.

Los autores Peña, Díaz, & Carrillo (2015) en su libro *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar* indican que:

Hoy en día, los dirigentes empresariales, han acrecentado su interés por establecer buenas interrelaciones bajo un clima organizacional que permita motivar al personal bajo su mando y así aumentar su desempeño, interés y satisfacción en el trabajo; es una ventaja para las organizaciones que el trabajador cuente con los elementos necesarios para desempeñarse adecuadamente, conservando y/o logrando la satisfacción, ya que los

trabajadores satisfechos tienden a ser más cooperadores, adaptables y dispuestos al cambio. (pág. 38)

El Sahili (2015) en su libro Burnout define a la satisfacción laboral como:

El grado de felicidad que experimenta una persona al estar en su trabajo y se suele dar ante expectativas personales que corresponden con la realidad laboral. La satisfacción es importante porque, al verse disminuida, el empleado reduce su eficacia y está motivado a abandonar la organización. (pág. 103)

En otras palabras, la satisfacción laboral es el nivel de conformidad que una persona tiene con respecto a su entorno laboral y todo lo concerniente a ello, y ciertamente trae consigo muchos beneficios para la organización, para llegar a la satisfacción laboral debe existir un equilibrio, por un lado, no se debe subestimar las capacidades de un trabajador porque esto podría resultar frustrante para él, por otro lado, no se debe sobreestimar sus capacidades puesto que esto podría ocasionar estrés laboral.

1.2.1.2.1 Bienestar.

El autor Montarce & Oubina (2016) en su libro El talento humano en hotelería y turismo indica que:

Al aumentar el bienestar, aumenta el sentido de pertenencia e identidad, incidiendo en la actitud en la realización de la tarea. La satisfacción, como vemos, es un concepto subjetivo ligado a la percepción del colaborador respecto de las condiciones subyacentes de su trabajo al compararlo con su bienestar anhelado. (pág. 83)

Alcover, Martínez, & Rodríguez (2015) en su libro *Introducción a la psicología del trabajo* se refiere al bienestar como “la sensación de seguridad personal, crecimiento y desarrollo de los miembros del equipo” (pág. 171). Dentro de toda organización el bienestar del personal debe ser tomado muy en cuenta, puesto que si los trabajadores tienen un alto nivel de bienestar su sentido de pertenencia va a aumentar, es por esta razón que AGUAPEN debe de seguir parámetros para tener a los trabajadores satisfechos.

1.2.1.2.2 Estabilidad laboral.

Fernández (2016) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* indica que:

El individuo que ha satisfecho sus necesidades básicas, tenderá a la seguridad y a la estabilidad. Esto quiere decir que intentará mantener cubiertas sus necesidades básicas para siempre. Para cubrir esta necesidad, el individuo comprará una vivienda, ahorrará, invertirá, adquirirá habilidades profesionales, suscribirá un seguro de vida, cotizará a una mutualidad u otra institución para asegurarse la vejez, etc. (pág. 73)

Castro & Rodríguez (2014) en su libro *El mercado laboral frente a las transformaciones económicas en México* argumenta que “la posibilidad de generar expectativas sobre la estabilidad en el empleo respecto a la actividad laboral desempeñada aumenta los niveles de motivación en la realización del trabajo” (pág. 14). La estabilidad laboral es un factor que no solo afecta a toda la organización, sino que también afecta al rendimiento del personal, además de la satisfacción laboral.

1.2.1.3 Recompensas.

Rubió (2016) en su libro Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones nos indica que:

Los sistemas de recompensas inciden de manera determinante, sobre la motivación de los trabajadores hacia su trabajo, sobre su permanencia en el mismo, y sobre los comportamientos y decisiones que estos asuman. Por tales razones es necesario que la empresa conozca las aspiraciones, expectativas, ambiciones y necesidades de sus empleados. (pág. 199)

Las recompensas dentro de las organizaciones siempre serán importantes, es especial porque éstas permiten al empleado tener un alto grado de motivación logrando así la consecución de los objetivos empresariales más eficientemente. El sistema de recompensa dentro de AGUAPEN EP debe tener como objetivo premiar el esfuerzo, dedicación y compromiso por parte de los integrantes de la empresa, esto ayudará a generar una alta productividad y satisfacción personal.

Rubió (2016) argumenta que “La compañía deberá implementar un sistema de remuneraciones variables donde se considerarán para la percepción, entre otros elementos, las competencias de las personas con relación a su puesto y al desempeño realizado por los empleados.” (pág. 104). Según el autor citado, la implementación de un sistema de recompensas dentro de la empresa elevaría el nivel de desempeño que tienen los trabajadores.

1.2.1.3.1 Salarios

Alles (2016) en su libro Dirección estratégica de Recursos Humanos afirma que:

Paga o remuneración regular que recibe el trabajador. Generalmente es una cifra fija por un período de un mes o quincena. El término se utiliza, usualmente, para designar el pago a trabajadores en relación de dependencia. En otras palabras, también podría decirse que el salario es el monto de dinero que la organización abona a un colaborador como retribución por su trabajo. (pág. 230)

Así mismo Fernández (2017) en su libro Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos afirma que:

Es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su empleador a cambio de cierta actividad productiva. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del empleador, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual. (pág. 164)

Podríamos destacar que hacen referencia a una remuneración o compensación en retribución al trabajo realizados por el personal. Es importante, si se quiere tener a un personal motivado y altamente eficiente, que los sueldos y salarios siempre se realicen a tiempo y sin ningún retraso, además que la fijación de este sea justa, porque de lo contrario esto generaría malestar por parte de los empleados puesto que estos tienen necesidades que cumplir, y si esto no pueden cumplir sus necesidades, difícilmente estos serán productivos o tendrán un buen desempeño en la empresa AGUAPEN EP.

1.2.1.3.2 Incentivos

Varela (2014) en su libro (Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones) nos menciona que:

Una de las formas en que se logra la motivación en los trabajadores es a través de incentivos económicos. Cuando el individuo ve la oportunidad de lograr lo que para él es importante para satisfacer sus necesidades, se ve atraído por dicha oportunidad. A la oportunidad percibida se le denomina incentivo.

Por su parte Fernández (2017) en su libro Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos afirma que:

Una de las funciones de los hechos externos dentro de toda organización es la de producir estados motivacionales. A diferencia del refuerzo, con el incentivo el interés no se centra en las consecuencias de una conducta, sino en la presentación de ese refuerzo antes de que ocurra la respuesta. (pág. 163)

Los incentivos son considerados una herramienta muy importante a la hora de mantener motivados, satisfechos y productivos a los integrantes de la organización. Es por eso que es importante para la organización saber reconocer que momento es el adecuado para otorgar incentivos a su personal, muchas veces los incentivos es lo que permite a los trabajadores quedarse en la empresa, además de que se eliminaría el favoritismo porque los incentivos se los otorgan a los que realmente se los merecen, esto hace que el empleado perciba un ambiente de equidad laboral.

1.2.1.3.3 Reconocimiento

Montarce & Oubina (2016) en su libro El talento humano en hotelería y turismo indica que:

Otorgar reconocimiento es la habilidad de darle reconocimiento a las personas por el desempeño logrado, el cual le ayuda a usted a lograr sus objetivos. Cuando esto se hace en forma pensada (qué, a quién, cómo, cuándo, dónde y por qué) y sistemática, se convierte en un verdadero recurso de conducción. (pág. 200)

De acuerdo a lo citado por el autor, el reconocimiento es darle a conocer al empleado que ha realizado un buen trabajo. Cuando se otorga se respectivo reconocimiento en el momento adecuado y de forma sistemática se puede elevar el desempeño dentro de la organización, además de que los motiva a realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

Blas (2014) en su libro El liderazgo y el éxito empresarial manifiesta que:

La mayoría de empleados consideran que el reconocimiento es la mejor motivación para el buen desempeño de sus funciones. El dinero es importante, pero lo que realmente tiende a motivar su buen desempeño y a mejorar aún más es aquel reconocimiento de tipo personal directo, que expresa el verdadero aprecio por el trabajo bien hecho. (pág. 136)

El reconocimiento laboral es importante, pues no solo permite que es trabajador esté contento, sino que esto a su vez permite que el cliente este también feliz. El

reconocimiento a un trabajo bien hecho actúa como ente que causa que los trabajadores se sientan satisfechos. Existen diferentes formas de reconocimientos, todas estas dependerán del enfoque que quieran darle los gerentes de AGUAPEN EP.

1.2.1.4 Desarrollo profesional

Alles (2016) en su libro Dirección estratégica de Recursos Humanos establece que el desarrollo profesional es el “Conjunto de acciones tendientes a hacer crecer las capacidades de una persona en relación con su puesto de trabajo, actual o futuro. Implica el desarrollo tanto de conocimientos como de competencias” (pág. 38). De acuerdo a lo que menciona el autor el desarrollo profesional se impulsa mediante el desarrollo de las competencias que posea cada uno de los empleados en sus respectivos puestos de trabajos.

De la misma manera Rubió (2016) en su libro Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones menciona que el “Desarrollo profesional de un individuo será un elemento esencial para su empleabilidad, que se tomará en cuenta por parte de las diferentes empresas en las que se encuentre” (pág. 143). El desarrollo profesional no solo debe lograrse individualmente, sino que la organización también debe participar en ello, a fin de cuentas, son los empleados los que, en parte, deciden el éxito o fracaso de la organización.

1.2.1.4.1 Autorrealización

Fernández (2016) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo afirma que:

Son fundamentalmente necesidades éticas, estéticas y culturales. El individuo, sobre todo a una edad algo avanzada, verá aparecer este tipo de necesidades si las anteriores han sido cubiertas en alguna medida. Tenderá a auto realizarse, es decir a hacer aquello para lo que está dotado y le gusta, a ser cada vez mejor. (pág. 73)

Alles (2016) en su libro Dirección estratégica de Recursos Humanos define a la autorrealización como “satisfacer las necesidades de su propia actualización, sentirse realizado poniendo en práctica sus capacidades” (pág. 170). Una persona que trabaje en algo que realmente le guste y donde se sienta cómodo le encontrará un sentido a la vida; por esta razón es que es muy importante para los gerentes de AGUAPEN E.P. velar porque el empleado se sienta a gusto en su puesto de trabajo para que pueda poner en práctica todas sus capacidades.

1.2.1.4.2 Logros

Alcover, Martínez, & Rodríguez (2015) en su libro Introducción a la psicología del trabajo indica que logros son:

Los deseos y expectativas de la persona están relacionados con sus necesidades, entendidas estas en sentido amplio, es decir con aquellos logros que desea satisfacer mediante la realización de una actividad laboral. Estos logros no son solo externos a la organización -como mantener un nivel de vida-, sino también son objetivos y metas que se quieren alcanzar dentro de la organización. (pág. 408)

Montarce & Oubina (2016) en su libro *El talento humano en hotelería y turismo* afirma que “el sentimiento de orgullo se autoalimenta con el reconocimiento de la organización a los logros alcanzados por el colaborador, generando que las personas estén dispuestas a dar más de sí para hacer su trabajo” (pág. 64). Los logros que alcancen los trabajadores que laboran dentro de la empresa van a ser muy importantes, puesto que esto actúa como un impulso que les permite dar lo mejor de él mismo al ver que dentro de la organización está alcanzando lo que se propone.

1.2.2 Desempeño laboral

Karen, Pernía, & Carrera (2014) en su libro *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral* define al desempeño laboral como el “rendimiento y productividad que demuestra un colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente” (pág. 35). El desempeño laboral es el resultado del trabajo realizado que se obtiene por parte del trabajador haciendo uso de los recursos con los que dispone dentro de la organización.

Además, Ramírez (2018) en su libro *El desempeño profesional del educador desde la dimensión del autoconcepto* indica que el desempeño laboral “está focalizado al cumplimiento de los requerimientos que a su función competen, atendiendo la estructura, organización y normalidad de su entorno, además de las necesidades que observa de su entorno.” Se puede definir al desempeño laboral como el grado de eficiencia alcanzado al realizar determinadas actividades que ayudan a lograr las metas de la organización en un periodo de tiempo establecido

1.2.2.1 Rendimiento

Chamorro (2017) en su libro *La comunicación empresarial* indica que:

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento. En efecto, se puede afirmar que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

En base a lo que menciona el autor, se puede concluir que el desempeño es la clave para obtener un buen rendimiento laboral en la organización, sin embargo, no todos los empleados dentro de la organización logran un alto rendimiento, y esto puede ser negativo para la empresa, de ser este el caso, se deben corregir estas falencias.

Llanos (2016) en su libro *La cultura organizacional* sostiene que rendimiento es la “relación entre la manera de cumplir una función y las competencias y habilidades requeridas” (pág. 73). Mientras mejor sea el rendimiento de los trabajadores mejor será el rendimiento a nivel de organización. Una de las causas por la que la organización no alcanza un rendimiento es porque sus recursos no están debidamente optimizados ya sea a nivel individual o colectivo. Un trabajador puede esforzarse mucho para realizar determinada acción, pero no puede obtener los resultados esperados.

1.2.2.1.1 Eficiencia

Robbins & Coulter (2018) en su libro titulado *Administración* sostiene que:

El término eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de insumos o recursos. Los gerentes tienen que vérselas con recursos escasos-incluyendo personas, dinero y equipo-, así que les interesa utilizarlos eficientemente. Con frecuencia usamos la palabra eficiencia como sinónimo de “hacer bien las cosas”, lo cual implica no desperdiciar recursos. (pág. 8)

Se entiende que un trabajador que es eficiente es aquel que logra cumplir sus objetivos, sus tareas, con la menor cantidad de recursos posibles, esto implica a su vez obtener mejores resultados de manera global en la empresa. Los gerentes deben procurar que sus empleados no desperdicien recursos.

Fernández (2017) en su libro Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos define a la eficiencia como “reducir al mínimo la cantidad de recursos usados para alcanzar los objetivos o fines de la organización” (pág. 23). En otras palabras, se puede definir a la eficiencia como “hacer las cosas bien con la menor cantidad de recursos”, AGUAPEN debe asegurarse de que todos sus empleados sean eficientes si quieren obtener mejores resultados utilizando menos recursos.

1.2.2.1.2 Eficacia

Robbins & Coulter (2018) en su libro Administración menciona que:

Ser eficiente no lo es todo. La administración se ocupa también de la eficacia de sus empleados. La eficiencia suele definirse en términos de “hacerlo correcto”, es decir, efectuar aquellas actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa. (pág. 8)

Fernández (2017) en su libro *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos* afirma que la eficacia “Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados, es decir, cuando se consiguen las metas que se habían definido.” (pág. 24). Un trabajador eficaz dentro de la organización aportará muchísimo en su puesto de trabajo, debido a que la meta del trabajador será la de conseguir lo que se proponga. Es por eso que AGUAPEN debe esforzarse en procurar que todos sus empleados sean eficaces para que la empresa tenga una mayor productividad.

1.2.2.2 Participación

Luna (2014) en su libro *Proceso administrativo* indica que “mientras más gente afectada por un cambio que se realice en la organización debe participar en las decisiones que lo rodean, más comprometidas estarán en poner en práctica esas decisiones” (pág. 136). Una persona comprometida con su trabajo siempre buscará participar de forma activa dentro de la empresa, esto es muy importante para la empresa y su productividad, mientras más participen los empleados dentro de la organización su sentido de pertinencia será mayor.

De la misma manera, Blandez (2014) en su libro *Proceso administrativo* sostiene que “Cada persona espera que su participación en la organización ayude al logro de sus objetivos personales” (pág. 26). Dentro de los objetivos que se plantea una persona siempre está la de sobresalir y de que sean tomados en cuenta, que sus acciones no pasen desapercibidas, cada una de ellas aspira a que su participación contribuya a los objetivos institucionales. Es por eso que en AGUAPEN se debe procurar que todos sus trabajadores participen de manera activa.

1.2.2.2.1 Toma de decisiones

Blandez (2014) en su libro Proceso administrativo sostiene que:

La toma de buenas decisiones se basa tanto en la detección y definición oportuna del problema como en la elección de la solución correcta. El responsable de la toma de decisiones en una organización debe considerar el aspecto racional al ejecutar su tarea. Es decir, dentro de las restricciones específicas, él o ella hacen elecciones consistentes que aumentan el valor.

(pág. 50)

La facultad de tomar decisiones siempre va a ser importante para los trabajadores, saber tomar buenas decisiones en el momento oportuno es una habilidad que muy pocos poseen, pero que se puede desarrollar. Tomar decisiones en el momento oportuno para solucionar un determinado problema debe estar aún más presente en las personas que dirigen una organización o las que tienen un grado mayor de autoridad, pues en estas recaen la responsabilidad de tomar decisiones que actúen en beneficio de la empresa.

Luna (2014) en su libro Proceso administrativo indica que:

Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas. Una de las funciones más valiosas del administrador es la toma de decisiones, de ahí la importancia que en la fase de dirección se realice con eficiencia y eficacia para que la empresa alcance sus objetivos. (pág. 114)

Dentro de una organización siempre se van a surgir eventos inesperados para lo cual se debe proceder de una manera adecuada, un administrador tiene la

responsabilidad de actuar ante dichos eventos y tomar una decisión en el momento que más convenga para resolver el problema, en la parte más baja de la cúpula, los trabajadores también deben estar facultados para tomar decisiones ante cualquier imprevisto.

1.2.2.2.2 Iniciativa

Fernández (2016) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* afirma que “La iniciativa va más allá de pensar en lo que habría que hacer en el futuro, es la predisposición a actuar de forma proactiva. En definitiva, la iniciativa supone “hacer que las cosas pasen” (pág. 10). Actualmente una de las cualidades que más valor tiene para las empresas es la iniciativa, es una cualidad que no es muy común encontrar, esta cualidad permite a los trabajadores diferenciarse y destacarse sobre los demás.

1.2.2.2.3 Compromiso

Fernández (2017) en su libro *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos* afirma que “El compromiso del trabajador con su empresa es el motor principal de su trabajo porque ello le lleva a aportar lo máximo posible y además desea permanecer en la misma durante largo tiempo.” (pág. 144) El compromiso por parte de los miembros de la organización es muy importante. No hay nada más satisfactorio que trabajar con gente comprometida con la institución, esto genera un ambiente de confianza, además que permite al trabajador hacer su mejor esfuerzo.

Varela (2014) en su libro *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones* afirma que:

Construir el compromiso de un empleado, es decir, hacer coincidir las metas del empleado y de su empleador, de modo que el primero realice su trabajo como si lo hiciera en su propia compañía, requiere un esfuerzo múltiple, en el que la función de recursos humanos juega un rol fundamental. (pág. 18)

El compromiso por parte del empleado a la institución se puede construir, para que las metas tanto del trabajador como los de la organización sean similares. El compromiso es tanto de la empresa como del trabajador, es de manera bilateral. De esta manera los integrantes de la organización trabajarán con si estuviera en su propia empresa. Los trabajadores comprometidos tienen una contribución personal al éxito de la compañía.

1.2.2.3 Competencias

Rubió (2016) en su libro Recursos humanos señala a las competencias como:

Un conjunto de capacidades que crean pautas para la consecución de un desempeño exitoso, características individuales relativamente estables y causalmente relacionadas con el éxito en el puesto; una confluencia de factores que se expresan a través de comportamientos o conductas, permitiendo predecir las actuaciones de los individuos; un saber movilizar conocimientos y cualidades para enfrentarse a un problema, un conjunto estabilizado de estabilizado de saberes, etc. (pág. 93)

De acuerdo a lo que cita el autor, las competencias son capacidades que posee cada individuo para lograr un desempeño óptimo. El éxito en sus respectivos puestos de trabajo dependerá en gran medida de las competencias que estos posean. Una buena

manera de adquirir competencia laboral dentro de la empresa en brindando una inducción a los nuevos trabajadores que ingresen a la empresa con el objetivo de que obtengan un alto desempeño laboral.

Por otra parte, Fernández (2016) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* indica que las competencias:

Supone la conjugación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas para intervenir satisfactoriamente sobre el contexto. Las que cabe considerar como competencias— clave serían las decisivas para la realización y crecimiento personales, así como para participar en la ciudadanía activa, el empleo y la inclusión social. (pág. 126)

A las competencias se la puede definir como una serie de características que poseen una persona para ejecutar una tarea exitosamente. Una persona competente dentro de la organización es muy importante. Esta persona contará con las herramientas necesarias que le ayudarán a desenvolverse de la mejor manera dentro de la organización. Aquí yace la importancia de conocer las competencias de los trabajadores para seleccionarlos y adecuarlos en los puestos que más les convengan.

1.2.2.3.1 Capacidad

Robbins & Coulter (2018) en su libro *Administración* indica que:

Los gerentes podrían empezar por la selección de los empleados. En este sentido, necesitan asegurarse de que la capacidad del empleado se ajuste a los requerimientos de su puesto de trabajo. Cuando los empleados se sienten

rebasados por las responsabilidades, suelen presentar altos niveles de estrés.
(pág. 224)

Las habilidades son un conjunto de destrezas que posee cada empleado para realizar una determinada actividad, sin embargo, dentro de una organización todos poseen habilidades diferentes, es por eso que la dirección administrativa de AGUAPEN debe conocer las habilidades de cada uno de sus empleados, y en base a esto delegarle responsabilidades de acorde a sus habilidades.

Fernández (2016) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* afirma que la capacidad es la “Habilidad general o conjunto de destrezas (habilidades específicas de tipo verbal, de lectura, de segundas lenguas, matemática, etc.) que utiliza o puede utilizar una persona para aprender.” (pág. 125). Dentro del mundo laboral si un individuo quiere ser competente debe desarrollar ciertas capacidades que le permitan tener un mejor desempeño. Una de las capacidades con las que debe contar un trabajador es desarrollar la creatividad. El hecho de que seas una persona a la que le resulta difícil generar ideas, no quiere decir que no pueda generarlas.

1.2.2.3.2 Formación

Fernández (2017) en su libro *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos* sostiene que:

La formación de los trabajadores de una empresa, hay que entenderla como una actividad que contribuye al crecimiento y mejora competitiva de la misma, por tanto, ha de ser objeto de un plan de formación que considere la

formación como un proceso continuo, meditado y planificado con unos objetivos concretos y unos plazos. (pág. 89)

En base a esta afirmación podemos decir que la formación de los trabajadores dentro de la organización es muy importante, si se quiere alcanzar una ventaja competitiva y los objetivos empresariales. La alta gerencia de una empresa debe instaurar planes de formación del personal con el objetivo de capacitarlos para que adquieran mayores conocimientos con respecto a la función que desempeña dentro de la empresa.

Alles (2016) en su libro titulado Dirección estratégica de Recursos Humanos señala que la formación es la “acción de educar y/o instruir a una persona con el propósito de perfeccionar sus facultades intelectuales a través de la explicación de conceptos, ejercicios, ejemplos, etc. Incluye conceptos tales como codesarrollo y capacitación.” (pág. 186). La formación del individuo perfeccionará su conocimiento, competencias, capacidades que tenga, otorgándole así la posibilidad de lograr un desempeño óptimo dentro de AGUAPEN.

1.2.2.4 Habilidad

Fernández (2017) en su libro Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos sostiene que la habilidad es la “Capacidad relacionada con la posibilidad de realizar una acción o actividad concretas. Supone un saber hacer relacionado con una tarea, una meta o un objetivo.” (pág. 126). Las habilidades con las que cuentan los empleadores son muy útiles para poder desempeñarse de manera eficiente dentro de la organización.

De igual manera Luna (2014) en su libro Proceso administrativo indica que la habilidad “es la posesión de conocimientos y destrezas en actividades que suponen la aplicación de métodos, procesos y procedimientos. Implica, por tanto, el diestro uso de instrumentos y técnicas específicas” (pág. 110). El desempeño laboral de cada trabajador dependerá de la habilidad con las que cuente este, entre más habilidades tenga el trabajador más fácil le resultará realizar determinada actividad. Los gerentes en AGUAPEN EP deben determinar las habilidades que posee cada miembro de la organización y colocarlos en puestos en donde estos puedan desarrollar todo su potencial.

1.2.2.4.1 Destrezas

Hernández (2017) en su libro Desarrollo organizacional. Teoría, prácticas y casos indica que:

En los equipos, las destrezas de los integrantes son transferibles y al mismo tiempo personales, pues se les da la oportunidad de utilizar sus habilidades y seguir mejorando y desarrollándose; además, como individuos tienen la oportunidad de dar todo lo que pueden de sí y, al mismo tiempo, ayudan a la organización a alcanzar las metas que se plantean. (pág. 353)

Un trabajador con grandes destrezas ayudará a la empresa a conseguir las metas que se propongan de una manera más fácil, de modo contrario, un trabajador con pocas destrezas será una carga para la empresa. Es necesario que los administradores conozcan las destrezas del personal para que de esta manera puedan ser ubicados en puestos de trabajos en donde sus destrezas sean aprovechadas al máximo.

1.2.2.4.2 Recursos

Luna (2014) en su libro Proceso administrativo expresa que:

Los recursos materiales de una empresa es el conjunto de elementos o factores fundamentalmente tangibles y cuantificables, por ejemplo:

1. Instalaciones: inmovilizados varios (edificios, terrenos, oficinas, almacenes, otros).
2. Equipo: maquinaria, equipo de cómputo, equipo de transporte, herramientas, otros. (pág. 15)

Robbins & Coulter (2018) en su libro Administración “Los recursos en las organizaciones también son limitados, y esto convierte a un posible conflicto en un conflicto real. Si los recursos fueran abundantes, entonces todos los miembros de la organización podrían cumplir sus objetivos” (pág. 20).

Las empresas cuentan con recursos, estos recursos son utilizados por los trabajadores para realizar sus actividades, sin embargo, estos recursos muchas veces son limitados, aquí entran en acción la laboral de los administradores, estos deben procurar que los recursos con los que cuentan la empresa sean distribuidos de forma eficiente, de tal manera que los trabajadores cuenten con los recursos necesarios para que puedan realizar su trabajo sin ningún problema.

1.3 Fundamento Social

En la (Constitución de la República Del Ecuador, 2008, art. 66) se indica que se reconocerá y garantizará “el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y

privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. La presente investigación tendrá un impacto social, debido a que AGUAPEN EP es una empresa que abastece de agua potable a los tres cantones de la provincia de Santa Elena, y toma en cuenta la responsabilidad social y ambiental, y además se preocupa por el buen vivir de los ciudadanos.

En la (Constitución de la Republica Del Ecuador, 2008, art. 33) establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

De igual manera en la (Constitución de la República Del Ecuador, 2008, art. 328) se indica que La remuneración será justa, con salario digno que cubra menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Si las personas que laboran dentro de la organización están motivadas, en este caso el personal de la empresa AGUAPEN EP, estas tendrán un mejor desempeño, y como resultado de esto, uno de los principales beneficiados, a parte de la organización misma, será la sociedad. Los ciudadanos de la Provincia de Santa Elena se beneficiarán de esto, porque si el personal de AGUAPEN está motivado, estos darán lo mejor de sí mismos y brindarán un de calidad servicio.

1.4 Fundamentos psicológicos

Desde el punto de vista psicológico citamos al psicólogo estadounidense Maslow (1992) que indica que las personas poseen varias necesidades, estas necesidades están agrupadas en una pirámide; en la base se encuentran las necesidades básicas y más elementales de las personas, denominadas necesidades primarias, y en la parte superior se encuentran las más abstractas, denominadas necesidades secundarias. Las necesidades son: filosóficas, seguridad, afiliación, reconocimiento, y autorrealización.

Por lo tanto, para que un trabajador llegue a la cima de la pirámide, que la autorrealización, primero tiene que desarrollar otras necesidades y deseos básicos. El desarrollo y crecimiento profesional son importantes para llegar a la autorrealización. Es fundamental adquirir técnicas y herramientas que nos faculte a impulsar las habilidades de los trabajadores.

De la misma manera está el renombrado psicólogo americano Herzberg (1959) planteó una teoría que consiste en los factores de motivación: higiénicos y motivacionales. Los factores higiénicos, están relacionados con la satisfacción o insatisfacción que produce trabajar en un ambiente laboral determinado. Los factores motivacionales se vinculan con la satisfacción o insatisfacción de las tareas que se les asigna a los trabajadores.

De esta manera, la alta gerencia desempeña un papel fundamental dentro de la empresa, son los responsables de establecer estrategias que ayuden al desarrollo y crecimiento personal de los individuos que trabajan dentro de la organización,

tomando en cuenta los factores de motivación con la finalidad de lograr obtener a un personal motivado, responsable y comprometido.

1.5 Fundamentos filosóficos.

Desde el punto de vista filosófico, se aluden a las diversas ideas propuestas por diferentes filósofos en relación a la motivación.

Aristóteles indica que todos los comportamientos tienen una razón. Indicó que la persona puede ser competitivo y calculador. Aristóteles sostuvo que el individuo posee impulsos corporales que son necesarios para sustentar la vida. Para Descartes, las personas tienen necesidades nutritivas y respuesta mecanicista, además que la persona es un individuo pensante y con voluntad propia (libre albedrío), para él poder entender cómo funciona la voluntad era la clave para poder entender la motivación. Aquino planteó que la persona se mueve por impulsos que se basan en el placer, e impulsos que se basan en la voluntad.

1.6 Fundamento legal

1.6.1 Ley orgánica del servicio público (LOSEP)

La Ley orgánica de servicio público (2010) establece en sus artículos lo siguiente:

Art.22.- Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

c) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;

Art.23.- Derecho de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

a) Gozar de estabilidad en su puesto;

b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;

1.6.2 Código De Trabajo Del Ecuador

De acuerdo al Código del trabajo (2005) establece en sus artículos lo siguiente:

Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan;

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Art. 161.- Obligaciones del empleador respecto al aprendiz. - Son obligaciones del empleador:

1. Enseñar al aprendiz el arte, oficio o forma de trabajo a que se hubiere comprometido;

2. Pagarle cumplidamente el salario convenido;

3. Guardarle consideración, absteniéndose de maltratos de palabra u obra;

4. Garantizar especialmente los derechos de educación, salud y descanso de sus aprendices, incluso a los adolescentes;

5. Preferirle en las vacantes de operario; y,

6. Otorgarle, después de concluido el aprendizaje, un certificado en que conste su duración, los conocimientos y la práctica adquiridos por el aprendiz, y la calificación de la conducta por éste observada.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA Y MATERIALES

2.1 Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se describen a continuación son los que serán utilizados para realizar la presente investigación:

Investigación exploratoria:

Estas investigaciones permiten dar una visión general que nos permite tener una aproximación respecto a la realidad que se está estudiando. Esta investigación permitió establecer un diagnóstico de la situación actual del problema de estudio con la ayuda de fichas de observación y entrevista, lo que a su vez permitió identificar y establecer la manera en que se puede mejorar el desempeño laboral mediante la utilización de estrategias de motivación.

Investigación descriptiva:

La presente investigación es de carácter descriptiva, puesto que permitió describir situaciones y eventos, esto permitió determinar cómo se manifiestan los fenómenos a estudiar dentro de AGUAPEN EP, con la finalidad de especificar las propiedades importantes que posee este grupo de personas. Para llevar a cabo este tipo de estudio se seleccionó a un grupo de trabajadores de la empresa AGUAPEN EP y se aplicó encuestas.

El **enfoque** de la investigación es cualitativo porque se investiga y recolecta información sobre las interrogantes planteadas anteriormente (la motivación y el

desempeño), mediante la interacción con los sujetos de estudio a través de la utilización instrumentos de recolección de datos como la entrevista. Mediante el análisis conseguido por la recolección de datos por medio de la entrevista se obtuvo información real para llegar a un diagnostico pertinente para la investigación.

De la misma manera se utiliza un enfoque cuantitativo en esta investigación puesto que para llegar a una conclusión valida y relevante se recurre a la implementación instrumentos de medición y cuantificación de datos como lo es la utilización de encuestas y herramientas estadísticas. Aquí se determinó la respectiva población y muestra de objeto que se está estudiando. Se aplicaron encuestas al personal de AGUAPEN EP.

2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Establecer métodos es una herramienta que permiten trazar el camino que la investigación seguirá, por ellos es de vital importancia escogerlos correctamente, a continuación, se describen los métodos seleccionados para el desarrollo del presente estudio.

2.2.1 Método inductivo:

La aplicación de este método en la presente investigación nos permitió estudiar las variables, como lo son la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGUAPEN EP, mediante el contacto directo con el objeto de estudio aplicando diferentes instrumentos de recolección de datos para obtener información general.

2.2.2 Método deductivo

Mediante la aplicación de este método se identificó las variables de estudio tanto en el contexto nacional como en el internacional, con el fin de recolectar información pertinente sobre la motivación y el desempeño laboral, mediante fuentes bibliográficas que ayudó a la deducción del problema tratado en esta investigación

2.2.3 Método analítico

Este método nos permitió descomponer los elementos de estudios en partes pequeñas para conocer con más profundidad lo que se está estudiando, con el análisis de la información recabada nos permitió identificar las causas y los efectos del problema tratado en esta investigación, así como determinar cómo las estrategias de motivación ayudan a mejorar el desempeño laboral.

2.2.4 Método sintético

Para la aplicación de este método se sintetizó la información recolectada y se llegó a entender mejor al objeto de estudio tomando en cuenta los aspectos más relevantes de la investigación.

2.3 DISEÑO DEL MUESTRO

2.3.1 Población

En la presente investigación la población a estudiar está compuesta por el personal administrativo de la empresa AGUAPEN EP. quienes nos ayudaran con la

información correspondiente para para el desarrollo de la investigación, la población antes mencionada cuenta con 381 personas.

Tabla 1: Población

INFORMANTES	CANTIDAD	TÉCNICA
Gerente General	1	Entrevista
Director de Talento Humano	1	Entrevista
Directora Administrativa	1	Entrevista
Nivel operativo	378	Encuesta
TOTAL	381	

Fuente: AguaPen EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

2.3.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra, se tomó a todo el personal que trabaja en AGUAPEN EP, utilizando es el muestreo probabilístico, mediante el muestro aleatorio simple, de tal manera que quedó distribuido de la siguiente manera:

Tabla 2: Detalles de la formular para el cálculo de la muestra

	Descripción	
n=	Tamaño de la muestra	?
N=	Población	378
Z=	Nivel de confiabilidad	95%
p=	Probabilidad de ocurrencia	90%
q=	Probabilidad de no ocurrencia	10%
e=	Error máximo	5%

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Formula de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * N(p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2(P * Q)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 378(0,8 * 0,2)}{0,5^2(378 - 1) + (1,96)^2(0,9 * 0,1)}$$

$$n = \frac{(3,8416) * 378(0,16)}{(0,0036)(377) + (3,8416)(0,16)}$$

$$n = \frac{3,8416 * 60,48}{1,3572 + 0,414656}$$

$$n = \frac{232,339968}{1,971856}$$

$$n = 118$$

2.4 DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1 Ficha de observación

Este instrumento se utilizó con el objetivo de realizar un diagnóstico preliminar de la situación de la AGUAPEN EP sobre la motivación y el desempeño laboral. Se identificó cada uno de los aspectos de la motivación y el desempeño laboral que tienen los trabajadores que conforman AGUAPEN EP, se registran las diferentes situaciones que se observaron en varios departamentos de la empresa, en base a criterios planteados con anterioridad.

2.4.2 Entrevista

Se aplicó la técnica de la entrevista mediante el instrumento correspondiente, dirigida al Director de Talento Humano, al Gerente General y a la Directora Administrativa de la empresa AGUAPEN EP con el objetivo de conocer más sobre las estrategias de motivación y el desempeño laboral. La guía entrevista está

estructurada en base a pregunta abiertas relacionadas al tema de estudio y consta de 11 preguntas abiertas.

2.4.3 Encuesta

Se utilizó este instrumento con el objetivo de medir los indicadores de cada una de las variables de estudio. La encuesta se aplicó a 118 trabajadores de la empresa AGUAPEN EP. El cuestionario de encuesta está estructurado en base a las variables, dimensiones e indicadores de las estrategias de motivación y el desempeño laboral. y está estructurada por 17 preguntas de escala de Likert que permitieron obtener información sobre el tema de estudio.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Análisis de la ficha de observación

En la empresa AGUAPEN EP, ubicada en el Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, se observó que el entusiasmo no era el adecuado en ciertos departamentos, algunos trabajadores mostraron poco interés en realizar tareas que se les encomendaba de manera imprevista, no se mostraban muy entusiasmadas. La poca predisposición para trabajar de manera coordinada con los demás compañeros se relaciona mucho con el trabajo de manera individual que se evidenció, además del desorden, todo esto puede contribuir en gran manera a que exista una desmotivación.

Factores como la poca confianza entre los compañeros de trabajo dentro de algunos departamentos no es la mejor, esto puede afectar en gran medida al rendimiento, debido a que sin una correcta comunicación es difícil desempeñarse correctamente. Las condiciones laborales no son las mejores, se pueden apreciar que en varios departamentos no se cuenta con el espacio suficiente para laborar.

De igual forma, dentro de la empresa se encontraron aspectos como: basura en oficinas, ruido, paredes sucias, ventanas dañadas y agujeros en el techo. Todos estos aspectos forman parte del ambiente laboral, son esenciales para el correcto desempeño dentro del trabajo, y aunque no tienen un gran impacto según el análisis realizado, se deben tomar en cuenta porque a la larga se pueden convertir en un problema.

3.2 Análisis de los resultados de las entrevistas a expertos.

¿Cómo evalúa usted las estrategias de motivación que utilizan las empresas del sector público?

- Los presupuestos en instituciones públicas son reducidos y se está limitado a hacer un tipo de actividad que genere gastos.
- Se está empezando a involucrar un poco más a sus servidores, es decir que se están aplicando integraciones.
- El sector público ha hecho el esfuerzo para motivar al personal a través de capacitaciones, no obstante falta que se implementen otras estrategias que motiven al empleado, el empleado público labora en realidad por necesidad del trabajo.

¿Qué factores influyen en el buen o mal desempeño de los empleados de una empresa de servicios?

- Buena comunicación
- Personal comprometido
- El personal no está debidamente capacitado
- No se involucra al trabajador.

¿Cuáles son los principales problemas que se presentan al momento de implementar estrategias de motivación?

- Puede existir resistencia, en su mayor parte de trabajadores que son antiguos.

- Factor económico en las instituciones públicas.

¿Cómo considera usted que debe ser el clima dentro de la organización?

El clima laboral dentro de la organización debe ser ameno, debe existir confianza entre todos los miembros de la organización, los espacios de trabajo deben estar libre de toda contaminación, debe haber una buena iluminación, buenas comodidades para poder desenvolverse de manera óptima, no debe existir riesgo, un buen trato a todo el personal, desde el elemento que labora en las diferentes cuadrillas hasta los coordinadores y directores departamentales.

¿Cómo cree que debe ser la relación entre los miembros de la organización?

Debe haber respeto, por más confianza que se llegue a entablar con compañeros de trabajo, la principal base fundamental para el éxito debe ser el respeto. Se debe mantener la cordialidad, comunicación entre el empleador y el empleado.

¿Cuál cree que sea el papel de la motivación en el desempeño laboral?

- Si el trabajador no está motivado va a trabajar más por necesidad que por amor a la institución
- Si solo se tiene a un personal que solo le interesa el sueldo y lamentablemente no podemos aumentar sueldo, no conseguimos nada.

En su opinión, ¿Cuáles son las mejores estrategias para mantener a un personal motivado?

- Comunicación correcta y constante,

- Hacer partícipes al personal de las decisiones que se van a tomar en un determinado departamento
- Buen ambiente laboral
- Capacitaciones

Un grupo de estudiantes está elaborando una propuesta sobre estrategias de motivación para la empresa AGUAPEN EP, ¿Qué opinión le merece esta idea?

Es fabuloso la participación de las universidades de aquí de la provincia de Santa Elena que se estén involucrando, o se interesen dentro de sus proyectos universitarios a lo que tiene que ver con las instituciones públicas, cómo están funcionando, qué están dando como producto final a la comunidad, y eso es motivante, porque sé sabe que los jóvenes hoy por hoy ya se involucran en todo lo que tiene que ver con los trabajos con el futuro o en el campo laboral en que ellos se podrían desenvolver en el futuro.

¿Qué componentes cree usted que debe componer esta propuesta para la empresa AGUAPEN EP?

- Fijarse las metas que se van a seguir
- Levantamiento dentro de la organización de las debilidades que se posean
- Rescatar las cosas positivas
- Estrategias que vayan enfocadas a mejorar o fortalecer el trabajo en equipo, las relaciones y comunicación que mantiene el personal.

¿Qué recomendaciones le haría a este grupo de estudiantes para la elaboración de esta propuesta?

Las recomendaciones que aportaron fueron que se debe analizar y revisar bien, estudiar cada caso, cada departamento de acuerdo a sus competencias, involucrar la misión y la visión de la institución, tomar en cuenta las opiniones de todos los trabajadores, conocer las virtudes, fortalezas, las debilidades que pueda tener la institución.

Usted, ¿Qué mecanismos emplearía para implementar un plan de motivación que mejore el desempeño en los trabajadores de AGUAPEN EP?

Socializar, primero con las principales autoridades, que vendrían a ser el gerente general junto con los directores de cada área, para ponerles en conocimiento el plan. Luego ya cada quién dirá sus apreciaciones del plan, y posterior a eso ya se podría implementarlo ya dándole a conocer a cada área, a cada funcionario, de esta propuesta y el aporte de nosotros de cómo lo aplicaríamos.

3.3 Encuesta aplicada a los trabajadores de AGUAPEN EP

Edad

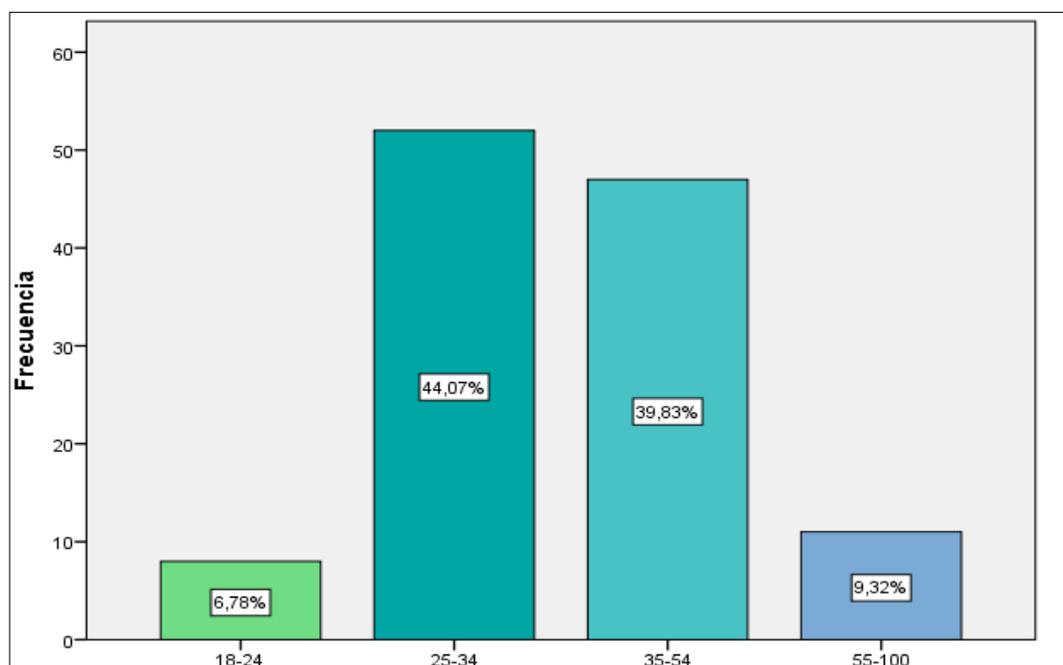
Tabla 3: Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18-24	8	6,8	6,8	6,8
25-34	52	44,1	44,1	50,8
35-54	47	39,8	39,8	90,7
55-en adelante	11	9,3	9,3	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 1: Edad



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

De los resultados obtenidos, se puede concluir que el rango de edad de las personas que trabajan en AGUAPEN EP está entre 25 y 34 años, y en menor proporción están las edades de 35 y 54 años. Son pocas las personas jóvenes entre edades de 18 y 24 años laborando dentro de la institución.

Genero

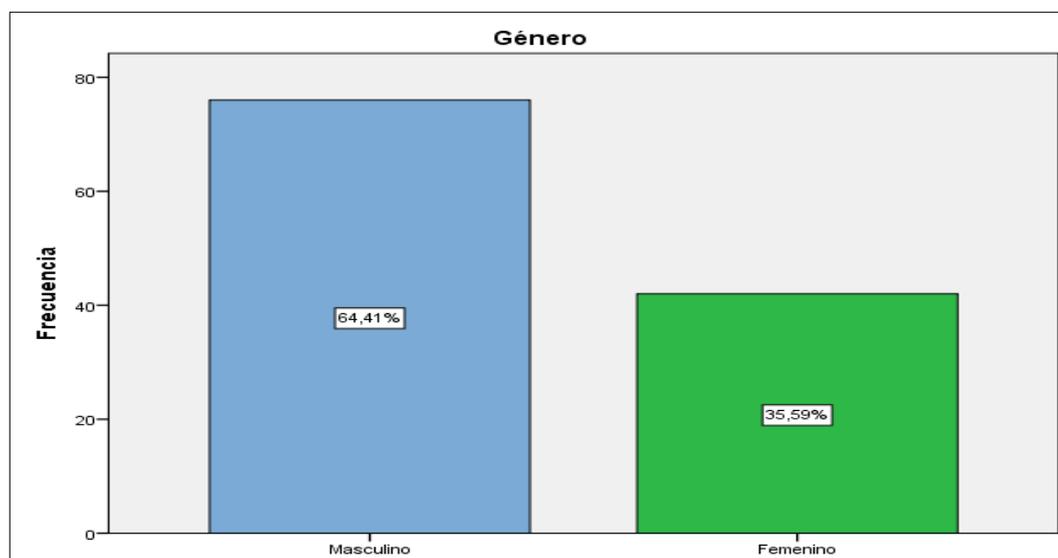
Tabla 4: Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	76	64,4	64,4
	Femenino	42	35,6	100,0
	Total	118	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 2: Género



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Del total de encuestados se puede concluir que más de la mitad de trabajadores son hombres, mientras que en una proporción un poco menor está el personal que es de género femenino. Por lo que se puede llegar a la conclusión que en cuanto a personal se refiere el género masculino es el que tiene mayoría dentro de la empresa AGUAPEN EP.

Nivel de instrucción

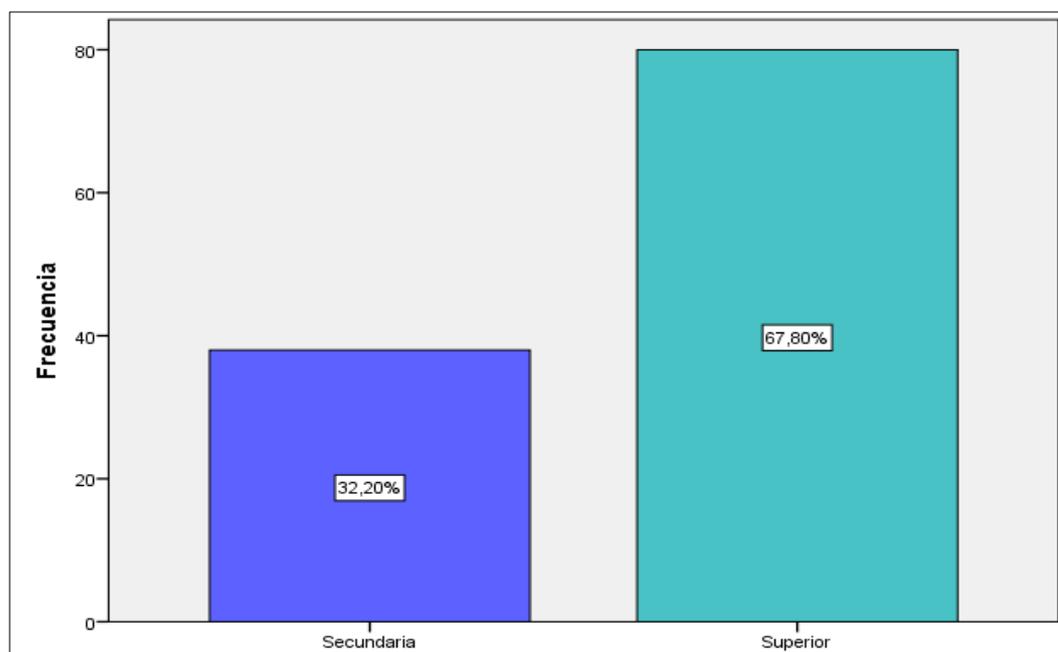
Tabla 5: Nivel de instrucción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Secundaria	38	32,2	32,2	32,2
Superior	80	67,8	67,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 3: Nivel de instrucción



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Se puede evidenciar que la mayoría del personal de la empresa AGUAPEN EP encuestado tiene estudios superiores, mientras que en un porcentaje menor están las personas que solo han logrado culminar sus estudios secundarios, además cabe señalar que son los hombres los que tienen en un porcentaje mayor un nivel de instrucción.

1. La comunicación entre los miembros de la organización es la adecuada

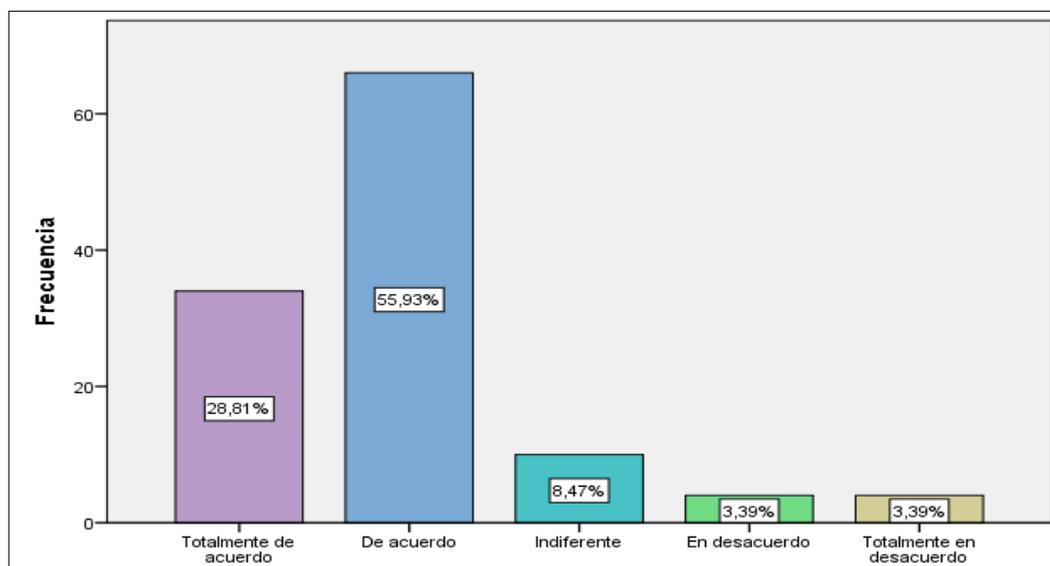
Tabla 6: Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	34	28,8	28,8	28,8
De acuerdo	66	55,9	55,9	84,7
Indiferente	10	8,5	8,5	93,2
En desacuerdo	4	3,4	3,4	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 4: Comunicación



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

La mayoría los trabajadores consideran que existe una comunicación adecuada dentro de la empresa, de los cuales los que tienen un nivel de instrucción superior son los que mejor se comunican, esto nos quiere decir que entre mayor sea el nivel de educación de las personas que trabajan en la empresa mejor será la comunicación.

2. Existe trabajo en equipo dentro de la organización

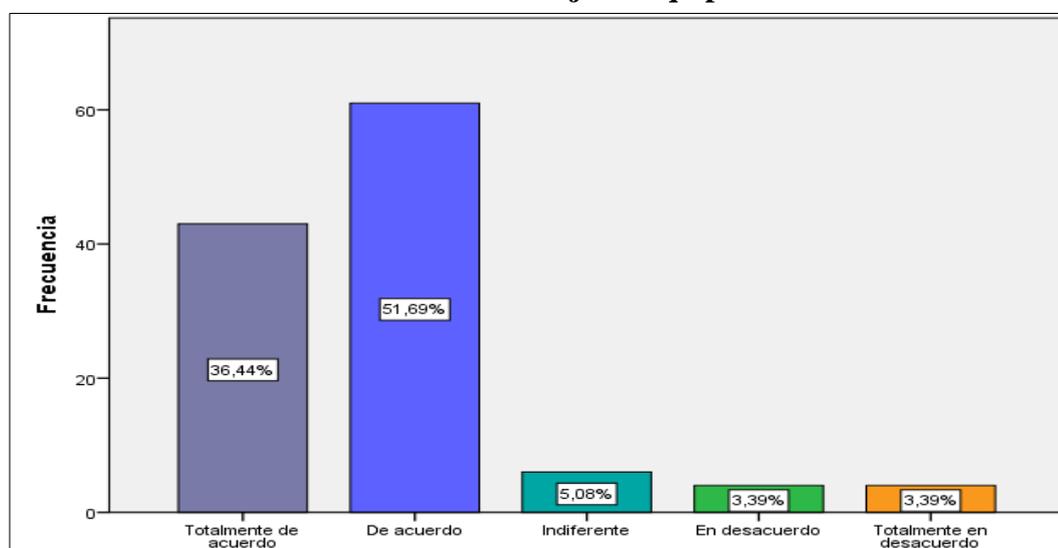
Tabla 7: Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	43	36,4	36,4	36,4
De acuerdo	61	51,7	51,7	88,1
Indiferente	6	5,1	5,1	93,2
En desacuerdo	4	3,4	3,4	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 5: Trabajo en equipo



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Se puede afirmar que la mayoría de trabajadores consideran que existe trabajo en equipo dentro de la organización, siendo los que están en un rango de edad de 25-34 años en los que prevalece más el trabajo en equipo. Mientras que un porcentaje mínimo se mantiene indiferente o no está de acuerdo en que existe trabajo en equipo.

3. Los espacios, la iluminación en los puestos de trabajo de la organización es la adecuada.

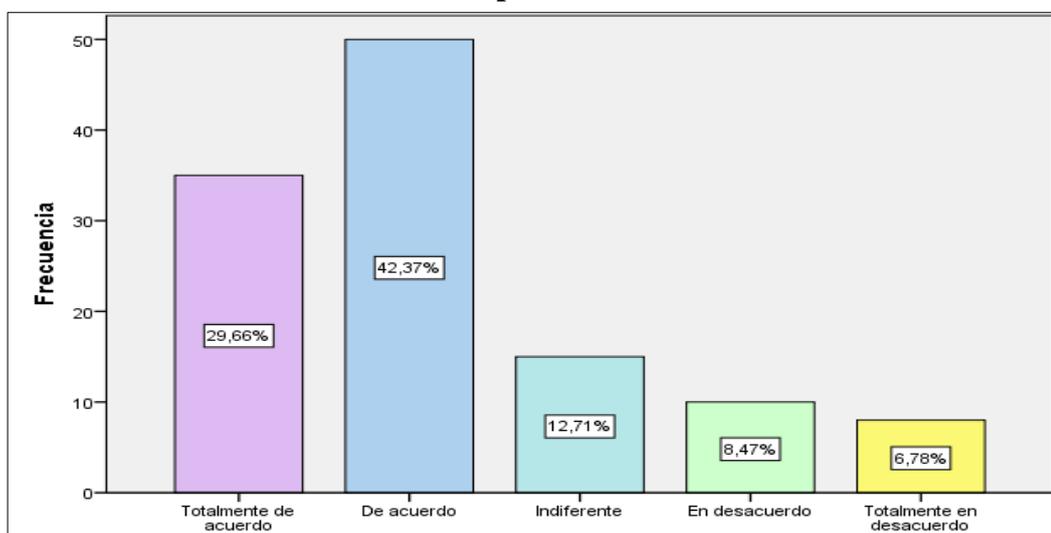
Tabla 8: Espacios-Iluminación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	35	29,7	29,7	29,7
De acuerdo	50	42,4	42,4	72,0
Indiferente	15	12,7	12,7	84,7
En desacuerdo	10	8,5	8,5	93,2
Totalmente en desacuerdo	8	6,8	6,8	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 6: Espacios-Iluminación



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

La mayoría de trabajadores consideran que los espacios e iluminación donde ejercen su actividad son adecuados, mientras que en una menor proporción están los trabajadores que están en desacuerdo en que los espacios e iluminación sean los adecuados. El ambiente en donde se desenvuelve el trabajador debe ser el idóneo para que uno se sienta motivado a trabajar.

4. Estoy satisfecho en mi puesto de trabajo

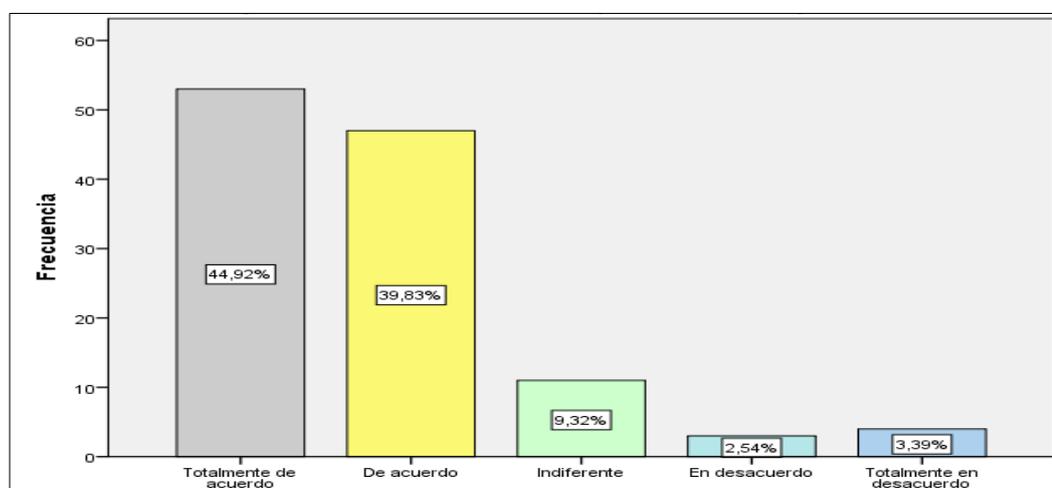
Tabla 9: Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	53	44,9	44,9	44,9
De acuerdo	47	39,8	39,8	84,7
Indiferente	11	9,3	9,3	94,1
En desacuerdo	3	2,5	2,5	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 7: Satisfacción



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

La satisfacción dentro de la organización es buena según la opinión del personal, puesto que es casi la mitad los que están totalmente de acuerdo, seguido de los que están de acuerdo con un porcentaje un poco más bajo, esto es bueno porque un trabajador que está satisfecho tiende a desempeñarse mejor. Sin embargo, también se pudo conocer que los que están totalmente de acuerdo son en su mayoría los que tienen un nivel de instrucción superior.

5. Estoy satisfecho con el salario que recibo

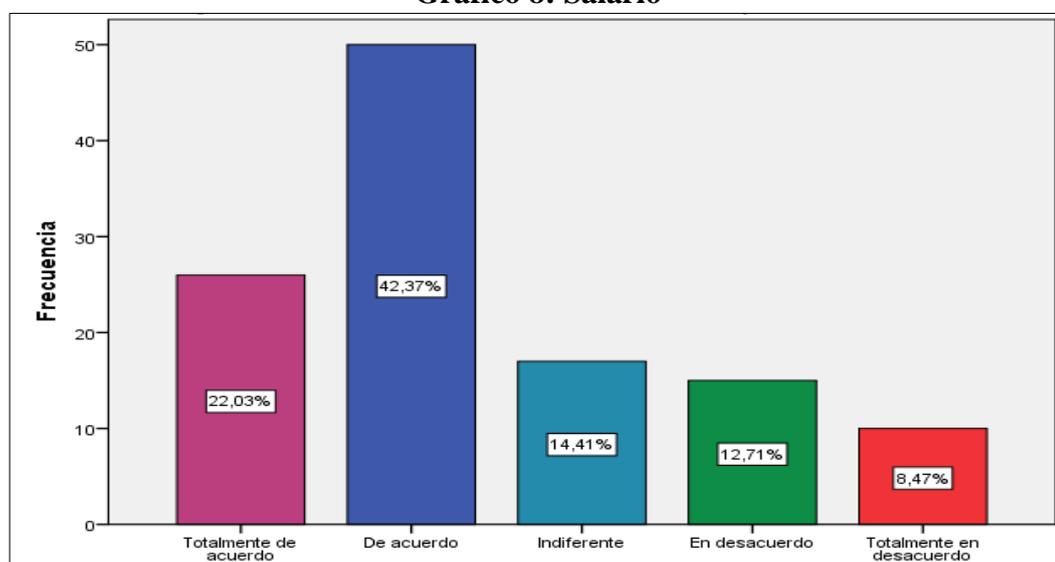
Tabla 10: Salario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	26	22,0	22,0	22,0
De acuerdo	50	42,4	42,4	64,4
Indiferente	17	14,4	14,4	78,8
En desacuerdo	15	12,7	12,7	91,5
Totalmente en desacuerdo	10	8,5	8,5	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 8: Salario



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Se puede observar que más de la mitad de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con su salario, de los cuales poco más de la mitad tienen educación superior. Sin embargo, existe un porcentaje considerable de personas que no están satisfechas con el salario que reciben, de este porcentaje poco más de la mitad del total de mujeres encuestadas son las que no se encuentran satisfechas con el salario percibido.

6. La empresa otorga recompensas e incentivos

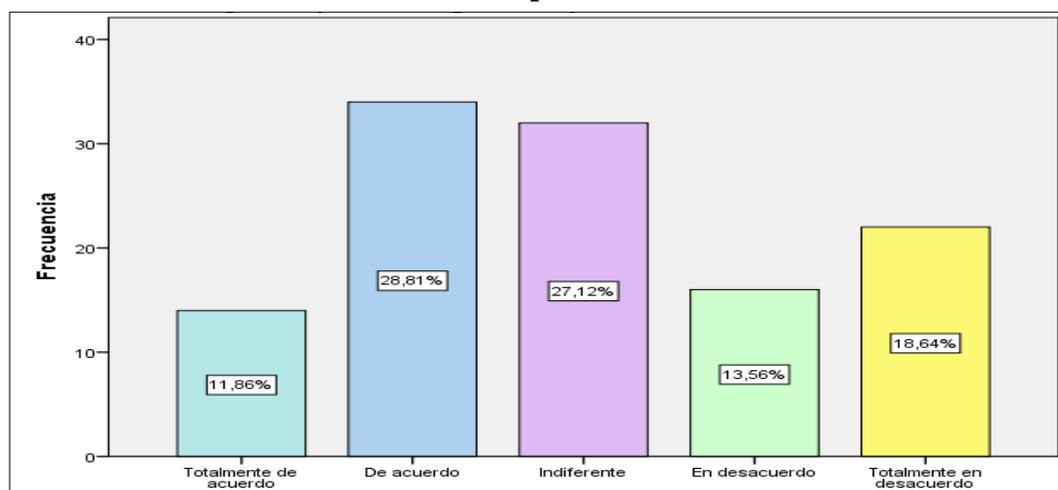
Tabla 11: Recompensas e incentivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	14	11,9	11,9	11,9
De acuerdo	34	28,8	28,8	40,7
Indiferente	32	27,1	27,1	67,8
En desacuerdo	16	13,6	13,6	81,4
Totalmente en desacuerdo	22	18,6	18,6	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 9: Recompensas e incentivos



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

La mayor parte de los encuestados están de acuerdo con que la empresa otorga recompensas e incentivos, sin embargo, no es mucha la diferencia que existe con los que se muestran indiferentes, de los que se muestran indiferentes en su mayoría son hombres. De los trabajadores que están acuerdo con que la empresa les otorga recompensa e incentivos todos están satisfechos o totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo.

7. La empresa realiza capacitaciones

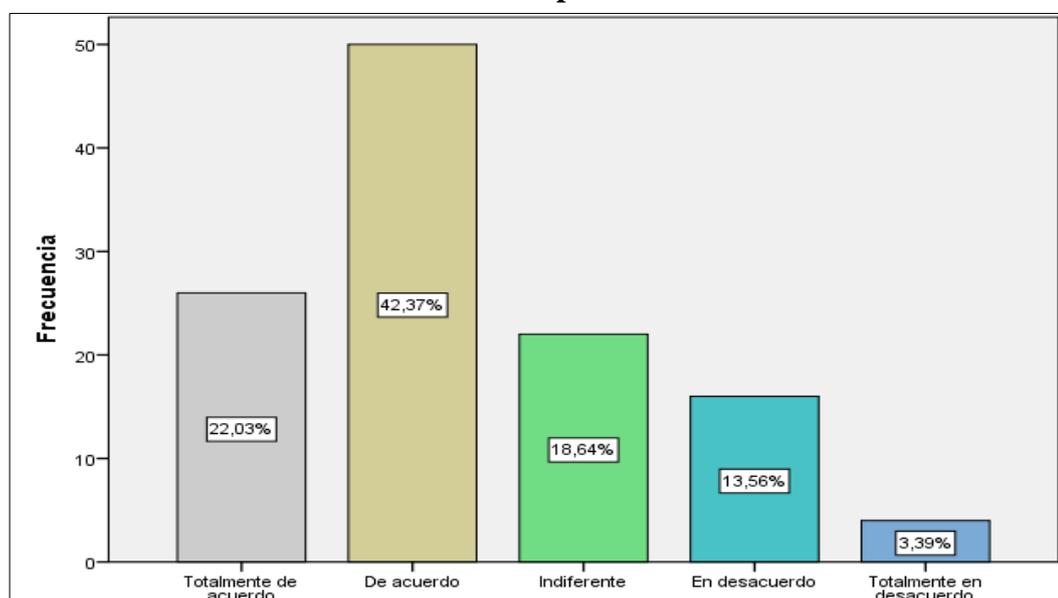
Tabla 12: Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	24	20,3	20,3	20,3
De acuerdo	43	36,4	36,4	56,8
Indiferente	38	32,2	32,2	89,0
En desacuerdo	6	5,1	5,1	94,1
Totalmente en desacuerdo	7	5,9	5,9	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 10: Capacitaciones



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Las personas que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que AGUAPEN EP realiza capacitaciones representan más de la mitad del total de personas que se encuestaron. Sin embargo, se debe prestar atención a las personas que consideran que no se les brindan capacitaciones porque son un porcentaje considerable. De los trabajadores que se muestran indiferentes la mayoría son hombres.

8. La empresa promueve el desarrollo profesional de los empleados

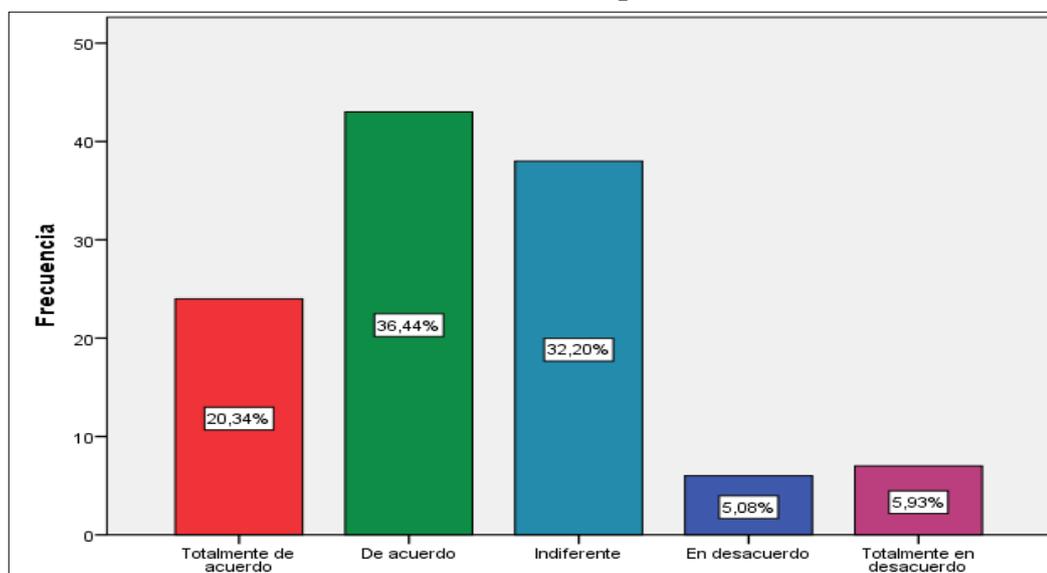
Tabla 13: Desarrollo profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	24	20,3	20,3	20,3
De acuerdo	43	36,4	36,4	56,8
Indiferente	38	32,2	32,2	89,0
En desacuerdo	6	5,1	5,1	94,1
Totalmente en desacuerdo	7	5,9	5,9	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 11: Desarrollo profesional



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Mediante los datos que nos muestra la gráfica podemos evidenciar que si bien los que están de acuerdo con que la empresa promueve el desarrollo profesional son la mayoría los que se muestran indiferente ante esta situación están casi al mismo nivel, sin embargo, de estos que se muestran indiferente casi la mitad de ellos se encuentra satisfechos en sus puestos de trabajo.

9. La empresa promueve la integración del personal

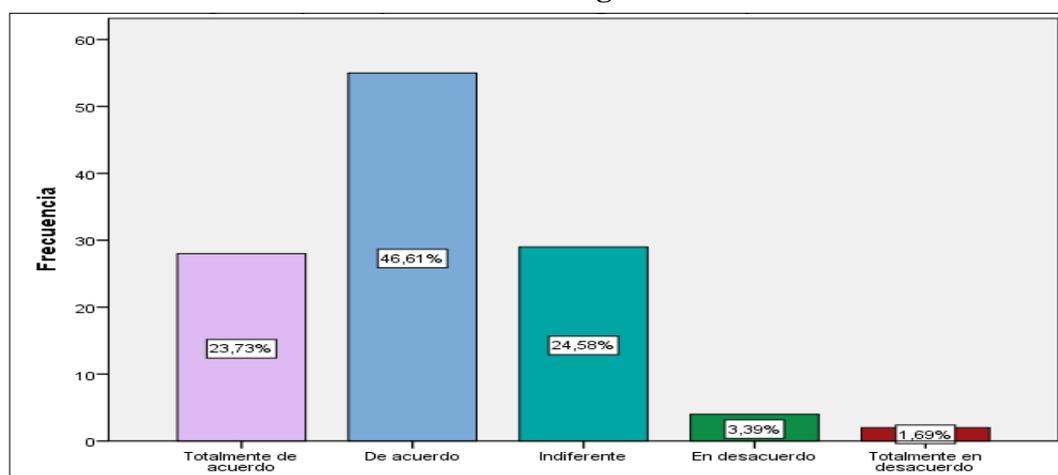
Tabla 14: Integración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	28	23,7	23,7	23,7
De acuerdo	55	46,6	46,6	70,3
Indiferente	29	24,6	24,6	94,9
En desacuerdo	4	3,4	3,4	98,3
Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 12: Integración



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

AGUAPEN EP sí promueve la integración del personal que trabaja en la empresa, el personal está de acuerdo con que la empresa promueve, sin embargo, existe una cantidad de personas considerables que se muestran indiferentes ante esto, y ya en una menor proporción están los que están en desacuerdo. Casi la mitad de los hombres están de acuerdo y casi la mitad de mujeres se muestran indiferentes. Si bien son poco los trabajadores que se encuentran en un rango de edad de 18-24, todos estos están totalmente de acuerdo.

10. El rendimiento que alcanzo es el esperado

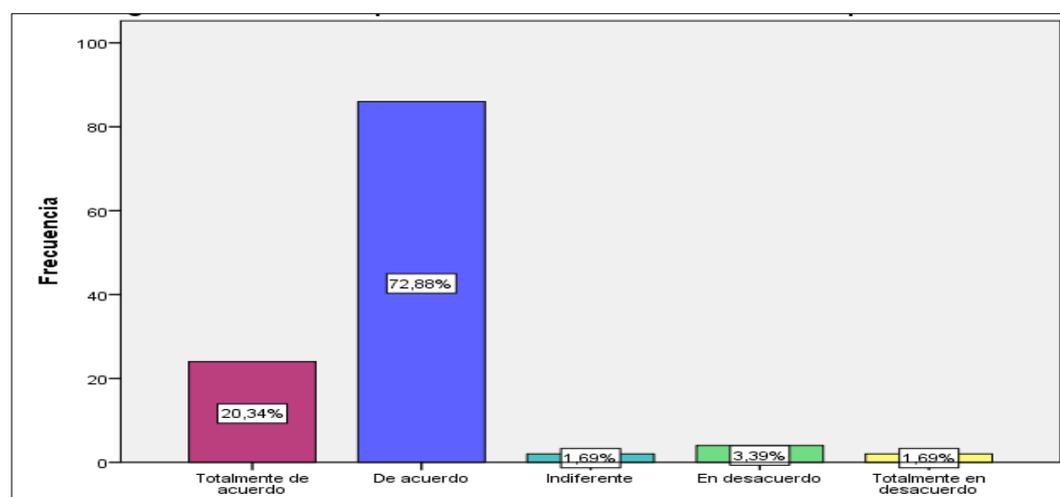
Tabla 15: Rendimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	24	20,3	20,3	20,3
De acuerdo	86	72,9	72,9	93,2
Indiferente	2	1,7	1,7	94,9
En desacuerdo	4	3,4	3,4	98,3
Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 13: Rendimiento



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

De acuerdo a la información recabada, casi todos los trabajadores que se encuestaron están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que su rendimiento alcanzado es el esperado. Casi la mitad de los encuestados que están de acuerdo también tienen un nivel de educación superior. Así mismo, aunque solo es casi una cuarta parte, de los que están totalmente de acuerdo con que su rendimiento alcanzado es el esperado casi todos se sienten totalmente satisfechos con su puesto de trabajo.

11. Optimizo la utilización de los recursos que me proporciona la institución

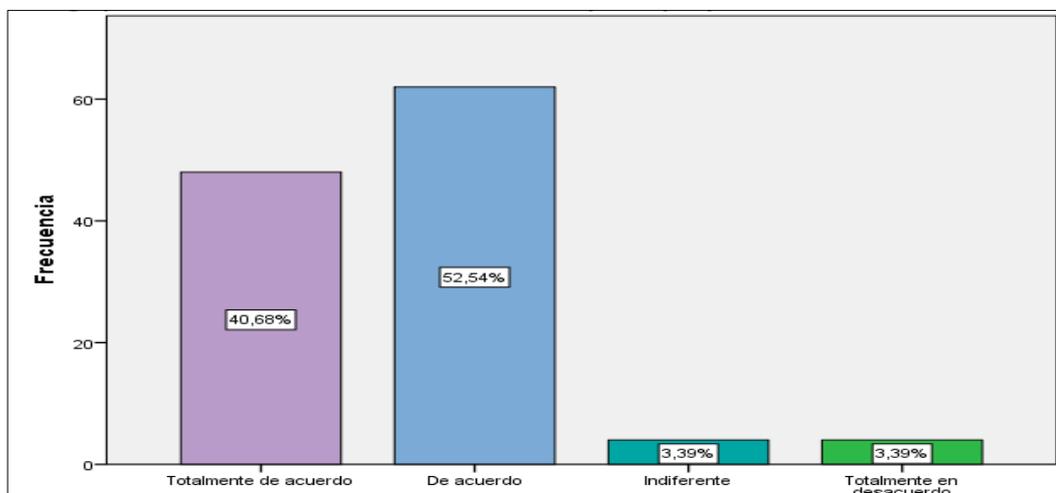
Tabla 16: Optimización de recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	48	40,7	40,7	40,7
De acuerdo	62	52,5	52,5	93,2
Indiferente	4	3,4	3,4	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 14: Optimización de recursos



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Análisis: Casi la mitad del personal encuestado está de acuerdo en que se optimiza la utilización de recursos dentro de la institución, seguido con un porcentaje menor por los que están totalmente de acuerdo, aunque los que tienen educación superior son más numerosos parece ser que los que tienen educación secundaria utilizan mejor los recursos en relación a los que tienen educación superior. De los que están totalmente de acuerdo con que optimiza la utilización de recursos casi tres cuartas partes de estos están totalmente satisfechos con su puesto de trabajo.

12. Estoy comprometido con mi trabajo

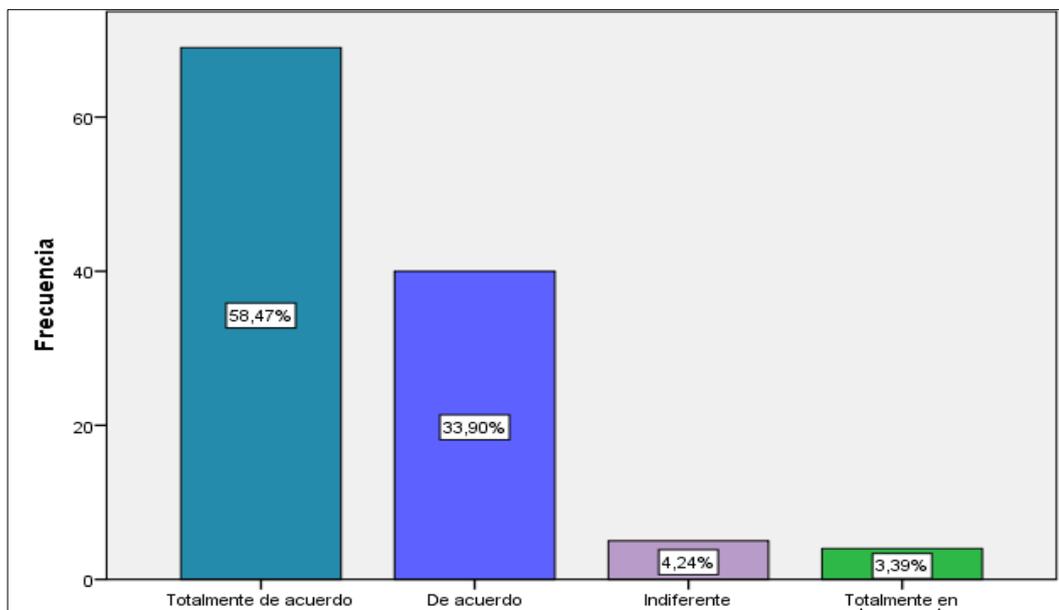
Tabla 17: Compromiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	48	40,7	40,7	40,7
De acuerdo	62	52,5	52,5	93,2
Indiferente	4	3,4	3,4	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 15: Compromiso



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

En base a la información recabada se puede concluir que casi todos los trabajadores están totalmente de acuerdo o de acuerdo en que se sienten comprometido con su trabajo, esto es importante porque el compromiso que tiene el colaborador con su trabajo es el motor que le permite siempre dar lo mejor de sí, además de que habrá menos probabilidades de que quiera abandonar el trabajo.

13. Demuestro iniciativa en el trabajo

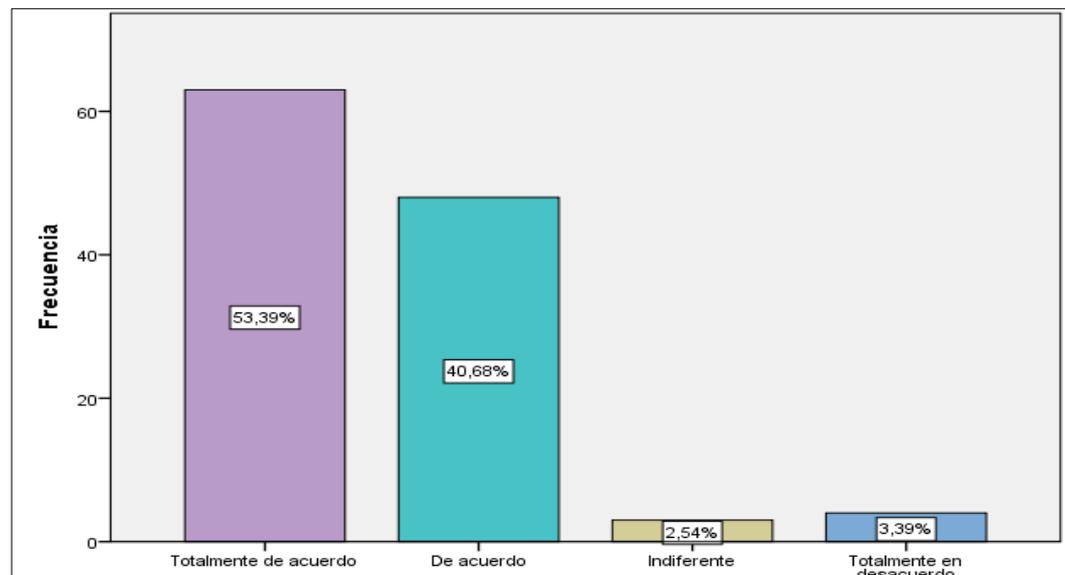
Tabla 18: Iniciativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	63	53,4	53,4	53,4
De acuerdo	48	40,7	40,7	94,1
Indiferente	3	2,5	2,5	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 16: Iniciativa



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Mediante este gráfico de barras podemos notar que del total de los encuestados más de la mitad de trabajadores está totalmente de acuerdo en que demuestra iniciativa en el trabajo, es mínimo el porcentaje que se muestra indiferente o no muestra iniciativa en el trabajo. En definitiva, es importante que los miembros de AGUAPEN EP demuestren iniciativa pues esto les permite destacarse sobre los demás.

14. Tengo la formación necesaria para desempeñar mi función de manera óptima

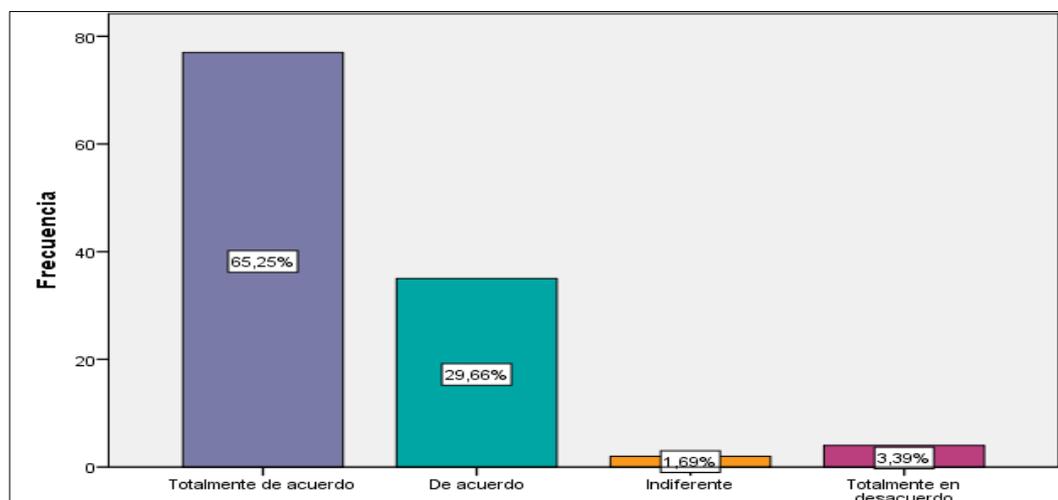
Tabla 19: Formación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	77	65,3	65,3	65,3
De acuerdo	35	29,7	29,7	94,9
Indiferente	2	1,7	1,7	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 17: Formación



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Según lo que se observa en la gráfica se puede indicar que más de la mitad de colaboradores encuestados indicó estar totalmente de acuerdo en tener la formación necesaria para desempeñar su función de manera óptima. De los trabajadores que están totalmente de acuerdo con que su formación es la adecuada la mayoría está totalmente de acuerdo con que el rendimiento alcanzado es el esperado. Además de los que se muestran indiferentes o totalmente en desacuerdo todos tienen educación superior.

15. La institución me proporciona los equipos y herramientas necesarias para mi correcto desempeño

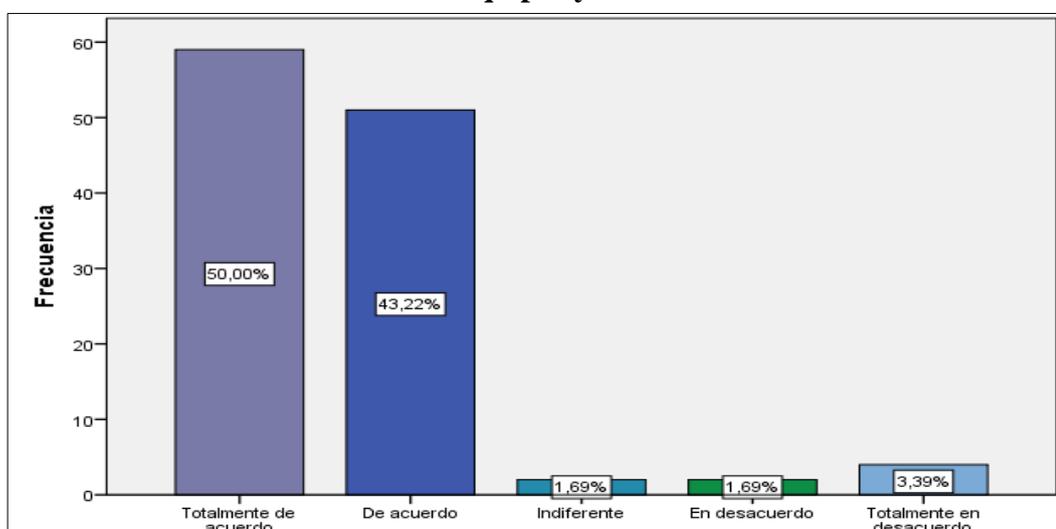
Tabla 20: Equipos y herramientas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	59	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	51	43,2	43,2	93,2
Indiferente	2	1,7	1,7	94,9
En desacuerdo	2	1,7	1,7	96,6
Totalmente en desacuerdo	4	3,4	3,4	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 18: Equipos y herramientas



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Como podemos observar en este gráfico los que están totalmente de acuerdo o de acuerdo con que la empresa proporciona las herramientas y equipos adecuados son casi todos, de este total la mayoría está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que se optimiza los recursos que provee AGUAPEN EP, esto nos quiere decir que si bien la empresa brinda lo necesario para trabajar de la mejor manera no siempre se optimiza el uso de estos recursos.

16. AGUAPEN EP debe implementar un plan de motivación

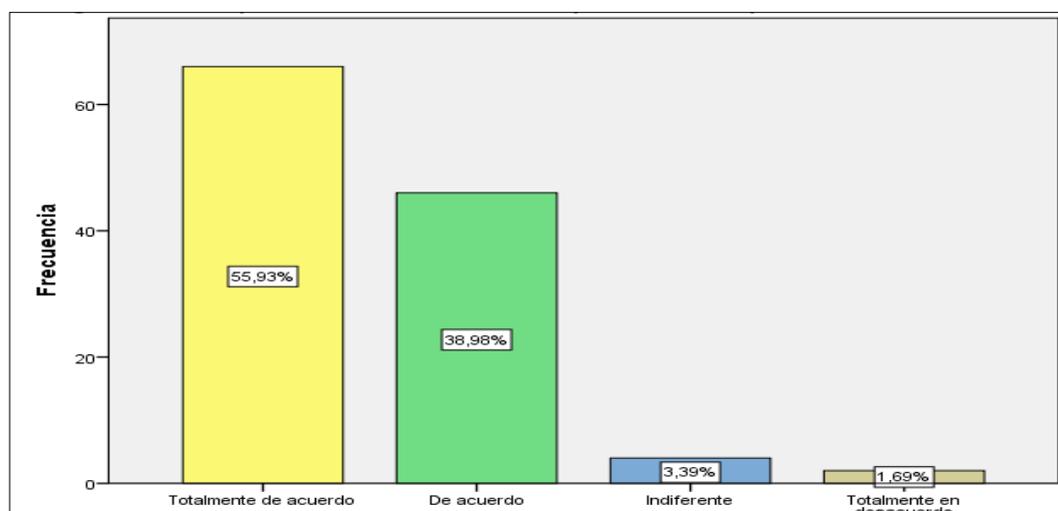
Tabla 21: Plan de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	66	55,9	55,9	55,9
De acuerdo	46	39,0	39,0	94,9
Indiferente	4	3,4	3,4	98,3
Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	100,0
Total	118	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Gráfico 19: Plan de motivación



Fuente: Encuesta aplicada al personal de AGUAPEN EP

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

De acuerdo a lo que se puede observar en la ilustración N°19, se puede indicar que casi la mayoría de los colaboradores encuestados mencionó estar totalmente de acuerdo o de acuerdo en que se implemente un plan de motivación en la empresa AGUAPEN EP. De los que se muestran indiferentes todos son hombres y de los que están totalmente en desacuerdo todas con mujeres. Los que tienen educación secundaria todos están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la implementación de un plan motivacional

3.4 Limitaciones

El desarrollo del presente trabajo investigativo tuvo pocas complicaciones en su desarrollo. El primero fue al momento de realizar la entrevista al gerente general de AGUAPEN EP, fue un poco coordinar un día para realizar la entrevista, porque tenía poco tiempo. Por eso al final se optó por hacer la entrevista al jefe de departamento de Catastro, con él fue mucho más fácil coordinar un día en específico para realizar la entrevista.

El segundo fue la poca predisposición del departamento al cuál se iba a realizar la encuesta. Como suele pasar no siempre todos tienen la predisposición de cooperar, y sobre todo cuando sienten que pueden quedar comprometidos con la información que van brindar en la encuesta, y que de alguna u otra manera pudieran afectar su relación laboral dentro con la institución.

3.5 Resultados

Los resultados que se han podido obtener mediante este trabajo investigativo, ha sido muy importante puesto que nos ha permitido tener un panorama más claro y entender un poco más sobre la motivación y todos sus aspectos relevantes dentro de la empresa AGUAPEN EP mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

Ficha de observación

Dentro de la institución se pudo notar que existen factores relevantes que se puede mejorar dentro de la organización desde el poco entusiasmo, el desorden, basura, el poco espacio físico que se observa en ciertos departamentos, además de que no se

brindan reconocimientos como “el empleado del mes”. Todos estos aspectos contribuyen de otra manera a que haya un buen o un mal desempeño laboral

Entrevista

Las empresas públicas tienen ciertas limitaciones en cuanto a recurso monetario se trata, pero no hay nada que una buena gestión no pueda solucionar. En AGUAPEN EP se están empezando a involucrar e integrar más a sus trabajadores, además de que se hace un esfuerzo por realizar capacitaciones con el fin de tener un personal más capacitado y motivado. El trabajador labora más por necesidad que por amor a la institución.

Encuesta

- La iluminación y los espacios en algunos departamentos no son los más adecuados, si bien existen departamentos que están en óptimas condiciones existen departamentos que tienen ciertas falencias en cuanto a espacio y a la iluminación. Es por eso que existe un 27,94% de trabajadores que no están conformes con la iluminación y los espacios que les brinda la empresa.
- En lo que respecta al salario que reciben los trabajadores de la empresa AGUAPEN EP, para muchos no es el adecuado o no se sienten satisfechos con el salario que reciben esto está representado por el 35,59%. Del total de mujeres encuestadas el 47,6% no están de acuerdo con su salario en relación de los hombres que es del 28,9%. De las personas que están satisfechos con su puesto de trabajo. Del 42,37% de los trabajadores que están de acuerdo con el salario que reciben el 72% de estos tienen educación superior.

- En cuanto recompensas e incentivos se puede conocer que la empresa no hace mucho uso de esta estrategia para mantener motivado al personal. El 59,3% se muestra indiferente, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta situación. La mayoría indicó estar de acuerdo con que se les otorga recompensas e incentivos con un 28,81%, de este porcentaje el 100% están satisfechos o totalmente satisfechos en sus puestos de trabajo. La estrategia que si utilizan son las capacitaciones, pero aún hay que mejorar en este aspecto para que el personal se sienta más motivado.
- El desarrollo personal dentro de una organización es muy importante y se puede identificar que la empresa AGUAPEN EP no promueve mucho el desarrollo personal, esto se evidencia en el 43,2% de trabajadores que se muestran indiferentes, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Así mismo la integración del personal puede mejorar aún más, pues son el 24,6% de trabajadores que se muestran indiferentes.

3.6 PROPUESTA

3.6.1 Nombre de la propuesta

Plan motivacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGUAPEN EP.

3.6.2 Introducción

Los seres humanos siempre van a requerir una fuerza que los impulse a realizar las cosas bien, lograr sus objetivos y mejorar su desempeño en varios aspectos de su vida cotidiana. La motivación juega un papel preponderante a la hora de conseguir una ventaja competitiva puesto que, al mantener al personal motivado, este será más productivo, tendrá una actitud positiva y obtendrá un mejor desempeño, y todo esto tendrá un impacto directo en la consecución de los objetivos empresariales.

El plan de motivación contiene las diferentes guías y estrategias necesarias que ayudarán a mejorar y corregir ciertos aspectos o debilidades que se encontraron dentro de la que se realizó dentro de la empresa AGUAPEN EP, determinando de diferentes maneras las diversas pautas a seguir para lograr que el personal de AGUAPEN EP se sienta más motivado y poder así mejorar el desempeño laboral de todos los integrantes que conforman esta institución.

3.6.3 Justificación

En la actualidad las organizaciones deben implementar herramientas que permitan mejorar sus procesos y a la vez motivar e incentivar al personal a desempeñarse de una manera más óptima, porque muy importante tomar en cuenta al personal y no dejarlo de lado ya que este es el activo más importante con el que cuenta la organización.

Es muy importante que los directivos conozcan al personal de su organización, que tengan la habilidad de determinar los factores que impulsan a los trabajadores mantener un elevado nivel de motivación y desempeño laboral para así evitar que la organización disminuya su productividad. Es por aquello que el presente plan cuenta con las estrategias de adecuadas de motivación que faciliten la tarea de los directivos para mantener motivado al personal de la empresa.

3.6.4 Objetivo

Motivar al personal mediante la aplicación diferentes tipos de estrategias motivacionales que ayuden a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGUAPEN EP, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

3.6.5 Datos de la empresa

AGUAPEN EP es una empresa que brinda el servicio de agua potable y tiene operaciones en los tres cantones de la provincia de Santa Elena. Inició como una compañía llamada “Catorce de Diciembre de Mil Novecientos Noventa y Nueve”, y el nombre con el que cuenta actualmente la empresa lo adquirió en abril del 2011.

3.6.6 Filosofía empresarial

Misión: Dotar servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial de calidad, cantidad y continuidad en nuestra área de cobertura dentro de la Provincia de Santa Elena.

Visión: Al 2021 ser una empresa con reconocimiento a nivel nacional de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial.

3.6.7 Valores institucionales

Ética. - Basada en la honradez e integridad de su personal, transparencia, manejo de fondos públicos con estrecho apego a la ley.

Compromiso. - La gran alta satisfacción en la entrega de servicios de agua potable.

Lealtad. - Fortalecer relación usuario, empresa.

Creatividad. - Propender el desarrollo técnico y humano.

Liderazgo. - Ser la mejor entidad pública en la Provincia.

Responsabilidad. - Social disminuir las demandas insatisfechas.

Eficacia. - Brindar a la eficiencia en los procesos de prestación del servicio.

Objetivismo. - Consientes de nuestro compromiso presente futuro.

3.6.8 Modelo de la propuesta



Fuente: Modelo Integrador de la motivación
Adaptado por: Mario Tomalá

3.6.9 Objetivos estratégicos

1. Generar un ambiente de satisfacción a través de la mejora del espacio físico que permitan un mejor desempeño.

2. Involucrar al personal en la toma de decisiones mejorando los canales de comunicación internos de la empresa.
3. Motivar al personal mediante aplicación de recompensas no monetarias que permitan al trabajador la obtención de un óptimo desempeño.
4. Incentivar al personal a través de la realización de capacitaciones orientadas a la motivación y al desempeño.

3.6.10 Estrategias

1. Mejora del ambiente físico de trabajo.

Dentro de la organización, el ambiente y todo lo que ocurre en los puestos de trabajo son determinantes y puede afectar los niveles de concentración y creatividad del personal, así como el desarrollo del trabajo en general. Todo esto tiene un impacto en la productividad de cada uno de los miembros del personal y por ende en el desempeño general de la empresa. Por eso es importante mejorar el área de trabajo del personal para que este se sienta motivado de trabajar y a la vez satisfecho.

Actividades

Instalar sistemas de iluminación y climatización en cada puesto de trabajo.

Factores como la temperatura y la iluminación en los respectivos puestos de trabajo puede afectar la forma en que se desenvuelve el personal de la empresa. Generar ambientes cómodos para los trabajadores debe ser una prioridad si se quiere mantener motivado al personal.

Revisar que los muebles de oficina estén en óptimas condiciones.

Los muebles de oficinas que no se encuentren en óptimas condiciones deben ser revisados y de no encontrarse en óptimas condiciones deben ser remplazados oportunamente para así evitar posibles riesgos o sentimiento de inseguridad en los trabajadores.

Comprobar que las herramientas y equipos de trabajos estén en óptimas condiciones.

Las herramientas y equipos de trabajo son unos de los recursos más importante con los que cuentan los trabajadores, si estos no se encuentran en buenas condiciones o no son los adecuados es difícil poder realizar un buen trabajo, es por eso que hay que reemplazar los que se encuentran defectuosos o no son los adecuados.

Incentivar el orden y la limpieza

El orden y limpieza que exista dentro de cada uno de los departamentos es muy importante, no solo porque permite dar un buen aspecto, sino que también aporta de forma significativa para que las actividades se desarrollen de una forma ágil, por esto es importante mantener el orden dentro de la organización, esto se puede lograr mediante la implementación de políticas que permitan crear un ambiente de trabajo limpio y ordenado.

2. Optimización de los procesos de comunicación para la toma de decisiones

Dentro de toda organización se toman decisiones de manera constante es debido a esto que es necesario conocer, analizar, y mejorar los procesos que mejoren la

comunicación y a su vez la toma de decisiones. La toma de decisiones para que tengan efectividad, ayude a solucionar problemas y conlleve beneficios para la empresa deben basarse en la intervención de un grupo de personas mas no en el juicio de una solo, se debe involucrar al personal en la toma de decisiones.

Actividades

Instaurar una visión compartida

Tener una idea similar y equitativa entre todos los miembros de la organización es importante si se quiere lograr tener el compromiso de las personas para lograr los objetivos empresariales, para alcanzar esto es importante reflexionar el impacto de tener una visión compartida en los resultados de la organización.

Establecer un ambiente de participación

Es muy importante establecer y crear un ambiente de participación mediante la intervención del personal en la identificación de problemas de comunicación y cuales serían sus posibles soluciones, esto ayudaría a mejorar la comunicación formal e informal, y ascendente como descendente.

Definir canales de intercambio de información para una comunicación efectiva.

Los canales de información que se implementen dentro de una organización siempre deben de ser los adecuados si se pretende conseguir una comunicación efectiva y tomar acertadas decisiones. Se debe de implementar canales que faciliten la comunicación y donde se tome en cuenta la opinión del personal.

3. Planificación de un sistema recompensas no monetarias

Elevar el nivel de motivación en el personal es importante y una buena estrategia para lograr los objetivos de la empresa es un sistema de recompensas. Los sistemas de recompensas tienen por objetivo aumentar la satisfacción personal mediante un incentivo que reciben los trabajadores de manera directa por la realización de un buen trabajo o la obtención de un excelente desempeño.

Actividades

Participación en proyectos

Reconocer el buen desempeño de los trabajadores haciéndoles partícipes en proyectos que se realicen en la empresa. Esto sirve como motivación para que el trabajador se esfuerce cada día en realizar un mejor trabajo porque eleva el sentido de pertenencia, incluidos dentro de la organización, además de que contribuye a impulsar su desarrollo profesional. Cada vez que haya un nuevo proyecto en la empresa se tomará en cuenta a los que han alcanzado un óptimo desempeño para que formen parte del proyecto.

Reconocimiento de manera pública

El reconocimiento es importante para construir un buen clima laboral. Felicitar de manera pública a los trabajadores no solo ayuda a aumentar la satisfacción del trabajador, sino que también mejora su autoestima. El reconocimiento lo recibirán cada mes los trabajadores que alcancen un excelente desempeño en ese periodo de tiempo.

Actividades de integración

Motivar al empleado mediante la realización de integraciones donde se tome en cuenta a todos compañeros de trabajo para fortalecer los lazos de compañerismo, confianza y socialización dentro de la organización.

Las actividades a realizar serán las siguientes:

Eventos deportivos.

Al determinar el deporte preferido por los miembros de la organización se puede implementar eventos que contribuyan a mejorar el trabajo en equipo. Estos eventos se deben realizar fuera del horario de trabajo.

Celebraciones.

Celebrar momentos importantes como cumpleaños, navidad, fin de año, etc.

Creando un clima agradable con los compañeros de trabajo

Lluvia de ideas:

Implementar reuniones formales con los trabajadores para intercambiar ideas con respecto a temas que involucren a la administración. Las reuniones se llevarán a cabo una vez al mes procurando involucrar a todo el personal para que de esta manera sientan que son tomados en cuenta.

4. Capacitaciones

El personal es el principal elemento con el que pueden contar cualquier organización, porque son estos los que llevan a cabo todos los procesos para que se desarrollen y se lleven a cabo las actividades de cada área funcional, debido a esto es importante capacitar al personal para que mejore su funcionamiento, satisfacción y desempeño.

Temas

Motivación laboral

Meta: Motivar al personal para mejorar el desempeño

Responsable: Director de Talento Humano

Participantes: Todo el personal

Comunicación asertiva

Meta: Mejorar el estilo de comunicación para que exista una mejor relación entre los integrantes de la organización.

Responsable: Director de Talento Humano

Participantes: Todo el personal

Trabajo en equipo

Meta: Trabajar en equipo para lograr las metas en común

Responsable: Director de Talento Humano

Participantes: Todo el personal

Superación personal y laboral

Meta: Mejorar la capacidad que tienen los trabajadores para alcanzar sus objetivos.

Responsable: Director de Talento Humano

Participantes: Todo el personal

Tabla 22: Cronograma de actividades para capacitaciones

RECURSOS	Tema	DURACIÓN	AÑO 2019								Costo	Responsable				
			Semana													
			Días	1	2	3	4	5	6	7			8			
Humanos 1. Director de talento humano 2. Personal operativo y administrativo Materiales 1. Equipos de Computación 2. Materiales de Oficina 3. Muebles de Oficina 4. Instalaciones de la empresa. 5. Equipos tecnológicos	Motivación laboral	2										\$ 800	Director de Talento Humano			
	Comunicación asertiva	2														
	Trabajo en equipo	2														
	Superación personal y laboral	2														

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

Tabla 23: Presupuesto

3.6.11 Presupuesto				
Estrategias	Actividades	Tiempo	Responsable	Costo.
Mejorar el ambiente físico de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar sistemas de iluminación y climatización en cada puesto de trabajo. 	1 vez	Jefe Técnico	\$ 4660
	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar que los muebles de oficina estén en óptimas condiciones. 	Anual		
	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar que las herramientas y equipos de trabajos estén en óptimas condiciones. 			
Optimización de los procesos de comunicación para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurar una visión compartida 	Anual	Director de Talento Humano	\$ 300
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un ambiente de participación 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Definir canales de intercambio de información para una comunicación efectiva. 			
Planificación de un sistema recompensas no monetarias	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en proyectos 	Variable	Director de Talento Humano	\$ 400
	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de manera pública 	Mensual		
	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de integración 	Semestral		
Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación laboral 	Semanal	Director de Talento Humano	\$ 800
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Superación personal y laboral 			

Elaborado por: Mario Tomalá Gabino

3.6.12 Políticas

- El plan motivacional debe ser utilizado como una política laboral, el cual debe ser incluido en la próxima planificación estratégica institucional y aplicado a todo el personal en todos los niveles organizaciones.
- Se debe capacitar al personal que se va a hacer cargo de la administración del plan motivacional.
- El plan motivacional previo a su aplicación debe ser socializado con el gerente general junto con los directores de cada área para garantizar su cumplimiento y efectividad.
- El plan contiene lineamiento que sirven como base para aumentar el nivel de motivación de los trabajadores de la empresa AGUAPEN con el objetivo de mejorar los niveles de desempeño.
- El plan es flexible por lo que debe someterse a un control y seguimiento de manera periódica para establecer lo correctivos necesarios y optimizar las estrategias y actividades que se utilizan para mejorar el nivel de motivación.

Conclusiones:

- Se determinó que dentro de la organización existen ciertas falencias que pueden afectar a la motivación en el personal como lo son: una correcta iluminación y los espacios físicos de trabajo. De igual manera los salarios, el 35,6% no está de acuerdo. Además de que no existe un sistema de recompensas o incentivos establecidos esto se evidencia en el 59,3% de trabajadores que piensan que la empresa no otorga recompensas e incentivos.
- En el transcurso de la investigación se identificaron diferentes factores que generan motivación e incentiva al personal a dar lo mejor de sí, como lo son un buen clima laboral, satisfacción en los puestos de trabajos, recompensas e incentivos, capacitaciones.
- Un plan motivacional ayuda a obtener un buen desempeño laboral, mejorando y fortaleciendo los diversos defectos y falencias, como la insatisfacción laboral, un ambiente laboral no adecuado, ausencia de recompensas o reconocimientos al buen desempeño.

Recomendaciones:

- Ejecutar de manera periódica un análisis del talento humano y su entorno laboral, localizando y evaluando las diferentes debilidades que pueden afectar a la motivación y al desempeño, para así poder aplicar las debidas correcciones a través de estrategias que ayuden a mitigar estas debilidades.
- Implementar recompensas e incentivos con el objetivo de aumentar los niveles de motivación mejorando a la vez el desempeño alcanzado por parte del personal de AGUAPEN EP.
- Implementar el plan propuesto en el presente trabajo investigativo como una herramienta de apoyo y soporte para establecer estrategias que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral motivando al personal para así alcanzar un mejor desempeño y brindar un mejor servicio a la comunidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcover de la Hera, C. M., Martínez Íñigo, D., & Rodríguez Mazo, F. (2015). *Introducción a la psicología del trabajo (2a. ed.)*. Madrid: McGraw-Hill España.
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de Recursos Humanos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Artigues, A. (20 de October de 2017). *Capital Humano El verdadero capital está en las personas*. Obtenido de <http://capitalhumano.emol.com/>: <http://capitalhumano.emol.com/8288/motivacion-laboral-fomentar-compromiso-de-los-colaboradores/>
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso administrativo*. Estado de México: Editorial Digital UNID.
- Blas, P. (2014). *El liderazgo y el éxito empresarial*. Lima: San Marcos.
- Bordas, M. J. (2016). *Gestión Estratégica Del Clima Laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia .
- Callata, Z. E., & Fuentes, J. D. (2018). Motivación laboral y desempeño docente en la facultad de educación de la Una - Puno. *Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado*, 592-597.
- Castro Lugo, D., & Rodríguez Pérez, R. (2014). *El mercado laboral frente a las transformaciones económicas en México*. Madrid: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Chamorro, L. (2017). *La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del Grupo Vega del área almacén*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Charleux, F., & Loubat, J. R. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social: Guía muy práctica*. Madrid: Narcea.
- Codigo del trabajo. (16 de Diciembre de 2005).
- Constitución de la República Del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Asamblea Constituyente de Montecristi. Ecuador.
- Edenred. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. EDENRED ESPAÑA.

- El Sahili González, L. F. (2015). *Burnout*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Fernández López, F. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Editorial Tutor Formación.
- Fernández López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de Recursos Humanos*. UF0345. Editorial Tutor Formación.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gutiérrez, A. (2016). *Antología de motivación escolar*. Yucatán: Editorial Digital UNID.
- Hernández Palomino, J. (2017). *Desarrollo organizacional. Teoría, prácticas y casos*. Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Hernández, C. (2017). *Factores Motivacionales Asociados A La Motivación Laboral Y Satisfacción En Profesionales De La Escuela De Postgrados Fac – Muestra As. Comando. Bogotá. Colombia*. Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia.
- Karen, Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. México: Editorial Académica Española.
- Ley organica de servicio publico, LOSEP. (Octubre de 06 de 2010).
- Llanos Encalada, M. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana*. Samborondón, Ecuador: Universidad ECOTEC.
Obtenido de
<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Luna González, A. C. (2014). *Proceso administrativo*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Marin, H. S., & Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 42-52.

- Montarce , J., & Oubina, G. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo*. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Moranch, C. (2019). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la comercializadora ecuatoriana de calzado COMECSA S.A. del cantón La Libertad Elena, año 2018*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Napolitano, G. (2017). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Babelcube Inc.
- Peña, M., Díaz, M. G., & Carrillo, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar (Relationship of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Small Family Business). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 37-50.
- Ramírez , L. M. (2018). *El desempeño profesional del educador desde la dimensión del autoconcepto*. UNID.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimotercera ed.). Ciudad de México: Pearson Educación de México.
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones Octaedro.
- Salazar, M. B., & Gutiérrez, A. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios ¿Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Latindex*, 7-12.
- Suárez, V. (2018). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal EMASA-EP del cantón Santa Elena, Provincia de Santa, 2017*. . La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Varela, R. (2013). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Estado de Mexico: Pearson Educación de México.
- Yépez, D. (24 de March de 2014). Estudio indica que un 56% de trabajadores, en Ecuador, es feliz laboralmente. *Revista líderes*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>.

ANEXOS

Anexo # 1 Matriz de consistencia

Tema	Problema	Objetivo General	Idea a defender	Variables	Dimensiones
Estrategias de Motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.	¿La implementación de estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de en la empresa AGUAPEN E.P., cantón Salinas, provincia de Santa Elena?	Analizar de qué manera la implementación de estrategias motivacionales mejorará el desempeño laboral, mediante una investigación de enfoque mixto aplicada al personal de la empresa AGUAPEN E.P.	Las estrategias de motivación ayudaran a mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.	Variable independiente: Estrategias de motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Satisfacción laboral • Recompensas • Desarrollo profesional
		Objetivos Específicos		Variable dependiente: Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Participación • Competencias • Habilidades
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la situación actual de la motivación y el desempeño laboral en el personal de la empresa AGUAPEN E.P. mediante una investigación exploratoria. 2. Identificar la estrategia de motivación adecuada para el mejoramiento de desempeño laboral del personal de la empresa AGUAPEN E.P. mediante una investigación descriptiva. 3. Evaluar la propuesta de un plan motivacional que permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa AGUAPEN. 			

Anexo # 2 Matriz de operacionalización de la variable independiente

Idea a defender	Variable Independiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
<p>Las estrategias de motivación ayudaran a mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.</p>	<p>Motivación</p>	<p>" La motivación puede definirse como lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible"</p>	<p>Clima laboral</p>	<p>Comunicación Trabajo en equipo</p>	<p>¿La empresa incentiva el trabajo en equipo? ¿Cómo es la comunicación con los miembros de la organización?</p>	<p>Ficha de observación Guía de entrevista Cuestionario de encuesta</p>
			<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Bienestar Estabilidad laboral</p>	<p>¿Considera que en la empresa realiza despidos con frecuencia? ¿Siente que tiene estabilidad laboral en esta organización? ¿El ambiente de trabajo es seguro? ¿La empresa cumple con todas las normativas para que usted pueda realizar sus actividades de forma segura?</p>	
			<p>Recompensas</p>	<p>Salario Incentivos Reconocimiento</p>	<p>¿La empresa otorga incentivos? ¿Las políticas monetarias son justas? ¿Se le reconoce el trabajo bien hecho? ¿Se siente motivado con el sueldo que tiene?</p>	
			<p>Desarrollo profesional</p>	<p>Auto realización Logros</p>	<p>¿Considera que está alcanzando la autorrealización? ¿La organización promueve el desarrollo profesional?</p>	

Anexo # 3 Matriz de operacionalización de la variable dependiente

Idea a defender	Variable Dependiente	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos de recolección de información
Las estrategias de motivación ayudaran a mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.	Desempeño laboral	"Rendimiento y productividad que demuestra un colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente"	Rendimiento	Eficiencia Eficacia	¿Cumple sus actividades dentro del plazo establecido? ¿Cómo considera que es su rendimiento dentro de la empresa? ¿Optimiza la utilización de recursos?	Ficha de observación Guía de entrevista Cuestionario de encuesta
			Participación	Toma de decisiones Iniciativa Compromiso	¿Le permiten tomar decisiones importantes dentro de la empresa? ¿Tiene dificultades en resolver los problemas que se le presentan? ¿Realizas actividades sin que se lo pidan?	
			Competencias	Capacidad Formación	¿Prefiere mantenerse al margen de las situaciones? ¿La empresa los capacita constantemente?	
			Habilidades	Destrezas Recursos	¿Cuenta con las habilidades necesaria para desempeñar su función? ¿Cuenta con las condiciones físicas para realizar su trabajo de manera correcta?	

Anexo # 4 Validación de la ficha de observación.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS



I. DATOS GENERALES:

Validador de instrumentos: Ing. Arturo Benavides Rodríguez.
Institución universitaria: Universidad Estatal Península de Santa Elena
Título de la investigación: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.
Nombre del instrumento: Ficha de observación.
Alumno: Mario Tomalá Gabino.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
4. Organización	Existe una organización lógica					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					✓
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					✓
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

Lugar y fecha:

Firma del validador de instrumento
 Ing. Arturo Benavides Rodríguez
 C.I.: 090.8378416
 Cel.: 0999617941

Anexo # 5 Validación de la entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS



I. DATOS GENERALES:

Validador de instrumentos: Ing. Arturo Benavides Rodríguez

Institución universitaria: Universidad Estatal Península de Santa Elena

Título de la investigación: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.

Nombre del instrumento: Guía de entrevista.

Alumno: Mario Tomalá Gabino.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
11. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
12. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					✓
13. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					✓
14. Organización	Existe una organización lógica					✓
15. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
16. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					✓
17. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					✓
18. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
19. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
20. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

Lugar y fecha:

Firma del validador de instrumento

Ing. Arturo Benavides Rodríguez.

C.I.: ... 0.90.832.441-6

Cel.: ... 0999617941...

Anexo # 6 Validación de la encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS



I. DATOS GENERALES:

Validador de instrumentos: Ing. Arturo Benavides Rodríguez.
Institución universitaria: Universidad Estatal Península de Santa Elena
Título de la investigación: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.
Nombre del instrumento: Encuesta.
Alumno: Mario Tomalá Gabino.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables				Y	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					Y
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					Y
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					Y
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

Lugar y fecha:

Firma del validador de instrumento
 Ing. Arturo Benavides Rodríguez
 C.I.: 090837446
 Cel.: 099967941

Anexo # 7 Formato de la ficha de observación

EMPRESA:		FECHA:		DEPARTAMENTO		FICHA #:	
3= SIEMPRE		2= A VECES		1= NUNCA		ESCALA: 0= N/R	
VARIABLE	INDICADOR (ACCIÓN PARTICIPATIVA)	VALORACIÓN				OBSERVACIÓN (ACCIÓN OBSERVABLE PARA VARIABLES E INDICADORES)	
		3	2	1	0		
ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN	RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS						
	COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS						
	TRABAJO EN EQUIPO						
	ENTUSIASMO E INTERÉS						
	RECONOCIMIENTO						
	AMBIENTE DE TRABAJO SEGURO						
	CONDICIONES LABORALES						
DESEMPEÑO LABORAL	INICIATIVA						
	TOMA DE DECISIONES						
	CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS						
	UTILIZACIÓN DE RECURSOS						
	APLICA DESTREZAS Y CONOCIMIENTO NECESARIOS						
	HERRAMIENTAS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR EL TRABAJO						
OBSERVACIONES GENERALES:							



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
EMPRESA AGUAPEN EP



Tema: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.

Objetivo: Recopilar información importante sobre motivación para la elaboración de estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aguapen EP.

Evaluación general del objeto de actitud

¿Cómo evalúa usted las estrategias de motivación que utilizan las empresas del sector público?

¿Qué ventajas tiene la aplicación de estrategias de motivación en las empresas públicas?

¿Existen desventajas en la aplicación de estrategias de motivación en las empresas públicas?

Evaluación desajuste del objeto de actitud

¿Qué factores influyen en el buen o mal desempeño de los empleados de una empresa de servicios?

¿Cuáles son los principales problemas que se presentan al momento de implementar estrategias de motivación?

Evaluación del ajuste al objeto de actitud

¿Cómo considera usted que debe ser el clima dentro de la organización?

¿Cómo cree que debe ser la relación entre los miembros de la organización?

¿Cuál cree que sea el papel de la motivación en el desempeño laboral?

En su opinión, ¿Cuáles son las mejores estrategias para mantener a un personal motivado?

Evaluación de un nuevo objeto de actitud

Un grupo de estudiantes está elaborando una propuesta sobre estrategias de motivación para la empresa AGUAPEN EP, ¿Qué opinión le merece esta idea?

¿Qué componentes cree usted que debe componer esta propuesta para la empresa AGUAPEN EP?

¿Qué recomendaciones le haría a este grupo de estudiantes para la elaboración de esta propuesta?

Evaluación del objeto de actitud ideal

Usted, ¿Qué mecanismos emplearía para implementar un plan de motivación que mejore el desempeño en los trabajadores de AGUAPEN EP?

Anexo # 9 Formato de la encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA AGUAPEN EP



Tema: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa AGUAPEN E.P, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018.

Datos generales:

1. **Edad:** _____
2. **Género:** Masculino___ Femenino___
3. **Nivel de instrucción:** Primaria___ Secundaria___ Superior___

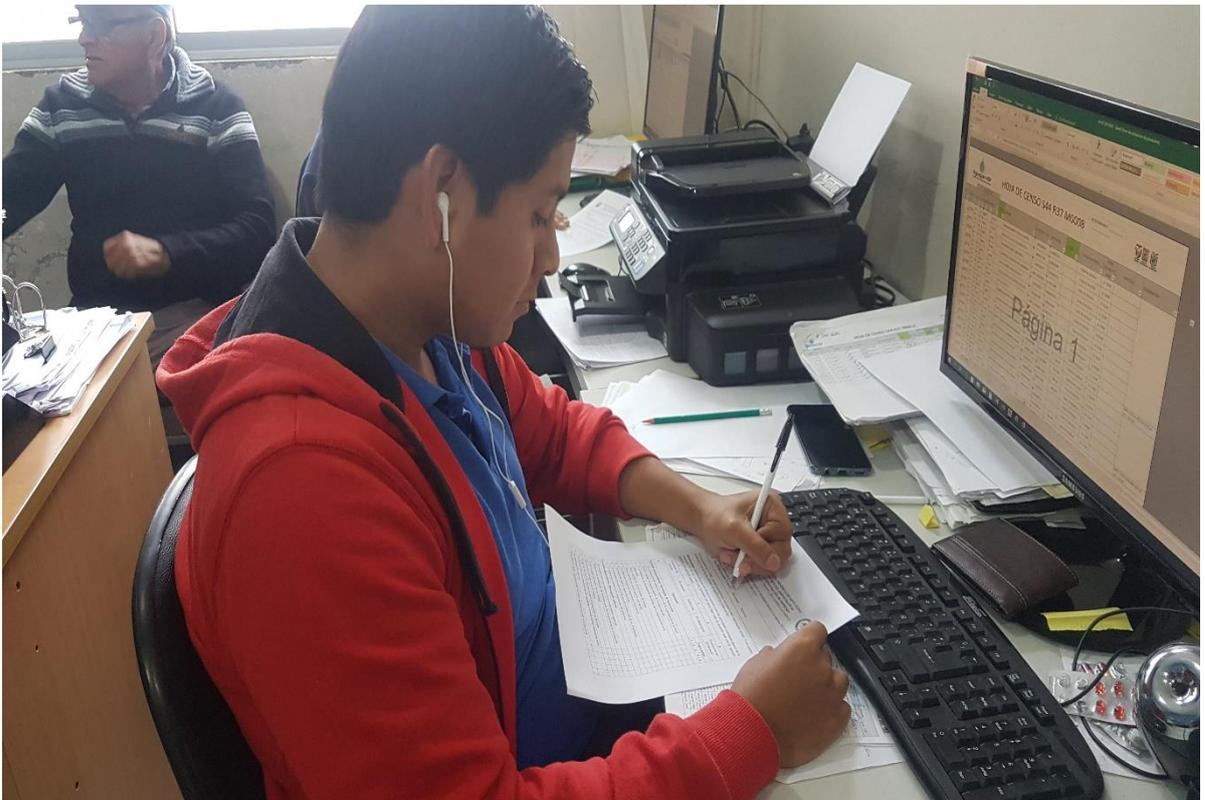
Soy estudiante de la UPSE, estamos conversando con usted sobre importantes temas. Todo cuanto pueda decir será de mucha utilidad y le agradezco su colaboración.

Instrucciones: Algunas personas nos dieron su opinión sobre las actividades cotidianas dentro de la institución. Yo les voy a leer esas opiniones, por favor diga cuán de acuerdo está con la opinión conforme a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

N	Opiniones	Valoración				
		1	2	3	4	5
Variable independiente: Estrategias de motivación						
1	La comunicación entre los miembros de la organización es la mejor					
2	Existe trabajo en equipo dentro de la organización					
3	Los espacios, la iluminación de trabajo de la organización es la adecuada					
4	Estoy satisfecho en mi puesto de trabajo					
5	Estoy satisfecho con el salario que recibo					
7	La empresa otorga recompensas e incentivos					
8	La empresa realiza capacitaciones					
9	La empresa promueve el desarrollo profesional de los empleados					
10	La empresa promueve la integración del personal					
Variable dependiente: Desempeño laboral						
11	El rendimiento que alcanzo es el rendimiento esperado					
12	Optimizo la utilización de recursos que me proporciona la institución					
13	Estoy comprometido con mi trabajo					
14	Demuestro iniciativa en el trabajo					
15	Tengo la formación necesaria para desempeñar su función					
16	La institución me proporciona los equipos y herramientas necesarias para mi desempeño laboral					
17	AGUAPEN debe implementar un plan de motivación institucional					

Anexo # 10 Fotos



Anexo # 11 Carta aval



Oficina Matriz, Salinas 27 de septiembre de 2019

CARTA AVAL

De mi consideración:

En referencia al oficio S/N, del 17 de septiembre de 2019, que tiene relación a la solicitud de la Sr. Tomala Gabino Mario Jonathan, con C.I. # 2450108689, estudiante de la carrera de administración de empresa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta del tema de trabajo de investigación con el tema "ESTRATEGIA DE MOTAVICION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA AGUAPEN E.P, CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018", procede a la aprobación de solicitud, comprometiéndose a brindar apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo de titulación.

Además, autorizó a la universidad hacer uso de la información obtenida para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo de titulación, para que sea publicada en su totalidad en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Preciso acotar que nos rige normas y leyes de confidencialidad de información, por lo que apelamos a su más alto grado de responsabilidad en el manejo de las misma.

Cordialmente,



Ing. Oswaldo Guillermo Roca González
Gerente General AGUAPEN E.P.

EL AGUA ES PROGRESO

Número telefónico PBX: 2775439 Email: aguapen@aguapen.gob.ec
Oficina Matriz: Cda Costa de Oro, Calle 3, Av. 11 Mz *5, diagonal al conjunto residencial "Las Arenas"