



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN, EL DESEMPEÑO Y EL
CLIMA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS
COLABORADORES DE BANET EN EL AÑO 2025**

SUSTENTADO POR:

**CYNTHIA GABRIELA LÓPEZ ROMERO
NADIA FABIOLA SIERRA SÁNCHEZ**

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2025

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL
JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

**DECANA FACULTAD DE POSTGRADO
ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN, EL DESEMPEÑO Y EL
CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BANET EN
EL AÑO 2025**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN**

DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE PERSONAS

ASESOR METODOLÓGICO

MARTHA MARIA HERNANDEZ

ASESOR TEMATICO

ANA LUISA TORRES

MIEMBROS DE LA TERNA:

LISSETTE MARLENY CARCAMO SAUCEDA

CARLOS EDUARDO ALVARENGA

JULISSA JAMILETH CORTÉS OSORTO

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2025
Cynthia Gabriela López Romero
Nadia Fabiola Sierra Sánchez

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO

INFLUENCIA EN LA MOTIVACIÓN, EL DESEMPEÑO Y EL CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE BANET EN EL AÑO 2025

Cynthia Gabriela López Romero
Nadia Fabiola Sierra Sánchez

Resumen

La presente investigación tiene como propósito evaluar y analizar cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025, esta investigación surge antes las señales internas entre los colaboradores, como la falta de compromiso, falta de comunicación entre departamentos, por lo que se quiere comprender los factores que condicionan el rendimiento del personal. Esta investigación se desarrolló con enfoque mixto, descriptivo, transversal, con la aplicación de técnicas cuestionario y entrevista para los colaboradores y jefes de área que colaboraron con la investigación. Los resultados identificaron percepción respecto al clima laboral, particularmente en áreas relacionadas a la comunicación, entorno laboral e interacción con compañeros. El estudio concluye que es indispensable implementar estrategias de mejora que integren procesos de reconocimiento, liderazgo, capacitación y bienestar emocional para potenciar los resultados organizacionales y fortalecer la gestión del talento humano en Banet.

Palabras claves: (Clima laboral, Desempeño, Motivación, Rendimiento, Talento humano)



GRADUATE SCHOOL

HOW MOTIVATION, PERFORMANCE, AND WORK ENVIRONMENT WILL INFLUENCE BANET EMPLOYEES IN 2025

Cynthia Gabriela López Romero
Nadia Fabiola Sierra Sánchez

Abstract

This research aims to evaluate and analyze how motivation, performance, and work environment influence the performance of Banet employees in 2025. This research arose from internal indicators among employees, such as a lack of commitment and poor communication between departments, prompting the study to understand the factors that affect staff performance. The research employed a mixed-methods, descriptive, and cross-sectional approach, utilizing questionnaires and interviews with employees and department heads who participated in the study. The results identified perceptions regarding the work environment, particularly in areas related to communication, the work environment itself, and interaction with colleagues. The study concludes that it is essential to implement improvement strategies that integrate recognition, leadership, training, and emotional well-being to enhance organizational results and strengthen human talent management at Banet.

Keywords: (Work environment, Performance, Motivation, Productivity, Human talent)

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios, por guiarnos en cada paso y permitirnos culminar esta etapa tan importante de nuestras vidas. A nuestras madres, quienes con su ejemplo, enseñanza y motivación nos inculcaron el deseo de superarnos siempre. A nuestras familias e hijos, por su apoyo incondicional, paciencia y comprensión durante este proceso. A todas las personas que, de una u otra forma, nos ofrecieron su respaldo y ánimo en los momentos más desafiantes. De manera especial, a nuestros compañeros de vida, por su amor, fortaleza y acompañamiento constante, por comprender nuestras ausencias y celebrar con nosotras cada logro alcanzado. Finalmente, nos dedicamos este trabajo a nosotras mismas, por no rendirnos, por mantener la disciplina y por apostar con determinación a nuestras metas, logrando culminar este proyecto con éxito y profundo orgullo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a Dios por darnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar este proyecto, guiando cada uno de nuestros pasos aun en los momentos más desafiantes. A nuestras familias, esposos e hijos, gracias por su apoyo incondicional, por su amor constante y por ser nuestro motor y mayor inspiración durante este proceso. A ellos debemos la paciencia, el ánimo y la comprensión que nos permitió avanzar sin rendirnos.

También nuestro gran agradecimiento a nuestros docentes, en especial a la MSc. Martha Hernández, por su acompañamiento, dedicación y orientación a lo largo de estas semanas, y a la MSc. Ana Torres, nuestro asesor metodológico, por su profesionalismo y claridad en cada indicación que fortaleció significativamente este trabajo. A la Facultad de Postgrado, por su exigencia académica, compromiso y entrega, que contribuyeron de manera invaluable a nuestra formación profesional. Agradecemos también a la empresa Banet y a cada uno de sus colaboradores por su colaboración, apertura y disposición durante la etapa de recolección de datos; su participación fue esencial para el éxito de esta investigación. Finalmente, expresamos nuestra gratitud a todas las personas que creyeron en nosotras, que nos motivaron con sus palabras, y que nos acompañaron a lo largo de este camino académico. A cada uno de ustedes, muchas gracias por formar parte de este logro.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE DE CONTENIDO	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	1
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3.1 Enunciado del problema.....	2
1.3.2 Formulación del problema.....	3
1.3.3 Preguntas de investigación	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN.....	10
2.3.1 BASES TEÓRICAS	12
2.3.2. Teoría de la Motivación Humana (Maslow, 1943)	12
2.3.3. Teoría de la Gestión del Desempeño (Hansen & Wernerfelt, 1989)	14
2.3.4. TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (Litwin & Stringer, 1968)	14
2.3.5. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES (Herzberg, 1959)	14
2.3.6. TEORÍA DEL REFUERZO (Skinner, 1953).....	15
2.4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	16
2.5 MARCO LEGAL	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	18
3.4 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	18
3.4.1 TABLA 1 MATRIZ METODOLÓGICA	19
3.4.3 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	20
3.4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	20
3.4.3 HIPÓTESIS	22
3.5 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	22

3.6	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.6.3	POBLACIÓN.....	24
3.6.3.	MUESTRA	24
3.6.4.	TÉCNICAS DE MUESTREO.....	25
3.7.	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	25
3.8.	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	27
3.8.1	FUENTES PRIMARIAS.....	27
3.8.2.	FUENTES SECUNDARIAS.....	28
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		29
4.1	INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	29
4.2	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS.....	29
4.2.1	RESULTADOS CUANTITATIVOS.....	31
4.8.2.	ANÁLISIS CUALITATIVO.....	41
4.3	ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS.....	43
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		45
5.1	CONCLUSIONES	45
5.2	RECOMENDACIONES	46
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....		47
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA	47
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	47
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA	47
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO	47
6.4.1	DESCRIPCIÓN	47
6.4.2	DESARROLLO.....	48
6.5	TABLA 3. MEDIDAS DE CONTROL.....	49
6.6	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN.....	50
6.7	TABLA 5. PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO	51
6.8	TABLA 6. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		53
ANEXOS		60

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

En las organizaciones el capital humano es más que un recurso, es lo que impulsa el crecimiento de las organizaciones, sin embargo, no basta con contar con personal capacitado a la vez sino que también se debe contar con personal que este motivado que sientan que están en condiciones que desarrollan su trabajo y en este contexto la motivación, el desempeño y el clima laboral son factores que se vuelven esenciales y que influyen de manera directa al rendimiento de los colaboradores.

En la institución Banet, como en muchas más, se ha comenzado a percibir ciertas señales que impulsan mayor atención como ser: niveles variables de compromiso, tensiones entre equipos de trabajo, resultados por debajo de los esperado y la sensación general de que las cosas no andan funcionando bien. Es por ellos que este proyecto de investigación nace de la necesidad de comprender como se entrelaza la motivación, el desempeño individual, y el clima organizacional y de qué manera afectan el rendimiento de quienes forman parte de Banet, entendiendo las causas y planteando alternativas sostenibles que pongan en el centro el bienestar de los colaboradores.

Por lo anterior se desarrollará en 6 capítulos, el primero en el cual se desarrolla el Capítulo I Planteamiento del problema, en el cual desarrollamos la introducción, antecedentes del problema, la definición del problema junto al enunciado, las preguntas de investigación y la justificación, en el Capítulo II desarrollaremos su Marco Teórico y su Marco Legal.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El clima laboral ha sido estudiado desde a mediados del siglo XX, en 1938 Kurt Lewin y Ronal Lippit introdujera el termino clima asociandolo entre las persona y su entorno con esto se creo la teoria del clima organizacional.

Este concepto de clima organizacional se ha visto influenciado por varios factores y estos como ser los individuales y sociales. Murrans (1938) argumento que el entorno influye en el clima psicologico de los individuos.

Desde Mayo en 1924 la empresa Hawthorne empezo a evidenciar que el ambiente laboral y las relaciones interpersonales influyen bastante en el comportamiento y desempeño de los empleados,

esto impacta directamente en como lleven sus asignaciones diarias y su estado de animo, su desmotivación, productividad y satisfacción.

- Desde la perspectiva de Garcia (2009), afirma que:

“El clima laboral, se compone de un gran número de factores, tanto físicos como emocionales, que inciden en el comportamiento y desempeño de los integrantes del equipo de trabajo” Garcia, (2009). El clima laboral va más allá de las condiciones físicas es también considerar el entorno emocional para crear un ambiente laboral positivo

Desde la perspectiva de Robbins, (2004):

Robbins, (2004) afirma: “Como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual”. Esto se refiere a la importancia de la motivación de cada individuo para que funciones de forma excelente dentro de las organizaciones, si no está bien motivado va perdiendo entusiasmo y la calidad del trabajo se va afectada.

Para lograr que la motivación, el desempeño y el clima laboral se desarrollen en una organización y esto tenga un impacto positivo, tal como lo describe, Chiavenato, (2000) define cinco factores que pueden afectar el desempeño laboral de un puesto determinado en una organización, el valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades personales, así como de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas las variables que más lo condicionan (Chiavenato, 2000, p. 202).

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Enunciado del problema

Actualmente en Banet, se han identificado señales que podrían estar afectando el rendimiento de sus colaboradores: disminución del compromiso, tensión entre colaboradores, metas incumplidas y aunque la empresa cuenta con políticas internas de gestión del personal, carece de información

actualizada y un diagnóstico claro que permita atender las causas de estas situaciones, los factores como la motivación, el desempeño individual y el clima laboral, parecen estar influyendo directamente en los resultados, dado que no existe un análisis integral que explique cómo se relacionan entre sí, ni de qué manera están impactando el rendimiento de la organización.

Ante esta situación se plantea la necesidad de hacer un estudio donde se puedan identificar las causas principales de la desmotivación y el bajo rendimiento, así como diseñar soluciones efectivas que permitan mejoras. En las organizaciones, el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades los trabajadores es muy importante para lograr un desarrollo óptimo y alcanzar objetivos de la organización (Paredes, 2012).

1.3.2 Formulación del problema

Se refiere a un hecho no resuelto que debe encontrar una respuesta teórica o práctica, científica o vulgar, social o individual, lo cual posibilitará resolver parcial o totalmente el problema (Cerde, 1991 : 139)

Tomando en cuenta lo anterior se considera plantear la siguiente pregunta general de investigación: ¿Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?

1.3.3 Preguntas de investigación

1. ¿Cómo influye la motivación laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?
2. ¿De qué manera el nivel de desempeño laboral impacta en el rendimiento de los colaboradores de Banet?
3. ¿Qué soluciones pueden implementarse para fortalecer el rendimiento del personal, a partir de los hallazgos obtenidos en el contexto investigado y su comparación con estudios similares?

4. ¿Qué estrategias podrían desarrollarse para mejorar el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

Según Arias (2012) afirma: “El objetivo de investigación es un enunciado que expresa lo que se desea indagar y conocer para responder a un problema planteado” (p.43).

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la influencia de la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de la institución Banet durante el año 2025, mediante la aplicación de métodos cualitativos (encuestas, entrevistas y revisión documental), con el fin de identificar factores clave que favorezcan la gestión del talento humano y mejoren los resultados organizacionales.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar los factores de motivación, desempeño y clima laboral que inciden positiva o negativamente en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.
2. Analizar de qué manera el nivel del desempeño laboral impacta en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.
3. Plantear propuestas que permitan fortalecer el rendimiento del personal, con base en los hallazgos obtenidos durante la investigación y su contraste con estudios similares.
4. Proponer una estrategia de mejora integral enfocada en la motivación, el desempeño y el clima laboral, que contribuya al aumento del rendimiento de los colaboradores de Banet, sustentada en el análisis realizado.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación reviste una gran importancia para la institución Banet, ya que aborda tres factores determinantes en el rendimiento de sus colaboradores: la motivación, el

desempeño y el clima laboral, en un entorno organizacional cada vez más competitivo, comprender cómo estos elementos influyen en los resultados del capital humano y es esencial para el diseño de estrategias que fortalezcan la eficiencia institucional, mejoren la calidad del servicio y promuevan el bienestar de sus colaboradores dentro de la organización.

Por lo que los hallazgos encontrados en esta investigación podrán ser utilizados para realizar las mejoras y crear las estrategias pertinentes para ayudar a mejorar la motivación, desempeño y clima laboral en Banet, permitiéndole a los empleados gozar de un ámbito tranquilo y desarrollar sus asignaciones de la mejor manera. Seisdedos (1996) sostiene que la evaluación del clima laboral es factible, siendo su propósito principal capturar lo que hay en la mente y en los sentimientos de los trabajadores que participen.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Desde la perspectiva de Hernández, Fernández y Baptista (2007, p. 64) el marco teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio, ayuda a documentar como nuestra investigación agrega valor a la literatura existente.”

En este capítulo se desarrollará el sustento de la investigación, los puntos que se investigaran están la conceptualización, teorías y el marco legal.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

En este apartado se presenta la situación actual del tema de investigación, que será dividida de la siguiente manera para una mejor comprensión, el macroentorno que está enfocado en estudios internacionales y el microentorno que está enfocado en Centroamérica, también se encuentra el análisis interno en el cual se encuentran estudios nacionales y el análisis organizacional donde se presenta información pertinente con el objetivo de estudio.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

Existen diversas publicaciones que abordan la temática de investigación en este campo. A nivel internacional, Noboa et al. (2019) llevaron a cabo un estudio en ecociencia para determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados en una empresa constructora de Ecuador. Utilizaron cuestionarios desarrollados por Ortega Santos (2018) y el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ). La muestra consistió en 250 trabajadores. El estudio fue de naturaleza correlacional, y sus conclusiones indican una relación positiva entre ambas variables, puesto que el clima de la organización tenía un impacto significativo en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por su parte, Araya (2019) examinó la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud en una comuna en Chile. Este estudio adoptó un enfoque analítico y transversal, con una muestra de 110 trabajadores. Se emplearon dos escalas desarrolladas por Chiang et al. (2010) como instrumentos de medición. Las conclusiones revelan una correlación significativa (0,636) entre las variables, lo que sugiere que un clima organizacional positivo se asocia con una mayor satisfacción en el trabajo.

Pedraza (2018) se enfocó en analizar la relación entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral percibida por el capital humano. Su estudio se caracterizó por ser no experimental, explicativo y de corte transversal. La muestra incluyó a 133 colaboradores y los hallazgos respaldan una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que mejorar el ambiente de trabajo puede contribuir a la satisfacción de los colaboradores.

Cardozo y Kwan (2019) llevaron a cabo un estudio para identificar la cantidad de artículos científicos sobre clima organizacional en la base de datos Scopus, siguiendo parámetros predefinidos. Este se enmarca en un diseño descriptivo transversal. Entre sus hallazgos se destaca el bajo interés en estudios cualitativos y un mayor interés en investigaciones sobre el clima organizacional en sectores educativos y de salud. Además, señalan que los factores internos superan ampliamente a los factores externos en la literatura disponible.

A nivel nacional, Dávila et al. (2021) realizaron una investigación con el propósito de relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa peruana. Este estudio se caracteriza por ser de naturaleza básica, cuantitativa y no experimental, con un diseño correlacional y descriptivo. La muestra incluyó a 316 participantes y se utilizaron dos cuestionarios desarrollados por Palma (2004) como instrumentos de medición. Las conclusiones de esta investigación revelan una relación positiva de magnitud media y significativa entre las variables analizadas.

El artículo de Bazalar y Choquehuanca (2020) tenía como objetivo establecer si existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional del Callao. El enfoque de este estudio es correlacional, y se aplicaron dos cuestionarios validados y confiables a una muestra de 101 empleados de la UNAC. Las conclusiones indican una relación significativa entre las variables propuestas.

Por otra parte, Zeta et al. (2020) revisan los planteamientos teóricos sobre el clima organizacional y liderazgo para evaluar la calidad en un colegio rural peruano. El enfoque del estudio fue cuantitativo, no experimental y de diseño transversal, con una muestra de 60 colaboradores. Las principales conclusiones indican que tanto el clima de la organización como el liderazgo de servicio son predictores significativos de la satisfacción laboral, destacando que el clima laboral influye de manera significativa en los resultados.

En otra investigación, Landazabal et al. (2020) describen el clima organizacional en

relación con la participación de la comunidad en una escuela colombiana. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo. Entre las conclusiones más relevantes se destaca que existe una relación entre las variables y las dimensiones del clima escolar, especialmente relacionadas con la gestión de la comunidad, lo que evidencia que el clima de la organización se vincula con otras áreas de gestión.

Ahora bien, para fundamentar este estudio, comenzamos por definir la variable clima organizacional. Según Lavarello y González (2015), el clima se refiere a los elementos del entorno que los empleados experimentan de manera consciente en su lugar de trabajo. Zenteno y Durán (2016) la describen como un conjunto de características del ambiente laboral, percibidas por los trabajadores, relacionadas con las estructuras y procesos organizacionales (Graciano et al., 2014), y con la alineación entre las características personales y organizacionales (Bravo y Calderón, 2017), que afectan directa o indirectamente el comportamiento de las personas en una organización. El comportamiento organizacional, a su vez, es la respuesta directa a las prácticas administrativas y a las condiciones de la organización (Cardona y Zambrano, 2014). El clima organizacional, ya sea positivo o negativo, ejerce una influencia significativa en los aspectos organizativos y psicológicos.

En relación con la variable satisfacción laboral, desde la década de los setenta, la literatura y la investigación han observado un crecimiento sustancial en este campo. Se pueden identificar tres corrientes principales de investigación en el ámbito de la satisfacción laboral. La primera se centra en las disparidades de género (Zou, 2015), la segunda explora la relación entre la satisfacción laboral y otros factores (Sánchez-Sellero y Sánchez-Sellero, 2016), y la tercera se enfoca en los salarios y la educación (López, 2018).

Cuando se analiza la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es evidente, de acuerdo con Peña et al. (2015), que se ha prestado una considerable atención a la investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto de manera individual como en su interacción, y a las implicaciones de esta relación en el crecimiento y transformación de las empresas. Cuando los empleados perciben que sus expectativas no se cumplen en su entorno de trabajo, es probable que experimenten insatisfacción laboral, lo que, en la mayoría de los casos, resulta en una disminución de la productividad de la fuerza laboral, la disminución del compromiso organizacional y la desvinculación del trabajo (Méndez, 2015).

Además, se ha observado que una menor satisfacción laboral en los colaboradores puede llevar a problemas de salud, como neurosis (insomnio y dolor de cabeza), así como a un aumento en las emociones negativas (estrés y desilusión) (Murillo et al., 2014). El estudio del comportamiento humano ha demostrado que los trabajadores que se sienten satisfechos y motivados tienden a tener un rendimiento superior en sus tareas laborales. Pérez et al. (2015) centraron su investigación en la medición de la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa electrónica, y encontraron que la dimensión de las relaciones interpersonales en el clima laboral tenía un impacto significativo en la satisfacción laboral.

Por lo tanto, es comprensible que aquellos que dirigen organizaciones y empresas busquen fomentar relaciones positivas en un clima organizacional que motive a los empleados a mejorar su rendimiento y fomentar su interés y satisfacción en el trabajo, lo cual, a su vez, conduce a empleados más colaborativos, adaptables y dispuestos al cambio.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

En la actualidad no hay estudios en Centroamérica que demuestren y sustenten estos temas como ser la motivación, el desempeño y el clima laboral.

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Bancajeros Banet, se fundó en octubre de 1994, en Tegucigalpa, Honduras., por sus accionistas seis bancos del país, siendo esta una Sociedad Anonima de Capital Variado, Bancajeros Banet S.A de C.V. su razón social y conocida en el mercado por Banet una red de cajeros automáticos con más de 25 años, pionera en el procesamiento de medios de pago electrónico y es la red líder en cajeros automáticos a nivel nacional en Honduras.

En la actualidad cuenta con 38 empleados en total, cubriendo en todo el territorio hondureño.

Misión: Somos una empresa enfocada en el desarrollo de procesamiento de medios de pago electrónico, con el objetivo de crear ventaja competitiva sostenible para los socios y otras instituciones financieras clientes, a nivel nacional e internacional; mediante la innovación permanente de los canales de servicio, aplicación de tecnologías de punta y talento humano con amplio nivel de competencias personales y profesionales.

Visión: Banet se constituirá en un aliado estratégico para impulsar el desarrollo sostenible y la

rentabilidad de las instituciones financieras en el mercado de medios de pago electrónicos, ofreciendo un amplio portafolio de productos innovadores con vocación de servicio de calidad, gran respaldo financiero, altamente seguros y en un agradable ambiente laboral; medidos permanentemente a través de indicadores.

Valores:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Innovación

Trabajo en equipo

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

2.2.1.MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación laboral se refiere al conjunto de razones internas y externas que impulsan a los colaboradores a realizar su trabajo con entusiasmo, compromiso y orientación a resultados. No se limita únicamente a incentivos económicos, sino que también incluye factores intrínsecos como el reconocimiento, la autonomía, el propósito personal y el desarrollo profesional. De acuerdo con lo dijo Víctor Vroom (1964) citado por Quijano y Navarro (1998, p.194): “La motivación laboral es el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en su trabajo”.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL:

Según Robbins y Judge (2019): “El desempeño laboral se refiere al grado en que un empleado cumple con los requerimientos establecidos por su puesto y contribuye a los objetivos generales de la organización.” El desempeño laboral es la forma en que los colaboradores llevan a cabo sus tareas y responsabilidades dentro de una organización.

2.2.3. CLIMA LABORAL:

Dessler (2020): “El desempeño de los empleados es la medición de cómo las personas logran resultados efectivos en su trabajo, en relación con los estándares establecidos por la organización.” El clima laboral hace referencia al ambiente psicológico y emocional que se percibe dentro de la organización, se ve reflejado en aspectos como el estilo de liderazgo, la comunicación, la colaboración entre equipos, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas de trabajo.

2.2.4. RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES:

Según Chiavenato (2017): “El rendimiento de los empleados se relaciona con el grado en que logran los objetivos y metas establecidos por la organización, reflejando su eficacia y eficiencia en el trabajo.” De acuerdo con lo anterior podemos decir que es el resultado final de la interacción entre la motivación, el desempeño y el clima laboral, se expresa en términos de productividad, cumplimiento de metas, eficiencia, innovación y calidad del servicio.

2.2.5. CAPITAL HUMANO:

Becker (1993): “El capital humano consiste en el conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que poseen las personas y que incrementan su productividad económica.” El capital humano es uno de los activos más valiosos de una organización, compuesto por las habilidades, conocimientos, experiencias y capacidades de sus trabajadores, más allá de su formación, el capital humano necesita condiciones laborales que favorezcan su desarrollo y compromiso, ya que su adecuado manejo se traduce en crecimiento organizacional y sostenibilidad en el tiempo.

2.2.6. GESTION DEL TALENTO HUMANO:

Dessler (2020) “La gestión del talento humano implica atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados con las habilidades necesarias para contribuir al éxito de la organización.” La gestión del talento humano abarca el conjunto de políticas, prácticas y estrategias orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener al personal en una organización.

2.2.7. CULTURA ORGANIZACIONAL:

Schein (2017): “La cultura organizacional es el patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo ha aprendido al enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna.” La cultura organizacional comprende los valores, normas, creencias y comportamientos compartidos dentro de una institución, es el marco que orienta cómo se trabaja, se comunica y se toman decisiones. Una cultura saludable y participativa fomenta el trabajo en equipo, la confianza

y la innovación, elementos claves para lograr un alto rendimiento del personal.

2.2.8. DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL:

French y Bell (1999): “El diagnóstico organizacional es un proceso sistemático para identificar las brechas entre el estado actual y el deseado de una organización, con el fin de mejorar su efectividad.” De acuerdo con lo anterior, el diagnóstico organizacional es el proceso de recopilación, análisis e interpretación de información sobre el estado interno de una institución.

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

Una teoría de sustento es un conjunto de ideas, principios y conceptos que explican, describen o fundamentan un fenómeno o investigación. Su función principal es dar respaldo académico a un estudio, mostrando que las ideas están basadas en conocimiento previo y validado. Dentro de esta parte de la investigación encontraremos las teorías que sustentan este trabajo, al igual que las metodologías e los instrumentos.

2.3.1 BASES TEÓRICAS

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “Las bases teóricas se integran por un conjunto de conceptos, enfoques y teorías que sirven de sustento para la interpretación y explicación del fenómeno de estudio.” En esta parte presentaremos las bases teóricas en las que se fundamenta este estudio, también considerando otras.

2.3.2. Teoría de la Motivación Humana (Maslow, 1943)

La Teoría de la Motivación Humana, propuesta por Abraham Maslow en 1943, explica que las personas se movilizan por una serie de necesidades que se organizan en niveles, desde las más básicas hasta las más complejas. Maslow plantea que los individuos buscan satisfacer primero las necesidades fisiológicas y de seguridad, para luego avanzar hacia necesidades de afiliación, reconocimiento y finalmente autorrealización. En el ámbito laboral, esta teoría sugiere que los colaboradores alcanzan un mejor desempeño cuando su entorno les permite cubrir estas necesidades en orden progresivo. Según Maslow (1943), la motivación surge de la búsqueda constante de equilibrio entre lo que una persona necesita y lo que el entorno le permite satisfacer.

Esta perspectiva ayuda a comprender por qué algunas condiciones organizacionales favorecen el compromiso y el rendimiento, mientras que otras generan desmotivación o tensiones.



Figura 1. Pirámide de Maslow

Fuente: obtenida de Universidad de Chile

1. Necesidades fisiológicas: Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

2. Necesidades de seguridad: En esta parte de la pirámide de Maslow se incluyen las necesidades de seguridad son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas.

3. Necesidades de afiliación: Maslow describe estas necesidades como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas.

4. Necesidades de reconocimiento: Este nivel de la jerarquía de necesidades humanas también es conocido como necesidades de estima, y tiene que ver con el modo en el que nos valoramos nosotros y nos valoran los demás, el resto de la sociedad.

5. Necesidades de autorrealización: El nivel más alto se encuentran las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás etc.

Su enfoque con respecto a la psicología y de la vida en general inspira entusiasmo, ya no

forma parte del supuesto de que las personas son seres pasivos, ni se centra en las conductas patológicas. El estudio de las motivaciones y de los patrones de conducta no vinculados a los trastornos mentales llegó a ser una muestra de que la psicología no tiene por qué limitarse a la salud mental.

2.3.3. Teoría de la Gestión del Desempeño (Hansen & Wernerfelt, 1989)

La Teoría de la Gestión del Desempeño examina cómo las decisiones administrativas, el liderazgo y los procesos internos influyen en los resultados organizacionales. Desde este enfoque, el desempeño de los trabajadores no depende únicamente de características individuales, sino de la manera en que la organización define sus objetivos, comunica expectativas y gestiona sus recursos. Hansen y Wernerfelt (1989) señalan que una parte importante del rendimiento de una empresa está determinada por la calidad de sus prácticas de gestión. De este modo, cuando una organización establece metas claras, brinda retroalimentación y crea condiciones adecuadas de trabajo, aumenta la probabilidad de que sus colaboradores obtengan mejores resultados. En el caso de Banet, esta teoría es clave para entender cómo las prácticas internas pueden estar influyendo en la percepción de desempeño de sus colaboradores.

2.3.4. TEORIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL (Litwin & Stringer, 1968)

La Teoría del Clima Organizacional, desarrollada por Litwin y Stringer en 1968, sostiene que el ambiente psicológico que se vive dentro de una institución influye directamente en la motivación y comportamiento de sus miembros. Los autores plantean que factores como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales y las recompensas moldean cómo los empleados interpretan su entorno laboral. Para Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional actúa como un filtro que determina la disposición de los colaboradores para comprometerse, participar y desempeñarse adecuadamente. Cuando este clima es positivo, se refuerza el sentido de pertenencia y se eleva el rendimiento; por el contrario, un clima tenso o mal gestionado genera desmotivación, ausentismo y bajo desempeño.

2.3.5. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES (Herzberg, 1959)

La Teoría de los Dos Factores, propuesta por Herzberg en 1959, distingue entre factores higiénicos (como salario, políticas, condiciones laborales) y factores motivadores (como logro, reconocimiento y desarrollo). De acuerdo con el autor, los factores higiénicos evitan la

insatisfacción, pero no generan verdadera motivación; en cambio, los factores motivadores sí impulsan un desempeño superior. Herzberg (1959) demostró que cuando un colaborador encuentra oportunidades de crecimiento y recibe reconocimiento por su trabajo, tiende a mejorar su rendimiento y compromiso. Esta teoría fortalece el sustento de tu investigación porque explica directamente cómo la motivación puede transformarse en resultados tangibles dentro de la organización.

2.3.6. TEORÍA DEL REFUERZO (Skinner, 1953)

La Teoría del Refuerzo, presentada por B. F. Skinner en 1953, plantea que el comportamiento humano se fortalece o debilita dependiendo de las consecuencias que lo siguen. Un refuerzo positivo —como reconocimiento, incentivos o retroalimentación favorable— incrementa la probabilidad de que un empleado repita una conducta de alto desempeño. Por el contrario, la ausencia de refuerzos o la presencia de consecuencias negativas puede reducir la motivación y deteriorar el rendimiento. Skinner (1953) sostiene que el reforzamiento sistemático es una herramienta poderosa para orientar a los trabajadores hacia las metas organizacionales.

2.4. METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

2.4.1. TEORÍA DE LAS NECESIDADES

La metodología en la que se sustenta esta investigación cuantitativa no experimental, transeccional de tipo descriptiva y correlacional, realizada en el área metropolitana de la ciudad de Monterrey, Nuevo León, México.

2.4.2. TEORÍA MODELO DE LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Durante el 2015 y 2016 se entrevistaron a 56 directivos principales de organizaciones uruguayas y a 30 argentinas, con una antigüedad mínima de 5 años en la empresa y 3 en el cargo. Las empresas y directivos estudiados de los dos países muestran algunas diferencias de perfil: mayor participación de empresa multinacionales en Argentina y mayor cantidad de empresas dirigidas por sus propietarios, de mayor edad y más antigüedad, en Uruguay. Por este motivo, en el análisis se utilizan variables de control relacionadas a las características de la empresa y relacionadas al directivo para evaluar su posible incidencia.

2.4.3 TEORÍA DEL CLIMA LABORAL

En este estudio se asumió un enfoque cuantitativo, el cual recoge métodos de investigación

asociados con la utilización de técnicas estadísticas y de medición. Asimismo, el diseño de investigación fue no experimental de tipo descriptivo que incluye aspectos de carácter correlacional; según Mendoza-Vargas et al. (2021) en esta tipología de estudio, se busca establecer la existencia de asociaciones entre las variables relacionadas con el clima organizacional y la satisfacción laboral. La muestra se constituyó por 75 participantes entre empleados, practicantes y docentes-instructores que desarrollan sus actividades en el laboratorio LAEMCO asociado a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la UPTC. El grupo de estudio fue consolidado mediante un muestreo intencional no probabilístico; los individuos quienes participaron en esta investigación decidieron dar un consentimiento informado de forma verbal y de manera voluntaria proporcionaron la información requerida. Las hipótesis a comprobar fueron, Ho: el clima organizacional y el desempeño laboral de los participantes en las prácticas empresariales desarrolladas en LAEMCO no están relacionados (asociados); H1: el clima organizacional y el desempeño laboral de los participantes si están asociados.

Para el proceso de recolección de los datos se utilizó una encuesta constituida por ocho ítems (preguntas) con respuesta cerrada, cuyos ítems se focalizaron en medir el clima organizacional en el laboratorio de empresa LAEMCO; este instrumento fue validado por dos jueces expertos y posteriormente mediante la ejecución de una prueba piloto aplicada a un grupo de empleados y practicantes del LAEMCO; este proceso permitió depurar cada una de las preguntas formuladas en el instrumento. Las técnicas de procesamiento de información estuvieron centradas en el uso de la hoja de cálculo Excel y la utilización del software R disponible de forma gratuita en internet. Una vez los datos fueron procesados se generaron tablas que contienen categorías de información textual y porcentajes alusivos al ítem de la encuesta. Luego se prosiguió a la realización de un análisis descriptivo complementado con sus respectivas interpretaciones. Posteriormente, los principales hallazgos se discuten en correspondencia con algunos aspectos inherentes al marco teórico. Finalmente, se obtienen las principales conclusiones de este trabajo investigativo.

2.4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Las empresas uruguaya y argentina utilizaron como instrumento las entrevistas duraban de 50 a 90 minutos y comprendía una estructura mixta (cuantitativos y cualitativos) con 39 preguntas de base,

2.5 MARCO LEGAL

En este apartado se detallan las leyes que tiene relación con la investigación haciéndose valer sus derechos.

Artículo 127. El trabajo de las mujeres y menores de edad, debe ser adecuado especialmente a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual y moral.

Artículo 135. Toda trabajadora en estado de gravidez gozará de un descanso forzoso, retribuido del mismo modo que su trabajo, durante las cuatro (4) semanas que precedan al parto y las seis (6) que le sigan, y conservará el empleo y todos los derechos correspondientes a su contrato de trabajo.

Si se tratare de un salario que no sea fijo, como en el caso de trabajos a destajo o por tarea, se tomará en cuenta el salario promedio devengado por la trabajadora en el último año de servicio, o en todo el tiempo si fuere menor.

Para los efectos del descanso de que trata este artículo, la trabajadora debe presentar al patrono un certificado médico, en el cual debe constar:

- a) El estado de embarazo de la trabajadora;
 - b) La indicación del día probable del parto; y,
 - c) La indicación del día desde el cual debe empezar el descanso, teniendo en cuenta que, por lo menos, ha de iniciarse cuatro (4) semanas antes del parto. Todo médico que desempeñe algún cargo remunerado por el Estado o por sus Instituciones, deberá expedir gratuitamente este certificado, a cuya presentación el patrono dará un acuse de recibo para los efectos legales. 22
- Artículo 133 Derogado por el Código de la Niñez y de la Adolescencia.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Tal como lo menciona “La metodología de la investigación es el conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.” (Hernández Sampieri, 2014, p. 4)

Por lo tanto, en este capítulo desarrollará ampliamente la congruencia metodológica donde se explica más detalladamente la matriz metodológica, esquema de variables, operacionalización de variables e hipótesis, también se encuentra dentro del capítulo enfoque y métodos, diseño de la investigación, que esta incluye población, muestra y técnicas de muestreo, también las técnicas, instrumentos y los procedimientos aplicados en esta investigación, sin dejar por fuera las fuentes primas y secundarias utilizadas.

3.4 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

La congruencia metodológica es la alineación y consistencia de todos los elementos de un proyecto de investigación para que trabajen juntos de forma coherente, esta se refiere a la coherencia entre el problema de investigación, las preguntas, los objetivos, la metodología y el análisis de los datos, asegurando que el método sea el apropiado para responder a la pregunta y alcanzar los objetivos propuestos.

Es una herramienta que organiza de manera sistemática la relación entre, el problema, el objetivo general, preguntas de investigación, los objetivos específicos, las variables. Permite planificar con claridad el proceso investigativo, facilitando el análisis del impacto de la motivación, desempeño y clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet

3.4.1 TABLA 1 MATRIZ METODOLÓGICA

¿Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?				
Problema	Objetivo General	Preguntas De Investigación	Objetivos Específico	Variables Independientes y dependiente
¿Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?	Analizar la influencia de la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de la institución Banet durante el año 2025, mediante la aplicación de métodos cualitativos (encuestas, entrevistas y revisión documental), con el fin de identificar factores clave que favorezcan la gestión del talento humano y mejoren los resultados organizacionales.	¿Cómo influye la motivación laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?	Identificar los factores de motivación, desempeño y clima laboral que inciden positiva o negativamente en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025	Motivación laboral
		¿De qué manera el nivel de desempeño laboral impacta en el rendimiento de los colaboradores de Banet?	Analizar de qué manera el nivel del desempeño laboral impacta en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.	Desempeño laboral
		¿Qué soluciones pueden implementarse para fortalecer el rendimiento del personal, a partir de los hallazgos obtenidos en el contexto investigado y su comparación con estudios similares?	Identificar la influencia del clima laboral en el rendimiento de los colaboradores.	Clima laboral
		¿Qué estrategias podrían desarrollarse para mejorar el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?	Proponer una estrategia de mejora integral enfocada en la motivación, el desempeño y el clima laboral, que contribuya al aumento del rendimiento de los colaboradores de Banet, sustentada en el análisis realizado.	Rendimiento laboral

Tabla 1. Matriz Metodologica

Fuente: Elaboración propia

3.4.3 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

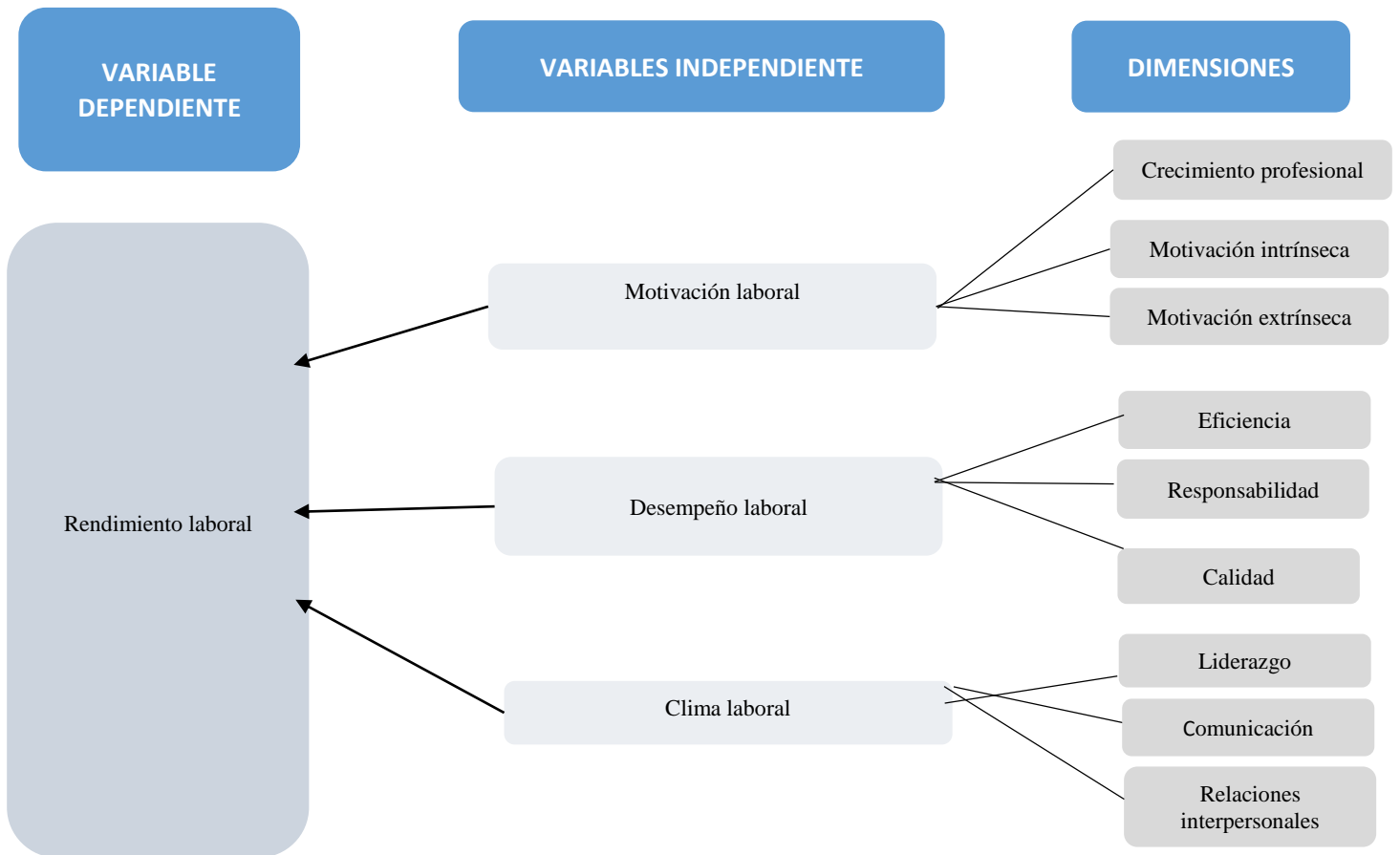


Figura 2. Esquema de variables

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Consiste en descomponer las variables de estudio (motivación, desempeño, clima laboral y rendimiento) en dimensiones e indicadores observables y medibles. Esta técnica permite traducir conceptos abstractos en elementos cuantificables que pueden ser analizados mediante encuestas u otros instrumentos.

¿Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?					
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Motivación laboral	Conjunto de factores internos y externos que impulsan al trabajador a realizar sus funciones con entusiasmo y compromiso.	- Motivación intrínseca - Motivación extrínseca	- Interés por el trabajo - Reconocimiento recibido - Oportunidades de desarrollo - Incentivos no económicos	8, 9, 12, 31, 41	Cuestionario
				6, 28, 34	Cuestionario
				30, 33	Cuestionario
				34, 38, 35	Cuestionario
Desempeño laboral	Nivel de eficacia, eficiencia y calidad con que el trabajador ejecuta sus tareas y responsabilidades, contribuyendo a	- Eficiencia - Eficacia - Calidad - Responsabilidad	- Puntualidad - Cumplimiento de tareas - Nivel de errores - Calidad en el trabajo entregado	2, 11	Cuestionario
				1, 2, 4, 10, 15 / pregunta 1	Cuestionario y Entrevista
				13, 14	Cuestionario
				3, 12, 14	Cuestionario
Clima laboral	Percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, incluyendo las relaciones, la comunicación y el estilo de liderazgo.	- Relaciones interpersonales - Comunicación - Liderazgo - Ambiente físico y emocional	- Colaboración entre compañeros - Claridad de instrucciones - Estilo de liderazgo - Condiciones del entorno laboral	39, 40 / pregunta 3	Cuestionario / Entrevista
				1, 5, 29	Cuestionario
				5, 28, 29, 30, 32 / pregunta 5	Cuestionario / Entrevista
				36, 37, 38	Cuestionario
Estrategias de mejora	Propuestas de acción orientadas a fortalecer la motivación, el desempeño y el clima laboral para mejorar el rendimiento.	- Planes de motivación - Programas de capacitación - Políticas de clima laboral	- Estrategias aplicables - Expectativas de cambio - Sugerencias de los colaboradores	5, 33	Cuestionario
				8, 31	Cuestionario
				41, 42	Cuestionario
Rendimiento laboral	Resultado global del trabajo de un colaborador, reflejado en productividad, calidad y cumplimiento de metas.	- Productividad - Calidad del resultado - Cumplimiento de metas - Adaptabilidad	- Volumen de trabajo realizado - Porcentaje de metas cumplidas - Resolución de problemas - Nivel de calidad de resultados	11, 36 / pregunta 2	Cuestionario / Entrevista
				4, 10, 39	Cuestionario
				7, 13, 17 / pregunta 4	Cuestionario / Entrevista
				3, 12, 14, 15	Cuestionario

Tabla 2. Operacionalización de variable

Fuente: Elaboración propia

3.4.3 HIPÓTESIS

La hipótesis es una idea o suposición que se plantea al iniciar una investigación para intentar explicar un hecho o un problema. Funciona como una especie de guía, porque ayuda a decidir qué información buscar y cómo analizarla. En otras palabras, es una propuesta que aún no se sabe si es verdadera, pero que se puede comprobar. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una hipótesis es básicamente una explicación provisional sobre el fenómeno que se quiere estudiar. Esto significa que no es conclusión, sino un punto de partida que después se debe probar con datos.

(H₁): La motivación, el desempeño y el clima laboral influyen de manera significativa en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.

(H₀): La motivación, el desempeño y el clima laboral no influyen de manera significativa en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.

3.5 ENFOQUE Y MÉTODOS

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de obtener una comprensión integral sobre cómo influyen la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet durante el año 2025. El enfoque cuantitativo permitió medir de forma objetiva las percepciones del personal mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. Paralelamente, el enfoque cualitativo facilitó explorar en profundidad la visión de los jefes de área a través de entrevistas semiestructuradas, obteniendo información contextual que complementa y enriquece los datos numéricos.

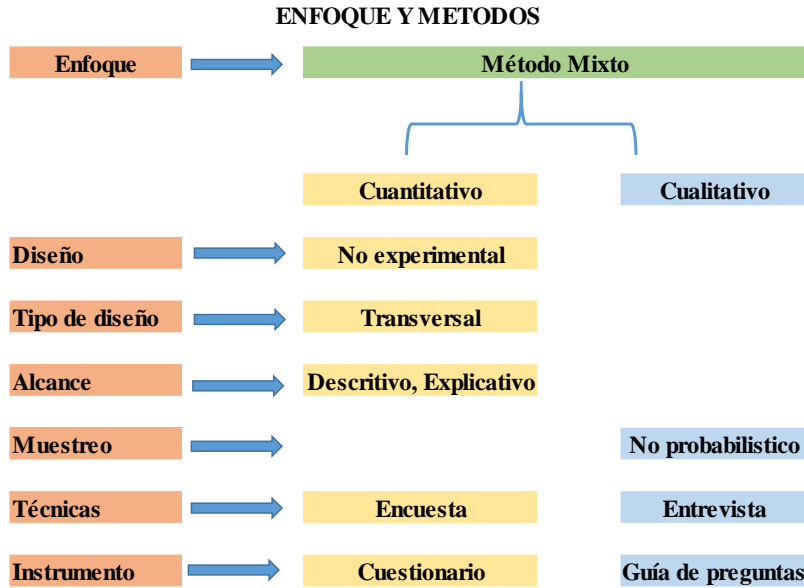


Figura 3. Enfoque y métodos

Fuente: Elaboración propia

3.6 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se fundamenta en un diseño no experimental y de corte transversal, ya que no se manipularon las variables de interés y la recolección de datos se realizó en un único momento del tiempo, el diseño integra elementos cuantitativos y cualitativos, de acuerdo con el enfoque mixto adoptado para la investigación. Desde el enfoque cuantitativo, se utilizó un método descriptivo que permitió medir las percepciones de los colaboradores mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, sin embargo, en el componente cualitativo, se aplicaron entrevistas semiestructuradas para profundizar en las experiencias y criterios de los jefes de área respecto al desempeño, la motivación y el clima laboral. De esta manera, el diseño articula de forma coherente el enfoque mixto con los métodos descriptivos, correlacionales y exploratorios empleados para comprender la relación entre las variables estudiadas dentro del contexto organizacional de Banet.

3.6.1 ENFOQUE

Este estudio se basa en un enfoque mixto cuantitativo como cualitativo ya que posee un corte descriptivo, utilizando métodos como la entrevista y cuestionario, con el fin de comprender a profundidad las experiencias y percepciones de los colaboradores de Banet.

3.6.2 ALCANCE

El alcance de esta investigación es descriptivo y explicativo. Es descriptivo porque se caracterizan las percepciones de los colaboradores respecto a la motivación, el desempeño, el clima laboral y su influencia en el rendimiento. Además, es explicativo porque analiza y detalla la relación entre estas variables para comprender cómo interactúan y de qué manera inciden en los resultados laborales dentro de la organización.

3.6.3 POBLACIÓN

En términos de investigación, la población se define como el conjunto total de elementos o individuos que poseen características comunes y sobre los cuales se pretende obtener información. Como explican Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174), lo que implica que está conformada exclusivamente por individuos que cumplen con los criterios definidos para el fenómeno de interés.

La población objeto de estudio está conformada por todos los colaboradores activos de Banet en el año 2025. Este grupo incluye personal administrativo, operativo y técnico, para un total aproximado de 33 empleados distribuidos en diversas áreas de la organización.

3.6.3. MUESTRA

Metodológicamente, la muestra se define como una parte representativa de la población que se elige para facilitar el proceso de investigación sin necesidad de estudiar a todos sus integrantes. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra “es un subgrupo de la población del que se recolectan datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 176).

Para este estudio se empleó un muestreo no probabilístico, por conveniencia y criterio, en coherencia con el diseño metodológico y con lo declarado en el cuadro de Enfoque y Métodos. Este tipo de muestreo se seleccionó debido al tamaño reducido de la población (18 colaboradores) y a la necesidad de contar con participantes que posean experiencia directa en los procesos internos de Banet.

El muestreo por conveniencia permitió incluir a los colaboradores que se encontraban disponibles y dispuestos a participar en el estudio, mientras que el muestreo por criterio aseguró la selección

de colaboradores que pudieran aportar información pertinente sobre la motivación, el desempeño, el clima laboral y el rendimiento dentro de la organización. Esta estrategia es consistente con investigaciones de naturaleza descriptiva y explicativa, donde la prioridad es la calidad y relevancia de la información más que la representatividad estadística.

3.6.4. TÉCNICAS DE MUESTREO

Se empleó un muestreo no probabilístico por criterio y conveniencia. Este método se seleccionó debido a que permite incluir a colaboradores con experiencia previa, participación activa en la organización y disponibilidad para aportar información útil. Además, es coherente con estudios de enfoque mixto y poblaciones pequeñas, donde la accesibilidad y la pertinencia de los informantes adquieren mayor relevancia que la representatividad estadística.

La elección de esta técnica se justifica en la necesidad de contar con colaboradores que tengan conocimiento directo de la dinámica organizacional, asegurando así que la información obtenida sea pertinente, confiable y útil para cumplir con los objetivos de la investigación

3.7. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

3.7.1 TECNICA

Entrevistas: Es una técnica de recolección de datos cualitativa que consiste en una conversación estructurada o semiestructurada entre el investigador y uno o más participantes, con el propósito de obtener información detallada sobre experiencias, opiniones, actitudes o percepciones. En el contexto de esta investigación, la entrevista permite explorar de manera profunda cómo los líderes y jefes de área perciben la influencia de la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet durante el año 2025.

3.7.2 INSTRUMENTO

Cuestionario: es un instrumento de recolección de datos cuantitativo que se compone de un conjunto de preguntas, ya sean abiertas o cerradas, diseñadas para obtener información específica y medible por parte de un grupo determinado de personas. En esta tesis, el cuestionario fue aplicado a los colaboradores de Banet con el fin de evaluar de forma objetiva sus niveles de motivación, percepción del clima laboral, desempeño individual y cómo estos factores se

relacionan con su rendimiento general en el entorno laboral del año 2025.

3.7.3 PROCEDIMIENTOS

El proceso de recolección de datos se desarrolló en varias etapas, siguiendo una secuencia lógica que permitió garantizar la calidad, validez y coherencia del estudio. A continuación, se describen los pasos realizados:

1. Diseño y validación de los instrumentos:
Se elaboró un cuestionario estructurado para los colaboradores y una guía de entrevista semiestructurada para los jefes de área, ambos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación por criterio de expertos, en el cual tres profesionales evaluaron la pertinencia, claridad y congruencia de los ítems. Con base en sus observaciones, se realizaron los ajustes necesarios antes de la aplicación.
2. Coordinación y autorización para la aplicación:
Se obtuvo la autorización de la organización para llevar a cabo la recolección de datos dentro de las diferentes áreas de Banet, se estableció un cronograma de visitas y se informó a los colaboradores sobre los objetivos del estudio, el carácter confidencial de la información y la voluntariedad de su participación.
3. Aplicación del cuestionario a los colaboradores:
El cuestionario fue aplicado de forma digital, según la disponibilidad de los participantes. Este instrumento permitió obtener datos cuantitativos relacionados con motivación, desempeño, clima laboral y rendimiento, cada participante respondió de manera individual, asegurando la privacidad de sus respuestas.
4. Realización de entrevistas a jefes de área:
Posteriormente, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con dos jefes de departamento previamente seleccionados. Las entrevistas se realizaron de manera presencial, siguiendo la guía establecida, y se registraron notas para asegurar la fidelidad de la información obtenida.
5. Organización y sistematización de los datos:
Los datos cuantitativos se codificaron y consolidaron en una base para su análisis estadístico descriptivo, las respuestas cualitativas se organizaron por categorías temáticas,

permitiendo identificar patrones, coincidencias y elementos recurrentes que enriquecen la interpretación de los resultados.

6. Integración de resultados y análisis conjunto: Finalmente, se integraron los hallazgos de ambos enfoques, los resultados cuantitativos permitieron medir tendencias generales, mientras que los cualitativos aportaron contexto y explicaciones relacionadas con prácticas internas, liderazgo y percepción organizacional. Esta integración permitió construir conclusiones coherentes con los objetivos del estudio y con el alcance descriptivo y explicativo de la investigación.

3.8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información corresponden a todos los recursos, documentos y personas de las cuales se obtiene la información necesaria para desarrollar la investigación, estas fuentes permiten sustentar teóricamente el estudio, comprender el contexto del problema y recopilar los datos que serán analizados.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), las fuentes de información “proporcionan los datos necesarios para contestar las preguntas de investigación, probar hipótesis y lograr los objetivos planteados” (p. 151), por lo que su adecuada selección es fundamental para garantizar la calidad y validez del proceso investigativo.

3.8.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias de esta investigación están constituidas por la información recopilada directamente de los colaboradores y jefes de área de Banet. Para ello se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario estructurado dirigido a los colaboradores y una entrevista semiestructurada aplicada a los jefes de departamento. Sin embargo, estos instrumentos proporcionaron datos relevantes sobre motivación, desempeño, clima laboral y rendimiento, permitiendo obtener percepciones tanto cuantitativas como cualitativas relacionadas con el objeto de estudio.

- Entrevistas realizadas a líderes o jefes de área.
- Cuestionarios aplicados a los colaboradores de Banet.

- Cualquier información recopilada directamente de los participantes durante el proceso de investigación.

Estas fuentes son esenciales porque permiten obtener percepciones reales sobre la motivación, el desempeño y el clima laboral dentro de la organización.

3.8.2. FUENTES SECUNDARIAS

En la presente investigación, las fuentes secundarias seleccionadas proporcionan el sustento teórico y contextual necesario para el análisis desarrollado en la investigación. Se incluyen obras y artículos especializados que permiten fundamentar las teorías sobre motivación humana, liderazgo y comportamiento organizacional, tales como la teoría de la motivación de Maslow (1943) y los enfoques de Herzberg (1959), que orientan la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción y desempeño laboral. También se considero que se incorporan metodologías de investigación de autores como Hernández, Fernández y Baptista (2014), que sustentan los procedimientos de diseño de encuestas y análisis de datos. Estas fuentes secundarias complementan los datos primarios recolectados, permitiendo un contraste riguroso y la validación de los hallazgos de la investigación, las fuentes secundarias abarcan todos los documentos, estudios y materiales elaborados previamente por otros autores y que sirven para sustentar el marco teórico y contextual de esta investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en base a los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos.

Las características sociodemográficas de la muestra y el análisis de estos permitirán conocer la percepción de las personas a las que se realizó la encuesta y la entrevista, conociendo su opinión y experiencia según lo investigado y como se desarrollan en el día a día en su puesto de trabajo y relación con la empresa.

4.2 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS APLICADAS

El gráfico correspondiente al género muestra que la mayoría de los participantes son hombres, quienes representan el 56% del total de la muestra, mientras que las mujeres constituyen el 44%. Esta distribución evidencia una ligera predominancia masculina dentro del grupo encuestado, lo cual puede influir en la percepción general de las variables evaluadas dependiendo de las experiencias diferenciadas entre ambos géneros.

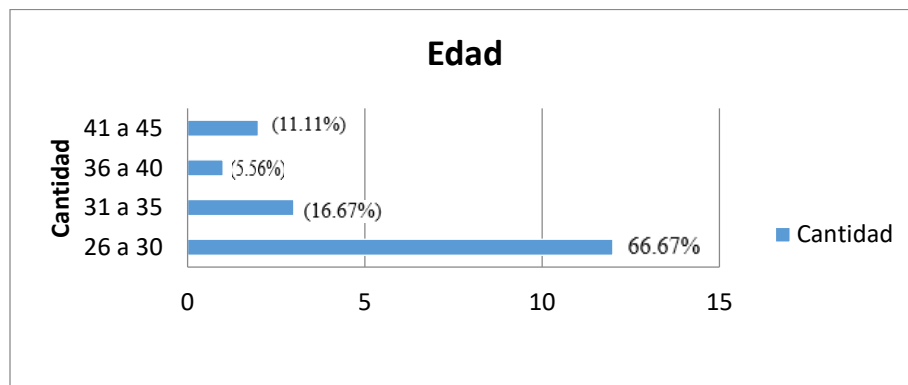


Figura 4. Edad

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico de edad se observa que la mayor concentración de participantes se encuentra en el rango de 26 a 30 años, con un 66.67% del total. Los rangos siguientes presentan una participación considerablemente menor: 31 a 35 años (16.67%), 41 a 45 años (11.11%) y 36 a 40 años (5.56%).

Esto evidencia que la muestra está compuesta mayoritariamente por adultos jóvenes, lo cual puede reflejar etapas iniciales o medias de desarrollo profesional.

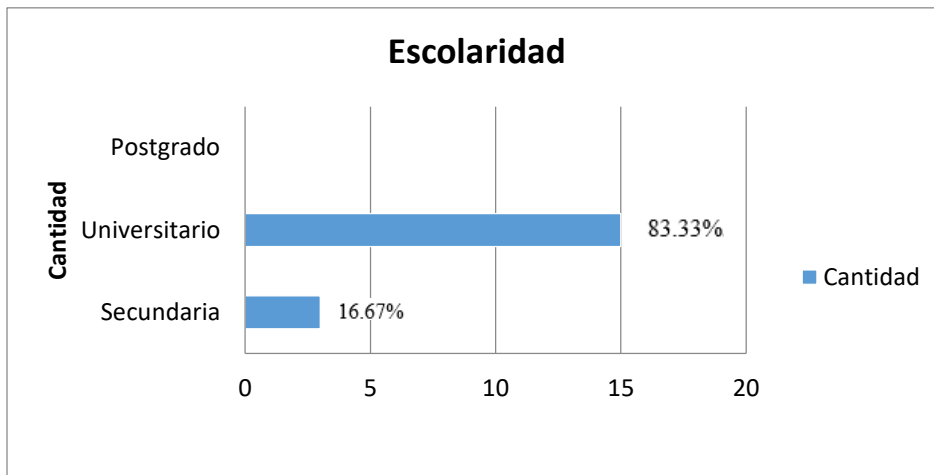


Figura 5. Escolaridad
Fuente: Elaboración propia

El gráfico del nivel de escolaridad muestra que la mayoría de los encuestados posee estudios universitarios 83.33%, seguido de un 16.67% con educación secundaria y ninguno de los participantes reportó contar con formación de postgrado, esto indica que la población laboral evaluada presenta un nivel educativo predominantemente superior, lo cual puede influir positivamente en el desempeño, la toma de decisiones y la adaptación a nuevas tareas.

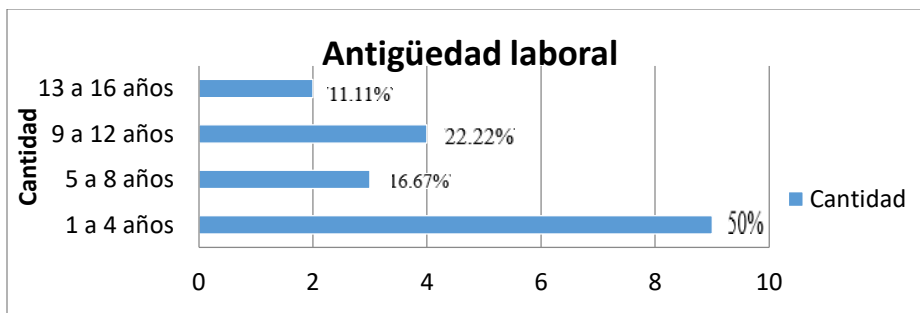


Figura 6 Antigüedad laboral
Fuente: Elaboración propia

En cuanto al tiempo de laborar, el gráfico evidencia que el 50% de los participantes tiene entre 1 y 4 años de antigüedad en la institución, siendo este el grupo predominante. Le siguen quienes tienen entre 9 y 12 años (22.22%), 5 y 8 años (16.67%) y, en menor proporción, 13 a 16 años (11.11%). Estos datos muestran una combinación de colaboradores relativamente recientes y

otros con permanencia significativa, lo que puede favorecer un equilibrio entre experiencia y renovación en el entorno laboral.

4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Los resultados de los instrumentos aplicados indican por cada objetivo de esta investigación lo siguiente:

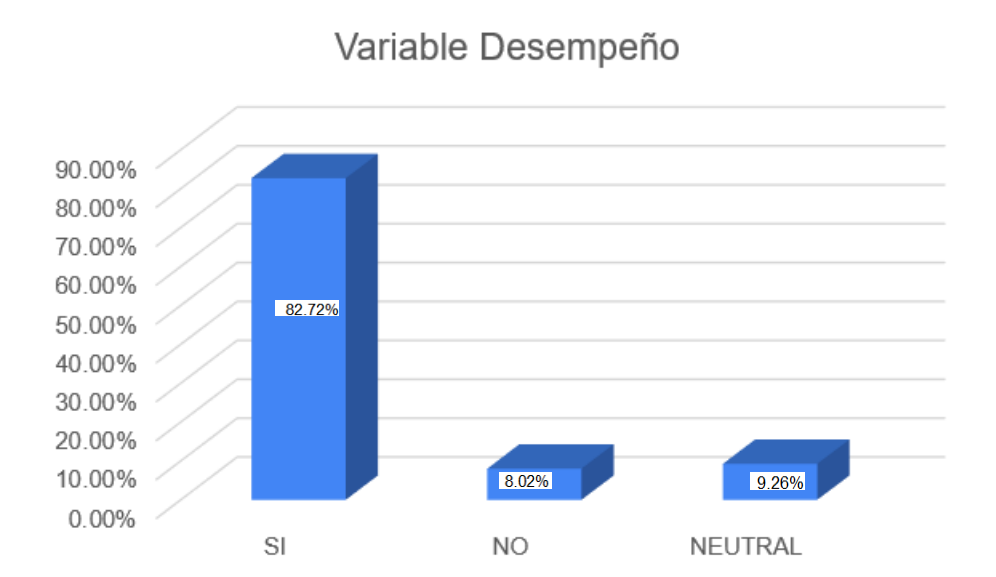


Figura 7. Variable desempeño

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores de primer nivel que realizaron la encuesta, su desempeño dentro de la empresa es alto con un 82.72% sienten que si se están desempeñando de la mejor manera, ya que conocen claramente sus responsabilidades y competencias, el 9.26% de los colaboradores dice que su conocimiento es neutral no están de todo conforme y un 8.02% dice no conocer claramente sus responsabilidades.

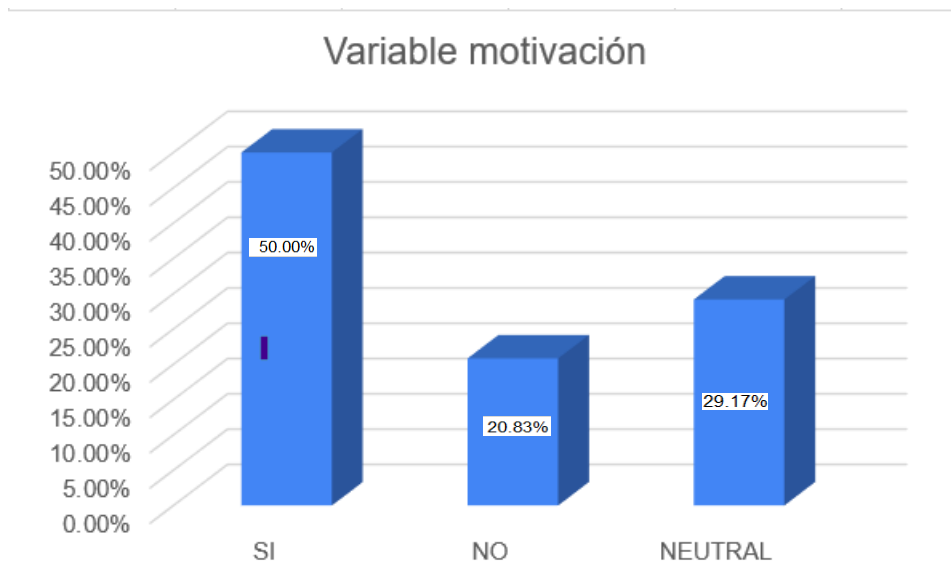


Figura 8. Variable motivación

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 50% afirma que se siente motivado para dar lo mejor en la empresa, sin embargo el 29.17% de los colaboradores manifiestan que se sienten en neutrales en lo que refiere a ese tema y el 20.83% no se siente motivados para dar lo mejor de ellos, por cual se debe investigar más a profundidad esta causa, para ver la inconformidad de parte de los colaboradores.

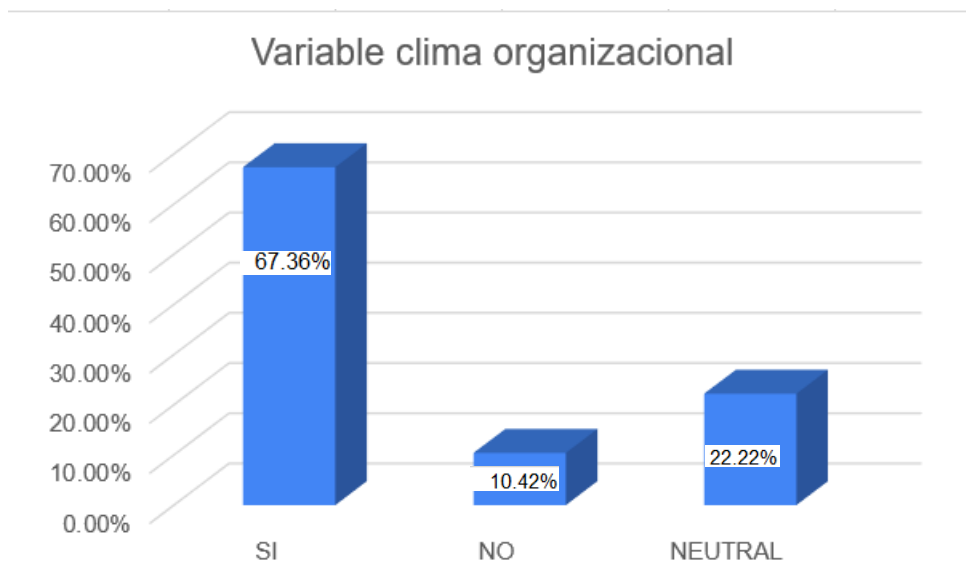


Figura 9. Variable Clima Organizacional

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 67.36% afirman que si se sienten satisfechos con el ambiente laboral de su mismo departamento, por lo que el 22.22% afirman que les indiferente el ambientes en el cual se encuentran y el 10.42% de los colaboradores No estan satisfechos con el ambiente laboral del departamento, por lo que se tiene que investigar más a fondos esta respuesta.

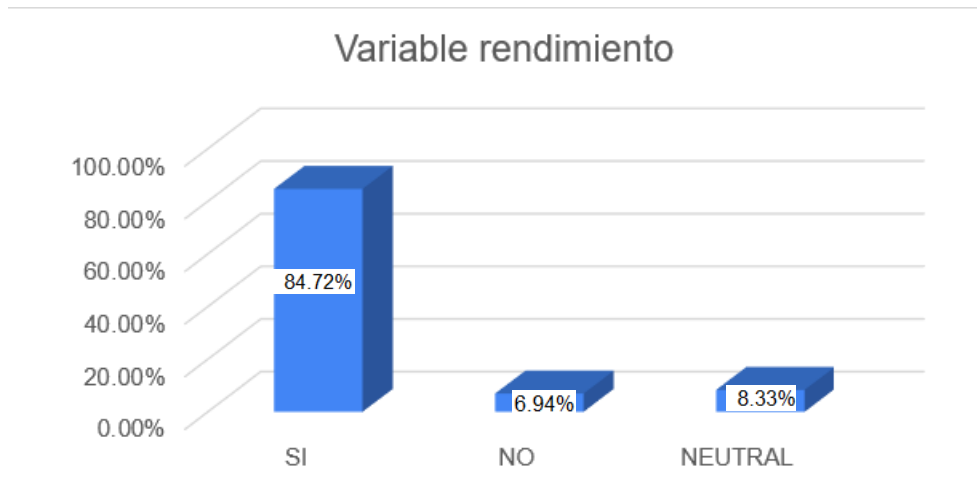


Figura 10. Variable rendimiento

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores en los que respecta a esta variable dependiente que es el rendimiento, se aprecia que el 84.72% de los colaboradores si mantienen un ritmo de trabajo que les permite cumplir con lo esperado diariamente, podriamos decir que se organizan para cumplir con lo establecido o su carga de trabajo es menos dependiendo del departamento, sin embargo el 8.33% de los colaboradores sienten neutral, podemos pensar que estos tiene una carga diferente de trabajo o en fechas especiales, como ser cierres de mes o fechas especiales, pero el 6.94% de los colaboradores dicen que No pueden mantener un mismo ritmo de trabajo lo cual no les permite cumplir con lo que se espera diariamente de su puesto de trabajo, esta es una causa importante en la investigación ya que por esto podemos apreciar que mantienen una carga laboral pesada que no les permite cumplir.

4.2.2 RESULTADO POR OBJETIVOS

4.2.2.1 **Objetivo 1: Identificar los factores de motivación, desempeño y clima laboral que inciden positiva y negativamente en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.**

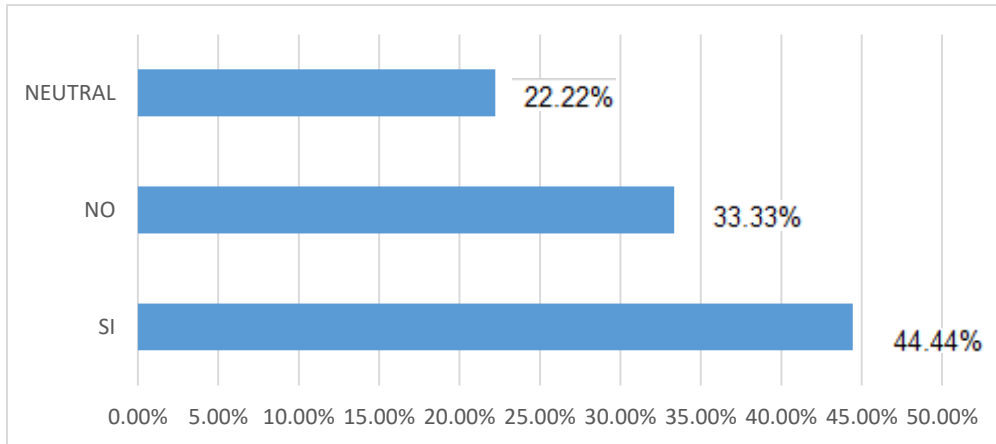


Figura 11. "Recibo reconocimiento cuando realizo un trabajo de calidad"

Fuente: Elaboración propia

En esta encuesta participaron 18 colaboradores de Banet que tuvieron diferentes percepciones, 8 colaboradores (44.44%) dijeron que si les reconocen cuando realizan un trabajo de calidad, esto representa menos de la población, esto puede indicar que se aplica consistentemente, sin embargo 4 colaboradores (22.22%) su respuesta fue neutral, esto indica que tuvieron dudas o experiencias inconsistentes con la calidad de sus trabajo, mientras en 33.33% de los colaboradores respondieron que no reciben reconocimiento por su trabajo. En base a estos resultados se puede analizar que la falta de reconocimiento positivo puede afectar la motivación laboral, sin embargo, evidencian una oportunidad clara para aplicar la practicas de reconocimiento a los colaboradores.

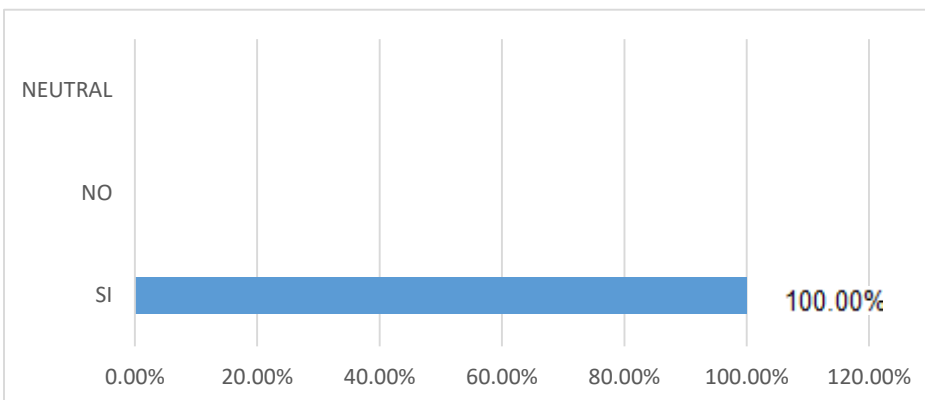


Figura 12. "Soy capaz de resolver problemas relacionados con mis funciones sin supervisión excesiva"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 100% se muestran capaces de resolver sus problemas, esto impacta positivamente, ya que nos muestra un alto nivel de autonomía laboral, esto influye de manera positiva en el desempeño ya que indica que los colaboradores poseen las habilidades necesarias para actuar de manera independiente y eficiente sin estar supervisando excesivamente como van realizando sus asignaciones.

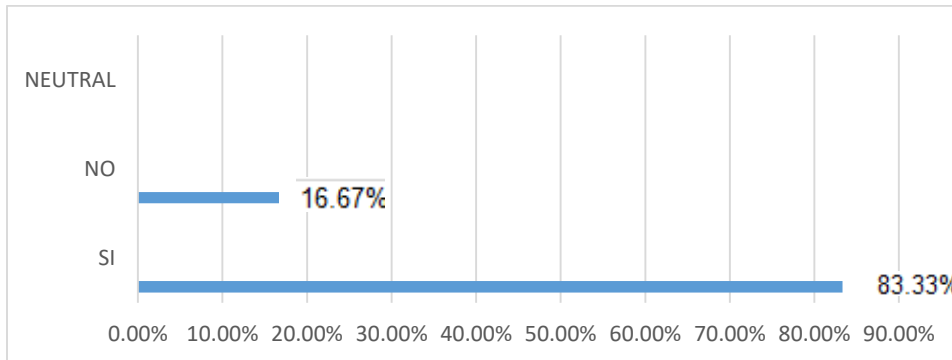


Figura 13. "Siento que mi desempeño ha mejorado en los últimos meses"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores, la mayoría 83.33% perciben que han mejorado en los últimos meses, esto afirma que se están generando condiciones que favorecen la mejora continua del desempeño, pero el 16.67% de los colaboradores no perciben lo mismo, este grupo minoritario de colaboradores, estos no presentan avances en base a su desempeño quizás requieran de cierta retroalimentación o capacitaciones, la opción "Neutral" nos muestra que el 0% de los colaboradores o sea ninguno, tienen una percepción confusa o dudosa, sino más bien muestran una percepción muy clara sobre su desempeño laboral.

4.2.2.2 Objetivo 2: Analizar de qué manera el nivel de desempeño laboral impacta en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.

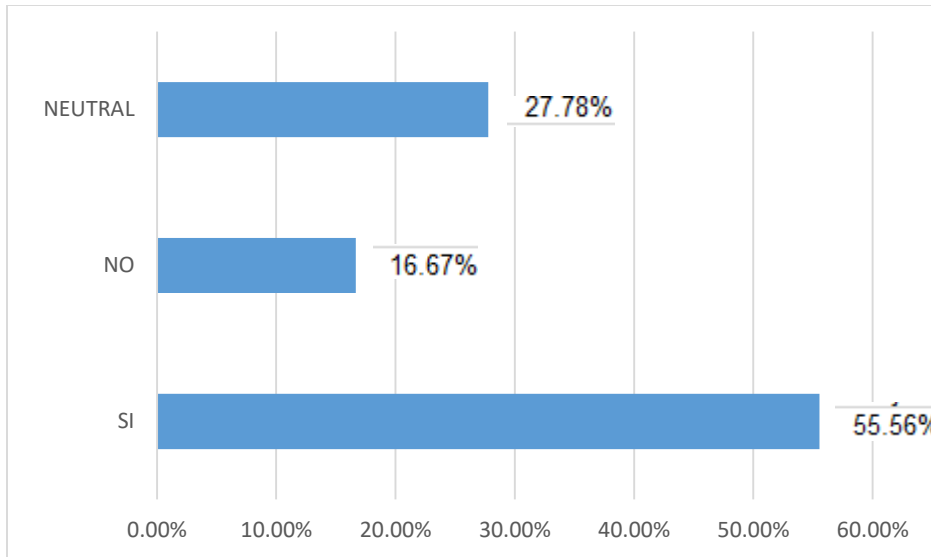


Figura 14. "Mi jefe me brinda retroalimentación objetiva para mejorar mi desempeño"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 55.56% un poco más de la mitad de los encuestados si reciben retroalimentación de sus jefes inmediatos, lo cual si se refleja buenas practicas de parte de su superior ya que acompaña a este hacia el cumplimiento de los objetivos y fortaleciendo el desempeño laboral, sin embargo, el 27.78% de los colaboradores encuestados, perciben que no tienen una retroalimentación clara o consistente, mientras que el 16.67% perciben que no cuentan con una retroalimentación por parte de los jefes inmediatos, esto puede afectar el rendimiento ya que no le permite reconocer las oportunidades de mejora.

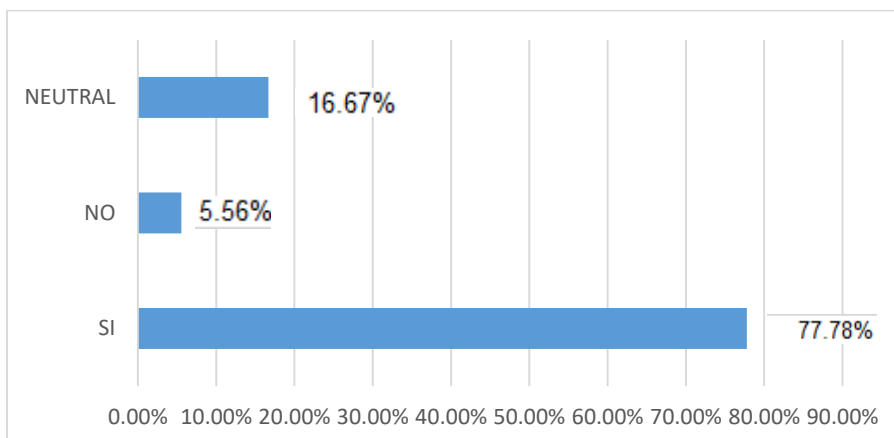


Figura 15. "En mi puesto, los errores se corrigen oportunamente para evitar que se repitan"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 77.78% si corrigen los errores para evitar que se repitan, esto hace que se eleve su desempeño, para mitigar los errores que se puedan volver a repetir, sin embargo, el 16.67 percibe que no tienen la claridad o la frecuencia con la que se corrigen los errores esto se puede dar posiblemente por la falta de comunicación entre varios departamentos y el 5.56% de los colaboradores indican que no se corrigen los errores esto puede impactar en el rendimiento de las áreas o de los colaboradores que no corrigen oportunamente los errores que se les presentan.

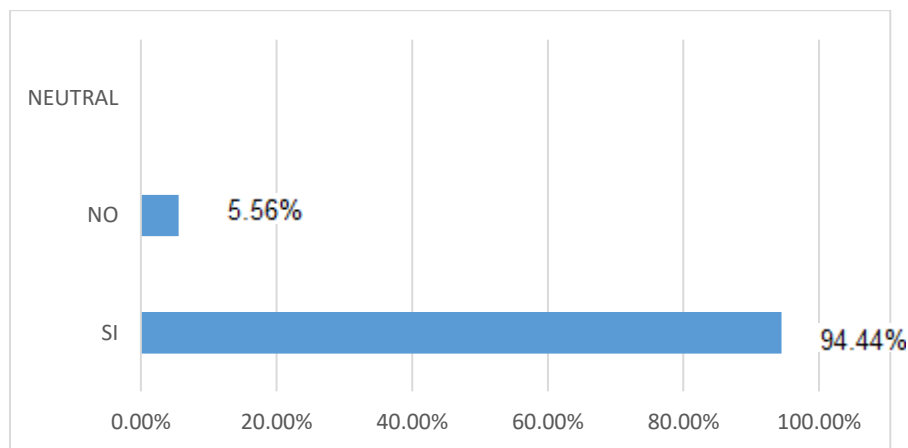


Figura 16. "Mis resultados laborales contribuyen al logro de metas del departamento"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores la gran mayoría el 94.44% consideran que los resultados si contribuyen a las metas del departamento lo que hace esto que los colaboradores sientan su eficacia y eficiencia dentro del departamento y que sus aportes son tomados en cuenta para las mejoras, mientras que el 5.56% percibe que no contribuye al logro de las metas es reducido el número de colaboradores que perciben eso, por lo que también se tiene que analizar ya que la meta es que el 100% los colaboradores lo perciban.

4.2.2.3 Objetivo 3. Plantear propuestas que permitan fortalecer el rendimiento del personal, con base en los hallazgos obtenidos durante la investigación y su contraste con estudios similares.

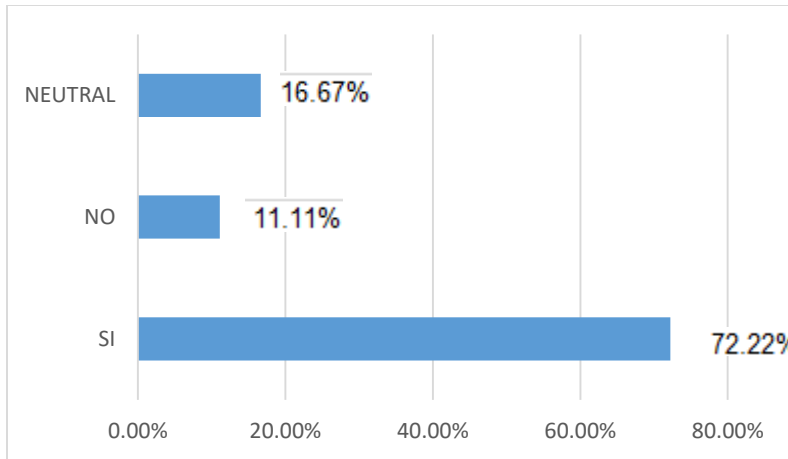


Figura 17. "Existe un ambiente de respeto entre los compañeros"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 72.22% si perciben un ambiente de respeto entre los compañeros, esto nos indica que la mayoría de los colaboradores encuestados se llevan bien o eso es lo que se percibe, mientras que el 16.67% perciben un ambiente neutral, sin embargo, el 11.11% percibe un ambiente no agradable con sus compañeros, esto hace que se perciba que hay áreas donde hay ambientes tensos o no agradables, lo cual puede perjudicar en el rendimiento laboral.

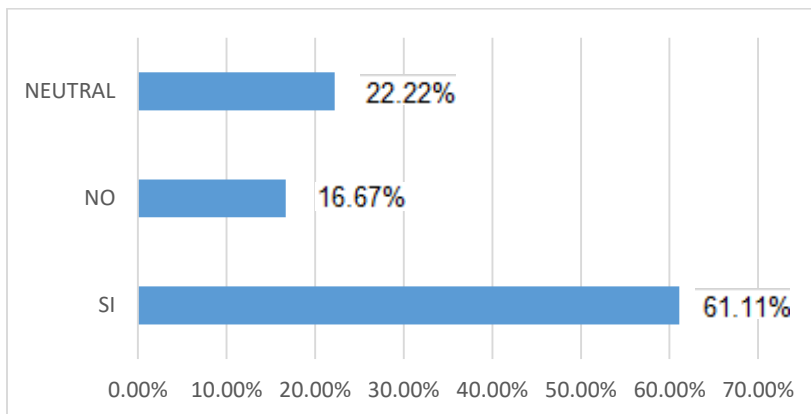


Figura 18. "Mi área es un lugar tranquilo y adecuado para trabajar"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 61.11% considera que su área de trabajo es un lugar tranquilo para desempeñar sus funciones, esto hace que se genere un ambiente laboral tranquilo, sin embargo, el 22.22% percibe que su área de trabajo no es del todo tranquilo y

adecuado para realizar sus tareas puede sentir que es cambiante el ambiente, mientras que el 16.67% siente que definitivamente su área de trabajo no es un lugar tranquilo lo que hace esto que puedan sentir sienta tensión como puede ser el ruido fuerte o interrupciones frecuentes por algún compañero o algo que lo perturbe que tenga cerca y pueda afectar, como ser una puerta o el teléfono de planta que puede sonar en varias ocasiones seguidas.

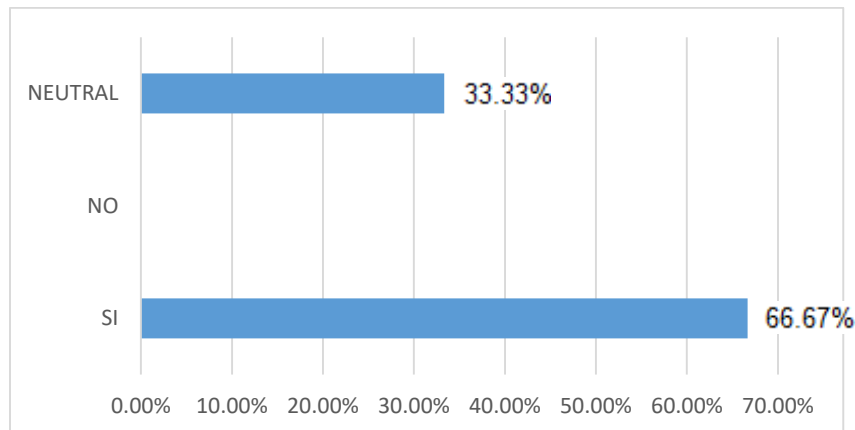


Figura 19. "En general, disfruto trabajar en esta organización"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 66.67% indican que, si disfrutan trabajar en Banet, lo cual si refleja que la mayoría perciben una experiencia laboral positiva, esto es fundamental para lograr un buen clima organizacional, sin embargo, el 33.33% de los colaboradores no están del todo conformes de pertenecer a la organización, esta neutralidad puede llevar a que tengan diferentes percepciones como puede ser, falta de estabilidad emocional en el trabajo o el no sentirse motivado por la carga de trabajo.

Además de estas variables, en el instrumento se agregaron otras variables para profundizar un más en los temas que siempre es importante tomar en cuenta para entender más sobre el liderazgo y compromiso de los colaboradores, siendo esto un valor agregado a la investigación.

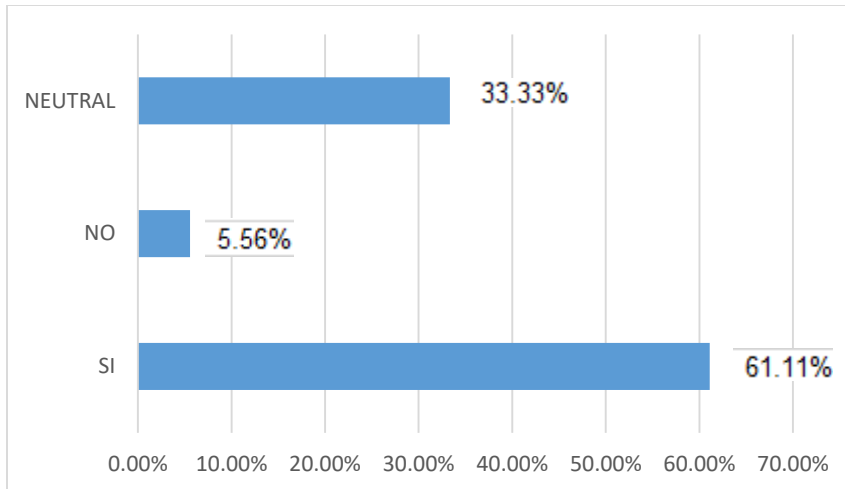


Figura 20. "Mi jefe demuestra un liderazgo justo y profesional"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 61.11% considera que su jefe demuestra un liderazgo justo y profesional, esto indica que se tiene ética y profesionalismo por parte de los jefes inmediatos de ciertas áreas, esto hace que el clima laboral sea de alguna manera más efectivo ya que genera ambiente de confianza, sin embargo, el 33.33% de los encuestados indican que parte de los colaboradores son neutrales y no tienen claro la calidad de liderazgo que reciben, mientras que solo el 5.56% perciben no tener un liderazgo justo y profesional por parte de su jefe inmediato.

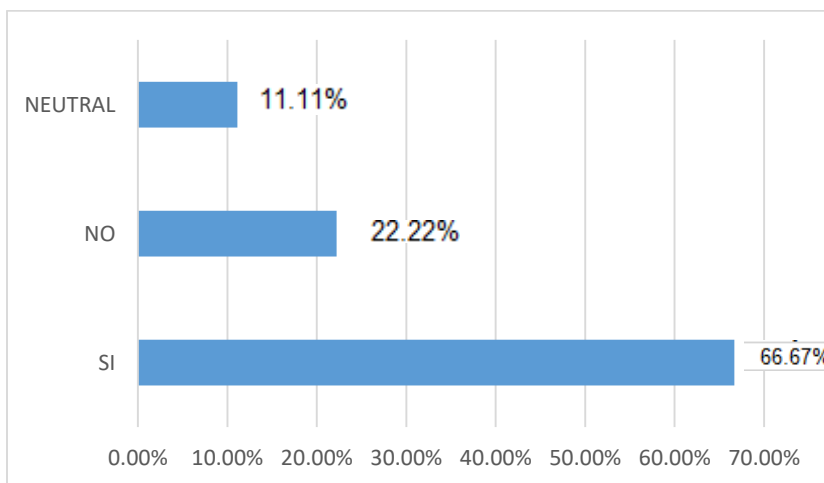


Figura 21. "Mi jefe toma decisiones coherentes y alineadas a los objetivos del área"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 66.67% indican que su jefe inmediato toma

decisiones coherentes sobre el área, esto indica que los colaboradores perciben un liderazgo bien orientado que impacta en los resultados del departamento, mientras que el 22.22% perciben que su jefe no toma decisiones coherentes en el área, sin embargo, el 11.11% indican que son neutrales lo que nos muestra poca visibilidad sobre las decisiones que toma y la poca comunicación.

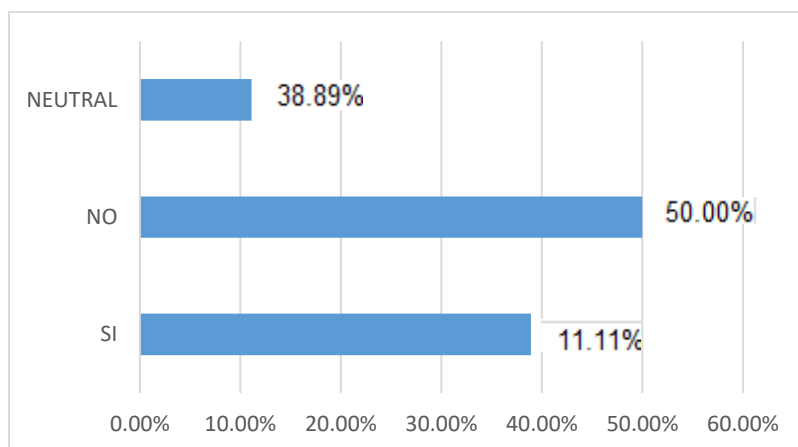


Figura 22. "La empresa se preocupa por mi bienestar y salud emocional"

Fuente: Elaboración propia

Según la percepción de los colaboradores el 38.89% perciben que la empresa se preocupa por su bienestar emocional, este bajo nivel de percepción en los colaboradores puede impactar en el bienestar emocional de cada colaborador, mientras que el 50% de los colaboradores No perciben que la empresa se preocupe por su bienestar y salud emocional, lo que indica que una debilidad en la organización, sin embargo, el 11.11% se mantienen en una posición neutral, esto puede generar a corto o mediano plazo una baja significativa en el rendimiento del personal y en el clima laboral.

4.8.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

Los resultados de los instrumentos aplicados en este caso una entrevista a los jefes inmediatos de las áreas de Tecnología y Administración que se les aplico el cuestionario en la empresa Banet, nos indican lo siguiente:

Según en resumen por el jefe de IT (tecnología), indica que él mide la evaluación del desempeño del personal a su cargo, combina dos métodos que son directos e indirectos, ya que es un departamento clave de la empresa,

- La medición tareas asignadas por medio de ticktes.
- La disponibilidad del colaborador, si lo necesita después su jornada y si este tiene la disponibilidad de quedarse.
- Realiza reuniones semanales para retroalimentar y mejorar puntos específicos que se van dando,
- Los tickets o mesa de servicio, esto con el fin de poder llevar un mejor control de rendimiento.
- Implementar un sistema formal de retroalimentación periódica que sea clara y
- Diseñar un plan formal de capacitación continúa basado en competencias técnicas y necesidades del área.
- Revisar la distribución de cargas laborales, implementar algunos métodos de priorización y mejorar los procesos internos para evitar retrasos.
- Fortalecer los canales de comunicación interdepartamental para agilizar procesos y mejorar el rendimiento.

Según en resumen por el jefe administrativo (administración), indica lo siguientes puntos de mejora:

- Capacitar al personal a cargo en el uso de herramientas tecnológicas y actualizar los sistemas utilizados en el área ya que están obsoletos y no cumplen con lo requerido.
- Mejorar la comunicación con el equipo para poder tener claridad para poder cumplir con los roles y expectativas.
- Establecer programas de capacitación continua, especialmente en competencias técnicas y de actualización profesional.
- Realizar reuniones semanales sobre los procesos y seguimientos en curso.
- Crear un plan de reconocimiento y recompensas basado en metas y desempeño para incentivar y crear mayor compromiso del personal.

4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL Y MODELOS APLICADOS

4.3.1 RESULTADOS DE PRUEBAS ESTADÍSTICAS

La confiabilidad de los instrumentos aplicados fue evaluada con la metodología de validación de tres expertos, que validaron el instrumento, ya que no se podía validar en formato individual a cada colaborador, solo en total de participantes y porcentajes.

4.3.2 SINTESIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a 18 colaboradores de la empresa Banet y las entrevistas aplicadas a los jefes de área nos permite identificar factores claves que se está tratando en esta investigación y son desempeño, motivación, clima laboral y rendimiento, también como valor agregado se tiene liderazgo y bienestar.

Según los instrumentos que se aplicaron y los resultados que se obtuvieron nos dan la percepción de que se aprecia que el desempeño laboral es adecuado ya que los colaboradores afirman conocer bien sus funciones y responsabilidades, sin embargo, también se muestran las áreas que necesitan mejora como es el tema de motivación ya que por lo menos el 50% de los colaboradores no se sienten motivados para dar lo mejor de sí mismos a la empresa, también el clima laboral refleja que más del 50% de los colaboradores se sienten cómodos con su entorno inmediato y fue muy poca la cantidad de colaboradores que no se sienten satisfechos, lo que se percibe puede ser presencia de tensiones o ambientes de trabajo poco favorables, también se tiene que considerar este punto como punto importante de mejora.

Finalmente las entrevistas realizadas a los jefes de área nos permitió identificar las áreas de mejora como reforzar la gestión de tiempo, aplicar el uso de las nuevas tecnologías, mejorar la comunicación entre los departamentos.

La combinación de datos cuantitativos y cualitativos evidencia que Banet cuenta con aspectos fuertes relacionados con desempeño, autonomía, clima laboral y compromiso del personal. Sin embargo, persisten debilidades en motivación, liderazgo, comunicación interna y gestión del tiempo, las cuales impactan directamente el rendimiento laboral.

Estos hallazgos permiten orientar propuestas que ayuden a fortalecer el bienestar

emocional, la eficiencia y la satisfacción laboral dentro de Banet.

4.4 RELACIÓN CON HIPOTESIS

Los resultados que se obtuvieron en este estudio si se respalda la hipótesis (H_1): La motivación, el desempeño y el clima laboral influyen de manera significativa en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025. Y se rechaza la hipótesis nula, ya que los hallazgos muestran la claridad y consistencias.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación muestran los hallazgos que, aunque existe una base sólida de compromiso y claridad en las funciones del personal, persisten factores que limitan el desarrollo pleno del talento humano, como la falta de reconocimiento constante, la escasa retroalimentación en ciertos departamentos y percepciones sobre el bienestar emocional y el ambiente de trabajo. Todos estos elementos revelan que el rendimiento no depende únicamente de la capacidad individual, sino de la calidad del entorno organizacional y de las prácticas de gestión implementadas.

En cuanto a las conclusiones por objetivo planteadas a continuación:

Objetivo1: Se identificó que los principales factores que afectan la motivación laboral están relacionados con la falta de reconocimiento formal, retroalimentación inconsistente y percepción neutral de valoración del esfuerzo, lo que genera niveles moderados de motivación en una parte importante de los colaboradores, impactando directamente en su rendimiento.

Objetivo2: Se determinó que el desempeño laboral de los colaboradores es mayormente positivo, especialmente en términos de autonomía, conocimiento de funciones y contribución a los objetivos departamentales; sin embargo, se detectaron oportunidades de mejora en la retroalimentación continua y corrección oportuna de errores, elementos clave para potenciar el rendimiento sostenido.

Objetivo3: En relación con el clima laboral, se concluye que, aunque la mayoría de los colaboradores percibe un ambiente respetuoso y adecuado, persisten áreas con tensiones, neutralidad emocional y percepción de ambientes poco tranquilos, lo cual puede afectar la motivación y el desempeño si no se atiende oportunamente.

Objetivo 4: Según los hallazgos obtenidos justifican la necesidad de implementar una estrategia integral de mejora, orientada al fortalecimiento de la motivación, el desempeño y el clima laboral, como un medio efectivo para elevar el rendimiento de los colaboradores y optimizar la gestión del talento humano en Banet.

El análisis combinado de los instrumentos evidencia que, aunque Banet cuenta con fortalezas en desempeño, autonomía y compromiso, la organización presenta debilidades en el

bienestar emocional, las prácticas de liderazgo y la comunicación interna. Estas conclusiones confirman la validez del estudio y proporcionan las bases necesarias para plantear propuestas de mejora coherentes con los resultados obtenidos.

5.2 RECOMENDACIONES

Debido a las conclusiones de esta investigación, se dan las siguientes recomendaciones:

Objetivo1: Implementar un sistema formal de reconocimiento e incentivos, que incluya reconocimiento mensual, retroalimentación positiva y acciones de valoración emocional, con el fin de fortalecer la motivación laboral y aumentar el compromiso de los colaboradores.

Objetivo2: Establecer un modelo estructurado de evaluación y retroalimentación del desempeño, mediante reuniones periódicas, metas claras y seguimiento continuo, que permita a los colaboradores identificar oportunidades de mejora y fortalecer su rendimiento individual y colectivo.

Objetivo3: Desarrollar estrategias orientadas a mejorar el clima laboral, tales como actividades de integración, fortalecimiento del liderazgo, mejora de la comunicación interna y promoción del bienestar emocional, con el propósito de crear un entorno laboral más positivo y colaborativo.

Objetivo 4: Implementar el Programa Integral para el Fortalecimiento del Rendimiento Laboral en Banet (PIFR-B) propuesto en esta investigación, asegurando su seguimiento y evaluación periódica, para garantizar su impacto positivo y sostenibilidad en el tiempo.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Programa Integral para el Fortalecimiento del Rendimiento Laboral en Banet (PIFR-B)

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta se fundamenta en los hallazgos obtenidos durante la investigación, los cuales demostraron que el rendimiento laboral de los colaboradores de Banet se ve directamente influenciado por tres factores: la motivación, el desempeño y el clima laboral. Las conclusiones evidenciaron la existencia de debilidades en la retroalimentación, percepciones inconsistentes del liderazgo, niveles moderados de motivación y tensiones en el ambiente laboral.

Sin embargo, el PIFR-B responde a la necesidad de implementar una intervención inmediata y viable que permita:

- Mejorar los niveles de motivación mediante estrategias de reconocimiento.
- Fortalecer el desempeño mediante procesos de retroalimentación continua.
- Optimizar el clima laboral a través de acciones de integración y bienestar emocional.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo1: Identificar niveles moderados de motivación y la ausencia de reconocimiento formal, el programa desarrolla mecanismos de incentivos, reconocimiento mensual y acciones de valoración emocional.

6.3.2 Objetivo2: Basado en la evidencia de que la retroalimentación no es constante, el alcance incluye el diseño de un sistema formal de reuniones trimestrales, formatos institucionales y herramientas de seguimiento.

6.3.3 Objetivo3: La propuesta lleva a cabo actividades de integración, estrategias de bienestar emocional y un protocolo de comunicación entre áreas.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

El plan de implementación se desarrollará en 5 fases que son: Diagnostico interno, Diseño

de sistema de reconocimiento y bienestar, Formación y fortalecimiento del desempeño, Implementación operativa, Medición y evaluación del impacto.

6.4.2 DESARROLLO

Fase I: Diagnostico Interno

La evaluación inicial del estado de la motivación, el desempeño y el clima laboral.

- Encuestas diagnósticas.
- Entrevistas con líderes y colaboradores clave (coaching).
- Revisión de cargas laborales.
- Identificación de problemas de comunicación.

Fase II: Diseño del sistema de reconocimiento y bienestar

Incluye la creación de mecanismos institucionales para valorar el esfuerzo y fomentar el bienestar:

- Reconocimiento mensual.
- Incentivos no monetarios (certificados, menciones, distintivos).
- Acciones iniciales de bienestar emocional.

Fase III: Formación y fortalecimiento del desempeño

Creación y ejecución de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral.

- Capacitaciones técnicas según área.
- Capacitaciones en habilidades blandas (comunicación, liderazgo, trabajo en equipo).
- Formación para jefes en retroalimentación efectiva y manejo de equipos. (Coaching)
- Implementación de un manual institucional de retroalimentación trimestral.

Fase IV: Implementación operativa

Ejecución sistemática de todos los componentes diseñados:

- Puesta en marcha del sistema de reconocimiento.
- Aplicación trimestral del proceso de retroalimentación.

- Actividades de integración y bienestar laboral.
- Implementación del protocolo de comunicación entre departamentos.
- Ajustes operativos según observaciones del personal.

Fase V: Medición y evaluación del impacto

Medición de avances y resultados en términos de motivación, desempeño, clima laboral y rendimiento laboral:

- Indicadores de motivación laboral.
- Indicadores de desempeño laboral.
- Indicadores de clima laboral.
- Indicador institucional de rendimiento laboral.
- Informe de resultados con recomendaciones de mejora continua.

6.5 TABLA 3. MEDIDAS DE CONTROL

Medidas de control aplicables en Banet				
Indicador	Descripción	Herramienta	Frecuencia	Meta mínima
Motivación laboral	Nivel de satisfacción y reconocimiento percibido	Encuesta de motivación	Mensual	≥ 80% positivo
Desempeño laboral	Cumplimiento de metas y calidad del trabajo	Reportes y retroalimentación	Trimestral	≥ 85%
Clima laboral	Percepción del ambiente y relaciones internas	Encuesta de clima laboral	Semestral	≥ 75%
Rendimiento laboral	Resultado global de desempeño, motivación y clima laboral	Matriz institucional de rendimiento	Trimestral	≥ 80%

Tabla 3. Medidas de control aplicables en Banet

Fuente: Elaboración propia

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Cronograma de implementación							
Fases	Descripción	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Fase I	Aplicación de encuestas						
	Entrevista con líder (coach)						
	Revisión y asignación de tareas						
	Identificar problemas de comunicación						
Fase II	Reconocimientos mensuales						
	Incentivos simbólicos (certificados, menciones internas)						
	Bienestar emocional						
Fase III	Capacitaciones por departamento						
	Capacitaciones por habilidades blandas						
	Formación a jefes en manejo de equipos						
	Implementación del manual						
Fase IV	Aplicar el sistema de reconocimientos						
	Aplicación trimestral del proceso de retroalimentación						
	Actividades de integración						
	Implementación del protocolo de comunicación entre dptos						
Fase V	Indicadores por área aplicada y retroalimentación						

Tabla 4. Cronograma de implementación

Fuente: Elaboración propia

6.7 TABLA 5. PRESUPUESTO E IMPACTO DEL PRESUPUESTO

Se facilita un presupuesto estimado para la aprobación por Gerencia General, el costo total estimado: **L. 82,000.00**

Incluye:

Presupuesto					
Item	Detalle	Descripción	Costo unitario aproximado	Costo - beneficio	Impacto organizacional
1	Materiales de reconocimiento	Elaboración y adquisición de certificados, distintivos, pines o materiales impresos utilizados para reconocer el desempeño destacado del personal.	L4,200.00	Inversión baja con alto efecto emocional y conductual.	Gran retorno en compromiso laboral.
2	Incentivos simbolicos	Tarjetas, menciones especiales, diplomas o pequeños obsequios utilizados para motivar y reforzar el compromiso laboral.	L3,000.00	Muy bajo costo, pero mantiene la motivación constante.	Impacto directo en productividad.
3	Capacitaciones tecnicas o blandas	Actividades asociadas a talleres, cursos o sesiones.	L21,600.00	Es la inversión con retorno más medible, porque se traduce en mejor desempeño y resultados operativos	Disminución de tensiones internas y mayor trabajo en equipo
4	Actividades de bienestar	Dinámicas grupales, actividades recreativas o talleres de autocuidado.	L3,000.00	Pequeña inversión que protege la salud emocional	Evita pérdidas por bajas médicas o bajo rendimiento.
5	Medición e instrumentos de evaluación	Aplicar encuestas, instrumentos de medición, análisis de datos o herramientas digitales.	L3,000.00	Garantiza que el dinero invertido en todo el programa sí genere resultados comprobables.	Optimización del tiempo y estandarización del aprendizaje
6	Uso de plataforma TalentsLMS x 6 meses	Incluye la suscripción o licencia requerida para utilizar la plataforma como medio de impartir capacitaciones virtuales, seguimiento de progreso y evaluación del aprendizaje.	L4,284.00	Tecnología que optimiza el proceso formativo y reduce costos futuros.	Mayor cobertura de capacitación.
7	Sesiones de coaching presencial 2 sesiones (3personas x 6 meses)	Honorarios o costor asociados a sesiones de coaching individual o grupal, orientadas a fortalecer habilidades de liderazgo.	L42,120.00	Es la inversión mayor, pero su impacto es estratégico, porque mejora la calidad del liderazgo, que influye directamente en todo el desempeño organizacional.	Mayor productividad grupal y mejor resolución de problemas de clima laboral derivados de mala gestión.
Total inversión estimada			L81,204.00		

Tabla 5. Presupuesto

Fuente: Elaboración propia

El detalle del presupuesto presentado para la mejora de los colaboradores de Banet, representa una inversión de aproximadamente L82,000.00, cubriendo todas las implementaciones para la mejora

6.8 TABLA 6. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

Capítulo I			Capítulo	Capítulo III			Capítulo V	Capítulo VI	
Título de investigación	Objetivo General	Objetivo Específico	Teorías de sustento	Variables	Población	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos propuesta
Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025	Analizar la influencia de la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de la institución Banet durante el año 2025, mediante la aplicación de métodos cualitativos (encuestas, entrevistas y revisión documental), con el fin de identificar factores clave que favorezcan la gestión del talento humano y mejoren los resultados organizacionales.	Identificar los factores de motivación, desempeño y clima laboral que inciden positivamente o negativamente en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.	Teoría de la Motivación Humana (Maslow, 1943)	Motivación laboral	Población cuantitativa: 18 colaboradores	Cuestionario: Guía de preguntas	Objetivo1: Se concluye que la motivación laboral influye de manera significativa en el rendimiento del personal de Banet, debido a que una parte importante de los colaboradores manifestó no sentirse plenamente motivada para dar lo mejor de sí, también la falta de reconocimiento, la percepción limitada de interés en la empresa hacia el bienestar emocional y la ausencia de incentivos se	Programa Integral para el Fortalecimiento del Rendimiento Laboral en Banet (PIFR-B)	Objetivo1: Identificar niveles moderados de motivación y la ausencia de reconocimiento formal, el programa desarrolla mecanismos de incentivos, reconocimiento mensual y acciones de valoración emocional.
		Analizar de qué manera el nivel del desempeño laboral impacta en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025.	Teoría de la Gestión del Desempeño (Hansen & Wernerfelt, 1989)	Desempeño laboral			Objetivo2: Se determinó que el desempeño laboral incide de forma directa en el rendimiento de los colaboradores, dado que la mayoría manifestó conocer claramente sus funciones, corregir errores oportunamente y contribuir al logro de metas departamentales. Sin embargo, también se evidenció que la retroalimentación por parte de los jefes no es constante, lo cual limita		Objetivo2: Basado en la evidencia de que la retroalimentación no es constante, el alcance incluye el diseño de un sistema formal de reuniones trimestrales, formatos institucionales y herramientas de seguimiento.
		Plantear propuestas que permitan fortalecer el rendimiento del personal, con base en los hallazgos obtenidos durante la investigación y su contraste con estudios similares.	Teoría del clima organizacional (Litwin & Stringer, 1968)	Clima laboral	Objetivo3: Se concluye que el clima laboral tiene un efecto significativo en la percepción del rendimiento, ya que, aunque la mayoría de los colaboradores describió su ambiente inmediato como positivo, hay un grupo que manifestó percibir tensiones, falta de tranquilidad o dificultades	Objetivo3: La propuesta lleva a cabo actividades de integración, estrategias de bienestar emocional y un protocolo de comunicación entre áreas.			
		Proponer una estrategia de mejora integral enfocada en la motivación, el desempeño y el clima laboral, que contribuya al aumento del rendimiento de los			Objetivo3: Se concluye que el clima laboral tiene un efecto significativo en la percepción del rendimiento, ya que, aunque la mayoría de los colaboradores describió su ambiente inmediato como positivo, hay un grupo que manifestó percibir tensiones, falta de tranquilidad o dificultades interpersonales que afectan el trabajo diario. Asimismo, se identificaron brechas en la comunicación				
				Rendimiento	Población cualitativa: 2 jefes de área	Encuesta: Entrevista			

Tabla 6. Concordancia de segmentos

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Recuperado de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Cardona, D., & Zambrano, L. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184–189. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108010>
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Chiavenato+2000+Gesti%C3%B3n+del+talento+humano>
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Pearson. Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Dessler+2020+Human+Resource+Management>
- García, D. (2009). *Clima laboral y desempeño organizacional*. Trillas. Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Garc%C3%ADa+2009+Clima+laboral+y+desempe%C3%Bl+organizacional>
- Hansen, G., & Wernerfelt, B. (1989). *Determinants of firm performance*. *Management Science*, 35(4), 530–545. Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Hansen+Wernerfelt+1989+Determinants+of+firm+performance>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley. Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Herzberg+1959+The+Motivation+to+Work>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill. Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Hern%C3%A1ndez+Fern%C3%A1ndez+Baptista+2014+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2007). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw-Hill.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Hern%C3%A1ndez+Fern%C3%A1ndez+Baptista+2007+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n>
- Lewin, K., & Lippitt, R. (1938). *Group atmosphere studies*. Journal of Social Psychology.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Lewin+Lippitt+1938+Group+atmosphere+studies>
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard University Press.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Litwin+Stringer+1968+Motivation+and+Organizational+Climate>
- López, J. (2018). *Satisfacción laboral y educación*.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=L%C3%B3pez+2018+Satisfacci%C3%B3n+laboral+y+educaci%C3%B3n>
- Mayo, E. (1924). *The Hawthorne Studies*. Harvard University Press.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Mayo+1924+Hawthorne+Studies>
- Méndez, M. (2015). *Factores que afectan la satisfacción laboral*.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=M%C3%A9ndez+2015+Factores+que+afectan+la+satisfacci%C3%B3n+laboral>
- Mendoza-Vargas, J., et al. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones educativas*. Revista de Investigación Educativa, 39(2), 512–530.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Mendoza+Vargas+2021+Clima+organizacional+y+satisfacci%C3%B3n+laboral>
- Murillo, L., Pérez, A., & Rodríguez, M. (2014). *Salud emocional y satisfacción laboral en organizaciones educativas*.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Murillo+2014+Salud+emocional+y+satisfacci%C3%B3n+laboral>
- Murran, J. (1938). *Psychological climate*. American Psychological Association.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Murran+1938+Psychological+climate>
- Peña, J., Torres, M., & Pérez, R. (2015). *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas*.
Recuperado de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Pe%C3%B1a+2015+Clima+y+satisfacci%C3%B3n+laboral>

Pérez, L., Ramírez, J., & Silva, E. (2015). *Clima organizacional en empresas del sector electrónico*.

Obtenido de

<https://scholar.google.com/scholar?q=P%C3%A9rez+2015+Clima+organizacional+sector+electr%C3%B3nico>

Quijano, S., & Navarro, J. (1998). *Motivación, comportamiento humano y desempeño laboral*.

Recuperado de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Quijano+Navarro+1998+Motivaci%C3%B3n+y+comportamiento+humano>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.

Recuperado de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Robbins+2004+Comportamiento+organizacional>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Obtenido de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Robbins+Judge+2019+Organizational+Behavior>

Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, J., & Sánchez-Sellero, F. (2016). *Satisfacción laboral y productividad en entornos organizacionales*.

Recuperado de

<https://scholar.google.com/scholar?q=S%C3%A1nchez+Sellero+2016+Satisfacci%C3%B3n+laboral+y+productividad>

Seisdedos, N. (1996). *Evaluación del clima laboral: Manual técnico*. TEA Ediciones.

Obtenido de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Seisdedos+1996+Evaluaci%C3%B3n+del+clima+laboral>

Skinner, B. F. (1953). *Science and Human Behavior*. Macmillan.

Recuperado de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Skinner+1953+Science+and+Human+Behavior>

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Wiley.

Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Vroom+1964+Work+and+Motivation>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., de Vet, H., & van der Beek, A. (2011). *Conceptual frameworks of individual work performance*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.

Obtenido de

<https://scholar.google.com/scholar?q=Koopmans+2011+individual+work+performance>

- Lopes-Costa, J., & Muñoz-Canavate, A. (2015). *Relational capital and organizational performance*. *Procedia Economics and Finance*, 26, 64–71.
Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115008531>
- Margherita, A. (2022). *Human resource analytics: A systems thinking perspective*. *Human Resource Management Review*, 32(2).
Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2021.100822>
- Martínez, M., & Fierro, E. (2018). *Técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento*. *RIDE Revista Iberoamericana de Investigación*, 8(16), 130–164.
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49855080008>
- Minh, L. T. (2020). *Organizational commitment and job performance in manufacturing enterprises*. *Management Science Letters*, 10, 3307–3312.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Minh+2020+Organizational+commitment+job+performance>
- Nazir, O., & Islam, J. U. (2017). *Enhancing employee engagement through big data and analytics*. *South Asian Journal of Business Studies*, 6(1), 1–22.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Nazir+Islam+2017+employee+engagement>
- Pedraza, N. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso en el desempeño docente*. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20).
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498064102013>
- Pedraza, N., & González, A. (2021). *Satisfacción laboral en instituciones de educación superior*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(96), 1019–1040.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Pedraza+Gonz%C3%A1lez+2021+Satisfacci%C3%B3n+laboral>
- Pino, R. M., Ramírez, M., & Rojas, J. (2020). *Liderazgo servidor y satisfacción laboral en instituciones universitarias*. *Formación Universitaria*, 13(6), 205–216.
Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000600205&script=sci_arttext
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Bass+1985+Leadership+and+Performance+Beyond+Expectations>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Locke+1976+nature+and+causes+of+job+satisfaction>

- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Sage Publications.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Spector+1997+Job+Satisfaction>
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250–279.
Obtenido de [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). Wiley.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Katz+Kahn+1978+Social+Psychology+of+Organizations>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=McGregor+1960+The+Human+Side+of+Enterprise>
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Blau+1964+Exchange+and+Power+in+Social+Life>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived organizational support*. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
Recuperado de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). *Behavior in Organizations*. McGraw-Hill.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Porter+Lawler+Hackman+1975+Behavior+in+Organizations>
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organizations* (9th ed.). Pearson.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Greenberg+Baron+2008+Behavior+in+Organizations>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2014). *Organizational Behavior and Management* (10th ed.). McGraw-Hill.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Ivancevich+Konopaske+Matteson+2014+Organizational+Behavior+and+Management>
- Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior* (12th ed.). McGraw-Hill.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Luthans+2011+Organizational+Behavior>
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). *Relationship of core self-evaluations traits and job satisfaction and performance: A meta-analysis*. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407.
Recuperado de <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. Jossey-Bass.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Maslach+Leiter+1997+The+Truth+About+Burnout>
- Gilbreth, F. B., & Gilbreth, L. M. (1924). *Applied Motion Study*. Sturgis & Walton Company.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Gilbreth+1924+Applied+Motion+Study>
- Hackman, J. R. (2002). *Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances*. Harvard Business Review Press.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Hackman+2002+Leading+Teams>
- Hulin, C. L. (1991). *Adaptation, persistence, and commitment in organizations*. *Applied Psychology*, 40(1), 17–28.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Hulin+1991+Adaptation+persistence+commitment>
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice-Hall.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Bandura+1986+Social+Foundations+of+Thought+and+Action>
- Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
Obtenido de <https://doi.org/10.1037/h0040968>
- House, R. J. (1971). *A Path-Goal Theory of Leader Effectiveness*. *Administrative Science Quarterly*, 16(3), 321–339.
Recuperado de <https://doi.org/10.2307/2391905>
- Emerson, R. M. (1976). *Social exchange theory*. *Annual Review of Sociology*, 2, 335–362.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Emerson+1976+Social+exchange+theory>
- Fisher, C. D. (2003). *Why do employees enjoy work?*. *Journal of Organizational Behavior*, 24(6), 735–756.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Fisher+2003+Why+do+employees+enjoy+work>
- Cooper, C. L. (1998). *Identifying workplace stress: Health and safety hazards*. British Psychological Society.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Cooper+1998+Stress+at+work>
- Warr, P. (2002). *Psychology at Work*. Penguin Books.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Warr+2002+Psychology+at+Work>

- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2001). *Engagement and burnout: A double-edged sword?* Journal of Work & Stress, 15(3), 243–256.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Salanova+Schaufeli+2001+engagement+and+burnout>
- González-Romá, V., Peiró, J. M., Subirats, M., & Mañas, M. A. (2008). *The relationship between organizational climate and team performance in work teams.* European Journal of Work and Organizational Psychology, 17(1), 25–41.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Gonz%C3%A1lez-Rom%C3%A1+2008+organizational+climate+team+performance>
- Peiró, J. M. (2013). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.* Editorial Síntesis.
Obtenido de <https://scholar.google.com/scholar?q=Peir%C3%B3+2013+Psicolog%C3%ADa+del+Trabajo+y+de+las+Organizaciones>
- Velázquez, M. (2019). *Motivación y desempeño laboral en entornos organizacionales.* Revista de Psicología Laboral, 5(2), 45–60.
Recuperado de <https://scholar.google.com/scholar?q=Vel%C3%A1zquez+2019+motivaci%C3%B3n+y+desempe%C3%B1o+laboral>

ANEXOS

Anexo 1- Instrumento de Investigación

Datos Generales

1. Género:

- a) Hombre
- b) Mujer

2. Edad:

- a) 26 A 30
- b) 31 A 35
- c) 36 A 40
- d) 41 A 45

3. Escolaridad:

- a) Secundaria
- b) Universitario
- c) Postgrado

4. Antigüedad:

- a) 1 A 4 Años
- b) 5 A 8 Años
- c) 9 A 12 Años
- d) 13 A 16 Años

Preguntas según percepción de los colaboradores

“Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) de la facultad de Postgrado, de la Maestría en Dirección estratégica de personas.

Este cuestionario está dirigido a los colaboradores de la empresa con el objetivo de obtener información que permita evaluar aspectos relacionados con el clima organizacional, el desempeño y el rendimiento laboral.

Las respuestas serán tratadas de forma anónima y únicamente con fines académicos.

Su apoyo y honestidad es fundamental para la calidad del estudio.”

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y seleccione la que mejor considere.

La escala es la siguiente:

- 1 - SI
- 2 - NO
- 3 -NEUTRAL

Preguntas:

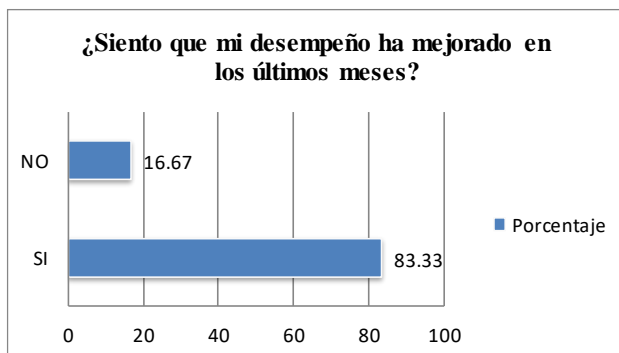
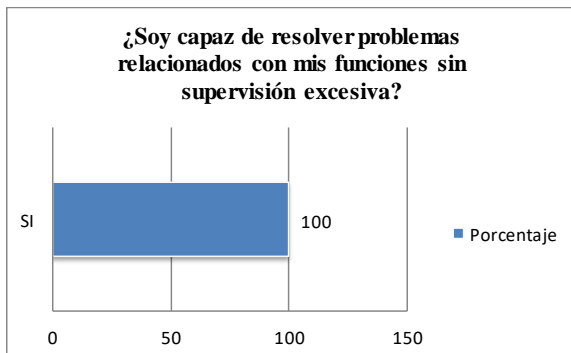
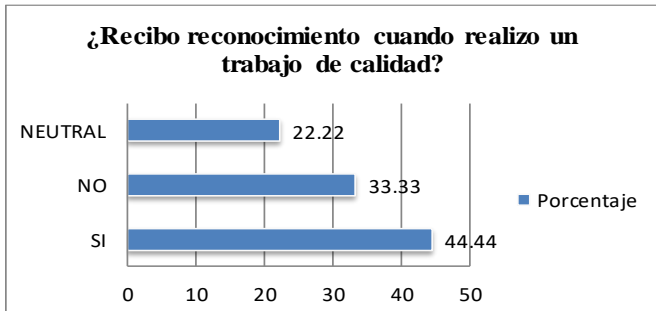
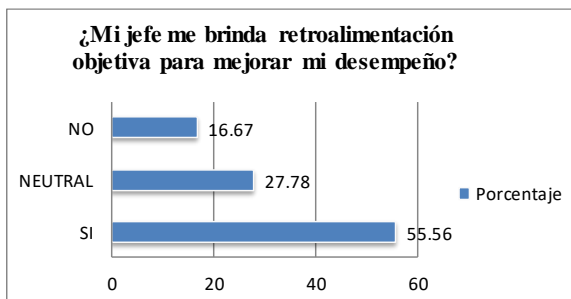
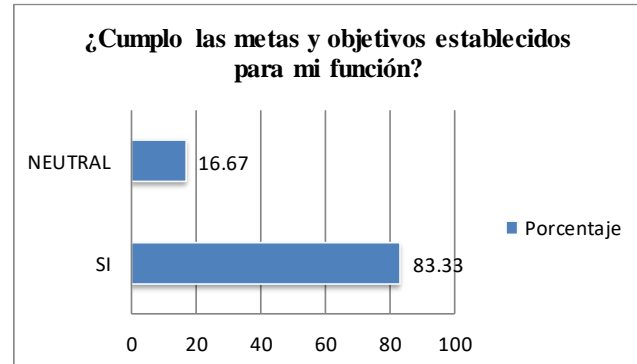
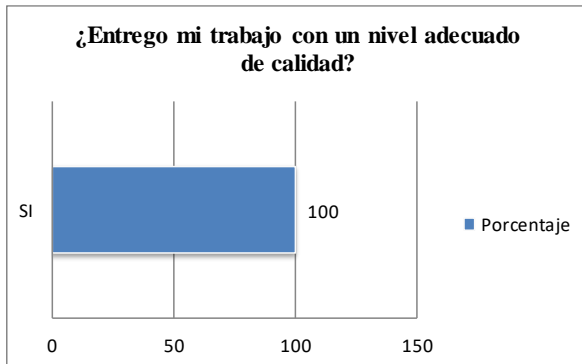
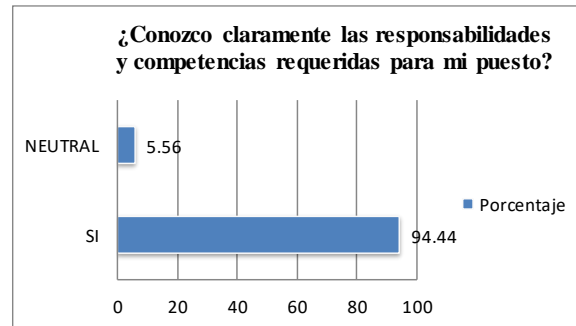
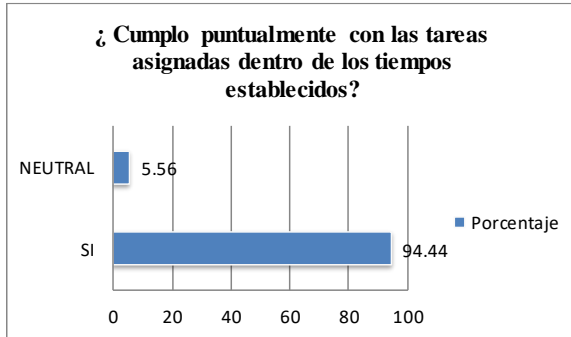
1. ¿Conozco claramente las responsabilidades y competencias requeridas para mi puesto?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
2. ¿ Cumpló puntualmente con las tareas asignadas dentro de los tiempos establecidos?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
3. ¿Entrego mi trabajo con un nivel adecuado de calidad?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
4. ¿Cumpló las metas y objetivos establecidos para mi función?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
5. ¿Mi jefe me brinda retroalimentación objetiva para mejorar mi desempeño?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
6. ¿Recibo reconocimiento cuando realizo un trabajo de calidad?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
7. ¿Soy capaz de resolver problemas relacionados con mis funciones sin supervisión excesiva?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
8. ¿Siento que mi desempeño ha mejorado en los últimos meses?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
9. ¿Estoy comprometido con mejorar continuamente mis habilidades laborales?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL

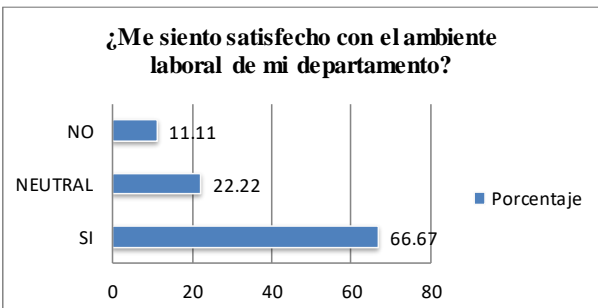
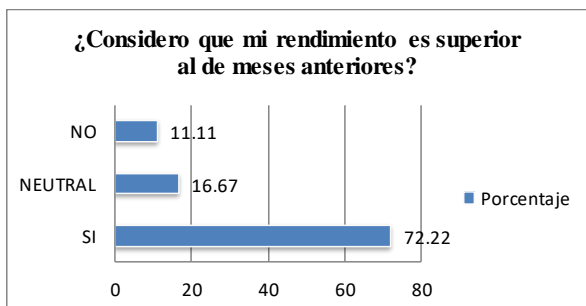
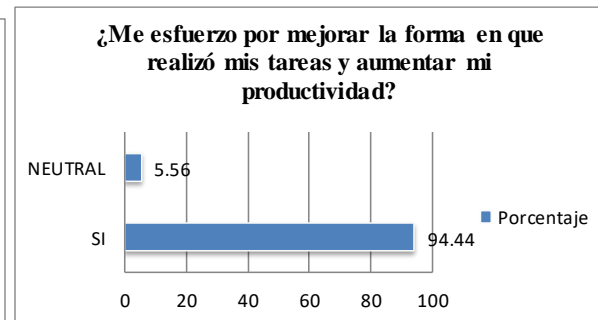
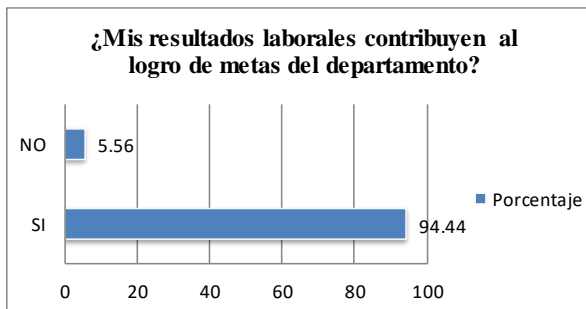
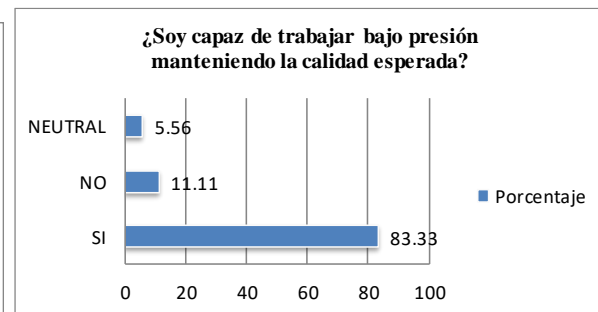
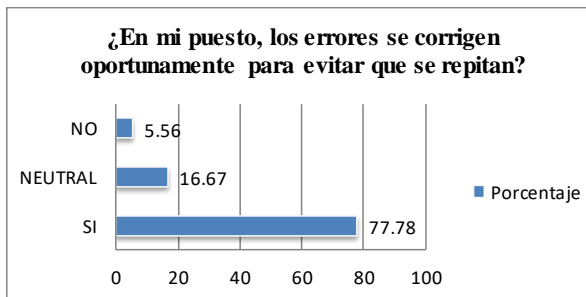
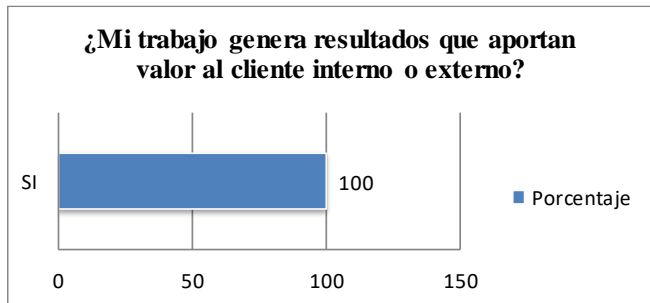
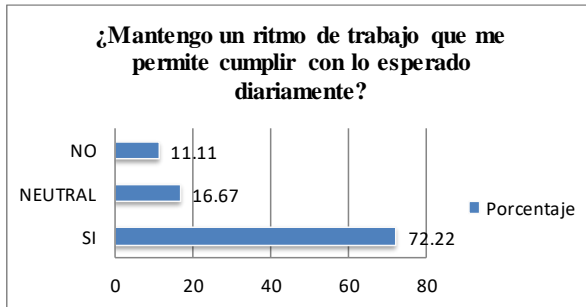
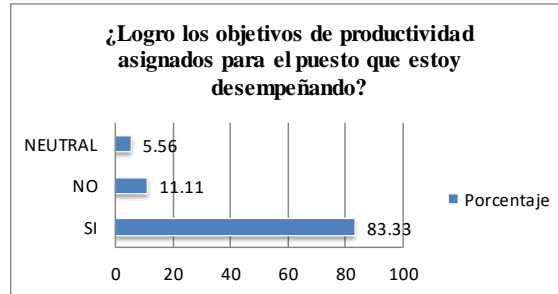
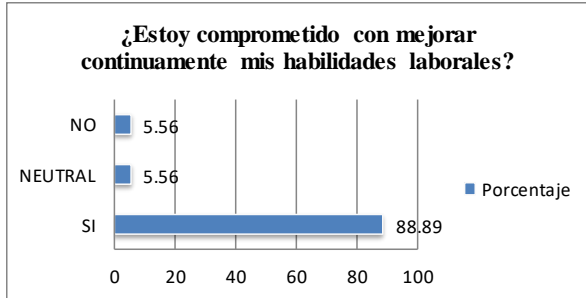
10. ¿Logro los objetivos de productividad asignados para el puesto que estoy desempeñando?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
11. ¿Mantengo un ritmo de trabajo que me permite cumplir con lo esperado diariamente?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
12. ¿Mi trabajo genera resultados que aportan valor al cliente interno o externo?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
12. ¿En mi puesto, los errores se corrigen oportunamente para evitar que se repitan?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
14. ¿Soy capaz de trabajar bajo presión manteniendo la calidad esperada?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
15. ¿Mis resultados laborales contribuyen al logro de metas del departamento?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
16. ¿Me esfuerzo por mejorar la forma en que realizo mis tareas y aumentar mi productividad?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
17. ¿Considero que mi rendimiento es superior al de meses anteriores?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
18. ¿Me siento satisfecho con el ambiente laboral de mi departamento?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
19. ¿Existe un ambiente de respeto entre los compañeros?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
20. ¿Mi área es un lugar tranquilo y adecuado para trabajar?
 - 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
21. ¿Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo?
 - 1 - SI

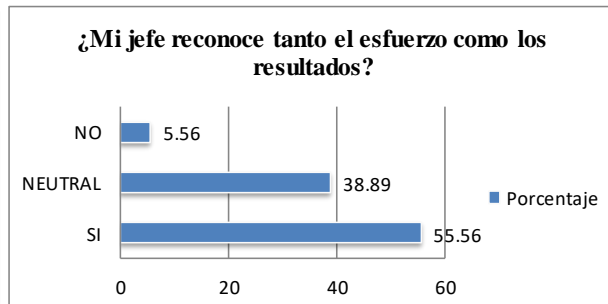
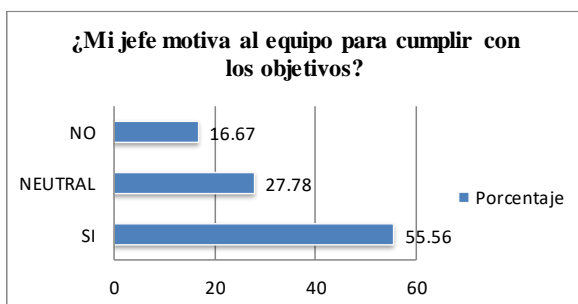
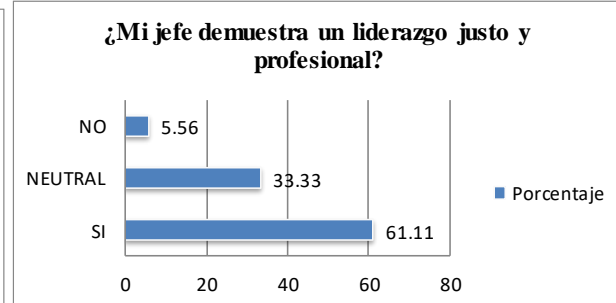
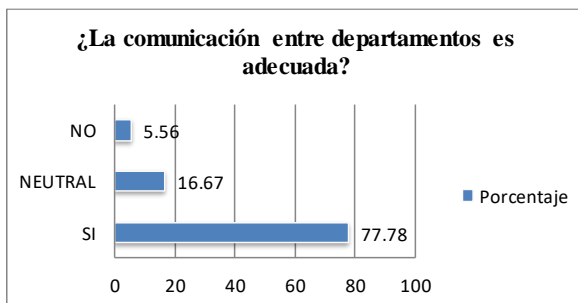
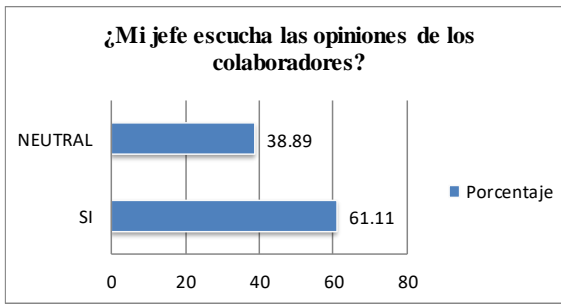
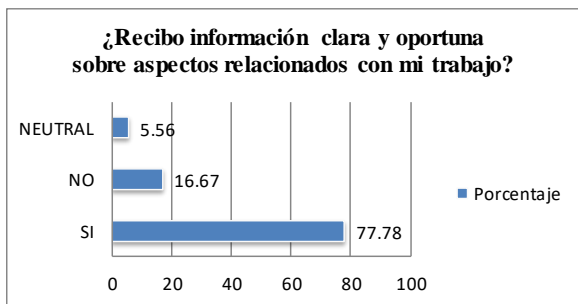
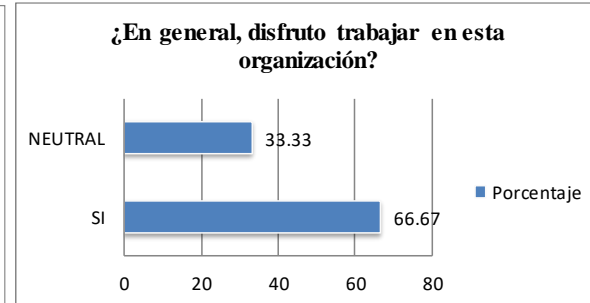
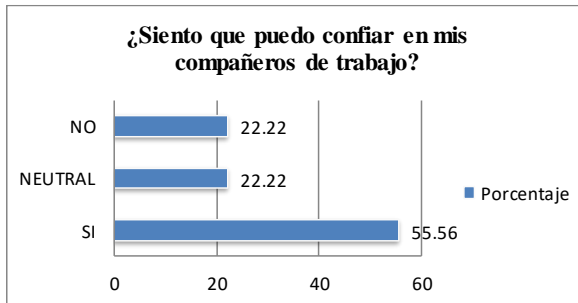
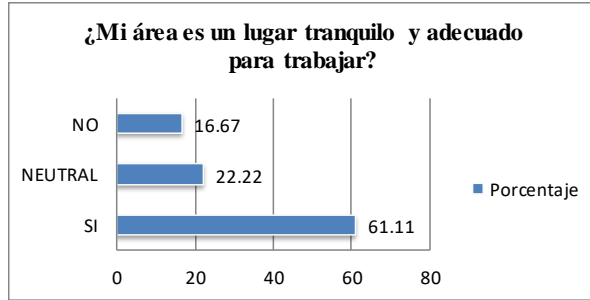
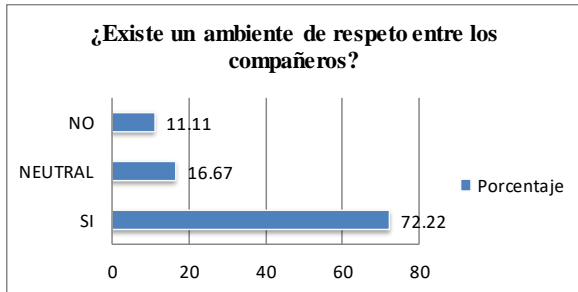
- 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
22. ¿En general, disfruto trabajar en esta organización?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
23. ¿Recibo información clara y oportuna sobre aspectos relacionados con mi trabajo?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
24. ¿Mi jefe escucha las opiniones de los colaboradores?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
25. ¿La comunicación entre departamentos es adecuada?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
26. ¿Mi jefe demuestra un liderazgo justo y profesional?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
27. ¿Mi jefe motiva al equipo para cumplir con los objetivos?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
28. ¿Mi jefe reconoce tanto el esfuerzo como los resultados?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
29. ¿Mi jefe toma decisiones coherentes y alineadas a los objetivos del área?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
30. ¿Siento que mi jefe apoya mi crecimiento profesional?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
31. ¿Me siento motivado para dar lo mejor de mí en mi trabajo?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
32. ¿Recibo apoyo de mi jefe cuando enfrento dificultades laborales?
- 1 - SI

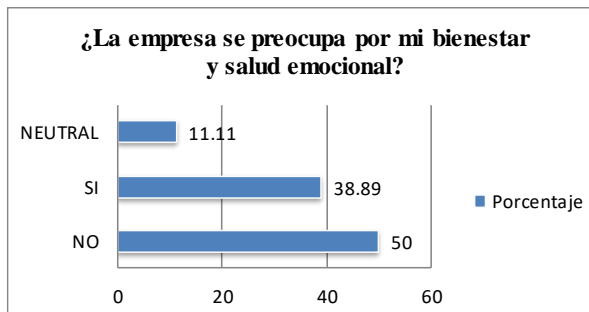
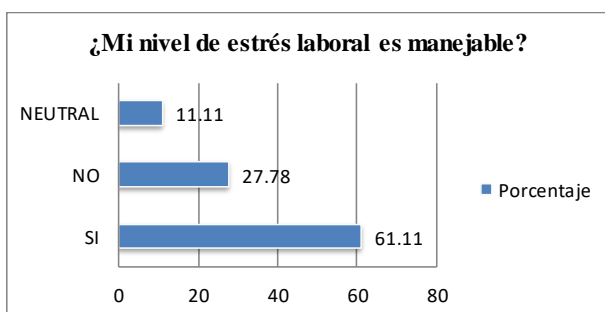
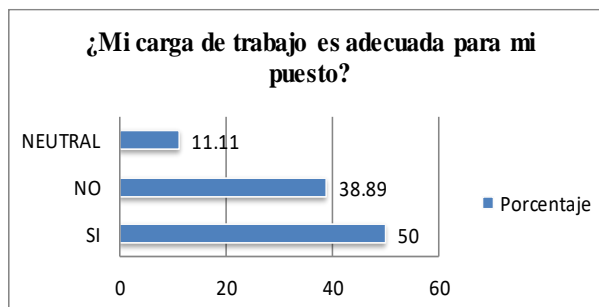
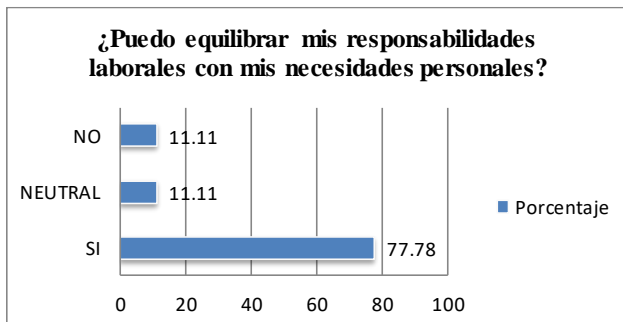
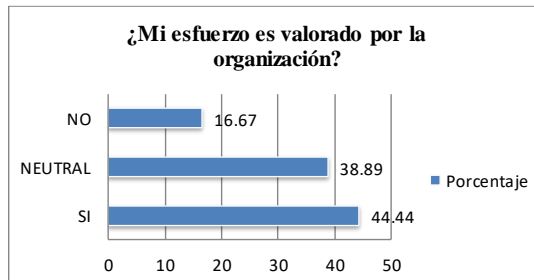
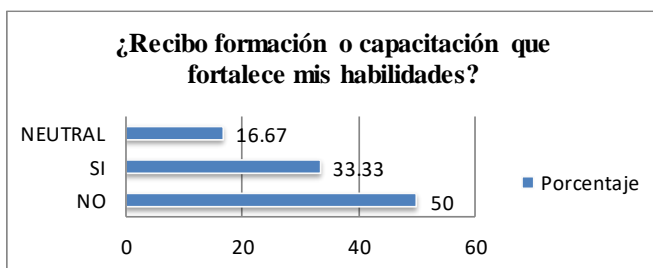
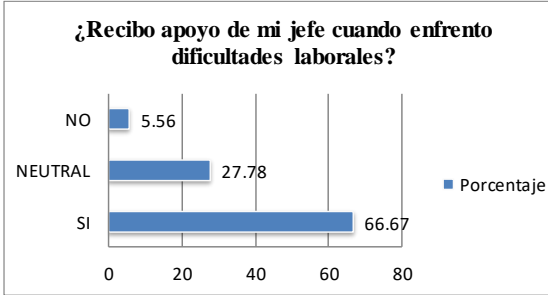
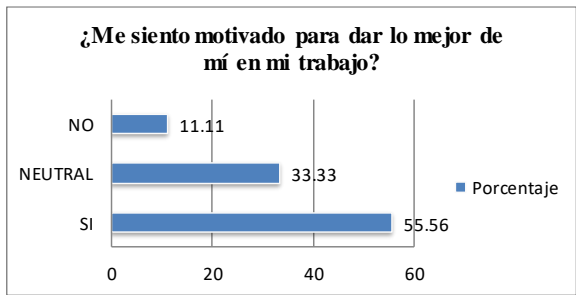
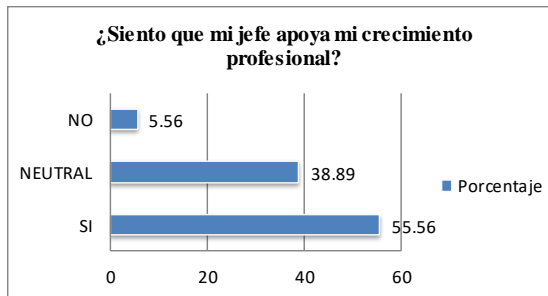
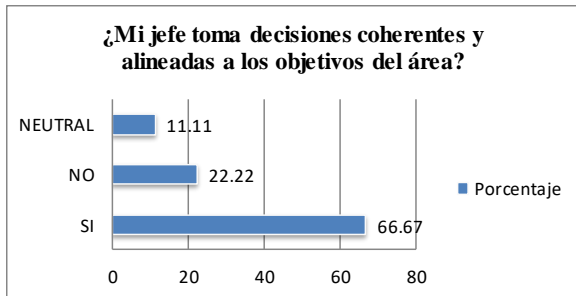
- 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
33. ¿Recibo formación o capacitación que fortalece mis habilidades?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
34. ¿Mi esfuerzo es valorado por la organización?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
35. ¿Puedo equilibrar mis responsabilidades laborales con mis necesidades personales?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
36. ¿Mi carga de trabajo es adecuada para mi puesto?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
37. ¿Mi nivel de estrés laboral es manejable?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
38. ¿La empresa se preocupa por mi bienestar y salud emocional?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
39. ¿Me siento comprometido con las metas de mi departamento?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
40. ¿Estoy dispuesto a hacer un esfuerzo adicional cuando es necesario?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
41. ¿Me siento orgulloso de trabajar en BANET?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
42. ¿Recomendaría BANET como un buen lugar para trabajar?
- 1 - SI
 - 2 - NO
 - 3 -NEUTRAL
43. Departamento al que perteneces
- IT
 - OPERACIONES
 - ADMINISTRACIÓN

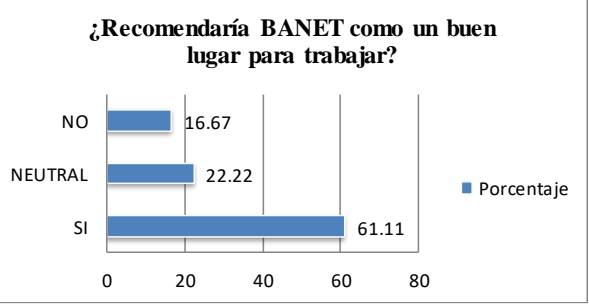
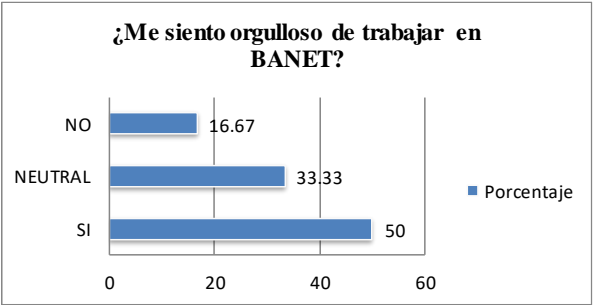
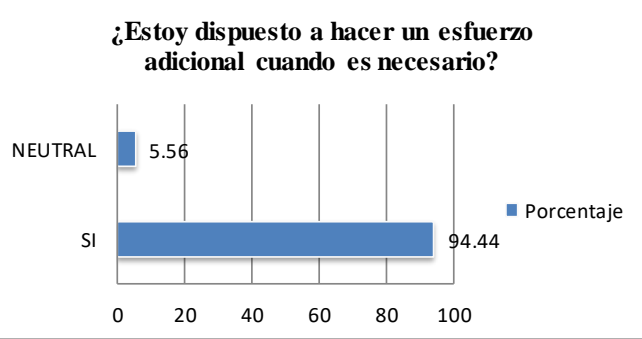
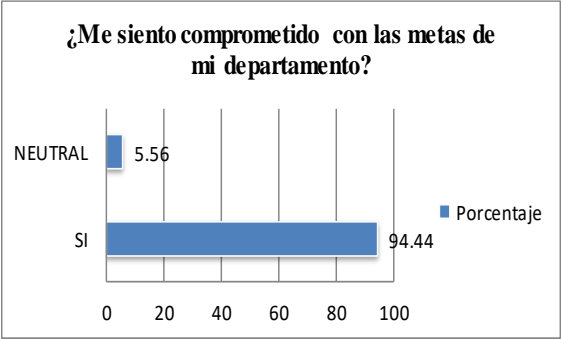
ANEXOS 2











Anexo 3

Entrevista 1- Jefe de área IT

1 ¿ Como evalúa el desempeño general de los colaboradores a su cargo en términos de cumplimiento de tareas, calidad y competencia?

R// Lo evaluo de diferentes maneras que a continuacion detallo :

- * Cumplimiento de las tareas asignadas
- * Tiempo de entrega de los requerimientos
- * Disponibilidad y tiempos en las actividadesdes asigandas
- * dominio de las herramientas y conocimientos de las mismas
- * manejo de las tareas asignadas

Estas evaluaciones se realizan mediante supervision directa

De igual manera se hacen reuniones internas con el personal a cargo para discutir el rendimiento que han tenido en la ultima semana y como podrian mejorar algunos puntos.

De manera indirecta se manejan herramientas de mesa de servicio la cual generan tickets que las personas que tengo a cargo deben de llenar y cerrar resolviendo lo reportado, esto se mide en tiempos y cantidad de ticket solucionados.

2 ¿ Cuales considera que son los principales factores que influyen en el rendimiento y la productividad del equipo?

R//Los principales factores que influeyn en el desempeño y rendimiento en la productividad del equipo para mi son los siguientes:

- * Contar con herramientas adecuadas para cada proceso que se vaya a realizar
- * Contar con personal capacitado
- * brindar capacitaciones continuas al personal
- * Contar con las areas adeacuadas y el equipo especializado
- * Realizar reuniones esporadicas de desempeño y alcance de objetivos

- * una buena comunicacion con el equipo
- * Balancear la carga de trabajo y gestionar bien a los recursos
- * un buen liderazgo en cada area

3 ¿ Como describiría el clima laboral de su área, especialmente en lo relacionado con comunicación, motivación, y las relaciones entre compañeros?

R// Lo describiria bastante agradable, somos un equipo de trabajo que mantiene una buena comunicacion que este es uno de los puntos mas importantes en cualquier area de trabajo o departamento.

A cada uno de los empleados se les motiva a crecer mas y a desarrollar sus labores de la mejor manera se les brinda capacitacion constante y algo importante es que tienen el respaldo y apoyo de su jefe inmediato.

La relación es bastante agradable y balanceada entre amistad y normas profesionales de trabajo.

4 ¿ Que debilidades o áreas de mejora ha identificado en su equipo a partir de la observación diaria y de los resultados esperados?

R// Quizá no sea una debilidad como tal, quizá sea un punto que se debe de reforzar o trabajar mas en ello y es en los tiempos de entrega de proyectos, en ocasiones la carga de trabajo es bastante alta y no da tiempo de terminar con todas las actividades propuestas que este es un punto importante a analizar ya que son en algunas temporadas que se tienen estas cargas por lo que solucionarlo con mas personal no seria lo mas factible, si bien es cierto nos dividimos el trabajo en equipo siempre faltan manos, para poder finalizar todo en tiempo requerido

5 ¿Qué acciones propone para mejorar el desempeño, el rendimiento y el ambiente laboral del departamento?

R// Lo que propondria seria un poco mas de comunicacion entre departamentos, más capacitaciones externas y crear un plan de reconocimientos por cumplimiento de metas.

Entrevista 2 - Jefe de área Administración

1 ¿ Como evalúa el desempeño general de los colaboradores a su cargo en términos de cumplimiento de tareas, calidad y competencia?

R// Actualmente evaluó el desempeño de los colaboradores de mi equipo mediante indicadores de rendimiento y evaluaciones cualitativas. Estas evaluaciones se centran en el cumplimiento de trabajos terminados, tiempos de efectividad, iniciativa de mejoras de procesos, incluyendo evaluación periódicas que midan la calidad del trabajo y la capacidad de adaptación de desafíos dentro de la organización.

2 ¿ Cuales considera que son los principales factores que influyen en el rendimiento y la productividad del equipo?

R// Hay varios factores que influyen iniciando por el ambiente de trabajo que rodea al colaborador si este es positivo y motivador para cada miembro del equipo. También es importante mencionar que si las directrices que damos como jefes no están dadas con claridad el equipo no podrá alcanzar sus objetivos de la organización e individuales siendo esto un punto importante para que comprendan sus roles y responsabilidades. Las capacitaciones continuas el desarrollo profesional y la capacidad de poder mantenerse actualizado incrementa las habilidades y generan mayor confianza para poder alcanzar los objetivos de productividad como equipo

3 ¿ Como describiría el clima laboral de su área, especialmente en lo relacionado con comunicación, motivación, y las relaciones entre compañeros?

R// El clima laboral del área en general es de colaboración y apoyo entre compañeros. Para Banet es importante la comunicación y que las ideas que se den entre los miembros sean escuchadas con respeto. En general los miembros del equipo mantienen una relación entre el marco de la cordialidad y el respeto lo que ha facilitado mucho la resolución de problemas que puedan darse lo que al final nos lleva que la motivación sea alta ya que se encuentran dentro de ambiente lleno de oportunidades de crecimiento intelectual con un equilibrio entre lo laboral y personal.

4 ¿ Que debilidades o áreas de mejora ha identificado en su equipo a partir de la observación diaria y de los resultados esperados?

R// Cómo en toda organización siempre hay oportunidades que se pueden mejorar como por mencionarle algo la gestión del tiempo y como el equipo prioriza las tareas asignadas especialmente cuando son temporadas altas. también estamos trabajando en mejorar la eficiencia del uso de herramientas tecnológicas que ayuden a la proactividad de toda el área

5 ¿Qué acciones propone para mejorar el desempeño, el rendimiento y el ambiente laboral del departamento?

R// Cómo jefa del área propongo diferentes acciones:

- Iniciando por implementar talleres interactivos de capacitación en gestión del tiempo y herramientas tecnológicas.
- El fortalecimiento de canales de comunicaciones interna asegurando que todos estemos informados contribuyendo con ideas para la realización de tareas.
- Tercero establecer reuniones periódicas de seguimiento para revisar los procesos y búsqueda de cómo irlos optimizando con regularidad y por último punto a mencionar seguir reconociendo y recompensando el buen desempeño de cada colaborador manteniendo la motivación y el compromiso dentro del área y toda la organización.

Anexo 4

Carta de autorización de la empresa Banet

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Nombre y apellido del Director o Gerente: Lic. Guillermo Chico
Puesto Laboral: Gerente General
Empresa o Institución: Bancajeros Banet
Dirección principal de la Empresa o Institución: Bld. Morazan, colonia San Carlos
Ciudad: Tegucigalpa Departamento: Fco. Morazán Día: 28 Mes: Noviembre Año: 2025

Estimado Señor(a): Lic. Guillermo E. Chico

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección estratégica de personas

Hemos seleccionado como tema "Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025", por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a petitionar que se nos autorice a realizar: Encuestas, aplicación y verificación de resultados de clima laboral, entrevista con colaboradores o jefes de área.

(encuestas, sondeos, etc).

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Cynthia Gabriela López Romero
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 12423114

Nadia Fabiola Sierra Sánchez
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 12423116

Por este medio, Bancajeros Banet
(empresa / institución).

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Guillermo Chico
(Nombre y sello del Director / Gerente)



gchico@bancajerosbanet.com

Correo electrónico de Director/Gerente

Anexo 5

Carta asesor temático

Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo Ana Luisa Torres Leiva

Identidad No.0826-1983-00041, Licenciado en Psicología Con Maestría Especializada en Business Coaching

Con Doctorado en _____

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de Maestría denominado ¿Cómo influye la motivación, el desempeño y el clima laboral en el rendimiento de los colaboradores de Banet en el año 2025?

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

- Nadia Sierra
- Cynthia López

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

Nombre Ana Luisa Torres Leiva

Número de teléfono/correo electrónico: 9451-4772/ altorres202@gmail.com

Firma:



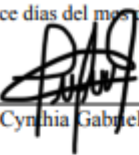
Anexo 6

Carta autorización Crai

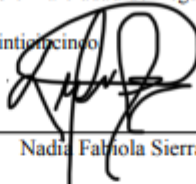
1) Intranet, etc., y en general en cualquier otro formato conocido o por conocer.

De conformidad con lo establecido en los artículos 9.2, 18, 19, 35 y 62 de la Ley de Derechos de Autor y de los Derechos Conexos; los derechos morales pertenecen al autor y son personalísimos, irrenunciables, imprescriptibles e inalienables. Asimismo, el autor cede de forma ilimitada y exclusiva a UNITEC la titularidad de los derechos patrimoniales. Es entendido que cualquier copia o reproducción del presente documento con fines de lucro no está permitida sin previa autorización por escrito de parte de UNITEC.

En fe de lo cual se suscribe el presente documento en la ciudad de Tegucigalpa, a los once días del mes de noviembre del año dos mil veintidós.


Cynthia Gabriela López Romero

12423114


Nadia Fabiola Sierra Sánchez

12423116

*** La autorización firmada se encuentra adjunta a mi expediente**