



**FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO**

**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE DUZEL, TOTTO
HONDURAS.**

SUSTENTADO POR:

ENDY CAROLINA MELÉNDEZ GOMEZ

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE MÁSTER EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS HONDURAS, C.A.

OCTUBRE, 2022

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTORA ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO

DIRECTORA NACIONAL DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETALLY VARGAS

**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE DUZEL, TOTTO
HONDURAS.**

ASESOR METODOLÓGICO

WALTER JEREMÍAS LÓPEZ FLORES

ASESOR TEMÁTICO

LUIS CABALLERO

MIEMBROS DE LA TERNA

ALDO CRAZO ZAVALA JOYA

ANAVEL CHINCHILLA GARCIA

KARLA AZUCENA FERRERA ALVAREZ



FACULTAD DE POSTGRADO

**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE DUZEL, TOTTO HONDURAS.**

POR:

ENDY CAROLINA MELENDEZ GOMEZ

RESUMEN

La presente investigación relaciona la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras al primer semestre del año 2022. En la empresa antes mencionada se realizan mensualmente entrevistas de pulso aleatoriamente a los colaboradores de todos los niveles de puestos, durante los meses de mayo a julio incrementaron las quejas debido al mal ambiente laboral que perciben en sus áreas de trabajo en relación con sus jefes inmediatos provocando cierta insatisfacción laboral lo que afecta el rendimiento laboral del personal. Bajo este contexto se inició la investigación con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, los análisis r de pearson y rho spearman indicaron una alta correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral, los principales factores de motivación de los colaboradores fueron: ambiente laboral, incentivos, capacitación, salario y beneficios.

Palabras Clave: Colaboradores, Motivación Laboral, Desempeño Laboral, Análisis de correlación, Recursos Humanos.



FACULTY OF POSTGRADUATE

**RELATION OF MOTIVATION ON THE PERFORMANCE OF
EMPLOYEES AT DUZEL, TOTTO HONDURAS.**

BY:

ENDY CAROLINA MELENDEZ GOMEZ

ABSTRACT

The present investigation relates the motivation in the work performance of the collaborators of the company Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras to the first semester of the year 2022. In the aforementioned company, monthly pulse interviews are carried out randomly to the collaborators of all levels of positions. , during the months of May to July, complaints increased due to the bad work environment that they perceive in their work areas in relation to their immediate bosses, causing some job dissatisfaction, which affects the work performance of the staff. In this context, the research was initiated with a quantitative correlational approach, the Pearson's r and Spearman's ρ analyzes indicated a high positive correlation between motivation and work performance, the main motivating factors of the collaborators were: work environment, incentives , training, salary and benefits

Keywords: Collaborators, Work Motivation, Work Performance, Correlation Analysis, Human Resources.

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este trabajo de investigación a Dios, porque en su infinita misericordia me proporciona sabiduría y capacidad de discernimiento para desarrollar mis proyectos de vida tanto profesional como personal.

A mis padres, el Sr. Reynaldo Meléndez y la Sra. Blanca Lida Gómez por ser mi principal fuente de inspiración y mi gran apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC por la gran labor que realizan para apoyar a sus estudiantes en el proceso de formación profesional.

A la empresa Duzel, TOTTO Honduras por la oportunidad de realizar este proyecto de investigación. A sus colaboradores por su participación y disponibilidad para responder la encuesta para la recolección de datos.

A mi asesor metodológico Walter Jeremías López, y mi asesor temático Luis Caballero, por las observaciones y sugerencias brindadas para el desarrollo de este proyecto de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.5 JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	6
2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO	6
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	7
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	10
2.1.3.1 ORIGEN DE LA MARCA.....	11
2.1.3.2 TOTTO HOY	11
2.1.3.3 TOTTO EN HONDURAS.....	11
2.1.3.4 MISIÓN	12
2.1.3.5 VISIÓN.....	13
2.1.3.6 VALORES	13
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO	13
2.2.1 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW	14
2.2.2 TEORÍA DE MOTIVACIÓN- HIGIENE.....	15
2.2.3 TEORÍA DE TRES NECESIDADES	17
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	18
2.3.1 DEFINICIÓN MOTIVACIÓN.....	18
2.3.2 TIPOS DE MOTIVACIÓN	19

2.3.3 DEFINICIÓN DESEMPEÑO.....	20
2.4 INSTRUMENTOS	21
2.5 MARCO LEGAL	21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	22
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	22
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	23
3.1.2 HIPÓTESIS.....	27
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	27
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.3.1 POBLACIÓN.....	28
3.3.2 MUESTRA	28
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	28
3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA.....	29
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	29
3.4.1 INSTRUMENTOS.....	29
3.4.1.1 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ.....	30
3.4.1.2 ANÁLISIS DE FIABILIDAD	30
3.4.2 PROCEDIMIENTOS.....	30
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	31
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	31
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	32
4.1 FACTORES DE MOTIVACIÓN LABORAL	33
4.2.1 INCENTIVOS.....	33
4.2.1.2 SALARIO Y/O BENEFICIOS.	35
4.2 AMBIENTE LABORAL	41
4.2.1 RELACIONES INTERPERSONALES.....	44
4.3 FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL	46
4.3.1 SATISFACCIÓN.....	47
4.3.2 CONDICIONES LABORALES.....	49
4.3.3 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO ..	52

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1 CONCLUSIONES	55
5.2 RECOMENDACIONES	55
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	57
6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	57
6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	57
6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	57
6.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	57
6.4.1 PLAN DE CARRERA Y SUCESIÓN.	57
6.4.2 PROGRAMA DE CAPACITACIONES.....	58
6.4.3 PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO.....	59
6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS	67
ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	67
ANEXO 2. COTIZACIÓN DE CAPACITACIONES.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Congruencia Metodológica.....	22
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	23
Tabla 3. Cronbach's Alpha	30
Tabla 4. Correlaciones R de Pearson para los datos normales.	52
Tabla 5. Correlaciones Rho de Spearman para los datos no normales.	53
Tabla 6. Correlaciones	54
Tabla 7. Programa de bienestar laboral Duzel - Totto Honduras 2022 - 2023	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sexo y Edad.....	32
Figura 2. Nivel de satisfacción por comisiones de ventas recibidas.....	33
Figura 3. Nivel de satisfacción por las oportunidades de desarrollo y ascenso laboral.....	34
Figura 4. Nivel de satisfacción por el pago de viáticos recibido.....	35
Figura 5. Percepción de Correspondencia del salario con el logro de metas personales, familiares y profesionales.....	36
Figura 6. Percepción de Correspondencia del salario con el trabajo realizado.....	37
Figura 7. Nivel de satisfacción por la puntualidad en que el pago es acreditado.....	37
Figura 8. Nivel de satisfacción por la compensación de horas extras recibidas.....	38
Figura 9. Nivel de satisfacción por las capacitaciones recibidas sobre los nuevos procesos de la empresa.....	39
Figura 10. Nivel de satisfacción por las oportunidades de desarrollo de carrera profesional.....	39
Figura 11. Percepción de la efectividad de la capacitación recibida para el desempeño.....	40
Figura 12. Nivel de satisfacción con el horario de trabajo.....	41
Figura 13. Nivel de satisfacción con la cultura organizacional de la empresa.....	41
Figura 14. Nivel de satisfacción con la administración de la empresa.....	42
Figura 15. Percepción de visualizar a la empresa como un buen lugar para trabajar.....	43
Figura 16. Disposición en continuar trabajando en la empresa actualmente.....	44
Figura 17. Nivel de satisfacción por el apoyo que reciben de los compañeros de departamento para el cumplimiento de las funciones laborales.....	44
Figura 18. Nivel de satisfacción con los canales de comunicación interna de la empresa.....	45
Figura 19. Nivel de satisfacción por la relación que existe entre el colaborador y el jefe inmediato.....	45
Figura 20. Nivel de satisfacción por la relación que existe entre el colaborador y los compañeros de trabajo de todos los departamentos la empresa.....	46
Figura 21. Nivel de Satisfacción en relación con la información recibida sobre como desempeñar las funciones del puesto de trabajo.....	47
Figura 22. Nivel de satisfacción por los aportes y contribuciones brindados para el logro de los resultados del departamento.....	47

Figura 23. Nivel de satisfacción por las asignaciones y proyectos nuevos.	48
Figura 24. Evaluación de los recursos (materiales, equipos, etc) asignados para desarrollo del trabajo.	49
Figura 25. Evaluación de las condiciones higiénicas de los baños, pasillos, y demás instalaciones de la empresa.....	50
Figura 26. Pruebas de Normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones.	51

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende sustentar con bases científicas y mediante la recolección de datos la forma en que la motivación de los colaboradores de la empresa Duzel S.A. de C.V, TOTTO Honduras, Marca internacionalmente reconocida por sus productos de material escolar y complementos de moda, se relaciona con el desempeño laboral de los mismos. En la empresa antes mencionada se realizan mensualmente entrevistas de pulso aleatoriamente a los colaboradores de todos los niveles de puestos, durante los meses de mayo a julio incrementaron las quejas debido al mal ambiente laboral que perciben en sus áreas de trabajo en relación a sus jefes inmediatos provocando cierta insatisfacción laboral lo que afecta el rendimiento laboral del personal, bajo este contexto se pretende iniciar la investigación en el mes de agosto de 2022 y cuyo tiempo de realización se estima en 3 meses, para recolectar la información necesaria proveniente de los colaboradores y mediante un enfoque cuantitativo se logre analizar la relación que existe entre motivación y desempeño laboral.

En el capítulo I se plantea el problema de investigación, los objetivos, las preguntas de investigación y la Justificación.

En el capítulo II muestra un análisis de la situación actual sobre la motivación y el desempeño laboral, que incluye análisis de macroentorno y microentorno que detallara estadísticas de los de los Países a nivel de Latinoamérica que tienen mejores índices de satisfacción Laboral. También se presentarán Teorías de sustento de los autores, Maslow, Herberg, y Campbell.

En el capítulo III se identificarán las variables de investigación, hipótesis, enfoque y metodología de investigación, y las técnicas de recolección de datos.

En el capítulo IV se presentarán un análisis de los resultados obtenidos mediante el instrumento de evaluación aplicado a los colaboradores de la empresa Duzel.

En el capítulo V se plantean las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

En el capítulo VI se describe la propuesta de un programa integral de bienestar laboral para su aplicabilidad en la empresa Duzel TOTTO Honduras que permita aumentar los niveles de motivación y desempeño laboral.

1.2 ANTECEDENTES

Durante la revisión de fuentes de información secundaria, se detecta que el estudio y desarrollo de las Teorías de Motivación tiene más de 70 años. Las primeras teorías abordan la motivación de manera básica; Maslow (1943), McClelland y Herzberg (1959) creen que se trata fundamentalmente de las necesidades de una persona citados en (Sevilla Arias, 2015; López Más, 2005).

Estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional realizaron una investigación en la institución financiera BAC HONDURAS, agencia Torre BAC, Sobre el impacto de la motivación en el desempeño laboral, según los resultados por Soriano Adriano et al. (2014) concluyeron lo siguiente:

- 1) Dentro de los elementos motivacionales que práctica la institución financiera están las bonificaciones por metas alcanzadas, días libres y trimestralmente premian al mejor oficial de servicio al cliente.
- 2) La forma en que la motivación impacta en el desempeño laboral de los empleados de BAC | Honduras, es de una forma no coercitiva, ya que es realizada por medio de incentivos, por la persuasión, por el ejemplo y el estímulo.
- 3) El nivel de desempeño laboral de los empleados del área de servicio al cliente, ya que, de acuerdo con el coordinador de área, son un equipo muy unido que siempre se involucran en las actividades desarrolladas por la institución y buscan los medios para lograr alcanzar las metas previamente establecidas.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En el presente trabajo de investigación se pretende presentar información que permita analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Duzel TOTTO Honduras.

El departamento de Recursos Humanos de la empresa Duzel S.A de C.V realiza mensualmente entrevistas de pulso, la incidencia de las últimas entrevistas ha sido por quejas de los colaboradores debido al ambiente laboral que perciben en sus áreas de trabajo y la falta de comunicación asertiva con sus jefes inmediatos al momento de delegar funciones, lo que provoca insatisfacción laboral.

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La desmotivación laboral es una amenaza constante para las empresas ya que provoca desinterés y falta de compromiso por parte del trabajador, teniendo como consecuencia baja productividad en el desempeño del trabajo.

Las causas de insatisfacción que se han identificado a través de las entrevistas de pulso en los colaboradores de la empresa Duzel TOTTO Honduras son las siguientes:

- 1) Falta de comunicación asertiva por parte de los jefes al momento de delegar funciones.
- 2) Pago de Comisiones.
- 3) Pago de horas extras.
- 4) Capacitaciones.
- 5) Oportunidades de desarrollo.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A continuación, se procede a formular el problema con la siguiente pregunta:

¿Cómo es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V., TOTTO Honduras?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Se plantean las siguientes interrogantes para este proyecto de investigación:

- 1) ¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras?
- 2) ¿Cuál es el desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa Duzel S. A de C.V TOTTO Honduras?
- 3) ¿Cómo relacionar el nivel de motivación de los colaboradores con su desempeño laboral?
- 4) ¿Cómo estructurar la propuesta de un programa que utilice la motivación para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras?

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este proyecto de investigación es: Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras al primer semestre del año 2022.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras durante al primer semestre del año 2022.
- 2) Medir el nivel de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras durante el primer semestre del año 2022.
- 3) Relacionar el nivel de motivación de los colaboradores con su desempeño laboral.
- 4) Proponer un Programa integral de Bienestar laboral e incentivos a la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras que le permita aumentar los niveles de motivación y desempeño de su personal.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La motivación laboral es uno de los factores más importante para el logro de los objetivos organizacionales, ya que influye directamente en el desempeño, la productividad, la satisfacción, el compromiso y la retención de los empleados.

La investigación es conveniente porque sirve de base para determinar la relación que tiene la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel, ya que en las últimas semanas el departamento de Recursos Humanos mediante las entrevistas de pulso que realizan mensualmente han recibido quejas de los colaboradores debido al ambiente laboral que perciben en sus áreas de trabajo y falta de comunicación asertiva con sus jefes inmediatos al momento de delegar funciones, lo que provoca insatisfacción laboral.

Con los resultados obtenidos se pretende beneficiar a la empresa al proponer un programa integral de bienestar laboral e incentivos que les permita a los colaboradores de la empresa DUZEL, TOTTO Honduras aumentar los niveles de motivación y desempeño laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En esta sección se presentará la problemática en general, en el análisis del macroentorno se expondrán estadísticas descriptivas de los Países de Latinoamérica con mejores índices de satisfacción laboral. El análisis de microentorno se centrará en Honduras, donde presenta cuáles son las empresas que destacan como los mejores lugares para trabajar, según Great Place to Work® Institute Centroamérica & Caribe (GPTW CARCA, 2022).

En el análisis interno se presentan la historia, valores, misión, y visión sobre la marca TOTTO y la empresa Duzel S.A de C.V

2.1.1 ANÁLISIS DE MACROENTORNO

En el ámbito laboral, los países con mayor satisfacción de los empleados son Colombia, México y Rusia, seguidos en cuarto y quinto lugar por Irlanda y Brasil, mientras que Noruega, Chile, Nueva Zelanda, España y Venezuela completan el top 10 de naciones con empleados felices. Al final de la clasificación se encuentran Japón, Alemania, Sudáfrica, Francia y Polonia. Los escandinavos ocupan los primeros puestos en el Barómetro de la Felicidad publicado por la ONU en 2015 -donde Islandia, Noruega, Finlandia y Suecia ocupan los puestos 2º, 4º, 6º y 6º, respectivamente, solo en satisfacción laboral-, el mapa varía y aparece en los primeros puestos de los países desarrollados no clasificados (Grupo P&A, 2016).

Aspectos como la riqueza nacional o el desempleo no son evaluados en este índice. Aunque Colombia ocupa el puesto 37 en términos de PIB global, encabeza el ranking de satisfacción laboral. o los casos de España, Irlanda o Venezuela con altas tasas de desempleo, que no afectan a la valoración de los encuestados sobre su satisfacción en la oficina. Otro dato curioso del informe es que los becarios colombianos son los que muestran una mayor satisfacción laboral, a pesar de que los salarios y las condiciones de estos contratos son inferiores a los de los puestos directivos u ocupaciones. Una conclusión que, según Indeed, confirma la alta motivación de los jóvenes y la

menor importancia del dinero frente a otros aspectos como el reconocimiento y el acceso a las oportunidades laborales (Grupo P&A, 2016).

De hecho, según el estudio, los principales factores vitales para la satisfacción en el trabajo según los encuestados son, por orden, el equilibrio entre el trabajo y la vida privada, el tipo de gestión, la cultura de la estructura, la seguridad laboral y las perspectivas de progreso y, por último, la compensación monetaria y los diferentes beneficios. En el "Índice de Felicidad Laboral 2016: Ranking of the globe for worker Satisfaction" se incluye una clasificación de las ciudades con los trabajadores más satisfechos en Estados Unidos y Europa (Grupo P&A, 2016).

En Norteamérica, La (California), Miami (Florida), San Diego (California), Providence (Rhode Island) y City (California) ocupan los 5 primeros puestos. no es de extrañar que el estado en el que se encuentra la zona geográfica aporte 3 de los cinco lugares elegidos. En Europa, las cinco ciudades con mayor satisfacción laboral están ocupadas por capitales: Capital irlandesa (Irlanda), Londres (Reino Unido), Estocolmo (Suecia), Roma (Italia) y capital nacional (España). (Grupo P&A, 2016).

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

Debido a que Honduras es uno de los países de la región centroamericana con mayor índice de subempleo y una tasa de desempleo del 6,7%, según el Departamento de Trabajo es de gran valor ver cómo hay empresas que se preocupan por la calidad de vida de sus empleados y por mejorar sus familias. Honduras se enorgullece de contar con trece de los Mejores Lugares para Trabajar® de Centroamérica, según anunció este miércoles 13 de febrero Great Place to Work® Centroamérica y el Caribe.

La ceremonia de premiación y reconocimiento de estas empresas se llevó a cabo en este país centroamericano, donde se premió a las organizaciones que quisieron hacer la diferencia, apostando por el bienestar de sus empleados, su desarrollo profesional y la promoción de líderes, lo que abre la puerta a la innovación y el crecimiento económico. Este año, el ranking de empresas hondureñas fue realizado por Nestlé Hondureña, DHL Express Honduras, Cargill, Grupo Karim's, Mapfre Seguros, BAC Credomatic, Moldeados Centroamericanos, Empresa Avícola El Cortijo,

Grupo Inversiones La Paz, Land Apparel, Automotive Excel, Autofacil y otras excelentes Dinant (Núñez Chacón, 2019).

Son empresas que se destacan por fomentar el liderazgo en todos los miembros de sus equipos, por desarrollar nuevas y creativas formas de hacer las cosas, por tener canales de comunicación abiertos para plantear ideas, sugerencias e inquietudes, y por poner en marcha los mecanismos para lograr el compromiso y la proactividad dado que Honduras es uno de los países de la región centroamericana con mayor índice de subempleo, según el Departamento de Trabajo con una tasa de desempleo del 6,7%, es de gran valor ver cómo hay empresas que se esfuerzan por mejorar la calidad de vida de sus empleados y sus familias.

Tal es el caso de la empresa netamente hondureña, Avícola El Cortijo, que se esfuerza por identificar a los potenciales líderes para brindarles las oportunidades que les permitan impulsar sus competencias, mediante proyectos retadores y fomentando la confianza en sí mismos. "Conocemos realmente a los colaboradores, sus intereses y sueños en el ámbito laboral y personal, incentivamos la empatía y el respeto, ofrecemos oportunidades de crecimiento y retroalimentación constante, reconocemos el esfuerzo y promovemos un excelente clima laboral con sentido de familia. Estas prácticas han sido determinantes para establecer una buena cultura en la empresa", comentó la jefa de Recursos Humanos, Esperanza Cerrato (Núñez Chacón, 2019).

Basándose en valores como la integridad, el respeto, la lealtad, el compromiso y la pasión por la excelencia, se esfuerzan por establecer un liderazgo participativo y transformador que impacte positivamente en los resultados de la empresa y en el crecimiento de su gente. "Desde que mi padre puso en marcha El Cortijo, la satisfacción de nuestros empleados ha sido de gran importancia para mi familia y siempre hemos creído que el activo más valioso son los recursos humanos. La vida me ha enseñado que, la mayoría de las veces, nuestros empleados son felices cuando satisfacemos sus necesidades básicas proporcionándoles las herramientas y los equipos básicos para que realicen su trabajo con eficacia", dijo Joseph Walter Brenes, Director General de la empresa. Moldeados Centroamericanos (Molcasa), miembro de Molpack y dedicada a la fabricación de productos celulósicos moldeados, ha establecido el liderazgo como uno de sus valores fundamentales (Núñez Chacón, 2019).

Basándose en esta visión, inspiran y capacitan a sus empleados para alcanzar y superar los objetivos, y refuerzan el espíritu de equipo y la conexión con las metas de la empresa. Según Eva Collart, Responsable de Talento Humano, para que el liderazgo participativo sea sostenible es necesario que forme parte del sistema de gestión para lo cual existen diversas variables como: B. los constantes cambios en el mercado que afectan a las decisiones rápidas y oportunas, las diferencias generacionales de los líderes de la organización, así como los retos de cada equipo de trabajo (Núñez Chacón, 2019).

Todo ello suele suponer una barrera invisible que empuja al líder a ser un poco más autocrático en la toma de decisiones, por lo que fomenta la participación de los empleados a través de programas específicos que facilitan la comunicación de ideas y opiniones", argumentó. Para las empresas que destacan en el ranking, es crucial que sus empleados hagan suyo el ADN de la empresa, que se sientan seguros de decir lo que piensan, de aportar ideas y creatividad, y que se sientan seguros de tomar las decisiones adecuadas se reúnan con ellos necesarias (Núñez Chacón, 2019).

Este es exactamente el tipo de cultura que Nestlé está tratando de crear, clasificada en el Great Place to Work® Centroamérica y Caribe construye relaciones fuertes y positivas no sólo con sus empleados sino también con las comunidades en las que opera. Anna Elisa Castillo, Jefa de Recursos Humanos de Nestlé Centroamérica, explicó que se esfuerzan por crear valor a través de programas e iniciativas centradas en tres áreas específicas: las personas, las comunidades y el planeta. Con este enfoque, promueven un liderazgo inclusivo y respetuoso con los valores, permeando todos los niveles de la organización que ha producido cada vez más líderes y empleados íntegros, auténticos y honestos. Durante más de 150 años, hemos construido este propósito basándonos en el respeto como elemento central de nuestro sistema de valores y en una cercanía duradera con nuestros empleados (Núñez Chacón, 2019).

El Instituto Great Place to Work® ha proporcionado un feedback de la máxima calidad y relevancia. "Esto permite ver lo que la gente valora y lo que debe mejorar para seguir desarrollando una organización de alto rendimiento donde cada miembro del equipo se sienta respetado, valorado y motivado a dar lo mejor de sí mismo cada día", dijo Juan Gabriel Reyes, Director General de Nestlé Centroamérica.

Dinant también promueve un liderazgo acorde con su ADN, basado en las competencias, la correcta gestión de las personas, el desarrollo de los talentos y la búsqueda de un clima organizacional armónico y desafiante. Sus políticas introducen las competencias internas, con la visión de que el talento humano es el caldo de cultivo para el crecimiento de los líderes de Dinant y que su participación en los equipos de trabajo resulta no sólo en momentos de productividad, sino también de recreación, convivencia, familia y surgen los reconocimientos. Fortalecemos las relaciones de calidad, orgullo y camaradería, con talento humano que marca la diferencia (Núñez Chacón, 2019).

Estamos creando un ambiente basado en la confianza y un liderazgo que cree que invertir en el desarrollo de la gente fomenta el dinamismo organizacional, la comunicación, la coherencia y la transparencia", dijo Miguel Mauricio Facusse, Presidente Ejecutivo de Dinant. Por último, Cargill, que ocupó el tercer puesto de la clasificación, se distinguió por fomentar la participación del liderazgo, la innovación y el alto rendimiento para crear una cultura inclusiva en la que todas las personas se sientan valoradas, den lo mejor de sí mismas y la promoción profesional contribuya, por tanto, a la obtención de resultados (Núñez Chacón, 2019).

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

Totto nace en Colombia de la mano de Yonatan Bursztyn, el quinto hijo de un matrimonio compuesto por una mujer rumana y hombre de Polonia que encontraron en Colombia el amor y un futuro para su recién creada familia. Criado en Bogotá, Yonatan termina sus estudios académicos y se especializa en Artes gráficas en EE. UU. Vuelve a Colombia con una idea en mente: «ser creador y desarrollar algo propio». Después de trabajar en las empresas de dos de sus hermanos y colaborar con los otros dos, decide comprar una pequeña empresa de productos de cuero con el fin de reflotarla. La rebautiza con el nombre de Nalsani (Vivaelcole, 2019).

Fue en una feria de Italia donde empezó a desarrollarse la idea de lo que es actualmente Totto. Yonatan Burzstyn se fijó en unos maletines en lona y, cayó en la cuenta de que, en Colombia, era costumbre llevar los libros y cuadernos en la mano. Por lo que inmediatamente pensó:» Aquí hay negocio». Se lleva a Colombia un catálogo de los maletines y comienza la fabricación de estos siempre utilizando las mejores materias primas. La primera vez que presentó

sus modelos fue en un pequeño stand que su hermano le cedió en la Feria Internacional de Bogotá en 1988. Debido al éxito de sus diseños unido a la calidad de sus productos, Tutto se convierte en una de las marcas de referencia en el sector, lo que le permite abrir sus propias tiendas en Bogotá, corre el año 1990 (Vivaelcole, 2019).

2.1.3.1 ORIGEN DE LA MARCA

Una vez puesta en marcha la colección de mochilas y maletines para su comercialización, llega la hora de buscar un nombre. Yonatan Bursztyn buscaba un nombre fácil de recordar, de pronunciación sencilla y pegadizo. Fue ahí donde apareció el hit del momento. El propio Yonatan ha declarado en más de una ocasión que el nombre de su empresa se debe a la banda de música estadounidense del mismo nombre (con una sola T, Toto) que, en esos momentos, triunfaba en el mundo con su canción África (Vivaelcole, 2019).

2.1.3.2 TOTTO HOY

En la actualidad, Tutto es una marca consolidada en los artículos de material escolar y los complementos de moda. Sigue aunando los diseños más vanguardistas con las mejores calidades, como demuestran los 2 años de garantía sobre defectos de fabricación que ofrecen en sus productos. Hoy en día, Tutto cuenta con cerca de 600 tiendas a nivel global y presencia en 46 países a través de establecimientos propios y su red de distribuidores (Vivaelcole, 2019).

2.1.3.3 TOTTO EN HONDURAS

El 15 de agosto del 2005, se constituyó la empresa Duzel S.A de C.V. Distribuidor exclusivo a nivel nacional, en los principales muelles de Honduras. Sus primeros inicios fueron en el barrio Medina Concepción en la ciudad de San Pedro Sula. Duzel una empresa liderada por una mujer emprendedora y visionaria, como lo es la gerente general doña Martha Dubon que, junto con sus hijos, sacaron adelante una gran empresa.

El 01 de abril del año 2019, se trasladaron al Bo. Paz Barahona entre 12 y 13 calle 8 avenida, siendo este el edificio actual donde operan las oficinas de Duzel.

El 10 de diciembre del año 2005 fue la gran apertura de la primera tienda, esta se abrió en el mall Multiplaza de San Pedro Sula.

El 18 de diciembre del año 2008 fue la gran apertura de la segunda tienda en mall Multiplaza de la ciudad de Tegucigalpa.

Hoy en día Duzel cuenta con 8 tiendas TOTTO a nivel nacional, 3 en Tegucigalpa (City Mall, Cascadas Mall, y Mall Multiplaza), 4 en San Pedro Sula (City Mall, Mega Mall, Outlet, y Mall Multiplaza) y 1 en la Ceiba (Mall Megaplaza).

Duzel S.A de C.V representante exclusivo en Honduras de la reconocida marca mundial TOTTO. Cuenta con una amplia variedad de artículos segmentados de la siguiente manera:

- 1) Maletines: Mochilas para empleados, ejecutivos, estudiantes escolares, maletas y maletas de viaje.
- 2) Accesorios: Billeteras, Bolsos, gorras, lentes, almohadas de viaje, llaveros, relojes, botellas para agua, sombrillas, loncheras.
- 3) Ropa Casual: Camisas, camisetas, polos, tops, chaquetas, guantes, pantalones, jeans.

El principal objetivo de TOTTO es llevar a todas las personas modas únicas, y colores vibrantes que destaquen un estilo aventurero y único, que sea este estilo que combine con la personalidad de sus clientes.

2.1.3.4 MISIÓN

Ser la organización líder en el desarrollo, producción y comercialización de productos de excelente calidad, dentro de un mercado global, fortaleciendo nuestra marca Totto y promoviendo el desarrollo integral de nuestro personal, clientes, proveedores, colaboradores y accionistas, logrando crecimiento, rentabilidad y solidez, con responsabilidad social (Totto, 2022).

2.1.3.5 VISIÓN

Ser la marca global más deseada por los viajeros urbanos (Totto, 2022).

2.1.3.6 VALORES

Nuestros desarrollos y diseños están pensados para adaptarse y satisfacer las necesidades del viajero urbano de forma original, cómoda y versátil, garantizando estándares de excelente calidad. En Totto trabajamos con amor y compromiso con el país, tomando como valores fundamentales Totto (2022):

- 1) Innovación: aplicamos la recursividad al cumplimiento de nuestros objetivos, buscando nuevas y mejores formas de hacer las cosas.
- 2) Lealtad: estamos comprometidos con nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y el país.
- 3) Honestidad: somos íntegros, coherentes y justos entre lo que pensamos, hacemos, decimos y sentimos, enmarcados en las leyes de nuestra sociedad.
- 4) Responsabilidad: cumplimos nuestras obligaciones con excelencia desde el principio y hacemos uso correcto de los recursos.
- 5) Humildad: somos respetuosos, amables, cordiales y colaboradores.
- 6) Constancia: somos firmes, perseverantes y recursivos en nuestras acciones.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

En la década de los 50's se formularon tres teorías específicas que tratan acerca de la motivación. Estas teorías son: la "Jerarquía de las Necesidades", la Teoría "X" y "Y" y la de "Higiene-Motivación".

2.2.1 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

Esta teoría fue creada por A. H. Maslow y es la más conocida de la motivación.

En 1943, Maslow propone su “Teoría de la Motivación Humana” la cual tiene sus raíces en las ciencias sociales y fue ampliamente utilizada en el campo de la psicología clínica; a su vez, se ha convertido en una de las principales teorías en el campo de la motivación, la gestión empresarial y el desarrollo y comportamiento organizacional (Reid 2008) citado en (Pozo et al., 2016).

Dice que en todos los seres humanos existe una jerarquía de cinco necesidades que son Robbins et al. (2018):

- 1) Necesidades Fisiológicas. Éstas implican la sobrevivencia básica y comprenden la alimentación, sed, aire, sueño, sexo y otras necesidades corporales como la necesidad de una temperatura agradable para poderse sentir bien.
- 2) Necesidades de Seguridad. Incluyen la seguridad económica y contra el daño físico y emocional. Permiten al individuo sentirse a salvo en su entorno.
- 3) Necesidades de Amor. Éstas son el sentido de pertenencia y de involucrarse socialmente en el trabajo. Abarcan lo que son el afecto, la aceptación y la amistad.
- 4) Necesidades de Estima. También se les llama de estatus e incluyen factores internos de estimación como el respeto a uno mismo, la independencia y el logro. Pero también incluye factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.
- 5) Necesidades de Autorrealización. Representan el impulso que tiene una persona de poder ser todo lo que se puede ser, y comprende el crecimiento, la realización del propio potencial y la autorrealización. Es emplear todas las habilidades propias para ampliar la máximo tu talento. Todo esto se refleja en el impulso hacia la competencia.

De estas cinco necesidades las dos primeras, que son las fisiológicas y las de seguridad, se clasifican como necesidades de orden menor o de orden inferior, también se les conoce como primarias ya que son necesidades físicas básicas con las que nacemos y son esenciales para poder sobrevivir. Se satisfacen en el interior del sujeto y son universales, aunque su intensidad y gusto varían de una persona a otra (Centurion Astigueta, 2016).

Las tres restantes, que son las de amor, estima y autorrealización, se consideran necesidades de orden mayor o de nivel superior, también se les llama secundarias y se satisfacen en el exterior. Éstas son más vagas ya que no dependen tanto de las necesidades físicas del cuerpo sino de la mente y el espíritu. Las adquirimos a través de nuestras experiencias y se desarrollan en nuestro crecimiento y madurez, formando nuestro carácter personalidad, forma de pensar y de ser. Por lo general este tipo de necesidades son las que afectan los esfuerzos motivacionales de los administradores, ya que la mayoría de las acciones que éstos realizan afectan las necesidades secundarias (Centurion Astigueta, 2016).

La Teoría de la Jerarquía de las Necesidades establece que a medida que se van satisfaciendo estas necesidades, la siguiente se torna dominante. También dice que si bien una o ninguna de las necesidades queda satisfecha por completo entonces una necesidad satisfecha en lo fundamental ya no motiva (Hampton, 1989) citado por (Centurion Astigueta, 2016).

2.2.2 TEORÍA DE MOTIVACIÓN- HIGIENE.

Esta teoría fue conocida en 1959, mediante una publicación en el “Motivation at Work”, esta publicación contenía el informe de las investigaciones de Frederick Herzberg y la de sus seguidores sobre la sanidad mental en el sector industrial. Esta teoría (Herzberg, 1959) propone dos tipos: a) Factores Motivadores En este primer grupo los factores están ligados a las vivencias provechosas que experimentaban los empleados durante la ejecución de sus labores. Se incluyen aspectos como realización personal que se genera cumpliendo el puesto de trabajo, el reconocimiento, lo interesante y trascendente de la tarea, mayor responsabilidad y las oportunidades de ascenso y de crecimiento personal que se obtienen en el trabajo, entre otros como lo citan (Arancel Barrera & Guardamino Navarro, 2019).

Según Herzberg su presencia estimula un mejor desempeño. b) Factores de Higiene están asociados con los sentimientos perjudiciales o de insatisfacción que los empleados manifiestan sentir en sus puestos de trabajo y que se relacionan en su ambiente de trabajo. Estos factores incluyen aspectos tales como la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, entre otros. De acuerdo con Herzberg, cuando estos factores no están presentes, afectan la satisfacción de los trabajadores. Sin embargo, se precisa que cuando están presentes no son una fuerte motivación, sino que solo contribuyen a disminuir o a eliminar la insatisfacción. Estos datos facultaron a Herzberg proponer uno de los principios más relevantes sobre la motivación laboral. La satisfacción y la insatisfacción son concepciones muy diferentes que no dependen entre sí, citado por (Arancel Barrera & Guardamino Navarro, 2019).

Entre los factores intrínsecos del trabajo que parecen relacionarse con la satisfacción están: el logro, reconocimiento, índole del trabajo, responsabilidad, progreso y crecimiento. Herzberg se dio cuenta de que cuando los trabajadores estaban contentos con su trabajo se atribuía a esos factores. En cambio, cuando los empleados estaban insatisfechos con su trabajo por lo general culpaban su insatisfacción a factores extrínsecos, como la política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo (Robbins et al., 2018).

Herzberg también afirma que lo contrario de la satisfacción no es la insatisfacción ya que la eliminación de las características desagradables en un puesto no lo hacen necesariamente placentero. Por lo cual propone la existencia de un continuo dual, diciendo que lo opuesto a la “satisfacción” es la “no satisfacción” y lo opuesto a la “insatisfacción” es la “no insatisfacción”. Herzberg afirma que el ser humano tiene dos grupos de necesidades, la primera es su necesidad animal de evitar el dolor y la otra que es la humana se encarga del crecimiento psicológico (Arancel Barrera & Guardamino Navarro, 2019).

2.2.3 TEORÍA DE TRES NECESIDADES

Esta teoría fue creada por McClelland (1961) quien dice que en el ser humano existen tres necesidades que son la de logro, poder y afiliación. A continuación, se describen cada una de ellas:

- 1) Necesidad de Logro. Es el impulso de sobresalir y luchar por tener éxito. Por lo general los que luchan por el logro son las personas que sienten un impulso irresistible por el éxito, tienen un deseo por esforzarse al máximo para poder ser más eficientes o para realizar sus tareas mejor. Este tipo de personas se distinguen de los demás por su deseo de hacer las cosas bien y por dar su mejor rendimiento cuando sienten que la probabilidad de tener éxito es del 50 % (Robbins et al., 2018).
- 2) Necesidad de Poder. Es la que se encarga de hacer que las personas adopten una conducta de liderazgo que no habían tomado antes, en otras palabras, es el deseo por ejercer influencia y de controlar a los demás. A este tipo de personas les gusta ser “jefes” y prefieren puestos en los que se encuentren con situaciones de competencia y que estén orientados al estatus. Tienen a preocuparse más por influenciar a los otros y por su prestigio que por dar un rendimiento adecuado (Hampton et al., 1989).
- 3) Necesidad de Afiliación. Es el deseo de establecer amistades interpersonales y estrechas con otros, así como ser aceptado y estimado por la gente. Cuando las personas la sienten en alto grado pelean por conseguir la amistad. Prefieren situaciones en las cuales tengan que cooperar que donde tengan que competir y desean las relaciones en donde exista mucha comprensión mutua (Hampton et al., 1989).

Estas tres necesidades se miden por medio de un “test proyectivo” en el cual se les enseñan brevemente imágenes y luego las personas reaccionan y escriben una breve historia basándose en cada una de las imágenes. Un ejemplo utilizado por Robbins (2018) dice que se puede mostrar una imagen donde aparece un hombre que está sentado en un escritorio con una actitud pensativa, observando una fotografía de alguna mujer y con dos niños, la fotografía está colocada en el ángulo del escritorio.

Entonces se le pide al individuo que escriba una historia en donde describa lo que para él está sucediendo, lo que precedió a esta situación, lo que piensa que va a suceder en el futuro y así sucesivamente. Las historias escritas se convierten en “tests proyectivos” que se encargan de medir los motivos inconscientes. Una vez calificada cada historia, se obtiene la puntuación de la persona en las tres necesidades.

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

2.3.1 DEFINICIÓN MOTIVACIÓN

La palabra motivación deriva del latín *motivus*, que significa “causa del movimiento”. El concepto lo conforman las palabras motivo y acción, lo que significa que un empleado debe tener un motivo que lo lleve a la acción para estar motivado y comprometido con la empresa. En cuanto a la definición de motivación, hay numerosas formas de entender este término según cada autor. Cañedo Andalia (2007) entiende la motivación como “el conjunto de factores que dirigen nuestro comportamiento hacia la obtención de un objetivo, el impulso de colmar las necesidades y, en consecuencia, reducir la insatisfacción”

Lince et al. (2012) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello por lo que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

La motivación según establece Peña Estrada (2015) se puede clasificar en permanente, estructural y autónoma. La motivación permanente se caracteriza por el prolongado periodo de duración. En este tipo de motivación influye significativamente la personalidad de los sujetos, y se dará en personas con carácter optimista, idealista, etc. En el caso contrario nos encontraríamos con la motivación coyuntural. La motivación estructural es la motivación propiamente dicha, la que forma parte de las situaciones. No tiene que ver con la personalidad del individuo, al contrario

que con la motivación permanente, lo que da lugar a esta motivación es la situación concreta del individuo. Algunas situaciones que son favorables a este tipo de motivación son la permanencia en el poder, el éxito y las relaciones personales. En este caso la situación inversa sería la motivación por impulsos. La motivación autónoma, se caracteriza porque en torno a ella gira el concepto de libertad. No significa que la persona sea autónoma o independiente, ya que la característica gira en torno a la motivación no al sujeto.

A continuación, vamos a especificar en qué consiste la motivación en su vertiente laboral, Analizando distintos conceptos para completar la definición. Según Robbins, S y Coulter, M (2005: 392) la motivación laboral se define como “los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”. Gallardo et al. (2007) concreta este concepto como “aquella energía interna que activa la conducta e impulsa a las personas a trabajar con el fin de alcanzar la meta o resultado pretendido (nadie trabaja por trabajar), e implica un compromiso con su trabajo, con la organización en la que lo desarrolla y con los objetivos de la misma” citados en (Pereira, 2009).

Johnston (2009) indica que la mayoría de los psicólogos industriales y organizacionales visualizan la motivación como “una etiqueta general que se refiere a la decisión de un individuo para: iniciar una acción, una cierta tarea; dedicar una cierta cantidad de esfuerzos a esta tarea y persistir en dedicarle esfuerzos durante un cierto periodo”

2.3.2 TIPOS DE MOTIVACIÓN

González Reyna (2018) considera que “entre muchos tipos de motivación sobresalen dos líneas generales que en su mayor o menor medida todos conocemos por la experiencia” según este autor, estos tipos son “la motivación no coercitiva y la motivación coercitiva” la primera se “realiza por medio de incentivos, por la persuasión, por el ejemplo y el estímulo” y la coercitiva se “se realiza por medio de amenazas, por la presión, por el castigo y las reprensiones.”

Sin embargo, existen otros autores como Morris et al. (2005) que distinguen otros tipos de motivación como ser la intrínseca y extrínseca, la motivación intrínseca se refiere a “la motivación

proporcionada por la actividad en sí misma” y la motivación extrínseca se refiere a “la motivación que se deriva de las consecuencias de la actividad”.; a la vez consideran que “el hecho de que una conducta sea intrínseca o extrínseca motivada tiene consecuencias importantes”

2.3.3 DEFINICIÓN DESEMPEÑO

Robbins et al. (2018) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Robbins & Pineda Ayala (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Para Chiavenato (2016) el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” consideran que el desempeño laboral es “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo; estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional” también reflexiona que “es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo.

Chiavenato (2016) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad. Lince et al. (2012) afirma que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones.

2.4 INSTRUMENTOS

Para esta investigación el instrumento que se utilizará es una combinación de 2 instrumentos que fueron tomados de investigaciones realizadas en el 2012 por Murillo, N. y en el 2015 de Mazariegos M. utilizando una escala de Likert de 1 al 5, donde 1 no estoy satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

Una vez realizado el instrumento de investigación se procedió a valorar su validación con el juicio de tres expertos que fueron:

- 1) Asesor Temático.
- 2) Asesor Metodológico
- 3) Gerente Comercial de la empresa Duzel TOTO Honduras.

Se realizaron cambios debido a las sugerencias de los tres expertos que fueron:

En las dimensiones de Incentivos (P1), Salario y/o Beneficios (P2), Capacitaciones (P2 y P3) y Ambiente laboral (P1 y P4), reemplazar preguntas con mejor redacción para evitar los sesgos y puntualizar en lo que se pretende investigar para que los colaboradores tengan claridad al momento de contestar.

Se realizó una prueba piloto con 7 colaboradores del área administrativa, la cual se consideró exitosa porque su aplicación fue de fácil comprensión y no hubo preguntas en cuanto a la redacción del instrumento.

2.5 MARCO LEGAL

Actualmente no existe un marco legal que regule la relación de la motivación en el desempeño laboral, sin embargo, las relaciones laborales son reguladas mediante el Código de Trabajo de Honduras.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se plantea el enfoque, alcance, diseño, método e instrumento aplicado para la recolección de la información relevante de la investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Tabla 1. Congruencia Metodológica

Título	Problema	Pregunta de Investigación	Objetivos		Variables
			General	Específicos	
Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel TOTTO HONDURAS	¿Cómo es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V, TOTTO Honduras?	1) ¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras?	Analizar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V., TOTTO Honduras al primer semestre del año 2022.	1) Determinar nivel de motivación de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras durante el primer semestre del año 2022.	Motivación laboral
		2) ¿Cuál es el desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa Duzel S. A de C.V TOTTO Honduras?		2) Medir el nivel de desempeño laboral que poseen los colaboradores de la empresa Duzel S. A de C.V TOTTO Honduras durante el primer semestre del año 2022.	Desempeño Laboral
		3) ¿Cómo relacionar el nivel de motivación de los colaboradores con su desempeño laboral?		3) Relacionar el nivel de motivación de los colaboradores con su desempeño laboral.	
		4) ¿Cómo estructurar la propuesta de un programa que utilice la motivación para mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras?		4) Proponer un Programa integral de Bienestar laboral e incentivos a la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras que le permita aumentar los niveles de motivación y desempeño de su personal.	

Fuente: Elaboración Propia

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Respuesta	Escala	Técnica
Motivación Laboral	Robbins (2013) define que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.	El grado de motivación que sienten los empleados de Duzel	Incentivos	Comisiones por venta	¿Qué tan satisfecho está con el porcentaje de comisión que recibe por las ventas que realiza?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Ascensos internos	¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de desarrollo y ascenso laboral dentro de la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
			Salarios y/o Beneficios		¿Cómo considera que el salario que percibe le permite lograr sus metas personales, familiares y profesionales?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
					¿Qué tan satisfecho está con el pago de viáticos que se le realiza?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Percepción que tienen los empleados sobre el salario y beneficios que obtienen	¿En qué manera considera que el salario que percibe responde al trabajo realizado?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
					¿Qué tan satisfecho se siente con la puntualidad en que su pago es acreditado?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
					¿Qué tan satisfecho se siente con la compensación de horas extras?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta

Continuación de tabla 2

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Respuesta	Escala	Técnica
			Capacitaciones	Desarrollo profesional	¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones que ha recibido en el último año sobre los nuevos procesos de la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Calidad de la capacitación	¿Qué tan satisfecho está con las oportunidades que recibe en su trabajo para desarrollar su carrera profesional? ¿Cómo considera que la capacitación que le brinda la empresa le ha servido para desempeñarse de la mejor manera?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Ambiente Laboral	Horario	¿Qué tan satisfecho está con su horario de trabajo?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal
			Sentido de Pertenencia		¿Qué tan satisfecho se siente con la cultura organizacional que se vive en la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
					¿Qué tan dispuesto está en continuar trabajando en la empresa actualmente?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
			Administración Gerencial		¿Qué tan satisfecho se siente con la administración de la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				¿Considera que la empresa es un buen lugar para trabajar?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta	

Continuación de tabla 2

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Respuesta	Escala	Técnica
			Relaciones Interpersonales	Compañerismo	¿Qué tan satisfecho está con el apoyo que recibe de sus compañeros de departamento para el cumplimiento de sus funciones?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Relaciones Horizontales	¿Qué tan satisfecho está con la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo de todos los departamentos la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Relaciones Verticales	¿Qué tan satisfecho está con la relación que existe entre usted y su jefe inmediato?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
				Comunicación Interna	¿Qué tan satisfecho está con los canales de comunicación interna implementados en la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
Desempeño Laboral	La evaluación del desempeño, tal como indica Alles (2000) se define herramienta de gestión de los Recursos Humanos, para gerenciar, dirigir y supervisar a los empleado.	El nivel de desempeño que tienen los empleados de Duzel	Satisfacción	Percepción que tienen los empleados sobre su desempeño	¿Qué tan satisfecho está con la información que recibe sobre como desempeñar las funciones de su puesto de trabajo?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
					¿Qué tan satisfecho se siente con sus aportes y contribuciones para lograr los resultados en su departamento?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta

Continuación de tabla 2

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Respuesta	Escala	Técnica	
					¿Qué tan satisfecho se siente con las asignaciones y proyectos nuevos que le ofrecen desarrollar?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta	
			Condiciones Laborales	Recursos	¿De qué manera considera adecuados los recursos (materiales, equipos, etc) que le han asignado para desarrollar su trabajo?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta	
						¿Cómo evalúa las condiciones de espacio, ruido, temperatura, e iluminación para el desarrollo de su trabajo con normalidad?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta
						¿Cómo evalúa las condiciones higiénicas de los baños, pasillos, y demás instalaciones de la empresa?	Escala Likert de 1 a 5	ordinal	Encuesta

3.1.2 HIPÓTESIS

Según Hernández Sampieri et al. (2014) una hipótesis “es una explicación del fenómeno investigado que se formulan como proposiciones”. En tal caso una hipótesis es algo que se supone en el inicio de la investigación, aun sin tener información confiable para tales aseveraciones y para lo cual debe otorgarse cierto grado de posibilidad de extraer un resultado satisfactorio, un efecto o una consecuencia.

De acuerdo con lo acotado por Hernández Sampieri et al. (2014) existen varios tipos de hipótesis, en el caso de la presente investigación se utilizan las siguientes:

- 1) Hipótesis de investigación (Hi): Propositiones tentativas sobre la posible relación entre dos o más variables.
- 2) Hipótesis nula (Ho): Propositiones que niegan o refutan la relación entre las variables.
- 3) Hipótesis alterna (Ha): Son posibilidades diferentes o “Alternas” ante las hipótesis de investigación y nula.

En esta investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

Hi: Existe una alta correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras.

Ho: No existe una alta correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

La investigación de tipo cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Esta investigación es cuantitativa de tipo correlacional dado que aspira relacionar la motivación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Duzel TOTTO Honduras sin manipulación de las variables implicadas. De igual modo, corresponde a un diseño de tipo transaccional o transversal dado que se enfoca en medir la relación entre dichas variables en espacio de tiempo determinado (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 POBLACIÓN

Es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 174) es también conocida como el universo y son todos los casos con los que coinciden nuestra unidad de análisis.

La población seleccionada para realizar esta investigación son los 30 colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V

3.3.2 MUESTRA

Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para esta investigación se estudió el 100% de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V. Por lo que la muestra fue de tamaño censal.

3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La empresa Duzel TOTTO Honduras tiene una planilla de 30 colaboradores y están representados por áreas o departamentos que son:

- 1) Contabilidad: 3 colaboradores.

- 2) Recursos Humanos: 1 Colaborador.
- 3) Comercial: 3 Colaboradores.
- 4) Servicio al Cliente: 21 colaboradores.
- 5) Bodega: 2 Colaboradores.

3.3.4 UNIDAD DE RESPUESTA

La unidad de respuesta a utilizar en esta investigación para las variables de estudio (Motivación y Desempeño) donde las unidades de respuesta para cada dimensión definida son escala de tipo Likert, de 1 a 5 al final se promediaron los resultados de cada dimensión para estimar el valor de cada variable.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

3.4.1 INSTRUMENTOS

El instrumento de investigación se estructuró con 25 ítems dividido en dimensiones para medir las variables de estudio (Motivación y desempeño) que fueron:

- 1) Motivación Laboral: Incentivos (2 ítems), Salario y/o Beneficios (5 ítems), Capacitación(3 ítems), Ambiente Laboral(5 ítems) y Relaciones Interpersonales(4 ítems).
- 2) Desempeño Laboral: Satisfacción (3 ítems), y Condiciones Laborales(3 ítems).

Su aplicación fue en línea por medio Google Forms en el lapso de tiempo de una semana para el 100% de la población de la empresa Duzel TOTTO Honduras ya que todos los colaboradores lo respondieron.

Para más información ver el Anexo 1.

3.4.1.1 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

La validez del instrumento se triangulo mediante el juicio de tres expertos que fueron el asesor metodológico, asesor temático y la gerencia comercial de la empresa Duzel, TOTTO Honduras.

3.4.1.2 ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 3. Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha

Alpha
0.9141

La tabla N.3, detalla el coeficiente de fiabilidad de los elementos analizados de la encuesta, con un Alfa de Cronbach de 0.9141, Es muy alto, se acerca bastante a 1, por lo tanto, el instrumento es confiable.

3.4.2 PROCEDIMIENTOS

- 1) A partir de la operacionalización de variables se diseñó el instrumento de recolección de datos, que fue aplicado al 100% de los colaboradores de la empresa Duzel, TOTTO Honduras por medio de un formulario en línea (google formulario).
- 2) Los resultados se analizaron en Excel usando estadística descriptiva y tablas dinámica.
- 3) Se calcularon los promedios de cada dimensión y los promedios de cada variable, para analizarlos a través del software de estadística descriptiva Mini Tab que evaluó el análisis correlación (R de Pearson), (Rho Spearman), las pruebas de normalidad, y las pruebas de confiabilidad (Alfa de Cronbach.)

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

La recopilación de la información primaria en esta investigación se determinó por la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Duzel, TOTTO Honduras sobre la relación de la motivación y el desempeño laboral.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

- 1) Libros Físicos: Metodología de la información de Sampieri.
- 2) Datos secundarios externos publicados: Bases de datos de plataformas electrónicas, tesis de universidades latinoamericanas, a través de los filtros de Google académico con un rango de búsqueda 2012-2022.
- 3) Base de datos digitalizados: Base de datos recolectados de informes, artículos, libros electrónicos y artículos en la plataforma de la biblioteca virtual de CRAI UNITEC.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

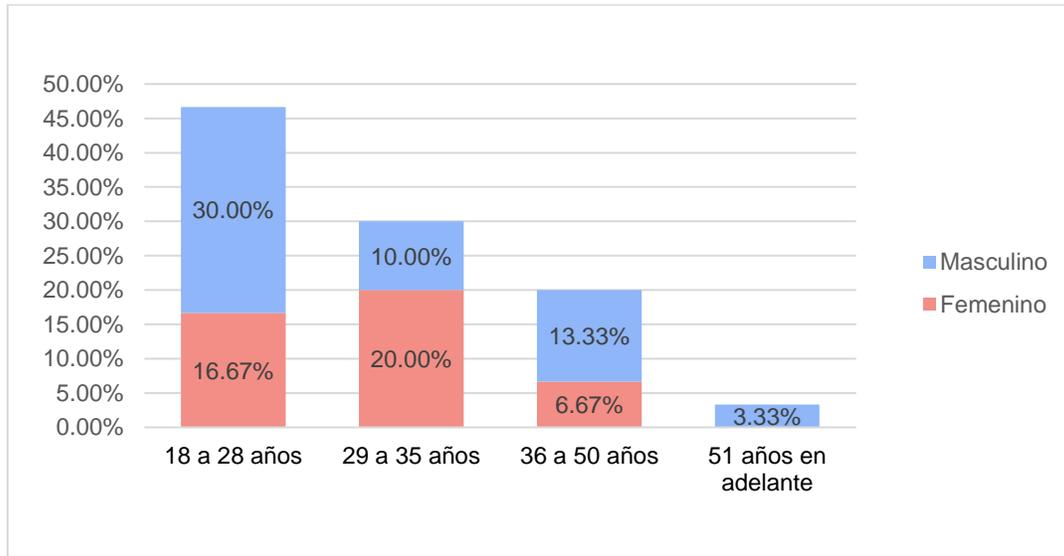


Figura 1. Sexo y Edad

El 46.67% de la población que participó en la encuesta de investigación fue conformada por edades entre 18 a 28 años, representada en un 30% por varones y un 16.67% por mujeres. Los colaboradores en edades de 29 a 35 años fueron representados en un 20% por mujeres y un 10% varones. Los colaboradores en edades 36 a 50 años fueron representados en un 13.33% por varones y un 6.67% por mujeres. El 3.33% fue representado por varones en edades de 51 años en adelante. Los colaboradores masculinos fueron los más representativos que conforman el 56.66% de la población. Y el 43.34% por mujeres.

4.1 FACTORES DE MOTIVACIÓN LABORAL

4.2.1 INCENTIVOS

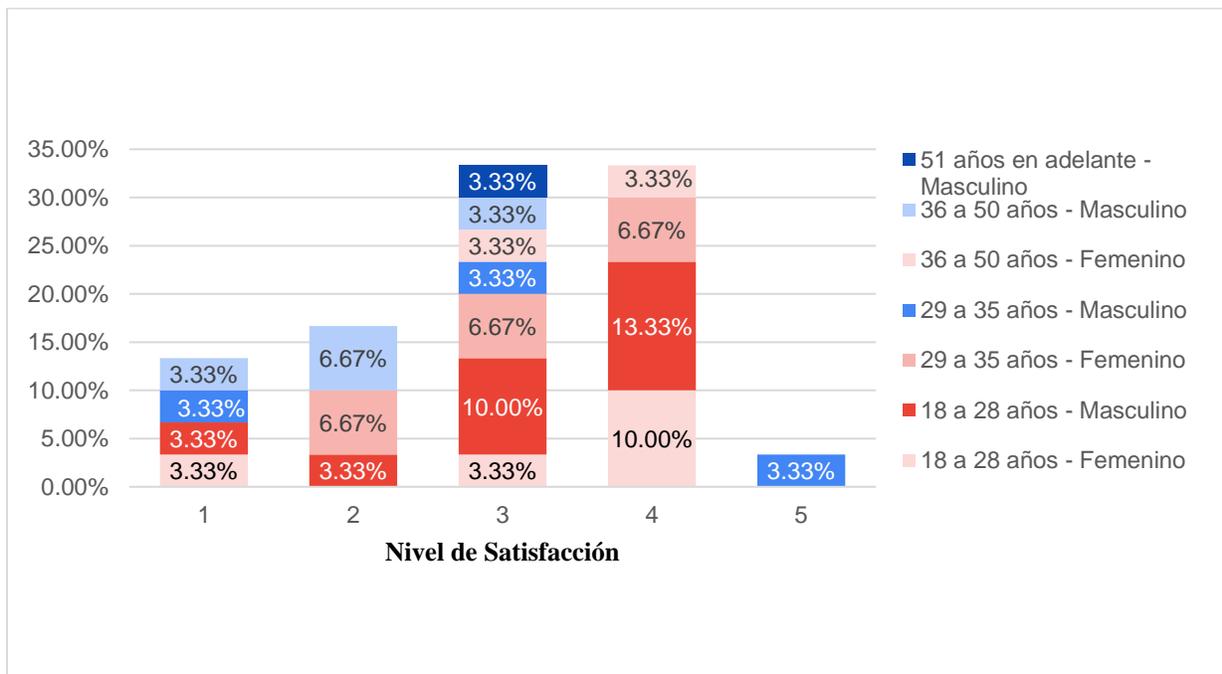


Figura 2. Nivel de satisfacción por comisiones de ventas recibidas.

El 33.33% de los colaboradores de Duzel, representado únicamente por mujeres manifiestan tener un alto grado de satisfacción (nivel 4) en relación al porcentaje de comisión que reciben por las ventas que realizan. Sin embargo, el 29.99% de los colaboradores muestran insatisfacción (Nivel 1 y 2) con el porcentaje de comisión que reciben por las ventas que realizan, siendo las mujeres las más insatisfechas con un 16.66% de la población y un 13.33% hombres.

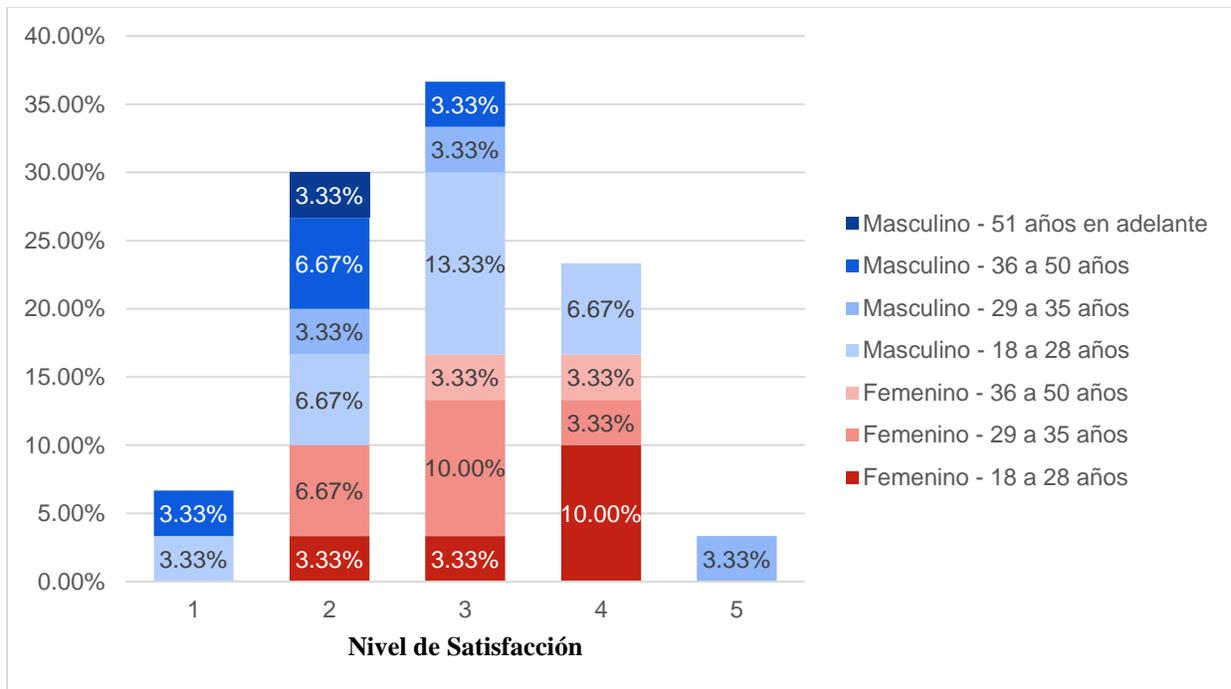


Figura 3. Nivel de satisfacción por las oportunidades de desarrollo y ascenso laboral.

El 26.66% de los colaboradores varones de Duzel representan el mayor grado de insatisfacción (nivel 2) en relación a las oportunidades de desarrollo y ascensos laboral dentro de la empresa. Y solo un 16.66% de los colaboradores mujeres se sienten satisfechos con las oportunidades de desarrollo y ascenso laboral dentro de la empresa.

4.2.1.2 SALARIO Y/O BENEFICIOS.

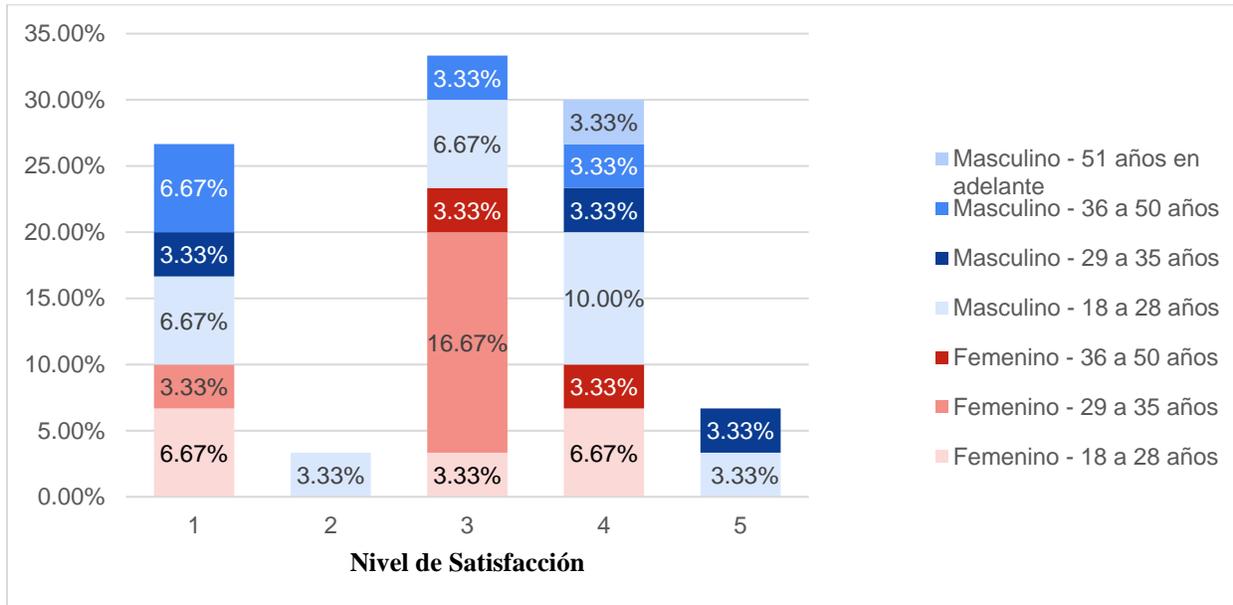


Figura 4. Nivel de satisfacción por el pago de viáticos recibido.

El 36.62% de los colaboradores de Duzel están satisfechos con el pago de viáticos que se les realiza. La población más satisfecha son los varones que representan el 26.65% y un 9.97% por mujeres. Sin embargo, el 30% de los colaboradores se sienten insatisfechos con el pago de viáticos que se les realiza. Siendo un 10% mujeres y un 20% por varones.

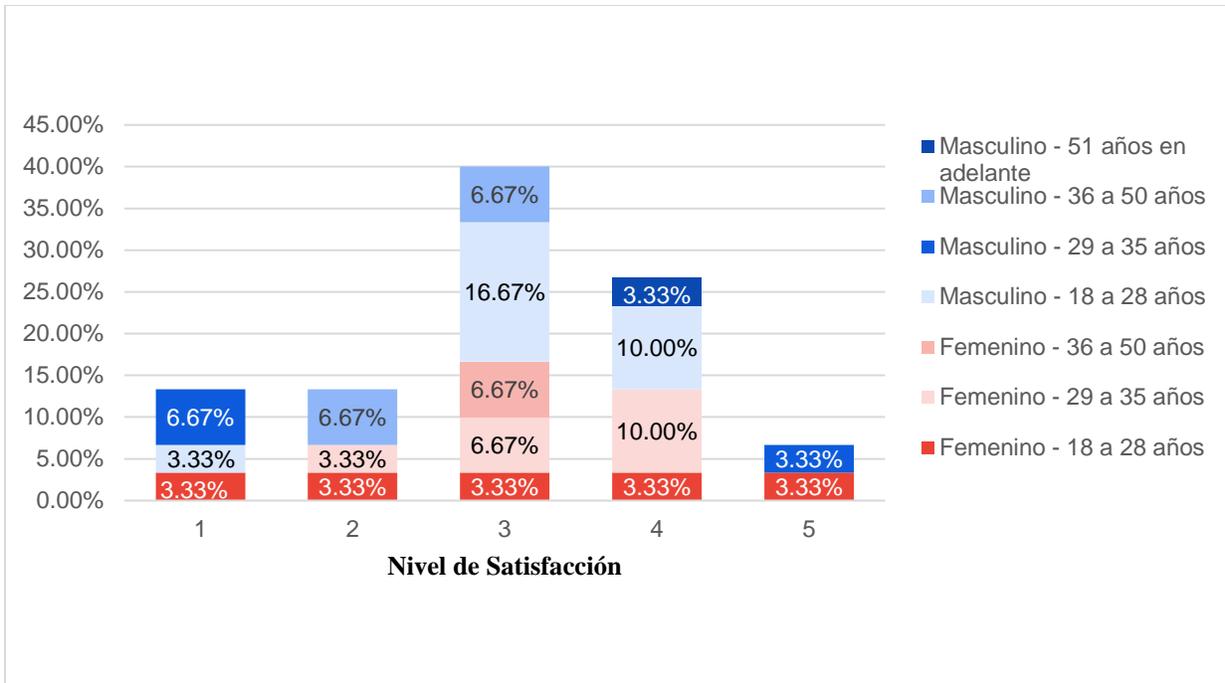


Figura 5. Percepción de Correspondencia del salario con el logro de metas personales, familiares y profesionales.

El 33.32% de los colaboradores de Duzel se muestran satisfechos con el salario que perciben y consideran que les permite lograr sus metas personales, familiares y profesionales. El 40.01% de los colaboradores respondieron dudosos de la satisfacción que sienten por el salario que perciben. El 26.66% de los colaboradores no están satisfechos con el salario que perciben.

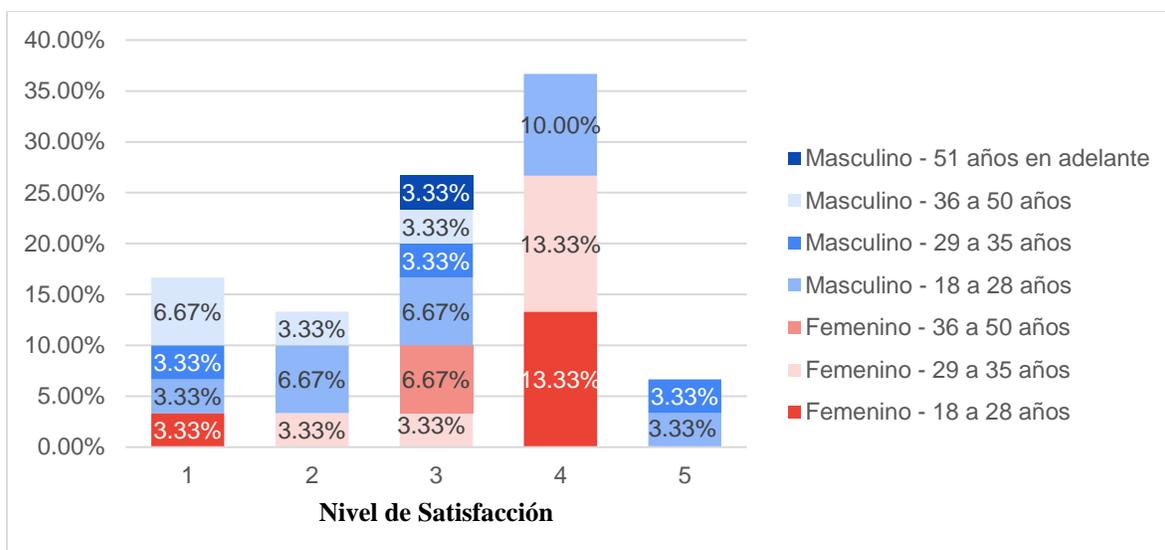


Figura 6. Percepción de Correspondencia del salario con el trabajo realizado.

El 43.32% de los colaboradores de Duzel consideran satisfactoriamente (Nivel 4 y 5) que el salario que perciben corresponde al trabajo que realizan. Siendo un 26.66% mujeres y 16.66% varones. Sin embargo, el 29.99% de los colaboradores no se sienten satisfechos (Nivel 1 y 2) con el salario que perciben por el trabajo que realizan. Los varones representan el 23.33% de la población siendo ellos los más insatisfechos, y las mujeres representan el 6.66% de la población.

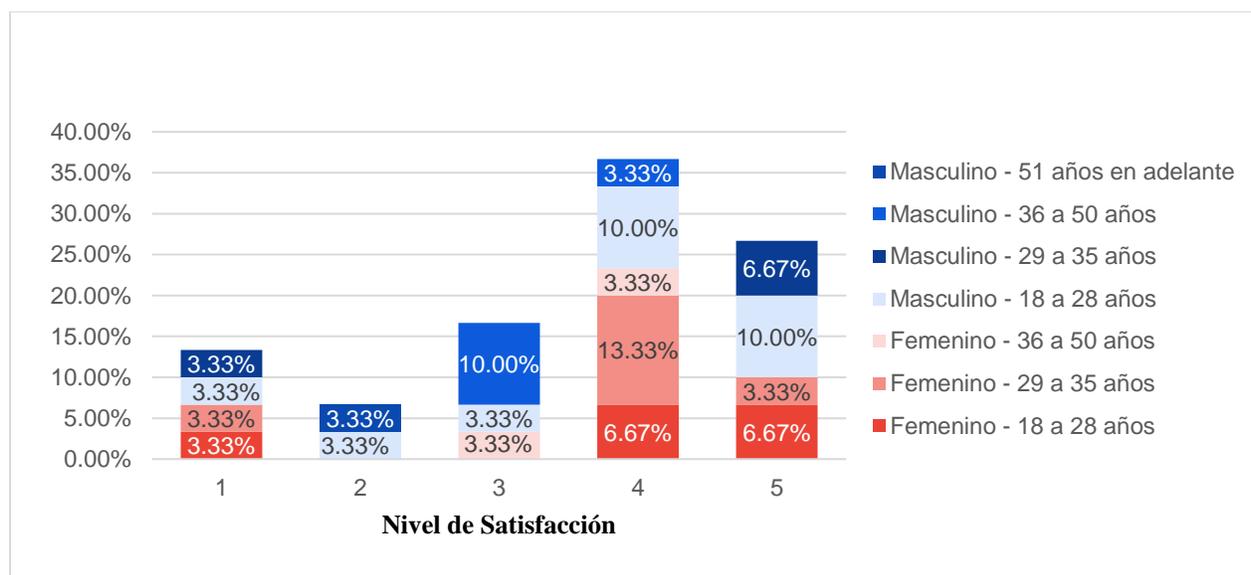


Figura 7. Nivel de satisfacción por la puntualidad en que el pagó es acreditado.

El 63.33% de los colaboradores de Duzel se sienten satisfechos (Nivel 4 y 5) con la puntualidad en que su pago es acreditado. Siendo las mujeres las más satisfechas representan un 33.3% de la población y los varones el 30.3%.

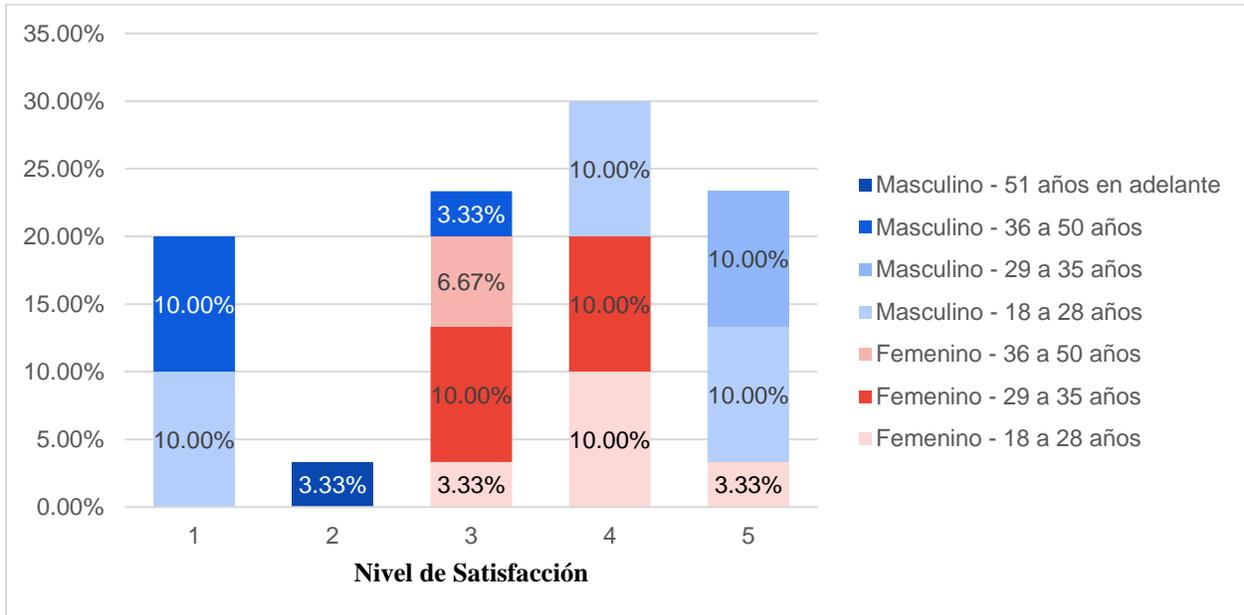


Figura 8. Nivel de satisfacción por la compensación de horas extras recibidas.

El 53.33% de los colaboradores de Duzel se muestran satisfechos con la compensación que reciben por las horas extras que realizan. Los varones son los más satisfechos representan el 30% de la población y las mujeres un 23.33%.

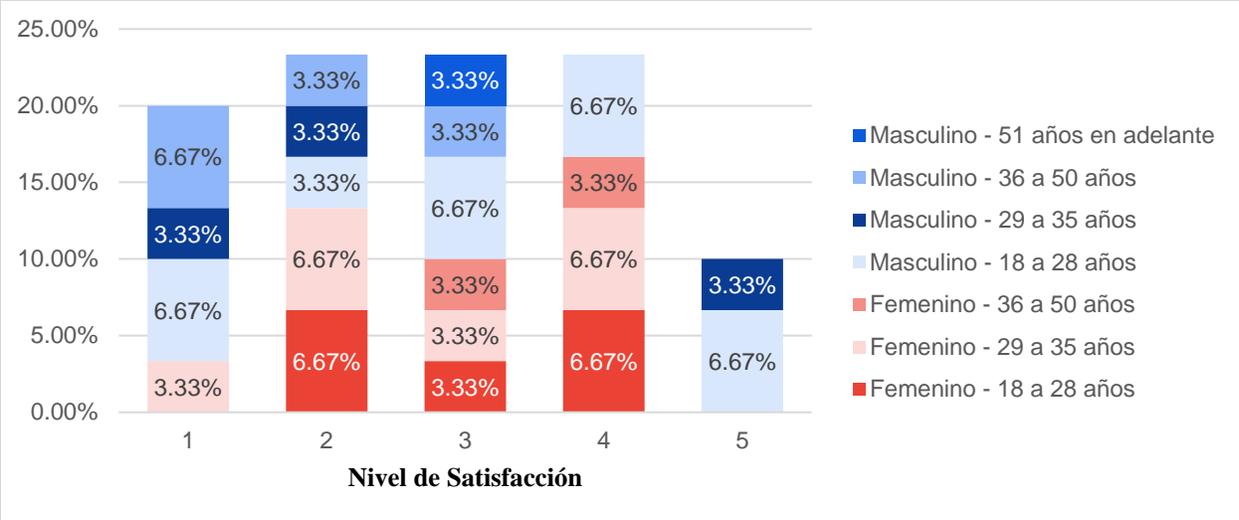


Figura 9. Nivel de satisfacción por las capacitaciones recibidas sobre los nuevos procesos de la empresa.

El 33.34% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5. Lo que significa que se sienten satisfechos con las capacitaciones que han recibido sobre los nuevos procesos de la empresa, siendo las mujeres las más satisfechas representando un 16.67% de la población. Sin embargo, el 43.33% de los colaboradores puntuaron niveles de satisfacción en grado 1 y 2, mostrándose insatisfechos por las capacitaciones sobre los nuevos procesos de la empresa. La mayor representación de insatisfacción es por los varones con un porcentaje del 26.66% de la población.

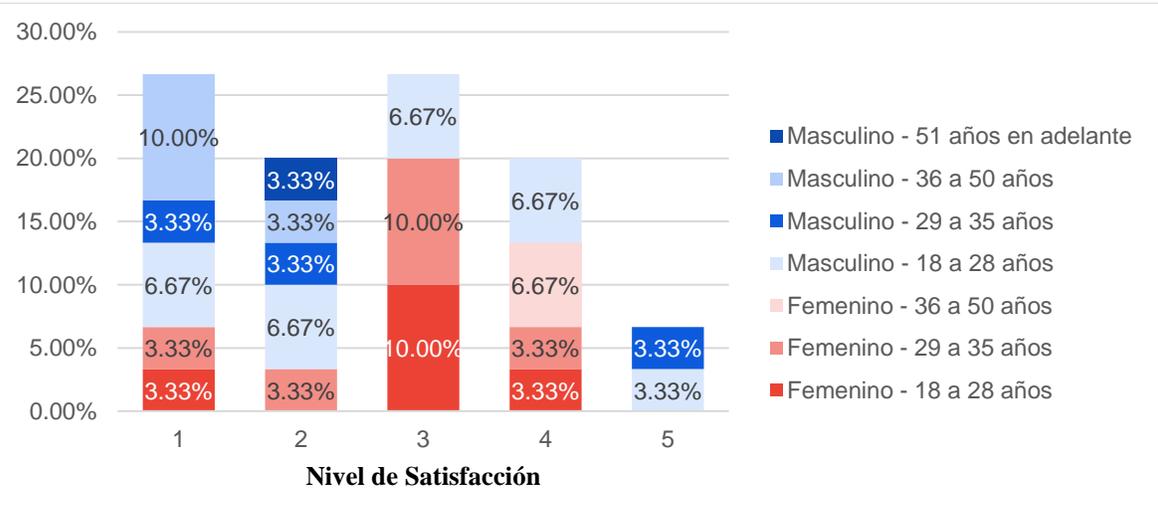


Figura 10. Nivel de satisfacción por las oportunidades de desarrollo de carrera profesional.

El 46.65% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 1 y 2, lo que significa que están insatisfechos porque no reciben oportunidades para desarrollar su carrera profesional, la población más insatisfecha está representada por los varones con 26.66%. El 19.99% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5 lo que significa que se sienten satisfechos con las oportunidades que reciben para desarrollar su carrera profesional. Las mujeres representan un 13.33% de la población con mayor satisfacción.

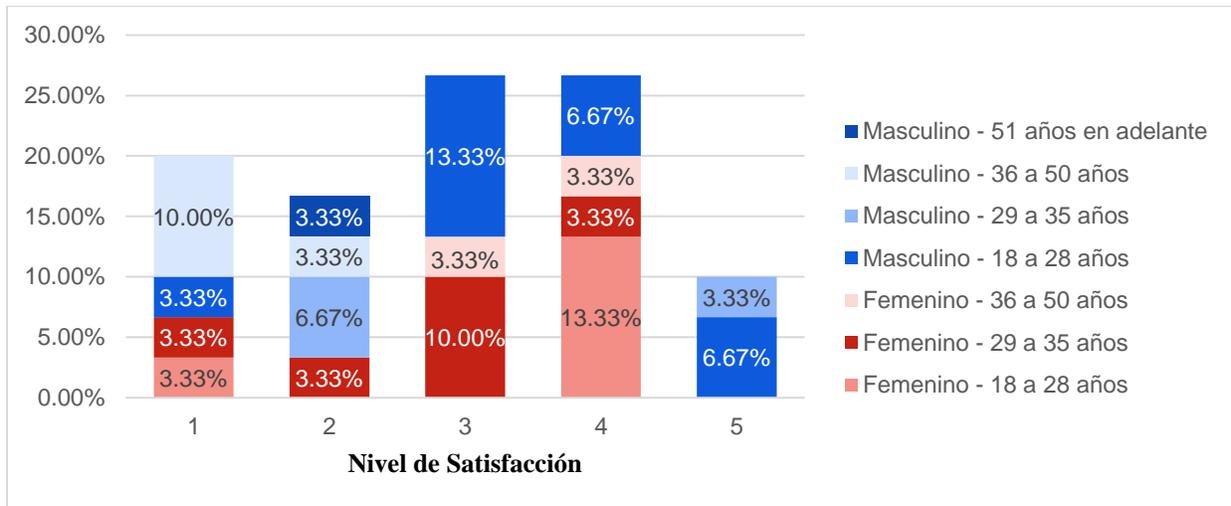


Figura 11. Percepción de la efectividad de la capacitación recibida para el desempeño.

El 36.66% de los colaboradores de Duzel se muestran satisfechos al considerar que la capacitación que la empresa les brinda les ha servido para desempeñarse de la mejor manera. Las mujeres representan la población más satisfecha con un porcentaje de 19.99%. La población de los varones se muestra como la más insatisfecha ya que consideran que la capacitación no les ha servido para desempeñarse de la mejor manera.

4.2 AMBIENTE LABORAL

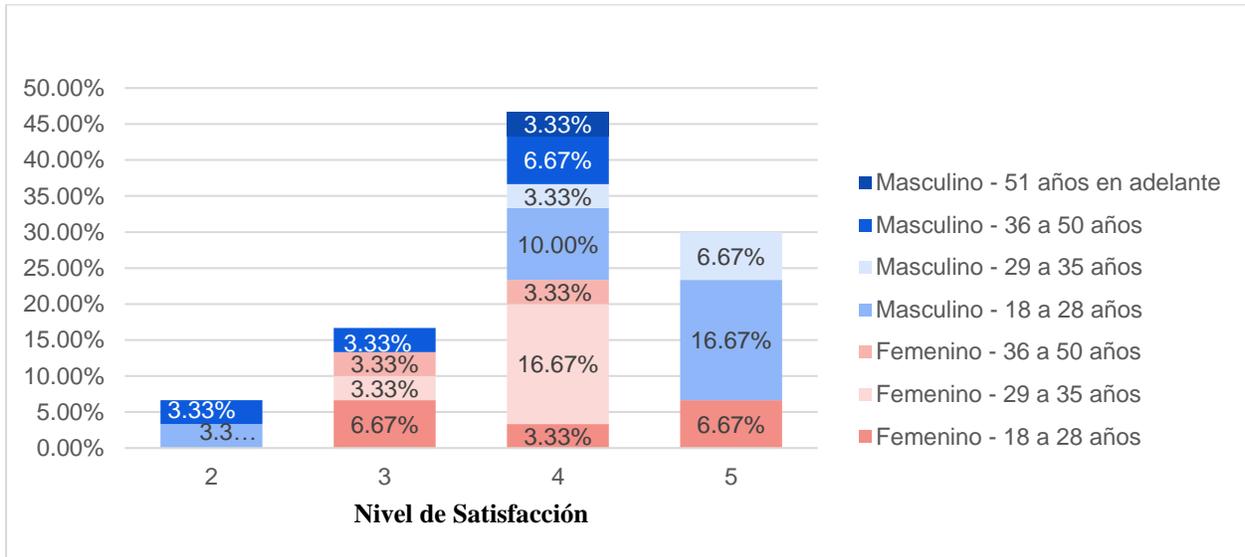


Figura 12. Nivel de satisfacción con el horario de trabajo.

El 76.67% de los colaboradores se sienten satisfechos con su horario de trabajo. Los varones son los más satisfechos representan el 46.67% de la población.

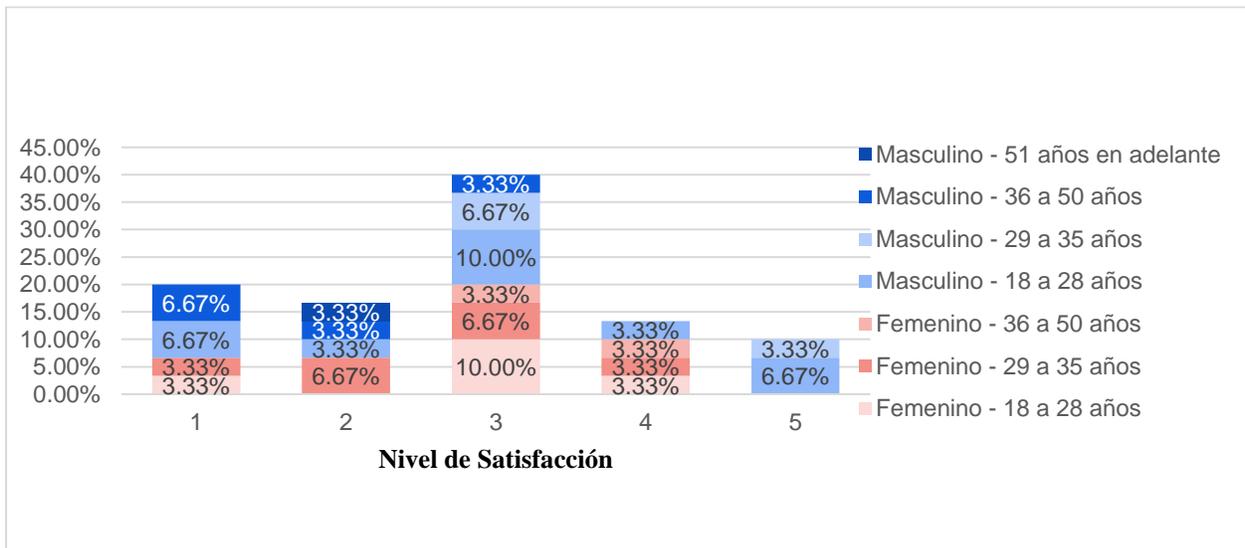


Figura 13. Nivel de satisfacción con la cultura organizacional de la empresa.

El 40% de los colaboradores de Duzel puntuaron un nivel de satisfacción en nivel 3 siendo esta una puntuación media, que significa que los colaboradores se muestran displicentes con la identificación de la cultura organizacional.

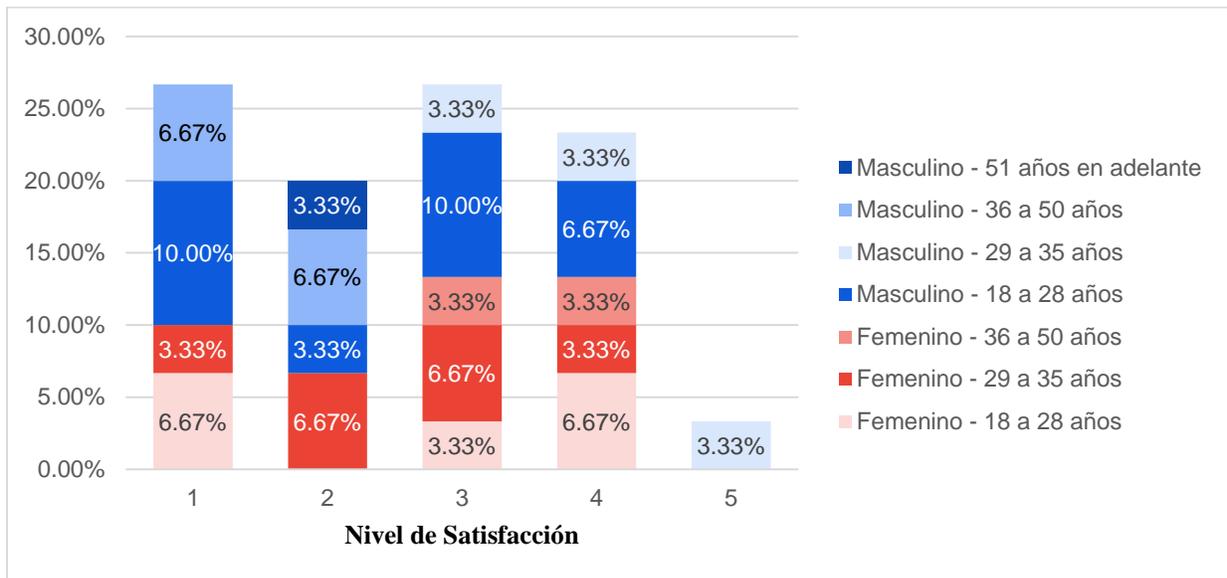


Figura 14. Nivel de satisfacción con la administración de la empresa.

El 46.67% de los colaboradores muestran un nivel de satisfacción 1 y 2, lo que indica que se sienten insatisfechos con la administración de la empresa. Sin embargo el 26.66% de los colaboradores muestran un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, indicando que se sienten satisfechos con la administración de la empresa.

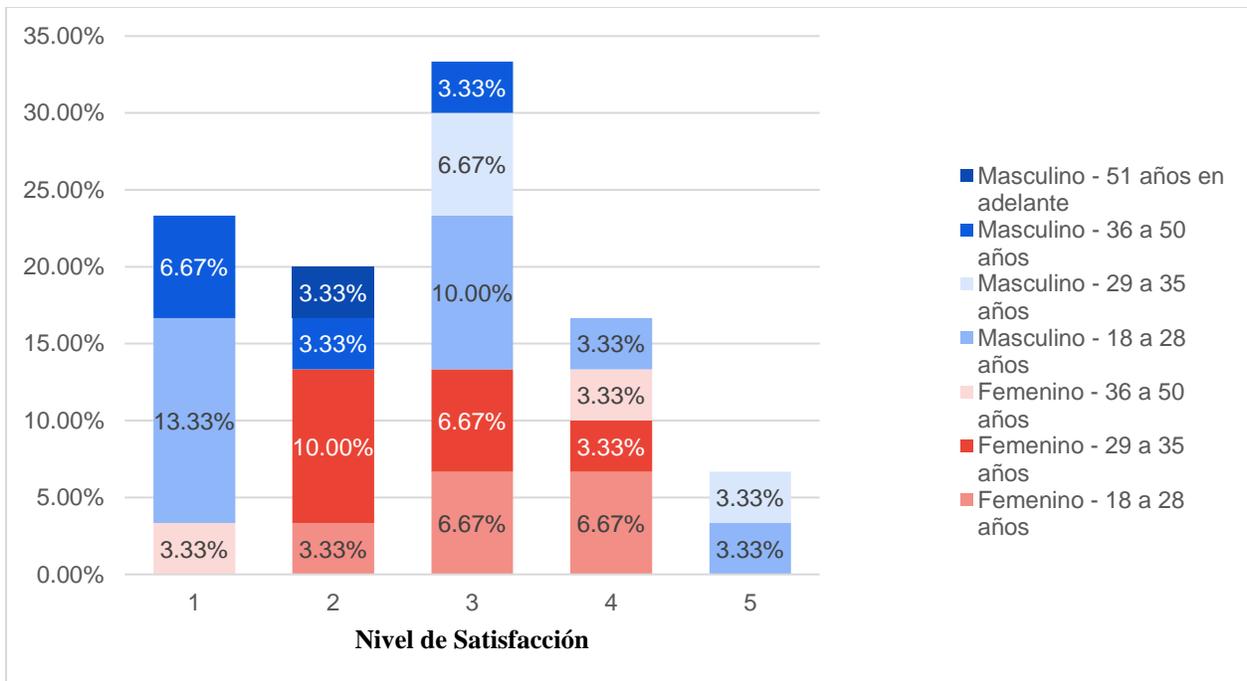


Figura 15. Percepción de visualizar a la empresa como un buen lugar para trabajar.

El 33.34% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 3, lo que indica que se muestran indiferentes en considerar a la empresa como un buen lugar para trabajar. El 43.32% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 1 y 2, mostrándose insatisfechos en considerar a la empresa como un buen lugar para trabajar.

4.2.1 RELACIONES INTERPERSONALES

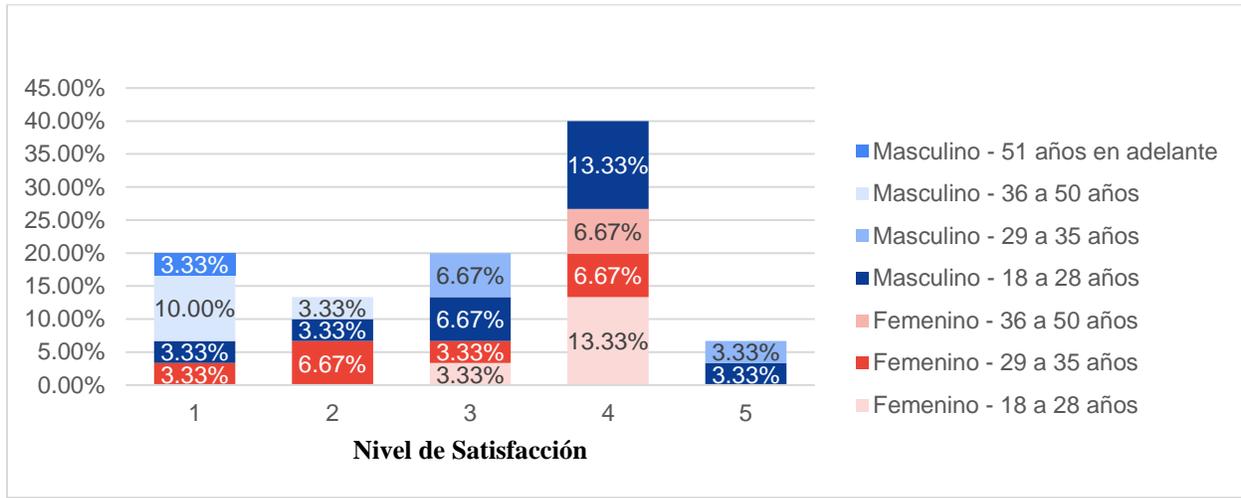


Figura 16. Disposición en continuar trabajando en la empresa actualmente.

El 46.66% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, mostrándose satisfechos en tener disponibilidad para continuar trabajando en la empresa. Las mujeres representan la población más satisfecha.

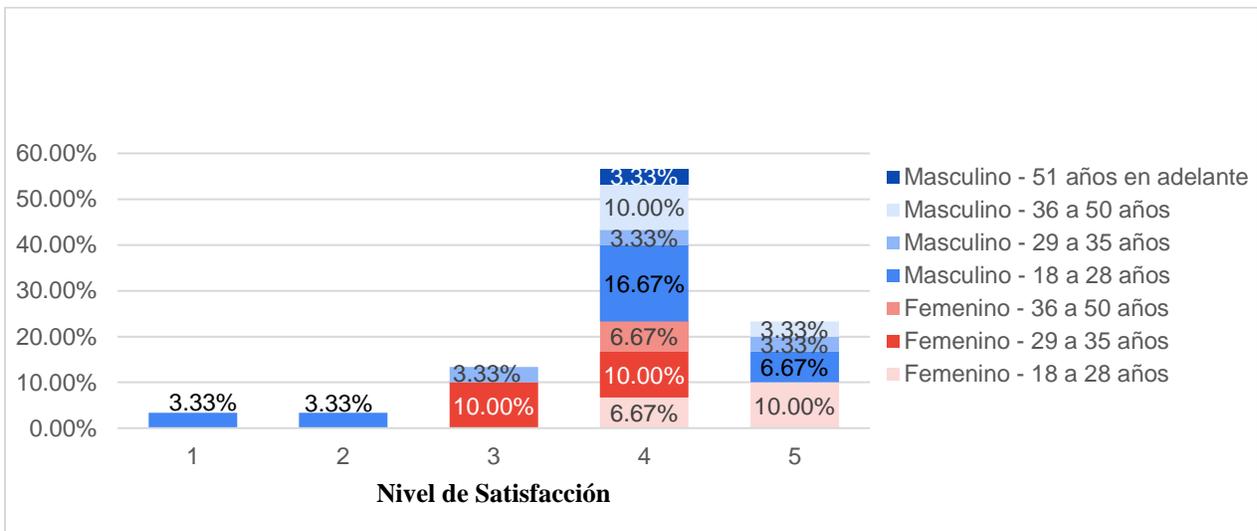


Figura 17. Nivel de satisfacción por el apoyo que reciben de los compañeros de departamento para el cumplimiento de las funciones laborales.

El 80% de los colaboradores de Duzel se muestran satisfechos (Nivel 4 y 5) con el apoyo que reciben de sus compañeros de departamento para el cumplimiento de sus funciones.

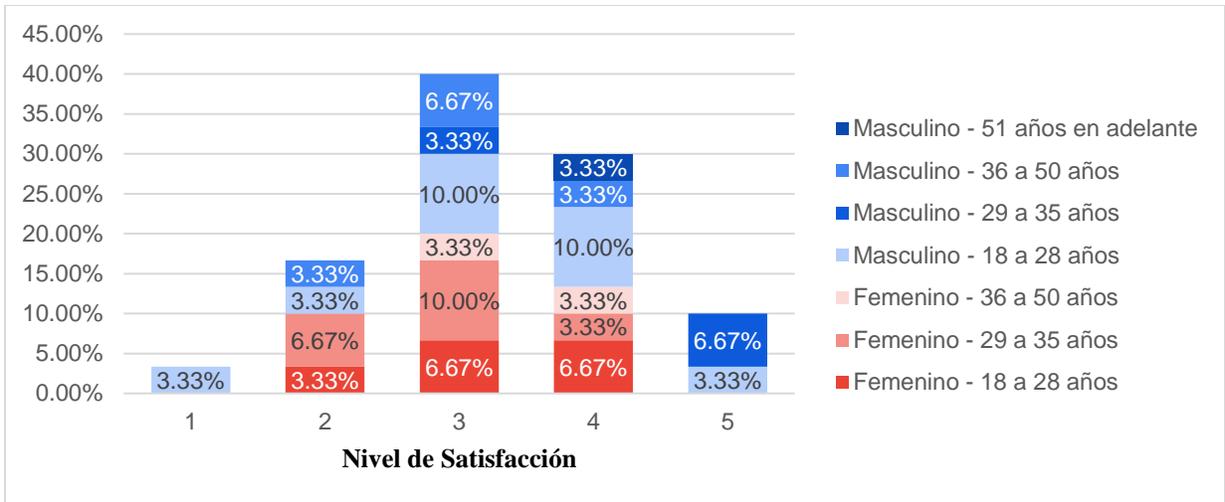


Figura 18. Nivel de satisfacción con los canales de comunicación interna de la empresa.

El 40% de los colaboradores de Duzel muestran un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, lo que indica que se sienten satisfechos con los canales de comunicación interna que han implementado en la empresa. Sin embargo otro 40% de la población se muestra indiferente al tener un nivel de satisfacción en grado 3, en relación con los canales de comunicación implementados en la empresa.

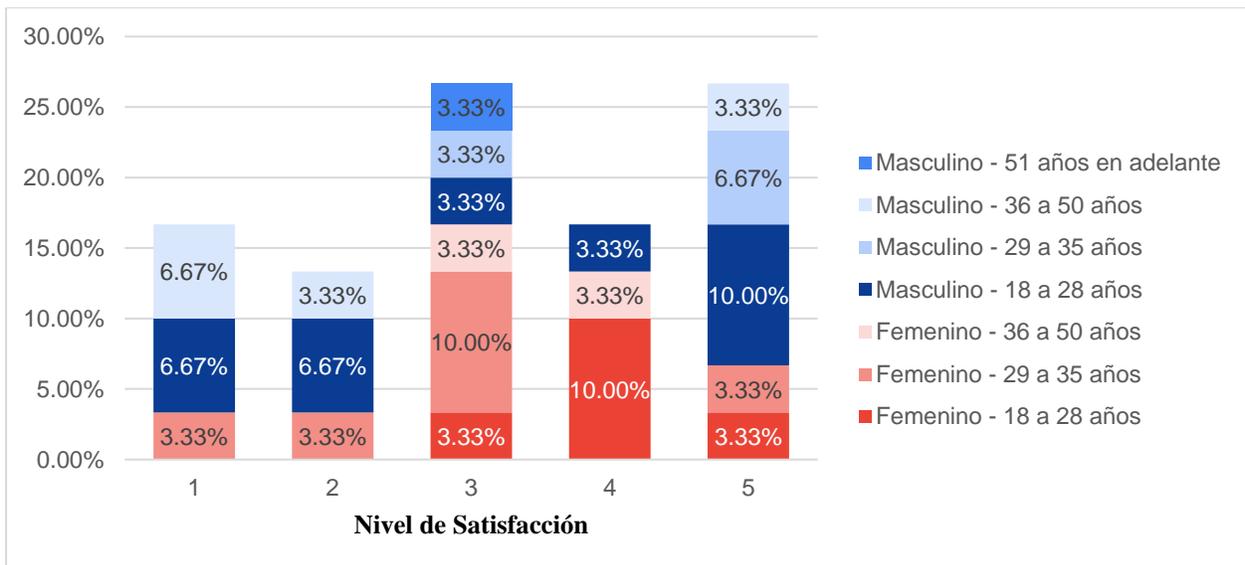


Figura 19. Nivel de satisfacción por la relación que existe entre el colaborador y el jefe inmediato.

El 43.32% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, lo que indican que se sienten satisfechos con la relación que existe entre ellos y su jefe inmediato. El 26.65% de los empleados tienen un nivel de satisfacción en grado 3, mostrándose indiferentes con la relación que mantienen con su jefe inmediato. Y el 23.33% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 1 y 2 mostrándose insatisfechos con la relación que existe con su jefe inmediato.

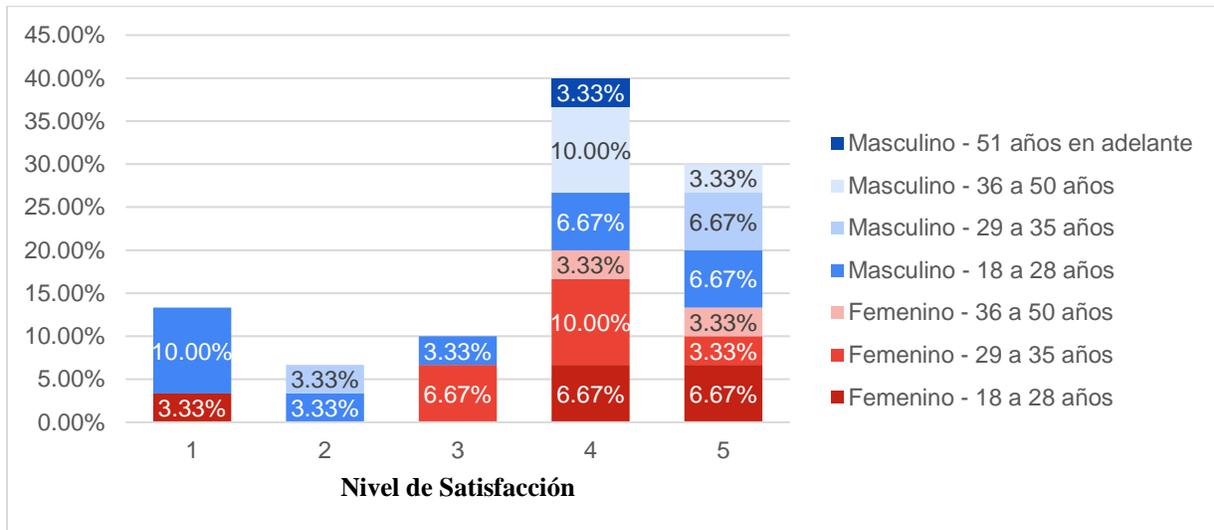


Figura 20. Nivel de satisfacción por la relación que existe entre el colaborador y los compañeros de trabajo de todos los departamentos la empresa.

El 70% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, lo que indica que se sienten satisfechos con la relación que existe entre y sus compañeros de trabajo de todos los departamentos de la empresa. Los varones representan un 36.367,% de la población siendo ellos los más satisfechos.

4.3 FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

4.3.1 SATISFACCIÓN

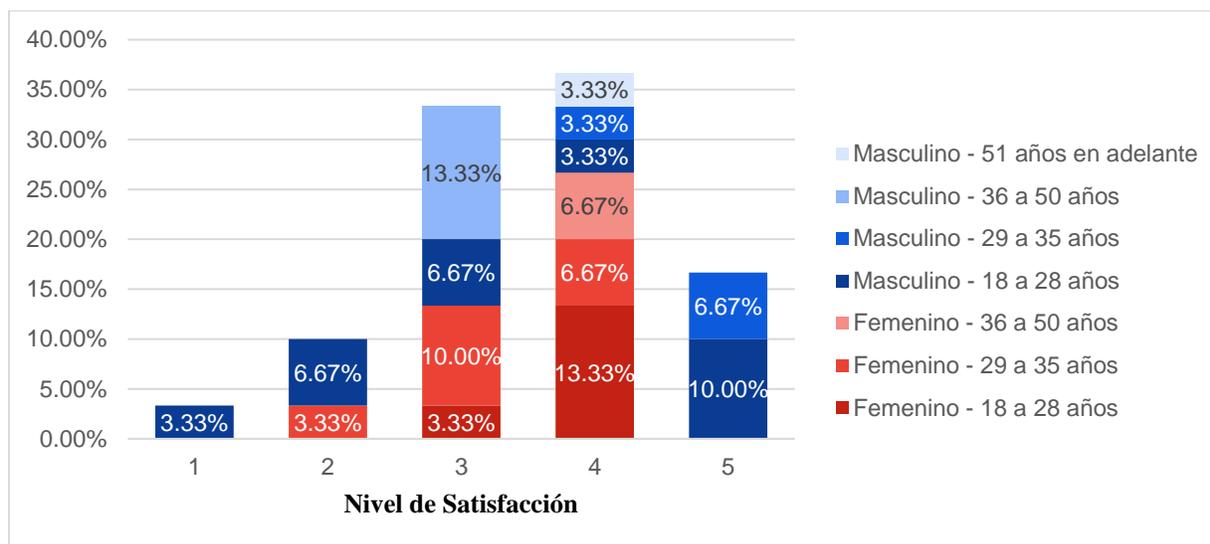


Figura 21. Nivel de Satisfacción en relación con la información recibida sobre como desempeñar las funciones del puesto de trabajo.

El 53.33% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5 mostrándose satisfechos con la información que reciben para desempeñar sus funciones. Sin embargo, el 13.33% de los colaboradores se muestran insatisfechos con la información que reciben para desempeñar sus funciones.

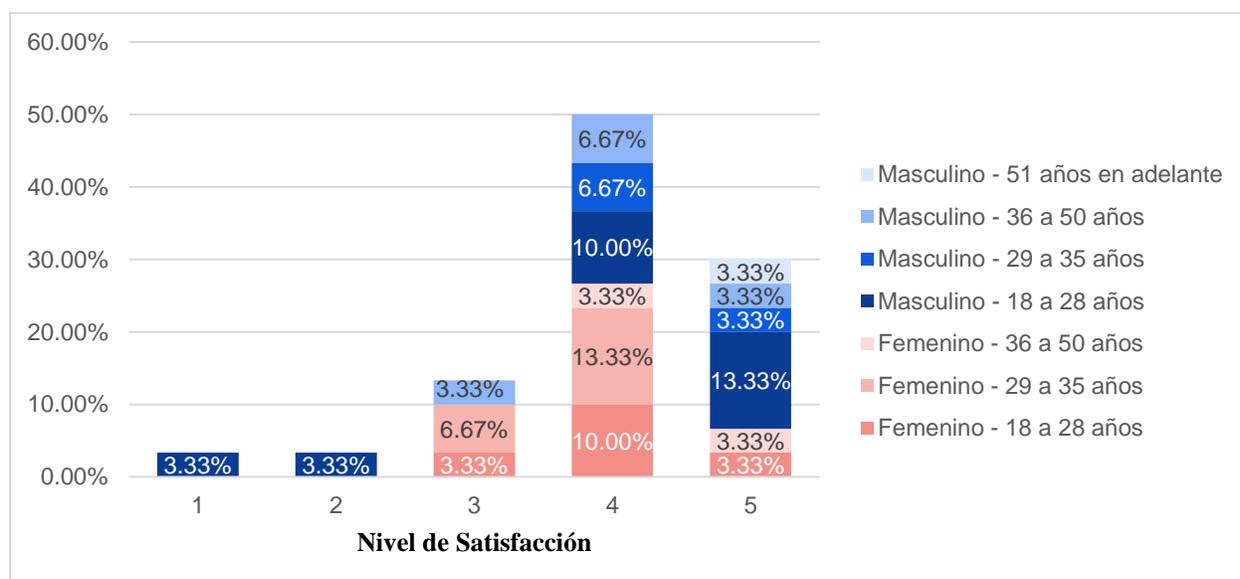


Figura 22. Nivel de satisfacción por los aportes y contribuciones brindados para el logro de los resultados del departamento.

El 80% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, lo que indica que se sienten satisfechos con los aportes y contribuciones que realizan para lograr los resultados de su departamento.

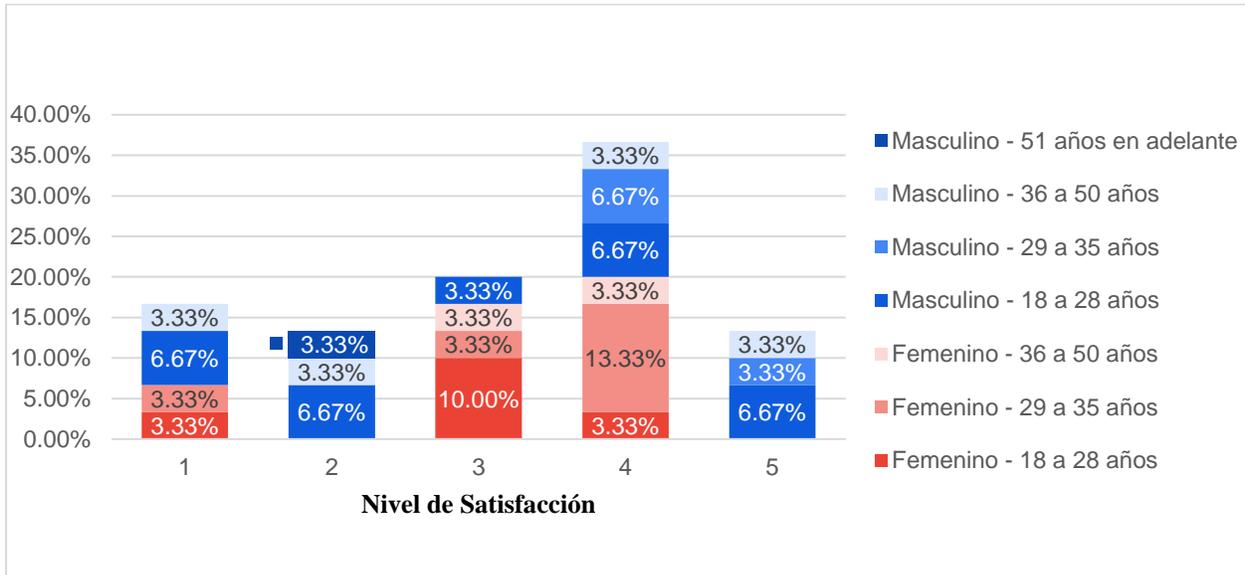


Figura 23. Nivel de satisfacción por las asignaciones y proyectos nuevos.

El 50% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, lo que indica que están satisfechos con las asignaciones y nuevos proyectos que les ofrecen desarrollar. Sin embargo 30% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 1 y 2, mostrándose insatisfechos con las oportunidades de desarrollar proyectos nuevos dentro de la empresa.

4.3.2 CONDICIONES LABORALES

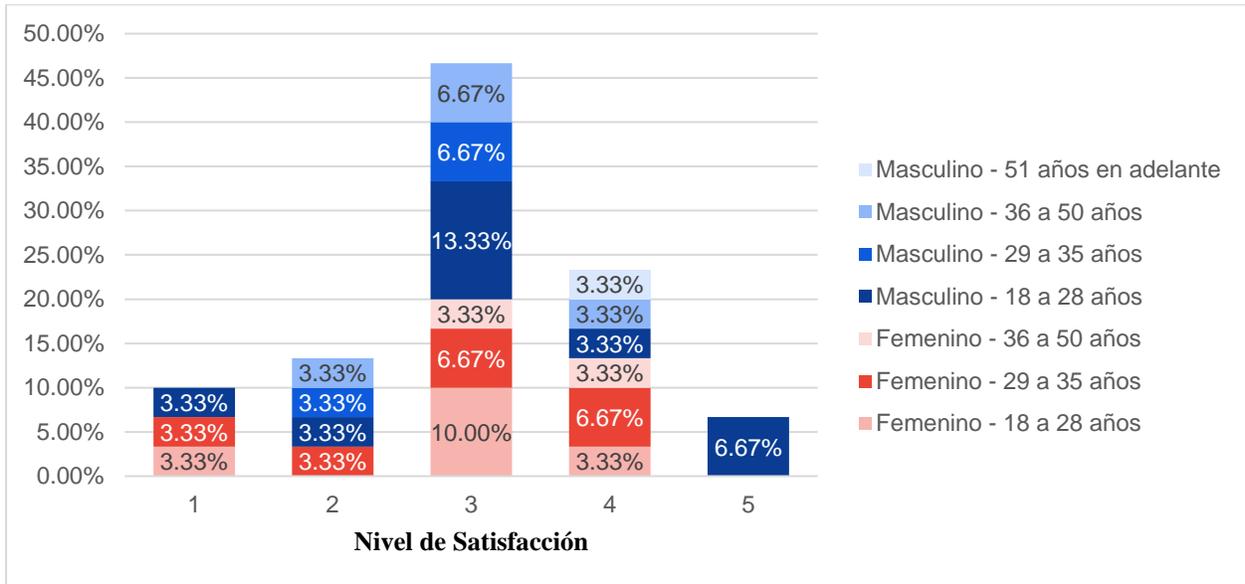


Figura 24. Evaluación de los recursos (materiales, equipos, etc) asignados para desarrollo del trabajo.

El 46.67% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 3, mostrándose indiferentes al considerar adecuados los recursos que les asignan para desarrollar su trabajo. El 23.31% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 1 y 2, mostrándose insatisfechos con los recursos que disponen para desarrollar su trabajo. Mientras que el 30% de los colaboradores tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, lo que indica que se sienten satisfechos con los recursos que disponen para desarrollar su trabajo.

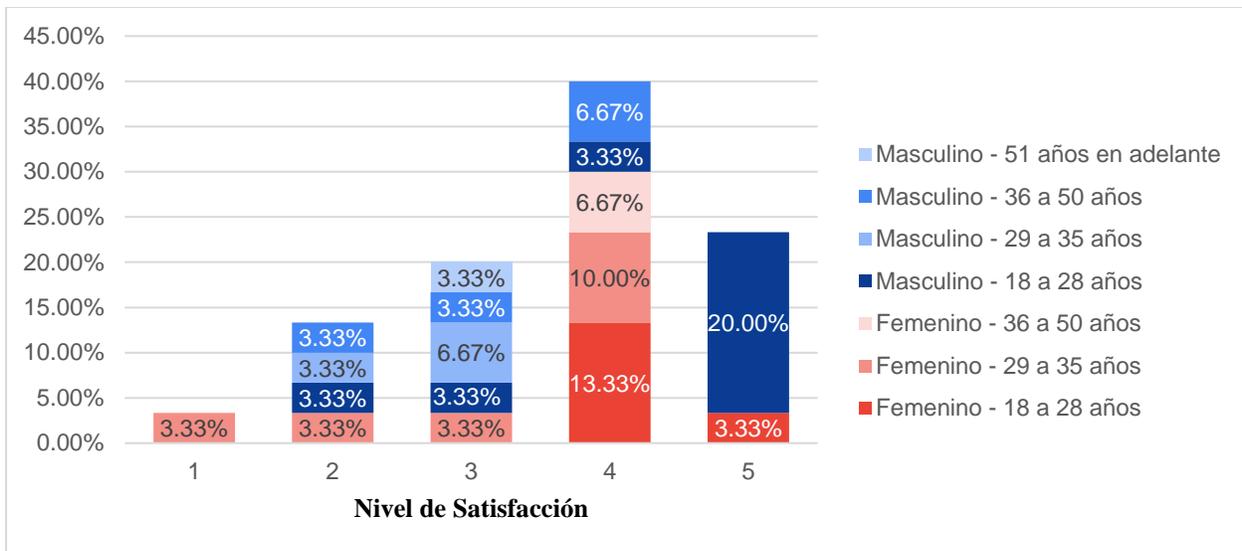


Figura 25. Evaluación de las condiciones higiénicas de los baños, pasillos, y demás instalaciones de la empresa.

El 63.33% de los colaboradores de Duzel tienen un nivel de satisfacción en grado 4 y 5, mostrándose satisfechos con las condiciones higiénicas de los baños, pasillos y demás instalaciones de la empresa.

COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

A través de los resultados obtenidos en la encuesta electrónica de Google Formularios, explicados anteriormente, se procede a efectuar la comprobación de la hipótesis, utilizando el programa para análisis estadísticos MiniTab. Para el análisis correlacional Prueba de Normalidad y la Matriz de Correlación Rho Spearman.

PRUEBAS DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

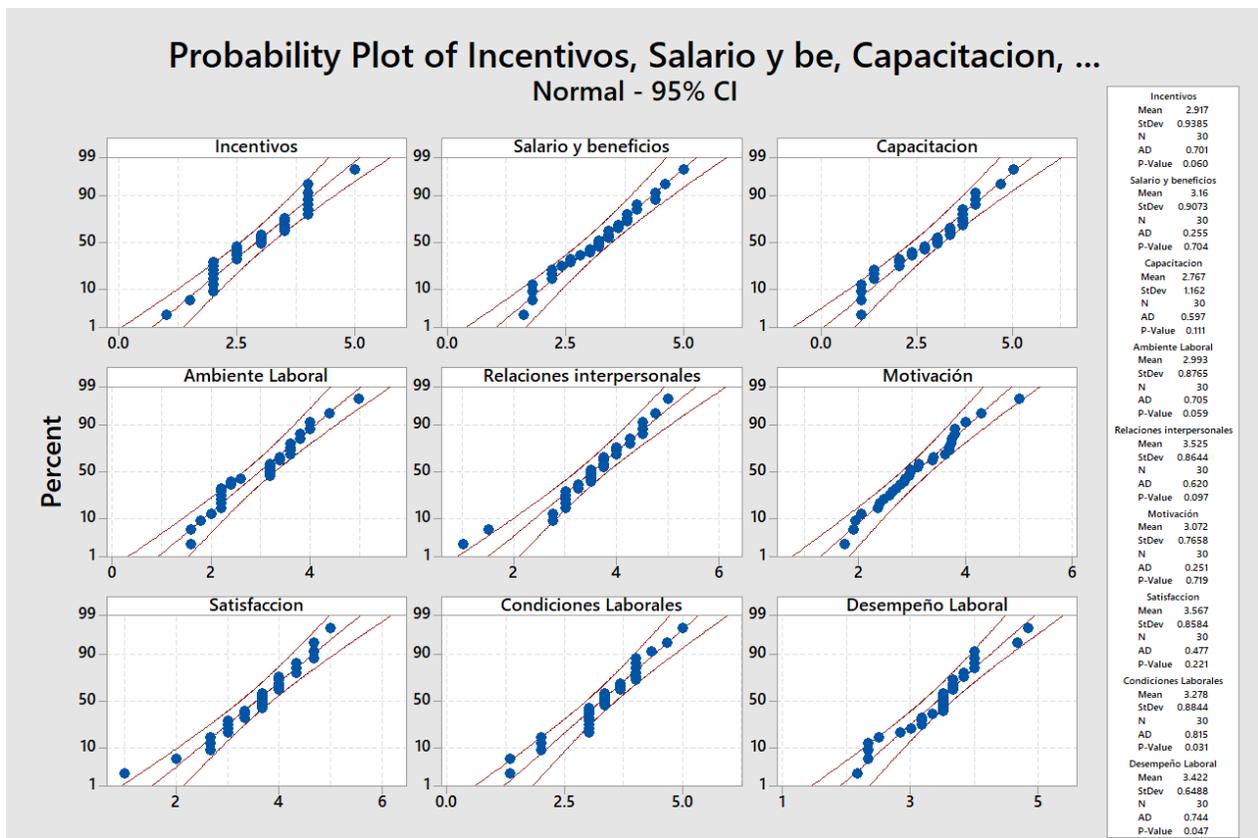


Figura 26. Pruebas de Normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones.

Motivación Laboral: Incentivos, Salario y Beneficios, capacitación, Ambiente Laboral, Relaciones Interpersonales.

Desempeño Laboral: satisfacción y Condiciones Laborales.

4.3.3 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Tabla 4. Correlaciones R de Pearson para los datos normales.

Correlations	r de Pearson							
	Incentivos	Salario y benefi	Capacitación	Ambiente Laboral	Relaciones inter	Motivación	Satisfacción	Condiciones Labo
Salario y benefi	0.717							
	0							
Capacitación	0.73	0.676						
	0	0						
Ambiente Laboral	0.729	0.719	0.757					
	0	0	0					
Relaciones inter	0.279	0.219	0.261	0.43				
	0.135	0.245	0.164	0.018				
Motivación	0.866	0.832	0.875	0.905	0.524			
	0	0	0	0	0.003			
Satisfacción	0.389	0.26	0.445	0.485	0.476	0.51		
	0.034	0.165	0.014	0.007	0.008	0.004		
Condiciones Labo	0.209	0.378	0.487	0.415	0.081	0.402	0.109	
	0.268	0.039	0.006	0.023	0.671	0.028	0.568	
Desempeño Labora	0.4	0.43	0.626	0.603	0.37	0.611	0.735	0.753
	0.029	0.018	0	0	0.044	0	0	0
<i>Cell Contents</i>								
<i>Pearson correlation</i>								
<i>P-Value</i>								

Según el resultado de correlación R de Pearson se concluye que la motivación se relaciona en primer lugar con el ambiente laboral, en segundo lugar con la capacitación, en tercer lugar con los incentivos y en cuarto lugar con salario y beneficios.

El P- Value que se marcan en color rojo son menores de 0.05 lo que indica que Relaciones interpersonales no tiene relación con incentivos, capacitación, salario y beneficios solo con ambiente laboral. La variable de Motivación si se ajusta a una distribución normal sin embargo la

variable de desempeño no se ajusta a una distribución normal por lo que se correlacionara con un coeficiente no paramétrico (rho spearman).

Tabla 5. Correlaciones Rho de Spearman para los datos no normales.

Correlations	rho Spearman							
	Incentivos	Salario y benefi	Capacitación	Ambiente Laboral	Relaciones inter	Motivación	Satisfacción	Condiciones Labo
Salario y benefi	0.686							
	0							
Capacitación	0.702	0.585						
	0	0.001						
Ambiente Laboral	0.695	0.72	0.722					
	0	0	0					
Relaciones inter	0.296	0.186	0.319	0.338				
	0.112	0.324	0.086	0.067				
Motivación	0.829	0.794	0.856	0.896	0.489			
	0	0	0	0	0.006			
Satisfacción	0.404	0.266	0.523	0.552	0.454	0.528		
	0.027	0.156	0.003	0.002	0.012	0.003		
Condiciones Labo	0.29	0.501	0.498	0.537	0.124	0.528	0.102	
	0.12	0.005	0.005	0.002	0.515	0.003	0.592	
Desempeño Labora	0.42	0.415	0.622	0.673	0.371	0.639	0.791	0.64
	0.021	0.023	0	0	0.044	0	0	0
Cell Contents								
Spearman rho								
P-Value								

El coeficiente Rho spearman se utilizó para analizar la relación de las variables de estudio desempeño laboral con la dimensión Condiciones Laborales que no pasaron la prueba de normalidad R de Pearson.

Tabla 6. Correlaciones

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Fuente: (Valdez Reinoso et al., 2019)

Ambos coeficientes indican una relación alta con las variables de estudio. R de Pearson (0.611) y rho de spearman (0.639) por lo tanto no se rechaza la hipótesis de investigación de que existe una alta correlación positiva entre motivación y desempeño laboral.

Hi: Existe una alta correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras. (se acepta la hipótesis).

Ho: No existe una alta correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Duzel S.A de C.V TOTTO Honduras.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En base al trabajo realizado, en este capítulo se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron en la recolección de datos de esta investigación, para determinar la relación de la motivación en el desempeño de los colaboradores de Duzel TOTTO Honduras.

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Los análisis de correlación r de Pearson y rho spearman indican una alta correlación positiva entre la motivación y el desempeño laboral.
- 2) El análisis r de Pearson refleja que los principales factores de motivación son el ambiente laboral, incentivos, capacitación, salario y beneficios.
- 3) Con el propósito mantener altos niveles de motivación para mantener la productividad de los colaboradores, se diseñó un programa de bienestar laboral para la empresa Duzel TOTTO Honduras.

5.2 RECOMENDACIONES

Teniendo en consideración los resultados obtenidos de la presente investigación se presentan las siguientes recomendaciones :

- 1) La motivación para el personal de la empresa Duzel TOTTO Honduras es fundamental para el desarrollo de sus funciones se debe de promover actividades motivacionales para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño en su área de trabajo.
- 2) Crear programas de incentivos no monetarios para que los colaboradores se sientan aún motivados y así mismo realicen sus actividades con más entusiasmo.

- 3) Qué el jefe de cada departamento tenga más comunicación con su equipo de trabajo, para que ellos sepan que tiene el apoyo y la confianza necesaria para poder opinar o tomar las decisiones, y así los colaboradores realicen su trabajo con mayor seguridad.

- 4) Planificar capacitaciones de forma más constantes sobre temas que ayuden a que ellos estén motivados y así se favorezca su desempeño laboral.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Programa de Bienestar Laboral Duzel TOTTO Honduras 2022 - 2023

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Los programas de bienestar laboral permiten impulsar ambientes laborales sanos y armoniosos, tienen que ver con la productividad de los colaboradores, su participación en las actividades de crecimiento profesional y de fortalecimiento de equipos. Contar con un plan de bienestar laboral dentro de una empresa reduce los niveles de estrés y ausentismo laboral, aumenta el entusiasmo y motivación de los colaboradores, busca crear, mantener y mejorar las condiciones del trabajador, favoreciendo su desarrollo personal.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

El programa de bienestar laboral aplica para todas las áreas o departamentos y todos los colaboradores de la empresa Duzel TOTTO Honduras.

6.4 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

6.4.1 PLAN DE CARRERA Y SUCESIÓN.

Identificar al empleado que pueda postularse para capacitarse en los planes de sucesión de los Gerentes (Finanzas y Comercial) la identificación de los empleados se hará con los que mejor puntaje obtengan en la mediante las entrevistas de evaluación de desempeño del segundo trimestre del año 2023.

Una vez identificados los colaboradores para planes de carrera y sucesión se les planificara un plan de desarrollo individual que incluya capacitaciones para el adiestramiento de las competencias que necesiten desarrollar.

6.4.2 PROGRAMA DE CAPACITACIONES.

Desarrollar habilidades que ayuden a los colaboradores a asumir con éxitos nuevas responsabilidades a través de la capacitación y posterior realizar seguimiento al programa de capacitación evaluando que tan valiosa ha sido para el desarrollo del trabajo.

Las capacitaciones serán brindadas por capacitadores externos a la empresa. Los temas de capacitación serán:

1) Comunicación Asertiva: dirigida al 100% de los colaboradores.

Objetivo: Desarrollar habilidades para la comunicación asertiva, mediante el conocimiento y la práctica de técnicas adecuadas, con el fin de lograr mejores relaciones personales y laborales.

2) Trabajo en Equipo: dirigida al 100% de los colaboradores.

Objetivo: Desarrollar habilidades sociales como la empatía, resolución de conflictos que mejoren el ambiente de trabajo.

3) Inteligencia Emocional en el trabajo: dirigida al 100% de los colaboradores.

Objetivo: Adquirir competencias emocionales para potenciar al máximo las capacidades personales y el rendimiento del equipo de trabajo.

4) Técnicas de Ventas: dirigida para los vendedores de tienda de San Pedro Sula, Tegucigalpa y Ceiba.

Objetivo: Brindar herramientas nuevas a los vendedores que les ayudaran a vender más y mejor.

5) Liderazgo: dirigido a gerentes, jefes y supervisores.

Objetivo: Desarrollar habilidades de liderazgo para crear valor, promover la excelencia e integrar a los colaboradores en los procesos que conducen al éxito.

6.4.3 PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Objetivo: Reconocer el esfuerzo y el buen desempeño laboral de los colaboradores.

Dirigido al 100% de los colaboradores: Diploma de reconocimiento al empleado del mes según cumplimiento de indicadores (Puntualidad, uso de uniforme correcto, productividad).

Dirigido para los vendedores de tienda de San Pedro Sula, Tegucigalpa y Ceiba: Bono de Reconocimiento trimestral con un valor de L 1,500.00 a la tienda a nivel nacional con mejores resultados en las ventas.

Ver anexo 2 cotización de las capacitaciones.

6.5 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

Tabla 7. Programa de bienestar laboral Duzel - Totto Honduras 2022 - 2023

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DUZEL - TOTTO HONDURAS 2022 - 2023							
Factor	Programa	Objetivo	Actividad	Población Objetivo	Responsables	Fecha	Presupuesto
Salario / Beneficios	Plan de Carrera y Sucesión	Fidelizar al talento humanos, creando planes de retención para los puestos claves de la empresa (Gerente Comercial, Gerente Financiero, Gerente de Sistemas y Jefe de Recursos Humanos).	Plan de Bonificación anual por cumplimiento del plan de trabajo.	(Gerente Comercial, Gerente Financiero, Gerente de Sistemas y Jefe de Recursos Humanos).	COMITÉ Y RRHH	Diciembre 2023	100% de cumplimiento 20% del salario devengado en el año. 90% de Cumplimiento 10% del salario devengado en el año.
	Pago de Comisiones.	Mejorar el porcentaje del pago de comisiones por ventas realizadas.	Incrementar el porcentaje de pago de comisiones de un 10% actual a 20%	Vendedores de Tienda San Pedro Sula, Ceiba y Tegucigalpa.	Gerente Financiero y RRHH	A partir del 01 de Octubre del 2022.	Variable según salario
	Calendario de Pagos.	Cumplir oportunamente con el pago de planilla quincenal de los empleados.	Pagar la planilla quincenal de empleados 1 día antes de la fecha de pago.	100% del personal.	Gerencia General y RRHH	A partir del 01 de Octubre del 2022.	N/A
	Creación de Convenios para bienestar de los empleados.	Crear convenio para el financiamiento por la compra de los lentes y examen de la vista.	Financiamiento con Óptica Ponce.	100% del personal.	Gerencia General y RRHH	Febrero - Junio 2023	N/A
		Crear convenio para obtención de préstamos y tarjetas de crédito para los empleados a través de los bancos por los que es acreditada la planilla de empleados.	Financiamiento con Banco Atlántida y BAC	100% del personal.	Gerencia General y RRHH	Febrero - Junio 2023	N/A
	Jornadas de Salud	Promover la prevención de la lucha contra el cáncer de mama.	Se sortearán 5 mamografías	100% del personal.	Gerencia General y RRHH	Octubre 2022 y Octubre 2023	L 2,500.00

Continuación de tabla 7

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DUZEL - TOTTO HONDURAS 2022 - 2023							
Factor	Programa	Objetivo	Actividad	Población Objetivo	Responsables	Fecha	Presupuesto
Capacitaciones	Plan de Desarrollo Individual	Identificar al empleado que pueda postularse para capacitarse en los planes de sucesión de los Gerentes.		Departamento de Finanzas y Comercial	Gerente Financiero, Gerente Comercial y RRHH	Abril - Junio 2023	
	Planificación de Capacitaciones	Desarrollar habilidades para la comunicación asertiva, mediante el conocimiento y la práctica de técnicas adecuadas, con el fin de lograr mejores relaciones personales y laborales.	Comunicación Asertiva	100% del personal.	Capacitador Externo y RRHH	Noviembre 2022	L 2,000.00
		Desarrollar habilidades sociales como la empatía, resolución de conflictos que mejoren el ambiente de trabajo.	Trabajo en Equipo	100% del personal.	Capacitador Externo y RRHH	Enero 2023	L 2,000.00
		Adquirir competencias emocionales para potenciar al máximo las capacidades personales y el rendimiento del equipo de trabajo.	Inteligencia Emocional en el trabajo.	100% del personal.	Capacitador Externo y RRHH	Marzo 2023	L 3,000.00
		Brindar herramientas nuevas a los vendedores que les ayudaran a vender mas y mejor.	Técnicas de Ventas	Vendedores de Tienda San Pedro Sula, Ceiba y Tegucigalpa.	Capacitador Externo y RRHH	Diciembre 2022	L 2,000.00
		Desarrollar habilidades de liderazgo para crear valor, promover la excelencia e integrar a los empleados en los procesos que conducen al éxito.	Liderazgo	Gerentes, jefes y Supervisores	Capacitador Externo y RRHH	Junio 2023	L 3,000.00
		Ambiente Laboral y Relaciones Interpersonales	Actividades de Integración	Realizar actividades que fomenten la motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores.	Torneo de Futbol para mujeres y Hombres	100% del personal.	RRHH
Celebración día de la mujer	100% del personal.				RRHH	Enero 2023	L 500.00
Celebración día de la madre	100% del personal.				RRHH	Mayo 2023	L 2,000.00
Celebración día del padre	100% del personal.				RRHH	Marzo 2023	L 2,000.00

Continuación de tabla 7

PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL DUZEL - TOTTO HONDURAS 2022 - 2023							
Factor	Programa	Objetivo	Actividad	Población Objetivo	Responsables	Fecha	Presupuesto
			Celebración día del Trabajador	100% del personal.	RRHH	Mayo 2023	L 20,000.00
			Cena Navideña	100% del personal.	RRHH	Diciembre 2022 y Diciembre 2023	L 20,000.00
	Programa de Reconocimiento	Reconocer el esfuerzo y el buen desempeño laboral de los colaboradores.	Bono de Reconocimiento trimestral a la tienda a nivel nacional con mejores resultados en las ventas.	Vendedores de Tienda San Pedro Sula, Ceiba y Tegucigalpa.	RRHH	A partir del 01 de Enero del 2023.	L 1,500.00
			Diploma de reconocimiento al empleado del mes según cumplimiento de indicadores (Puntualidad, uso de uniforme correcto, productividad)	100% del personal.	RRHH	A partir del 01 de Enero del 2023.	N/A
	Comunicación Interna	Mejorar el intercambio de información transmitida a los colaboradores.	Ubicar en el área de Comedor de empleados una pizarra informativa donde se publicarán: anuncios importantes del mes, cumpleaños del mes, aniversarios de empleados, el empleado del mes, la tienda con mejores resultados, fechas festivas, frases motivacionales, etc)	100% del personal.	RRHH	A partir del 01 de Enero del 2023.	N/A

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arancel Barrera, E., & Guardamino Navarro, L. (2019). Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos. *Repositorio Académico USMP*.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5785>
- Cañedo Andalia, R. (2007). Motivación, pertenencia, responsabilidad... En busca de una cultura de excelencia. *ACIMED*, 16(4), 0–0.
- Centurion Astigueta, K. (2016). *La incidencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Graña y Montero SAA. Sede Central- Lima en el año 2013* [Recurso electrónico]. Universidad Alas Peruanas. Facultad de Ciencias Empresariales y Educación.
- Chiavenato, I. (2016). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill Interamericana.
- Gallardo, E. G., Sellarés, M. E., & Ivern, X. M. T. i. (2007). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral?: Aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM, Vol. 2, 2007 (Comunicaciones)*, pág. 50, 50.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2483106>
- González Reyna, S., & González Reyna, S. (2018). La comunicación persuasiva como instrumento para el cambio de opiniones. *Revista mexicana de opinión pública*, 25, 185–193. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2018.25.65182>
- GPTW CARCA. (2022). *Great Place to Work*. GPTW CARCA.
<https://greatplacetoworkcarca.com/>

Grupo P&A. (2016). Los países con mayor satisfacción laboral | Capital Humano. *Grupo P&A*.
<https://grupo-pya.com/cuales-son-los-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral/>

Hampton, D. R., Malfavón Martínez, M. A., Rosas Sánchez, M. E., Cabrera Mir, L. F., &
Delgado Torres, I. (1989). *Administración*.

http://www.biblioeco.unsa.edu.ar/pmb/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=3209

7

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., Méndez Valencia, S., &
Mendoza Torres, C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

Johnston, M. (2009). *Administración de Ventas*.

Lince, E. M. V., G, F. S., & S, H. B. (2012). *La motivación en el desempeño laboral docente: La influencia del factor motivacional en el instituto tecnológico superior de tantoyuca*.

López Más, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de
Frederick Herzberg. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25–36.

<https://doi.org/10.15381/gtm.v8i15.9692>

McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*.

Morris, C. G., Maisto, A. A., & Salinas, M. E. O. (2005). *Introducción a la psicología*. Pearson
Educación.

Núñez Chacón, M. J. (2019). *Estos son Los Mejores Lugares para Trabajar en Honduras en
2019*. www.estrategiaynegocios.net.

<https://www.estrategiaynegocios.net/especiales/gptw/ranking-y-eventos/estos-son-los-mejores-lugares-para-trabajar-en-honduras-en-2019-NUEN1258948>

Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/4152>

- Pereira, M. L. N. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas Y Algunas Consideraciones De Su Importancia En El Ámbito Educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153–170.
- Pozo, H., Tachizawa, T., & Guercio, M. J. (2016). Las influencias del emprendedorismo sobre los estudiantes: Un análisis de los alumnos de administración en Santos (Brasil). *Revista ESPACIOS / Vol. 37 (Nº 12) Año 2016*.
<https://www.revistaespacios.com/a16v37n12/16371216.html>
- Robbins, S. P., Coulter, M. K., Martocchio, J. J., Long, L. K., Pineda Ayala, L. E., Rono Villaseor Diana Marcela, & Carrillo Gómez, M. T. (2018). *Administración* (18th ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Pineda Ayala, L. E., Judge, Timothy A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Sevilla Arias, P. (2015). *Pirámide de Maslow—Definición, qué es y concepto*. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- Soriano Adriano, E. A., Flores Murillo, H. C., & Rodríguez López, M. A. (2014). *Impacto de la Motivación en el Desempeño Laboral*. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Totto. (2022). *Quiénes Somos. Nuestra Historia y Compromiso*.
<https://ec.totto.com/institucional/historia>
- Valdez Reinoso, R. H., Fernández Concepción, R. R., León Sánchez, M. A., Cecilia Simón, N., Álvarez Lazo, D. A., Valdez Reinoso, R. H., Fernández Concepción, R. R., León Sánchez, M. A., Cecilia Simón, N., & Álvarez Lazo, D. A. (2019). Análisis de la rugosidad superficial de diferentes maderas en las provincias de Pinar del Río y Artemisa, Cuba. *Revista Cubana de Ciencias Forestales*, 7(1), 1–16.

Vivaelcole. (2019). La Historia de Totto. *Viva el Cole*. <https://www.vivaelcole.com/blog/la-historia-de-totto/>

ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

No.	Items	Valoración				
		1	2	3	4	5
Incentivos						
1	¿Qué tan satisfecho está con el porcentaje de comisión que recibe por las ventas que realiza?					
2	¿Qué tan satisfecho se siente con las oportunidades de desarrollo y ascenso laboral dentro de la empresa?					
Salario y/o Beneficios						
3	¿Cómo considera que el salario que percibe le permite lograr sus metas personales, familiares y profesionales?					
4	¿Qué tan satisfecho está con el pago de viáticos que se le realiza?					
5	¿En qué manera considera que el salario que percibe responde al trabajo realizado?					
6	¿Qué tan satisfecho se siente con la puntualidad en que su pagó es acreditado?					
7	¿Qué tan satisfecho se siente con la compensación de horas extras?					
Capacitaciones						
8	¿Qué tan satisfecho se siente con las capacitaciones que ha recibido en el último año sobre los nuevos procesos de la empresa?					
9	¿Qué tan satisfecho está con las oportunidades que recibe en su trabajo para desarrollar su carrera profesional?					
10	¿Cómo considera que la capacitación que le brinda la empresa le ha servido para desempeñarse de la mejor manera?					
Ambiente Laboral						
11	¿Qué tan satisfecho está con su horario de trabajo?					
12	¿Qué tan satisfecho se siente con la cultura organizacional que se vive en la empresa?					
13	¿Qué tan satisfecho se siente con la administración de la empresa?					
14	¿Considera que la empresa es un buen lugar para trabajar?					
15	¿Qué tan dispuesto está en continuar trabajando en la empresa actualmente?					
Relaciones Interpersonales						
16	¿Qué tan satisfecho está con el apoyo que recibe de sus compañeros de departamento para el cumplimiento de sus funciones?					
17	¿Qué tan satisfecho está con los canales de comunicación interna implementados en la empresa?					
18	¿Qué tan satisfecho está con la relación que existe entre usted y su jefe inmediato?					
19	¿Qué tan satisfecho está con la relación que existe entre usted y sus compañeros de trabajo de todos los departamentos la empresa?					
Satisfacción						
20	¿Qué tan satisfecho está con la información que recibe sobre como desempeñar las funciones de su puesto de trabajo?					
21	¿Qué tan satisfecho se siente con sus aportes y contribuciones para lograr los resultados en su departamento?					
22	¿Qué tan satisfecho se siente con las asignaciones y proyectos nuevos que le ofrecen desarrollar?					
Condiciones Laborales						
23	¿De qué manera considera adecuados los recursos (materiales, equipos, etc) que le han asignado para desarrollar su trabajo?					
24	¿Cómo evalúa las condiciones de espacio, ruido, temperatura, e iluminación para el desarrollo de su trabajo con normalidad?					
25	¿Cómo evalúa las condiciones higiénicas de los baños, pasillos, y demas instalaciones de la empresa?					