

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**“Motivación y desempeño laboral del área de logística, empresa
COMSA Industrial, Santa María - 2019”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Marcos Susanibar, Estefanny Madeley

Asesora:

**Mg. Ávila Alcalde, Yesenia Margot
Cod. ORCID 0000-0001-5509-4460**

Huacho – Perú

2020

PALABRAS CLAVES

Tema	Motivación, desempeño laboral
Especialidad	Administración

KEYWORDS

Topic	Motivation, job performance
Specialty	Administration

Línea de investigación del VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Gestión de operaciones de logística	Ciencias Sociales.	Economía y Negocios.	Negocios y Management

Research line of VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Research line	OCDE		
	Area	Sub Area	Discipline
Logistics operations management	Social sciences	Economy and management	Business and Management

TITULO

Motivación y Desempeño Laboral del Área de Logística, Empresa COMSA Industrial,
Santa María – 2019

TITLE

Motivation and Labor Performance of the Logistics Area, COMSA Industrial Company, Santa
María - 2019

RESUMEN

La investigación obtuvo como objetivo general: describir la relación directa en la motivación de los trabajadores con su desempeño laboral en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María 2019.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es descriptivo, el diseño es no experimental de corte transversal, el enfoque que presenta es cuantitativo, la población - muestra estuvo constituido por los 33 trabajadores del área de logística de la empresa, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En los resultados se determinó que la motivación por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel intermedio, donde un 67% de los trabajadores señalaron, que los superiores de vez en cuando motivan a su personal y pocas veces reconocen el esfuerzo realizado por ellos. En cuanto al desempeño laboral se encuentra en un nivel intermedio, esto lo refiere el 58% que señalaron que algunas veces contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, generando también problemas en la capacidad de respuesta ante las dificultades que se presentan.

ABSTRACT

The general objective of the research was: to describe the direct relationship in the motivation of workers with their work performance in the logistics area of the company COMSA Industrial, Santa María 2019.

Regarding the methodology, the type of research is descriptive, the design is non-experimental, cross-sectional, the approach presented is quantitative, the population - sample was made up of 33 workers from the company's logistics area, it was used as the survey was technical and the questionnaire as an instrument.

In the results, it was determined that the motivation on the part of the workers is at an intermediate level, where 67% of the workers indicated that superiors from time to time motivate their staff and rarely recognize the effort made by them. Regarding work performance, it is at an intermediate level, this is reported by 58% who indicated that sometimes they contribute to the fulfillment of the organization's objectives, also generating problems in the ability to respond to the difficulties that arise.

INDICE

PALABRAS CLAVES	i
TÍTULO.....	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE.....	v
CAPITULO I: vintroducción	1
CAPITULO II: Metodología	15
CAPITULO III: Resultados	18
CAPITULO IV: Análisis y Discusión	44
CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones	48
CAPITULO VI: Referencias Bibliográficas.....	51
ANEXOS.....	55

CAPITULO I

Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

En lo Internacional:

Carrillo, D. y Martínez, M. (2016), sostienen como objetivo examinar la repercusión que tiene la motivación en el desempeño de los trabajadores de la compañía. La investigación tuvo como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptiva y correlacional, Se acompaña de una prueba explicativa escrita, que fue obtenida por 88 personas de diferentes formas. Concluyendo así, que la motivación sí afecta significativamente el desempeño laboral y está avalada por los resultados de la prueba de chi-cuadrado (37,3, con una significancia de 0,003). Por lo tanto, también se concluye que el 85% de los encuestados no está de acuerdo en utilizar su salario. La confirmación del investigador apoya este estudio, porque el trato y el salario de cada trabajador no debe ser el mismo, sino diferente según su desempeño, lo cual es fundamental, porque se considera el principal motor para mejorar la eficiencia del trabajo y poder satisfacer otras necesidades.

Zans, A. (2017), nos quiere explicar la Situación Organizacional y su efecto en el Rendimiento Laboral de los empleados y educativos de la Facultad Local Interdisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016

El método utilizado en este enunciado tiene en cuenta la dirección de expresión cuantitativa y los elementos de atribución de tipo de aclaración de expresión. La región estuvo compuesta por 88 empleados, de los cuales se muestrean 59 empleados. Se utilizaron materiales sistemáticos, técnicos y obligatorios para las encuestas convenientes, y las conclusiones son las siguientes: De acuerdo con trabajos de investigación que muestran que la motivación incide en los roles profesionales, a través de la escala Likert se determinó que los integrantes realizan adecuadamente sus labores en la empresa cuando perciben algunas motivaciones por parte de sus jefes.

Fernández, K. (2015), en su estudio precisó como objetivo investigar la importancia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores en la compañía Celsius Ecuador con el fin de resolver la falta de reconocimiento, un ambiente organizacional negativo, trabajo sobrecargado y la inseguridad laboral que afectan el trabajo, siendo así perjudicial para la compañía. La investigación utilizó métodos cuantitativos de tipo descriptivos y de correlación como marco metodológico, con un muestreo de 88 personas de distintas zonas siendo el total de

la población. Los resultados obtenidos de la prueba de chi-cuadrado 37.3 y con un grado significativo de 0.003, nos llevan a concluir que la compañía Celsius debe de corregir las tres condiciones examinadas; En la relación de esfuerzo y desempeño, es conveniente ajustar el plan de formación de acuerdo al diseño de puestos estructurados, y revisar las responsabilidades de cada puesto para evitar la duplicación de trabajo, en relación a rendimiento y retribución, conservar una igualdad entre salario y reconocimiento, y por último en proporción entre la remuneración y los objetivos personales; considerar las expectativas de los trabajadores, con el fin de potenciar la capacidad de mejorar el desempeño laboral.

En lo Nacional:

Levano, M. (2017), en su tesis nos explica cómo afecta la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la Organización Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima 2017. El método de investigación es no experimental por lo que se empleó la encuesta como herramienta de muestreo de los 34 empleados de la Organización Euroshop donde midieron los siguientes aspectos: Motivación en el trabajo de oficina, Motivación en el trabajo profesional, motivación en el trabajo económico, desempeño en el trabajo de oficina, desempeño laboral de la empresa y desempeño laboral hacia la clientela. Una vez aplicadas las herramientas y la recopilación de datos, los resultados se obtuvieron a través del programa IBM Spss Statistics Visor, que finalmente puede establecer que la motivación de los empleados impacta en el desempeño laboral en la organización Euroshop del Grupo Volkswagen, es decir que un empleado tiene mejor desempeño, cuando siente un mayor grado de motivación.

Reynaga, Y. (2016), nos indica cómo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral del personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Este ejemplo está diseñado para identificar problemas porque pueden generar datos que pueden usarse para identificar fallas en el proceso. La primera conclusión: como objetivo general para determinar la motivación del personal del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas y su relación con el desempeño laboral, 2015 El valor de "sig" es 0.000, que es menor que 0.05 del nivel de significancia, y luego se rechaza la hipótesis negativa (H_0), por lo que se puede decir que se encuentra en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas en 2015 con un nivel de confianza del 95%. Existe una relación significativa entre la motivación del personal y su desempeño laboral. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,488, lo que indica que la correlación es moderadamente positiva. Segunda conclusión: El hospital tiene como primer

objetivo específico a Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, para determinar la relación entre la dimensión intensidad y la participación de los empleados, el valor de "sig" es 0.011, que es menor que 0.05 del nivel de significancia, y luego la hipótesis nula (H_0); Por tanto, se puede decir que a un nivel de confianza del 95%, existe una correlación significativa entre la dimensión intensidad y la participación del personal 21 del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,245, lo que señala una conformidad positiva baja. Tercera conclusión: El segundo objetivo específico es determinar la relación de la dimensión direccional con el desarrollo profesional en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de "sig" es 0.630, que es más de 0.05 del nivel de significancia, y luego se acepta la hipótesis nula (H_0); Por lo tanto, se puede confirmar que en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, no existe una correlación significativa entre la dimensión direccional y la formación para el desarrollo profesional. Además, la correlación de Spearman es 0.049, lo que indica una correlación positiva moderada. Cuarta conclusión: Como tercer objetivo específico para determinar la relación de la dimensión de persistencia con el clima laboral en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de "sig" es 0.004, que es más de 0.05 el nivel de significancia, lo que afirma la hipótesis nula (H_0); Por tanto, con un nivel de confianza del 95%, se puede determinar que en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 79, 2015, existe una correlación significativa entre la dimensión de persistencia y el clima laboral. Además, la correlación de Spearman es 0.283, lo que indica una correlación positiva baja. Quinta conclusión: El proceso motivacional puede verse como una etapa que va desde la toma de conciencia de una necesidad hasta la obtención de los incentivos que la satisfacen. La motivación se puede abordar desde diferentes criterios; Por lo tanto, observe las fuerzas que lo estimulan (motivación extrínseca y motivación intrínseca).

En Locales:

Chirito, E. y Raymundo, S. (2015), obtuvieron como objetivo comprender qué factores motivacionales afectan el desarrollo laboral. La investigación se basa en la teoría de la pirámide de Maslow, teoría X e Y de McGregor; teoría de la demanda; teoría de la equidad; teoría de la expectativa; teoría del establecimiento de objetivos; teoría de la evaluación cognitiva; teoría ERG de Aldefer; teoría de la autoeficacia; teoría de la autorregulación; teoría del refuerzo de Skinner. La tesis utilizó un tipo de descripción relacionada en lugar de un método cuantitativo experimental como marco metodológico La herramienta de medición es una encuesta de

cuestionario y se seleccionan 43 empleados como muestra de la población total. Este estudio concluyó que la motivación tiene un impacto positivo significativo en el desempeño laboral de una organización. Esta conclusión apoya el valor de chi-cuadrado de Pearson de 62.74 con una significancia de 0.00; al igual que los factores de motivación y salud afectan el desempeño. Por tanto, esto se refleja en el desarrollo eficiente y eficaz del servicio al cliente. Esta tesis fue seleccionada como un aporte teórico a la motivación, lo que enriqueció enormemente el desarrollo de esta investigación. También puede analizar los métodos de gestión de los factores de incentivo en las entidades bancarias y su impacto en el desempeño de los trabajadores.

Fundamentación científica

a) Motivación

Chiavenato, I. (2017), “La motivación es un desarrollo psicológico esencial. Además, con la apreciación, la postura, el carácter y la formación, es uno de los componentes fundamentales para entender la conducta humana”.

Según Chiavenato, es el impulso que incentiva las acciones de las personas a lograr sus propósitos, es decir que la motivación esta enlazada con la conducta y ejecución de los individuos.

La motivación es un procedimiento que está vinculado con el recorrido, la magnitud y la permanencia del empeño de un individuo por conseguir dicho deseo.

Según **Robbins, S. y Coulter M. (2013)** definen la motivación como un anhelo por alcanzar primero una meta organizacional, para después saciar una necesidad individual.

Teorías sobre la Motivación

Robbins, S. y Coulter M. (2013), analizaron tres teorías de la motivación que desde su perspectiva son largamente populares. Estas teorías son: La Pirámide de Maslow, Las Teorías X y Y de McGregor y la Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg.

➤ La Pirámide de Maslow

La más destacada sea La Pirámide de Maslow, quien planteo, que para cada sujeto existe una escala de cinco necesidades.



Fuente: [www. Google.com](http://www.Google.com)

Primer escalón: Fisiológicas.

La básica el individuo requiere cubrir sus obligaciones básicas: nutrición, bebida, reposo, vitalidad, etc.

Segundo nivel: Seguridad.

El individuo necesita de una vivienda, de trabajo, seguro médico, jubilación.

Tercer nivel: Afiliación.

El individuo necesita sentirse querido, necesita de afecto e intimidad, es decir, sentirse aceptado en la sociedad.

Cuarto nivel: Reconocimiento.

Aquí el individuo necesita ser reconocido, respetando, tener la confianza en uno mismo para alcanzar sus logros

La cima de la pirámide: Autorrealización: Imaginación, integridad, solución de problemas y desarrollo del propio potencial. Es en este punto donde el individuo llegara una vez que haya visto contemplado el resto de los niveles.

Según Maslow, cada nivel de la pirámide debe ser saciado para que el siguiente se pueda activar y volverse predominante.

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg:

Frederick Irving Herzberg (1923-2000) Herzberg planteó la Teoría de los dos divisores, también nombrado como la Teoría de la motivación e higiene. Dicha teoría nos indica que los individuos están siendo persuadidos por dos divisores.

La satisfacción ante todo es el resultado de los divisores de la motivación, donde ayudan a ampliar la satisfacción personal, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es sobre todo el resultado de los divisores de higiene. Si estos divisores son inapropiados, pueden causar insatisfacción, pero su existencia tiene poca impresión en la satisfacción a largo plazo.



Fuente: [www. Google.com](http://www.google.com)

➤ **La teoría X y la teoría Y de McGregors:**

Es una teoría que comprende una extensa propagación en la organización. La teoría X implica que las personas son flojas y deben ser estimulados por medio de una sanción, así también esquivan las funciones.

Teoría X	Teoría Y
A los empleados inherentemente les disgusta el trabajo y, siempre que se posible, procuran evitarlo .	Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como el descanso y el juego .
Puesto que a los empleados les disgusta el trabajo, deber ser coaccionados , controlados o amenazados con sanciones para que alcancen metas .	La gente ejercerá auto dirección y autocontrol si esta comprometida con los objetivos.
Los empleados evitaran asumir responsabilidades y buscaran una dirección formal, siempre que se posible.	La persona promedio puede aprender a aceptar incluso buscar asumir responsabilidades .
La mayoría de los trabajadores colocan la seguridad por encima de todos los demás factores asociados con el trabajo y muestran poca ambición .	La capacidad de tomar decisiones innovadoras está ampliamente dispersa en toda la población y no necesariamente es patrimonio exclusivo de los que ocupan puestos administrativos .

Fuente: [www. Google.com](http://www.Google.com)

La teoría Y asume que el esfuerzo es algo común en el ámbito laboral, donde la obligación con el objetivo y las metas es satisfactoria y que las personas actúan para buscar responsabilidad.

Tenemos una pregunta de observación aquí, porque cuando se nos pregunta con qué identificarnos, la mayoría de la gente usa el modelo Y para responder, pero cuando lo preguntan otras personas, miembros del equipo, colegas, etc. la mayoría de la gente asume que un gran porcentaje de personas responde al modelo X.

Esto es erróneo. El Modelo X no existe. Este es nuestra suspicacia contra otras personas. Hemos llegado a la conclusión equivocada de la naturaleza humana sin considerar el medio ambiente / factores ambientales que pueden afectar a estas personas, de manera apresurada y con juicios equivocados.

Dimensiones:

Motivación Intrínseca

La ejecución de la conducta es simplemente disfrutar de lo que se va a realizar, es decir, realizar una determinada conducta sin ningún retorno, como el placer de leer un libro que atrae la atención de la gente, y solamente aprende más sobre un tema. No se basa en las notas que se pueden obtener, es decir, la motivación proviene del propio individuo, no de las recompensas que se pueden obtener por realizar esta operación.

Spencer, L. (2017), la motivación intrínseca es autosuficiente y se relaciona a conductas autodeterminadas provocadas por intereses personales, que causaran una completa satisfacción a la hora de formular conductas, como grabar cuando se disfruta de la diversión. La motivación intrínseca también ayuda a la persistencia en el trabajo, la creatividad y el aprendizaje del sujeto, porque se localiza en una situación adaptable y listo a constituir información y ganar experiencia.

Nos dicen que la motivación intrínseca son estímulos que nos empujan a la acción de buscar desafíos adecuados a nuestras capacidades, siendo este afán el centro de la conducta intrínsecamente motivado.

Schunk, D. (2012), la motivación intrínseca se refiere a la satisfacción de haber realizado una actividad sin necesidad de haber recibido una recompensa por ello.

Nos dice que la persona lo lleva a cabo por el anhelo, afecto y la curiosidad vendría a ser su mayor motivación, solo así podrá hacerlo sin esperar ningún retorno, es decir, sin aceptar ningún tipo de retribución o compensación.

Motivación Extrínseca

Es la que nos empuja al acto, debido a que se logra una retribución, si bien es cierto que estos motivos que incitan a las personas a realizar la acción en sí, estos motivos siguen siendo determinados por la remuneración que se admite.

López, R. (2012), la motivación extrínseca corresponde a la situación externa provocada por los factores o estímulos requeridos por una persona para realizar un determinado trabajo, o como recompensa, también requiere mayor interés y determinación para cumplir un trabajo o función.

Podemos decir que, en términos laborales, la motivación es trabajar por el bien de recibir un pago, no por el placer del trabajo que haces.

Torre, A. (2016), no se derivan de factores humanos, es obtenido por su excelente desempeño profesional, donde la compañía dará recompensas. Las motivaciones externas ayudarán al entorno de la empresa, como promociones, recompensas y otros beneficios. Es un tipo de motivación que se origina a partir de premios y termina con una actuación.

b) Desempeño Laboral

Werther, W. et al, (2014), lo más importante en las empresas es el talento humano, porque es un factor fundamental, debido a que cada uno de los trabajadores agrega valor a la entidad para poder lograr los objetivos, por lo que todas las entidades deben de medir el rendimiento de los trabajadores con el fin de determinar identificar las destrezas e impedimentos, y la cooperación que tienen en la entidad, que delimitará la estancia dentro de la entidad, así como las oportunidades de promoción y desarrollo.

Según Werther, El capital humano es la base y una parte importante de cualquier organización, por lo que la descripción de rendimiento es lo que los empleados pueden examinar durante las horas de trabajo y mostrarles a través de los resultados. Este debe medirse en función de sus capacidades y aportes a la empresa, pero el desempeño también debe ser completo, es decir, mostrar las expectativas del socio sobre él y los logros de esta apreciación con el objetivo de aumentar su rendimiento laboral.

Teorías del Desempeño Laboral

➤ Teoría de la Equidad

Como su nombre indica, básicamente cree que esto está relacionado con la apreciación que tienen los empleados del trato que perciben: justo o injusto. Esto se refleja en Klingner y Nabaldian (2002): fidelidad, expresión de bondad y mayor eficiencia en el trabajo interno de la empresa. Aunque la teoría es clara, la dificultad es que, en muchos casos, esta sensación está más relacionada con el estado mental basado en el juicio subjetivo. Sin embargo, esto significa que la equidad y el buen trato son los componentes fundamentales, y la buena comunicación entre gerentes y subalterno aparece con igual peso. Los derechos incluyen dos aspectos:

- a) Productividad
- b) Equivalencia con otros.

En el primer caso, se trata de una comparación de su contribución o desempeño al trabajo y la compensación que recibe en relación con los demás.

Teoría de las Expectativas

Según la teoría, se enfoca en: la sensación de satisfacción de los trabajadores, que irradia un mejor desempeño laboral en comparación con otros. Se identificaron tres factores:

- a) El alcance de la labor que los trabajadores creen que se puede efectuar al nivel esperado.
- b) Evaluar a los empleados y reconocerlos mediante recompensas o castigos en función de si logran el nivel de desempeño esperado.
- c) Cuánto valoran los empleados estas bonificaciones o multas.

No hay duda de que esta teoría nos permite comprender muchas reacciones positivas o negativas al desempeño del trabajador. Porque como persona, también tienes expectativas y metas.

Evaluación del Desempeño Laboral

Vallejo, L. (2016), son los métodos que analizan el rendimiento de los operarios en aseguramiento con las reglas y condiciones del trabajo que emplean, objetivos, habilidades y su potencial desarrollo.

- Evaluación de habilidades 360°: Las habilidades profesionales son el sustento de toda producción organizacional, son las destrezas e inteligencia que todos los socios deben tener para desempeñar funciones y tareas de manera oportuna y esperada y lograr sus metas laborales. La competencia se puede dividir en tres tipos: Liderazgo: la capacidad que necesita un líder para gestionar el equipo de la mejor manera. Comportamiento: relacionado con la personalidad, necesario para cumplir con las normas de la empresa y llevarse bien con los

compañeros en armonía. Habilidad: Corresponde al conocimiento y práctica adecuada para completar el trabajo asignado.

- Evaluar por objetivo. Ninguna empresa, objetivo individual o global se desvía. Cada empleado debe tener sus propios objetivos claramente definidos para que pueda desarrollar planes de trabajo y determinar la prioridad de completar las tareas. De esta manera, puede vincular los objetivos estratégicos (globales) a un solo objetivo y puede cuantificar el desempeño personal y global de la empresa.
- El mayor desafío es establecer indicadores de desempeño para cuantificar los objetivos y realizar un seguimiento de su trabajo. Supervisándolo al final de un período de tiempo (mensual, trimestral, semestral o anual), se puede determinar el logro de la meta. Con esta información, puede decidir cuándo no se pueden lograr los resultados esperados y repensar estrategias y métodos.
- Evaluación 9-Box. Una evaluación de desempeño 9 Box facilita una radiografía completa del desempeño de los empleados al combinar los resultados de las dos evaluaciones anteriores, la evaluación 360 y la evaluación de objetivos. Es una matriz de 9 unidades dispuestas en una cuadrícula, donde el eje X se usa para medir el desempeño del colaborador, y el eje Y se usa para amplificar su potencial. Definir cada celda según la relación entre dos variables y definir atributos en tres niveles (bajo, medio y alto).

Dimensiones

Eficacia

Chiavenato, I. (2014), la efectividad de una empresa se trata de su talento para cumplir las necesidades sociales a través de productos (bienes o servicios).

La eficiencia supone que el desarrollo de constitución, proyecto y previsión sostendrá como fin lograr los resultados previstos, se aplica principalmente a áreas donde las acciones deben tener efectos específicos y controlables, como áreas de negocios. Con este fin, la efectividad de un hecho examinará primero obtener los recursos, métodos y procedimientos adecuados para producir los mejores resultados para una determinada actividad.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es un trabajo realizado por varias personas, donde cada individuo realiza una fracción, pero todos tienen una meta en común. Esta es una condición psicológica laboral que tiene un mayor impacto en el personal porque puede ir acompañada.

Gonzales, A. y Pérez, A. (2011), definen al equipo como: un conjunto de personas que satisfacen las necesidades, siendo una cualidad natural del individuo. Como organización social, una empresa está compuesta por personas que cooperan, se hacen partícipes e interrelacionan entre sí para lograr sus objetivos.

Ventura, B. et al, (2010), determinaron que el equipo laboral, es una agrupación de personas originado en la compañía para alcanzar una meta en común y expresamente descritos a través de reglas para el funcionamiento del mismo.

1.2. Justificación de la investigación

Dicho estudio de investigación, se justifica porque, propone describir la motivación y el desempeño laboral, debido a que nunca antes se ha desarrollado un estudio de investigación relacionado con dichas variables.

La presente investigación servirá para conocer la relación directa de la motivación en el desempeño laboral, presentando las debilidades de dichas variables, buscando mejorarlas.

La presente investigación no solo beneficiará al área de logística, sino también a todos los colaboradores de empresa COMSA Industrial, buscando así cumplir todos los objetivos de la empresa; asimismo permitirá saber cómo poder motivar más a los colaboradores, para poder mejorar su desempeño, es decir, todo el personal que trabaje motivado, influirá en el desempeño laboral que brindan dicha empresa, siendo favorables para ella.

Dicho esto, podemos decir, que la motivación es de importancia para distintas zonas; sí se aplica en el entorno profesional, logrando que los trabajadores que se encuentran sumamente motivados, se esmeren por un mejor rendimiento en sus actividades. La motivación radica principalmente en conservar la formación y las cualidades que dirijan a un mejor rendimiento laboral.

Nuestro aporte científico será brindar nuevos fundamentos y teorías a los directivos, funcionarios o nuevos emprendedores permitiendo así tomar mejores decisiones, por lo tanto, esta investigación contribuirá a una mejora en el rendimiento de los colaboradores referente a la importancia de la motivación en relación al desempeño laboral de los trabajadores.

1.3. Problema

¿Cómo la motivación se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística en la empresa COMSA Industrial, Santa María – 2019?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Conceptuación de las Variables

a) Motivación:

Chiavenato, I. (2015), la motivación es una transformación psicológico básico. Además de la percepción, la postura, el temperamento y la formación, es uno de los componentes más sustancial para entender la conducta humana.

Nos dice que el ser humano para que pueda estar motivado necesita un impulso, voluntad, actitudes y nuestra personalidad, para poder cumplir con nuestros objetivos y metas.

b) Desempeño Laboral

Franklin, E., & Krieger, M., (2012), se comprende por desempeño la conducta que demuestran los seres humanos en el desenvolvimiento de sus laborales, es decir, lo que hacen, mientras que otros lo ven como un aporte al logro de cada meta organizacional.

Según la definición que nos brinda Franklin, E., & Krieger, M., el desempeño laboral, es la manera donde los empleados o funcionarios ejecutan su labor, siendo evaluados o revisados, con el propósito de conocer si hacen bien su trabajo o si se requiere prepararlos en dicho aspecto.

Concepto de Operacionalización

a) Motivación (V1):

Será evaluado por medio de la revisión y análisis de sus dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca, aplicándose un cuestionario de 12 ítems para medir sus incidencias.

b) Desempeño laboral (V2):

Será medido con el cuestionario de 11 ítems, cuyo contenido está caracterizado por sus dimensiones que son: eficacia y trabajo en equipo, con la finalidad de medir sus incidencias.

Cuadro de Operacionalización

Variable 1	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Motivación	Será evaluado por medio de la revisión y análisis de sus dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca, aplicándose un cuestionario de 12 ítems para medir sus incidencias.	Motivación Intrínseca	Relaciones Interpersonales	1; 2
			Trabajo y Responsabilidad	3; 4
			Realización	5; 6
		Motivación Extrínseca	Clima	7; 8
			Relaciones Sociales y Valores	9; 10
			Reconocimiento	11; 12

Variable 2	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Será medida con el cuestionario de 11 ítems, cuyo contenido está caracterizado por sus dimensiones que son: eficacia y trabajo en equipo, con la finalidad de medir sus incidencias.	Eficacia	Cumplimiento de las Tareas	13; 14
			Percepción de nivel de Calidad de Trabajo	15; 16
			Capacidad de respuesta	17; 18
		Trabajo en Equipo	Colaboración	19; 20
			Conocimiento	21; 22
			Habilidad	23

1.5. Hipótesis

“Existe relación directa entre la motivación de los trabajadores en el desempeño laboral del área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María – 2019”

1.6. Objetivos

Objetivo General

Describir la relación directa entre la motivación de los trabajadores con el desempeño laboral en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María.

Objetivos Específicos

1. Explicar en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María.
2. Explicar en qué nivel se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María.
3. Interpretar como se relaciona la motivación de los trabajadores con el desempeño laboral en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María.

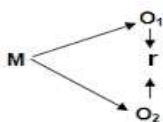
CAPITULO II

Metodología

2.1. Tipo y diseño de Investigación

La investigación es de tipo Descriptivo, de enfoque cuantitativo.

La investigación el diseño es: No Experimental de corte transversal.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V. 1.

O₂ = Observación de la V. 2.

r = Correlación entre dichas variables.

Fuente: www.Google.com

Hernández, R. et al, (2010), son investigaciones que se llevan a cabo sin manejo específico de variables y en los que los fenómenos solo se observan en su entorno natural y luego se analizan.

Hernández, R. et al, (2014), manifiestan: que es consecutivo y demostrativo. Cada fase pasa a la siguiente y no podemos saltarnos ningún paso, el orden es drástico, aunque por supuesto podemos redefinir una fase.

2.2. Población – Muestra

Para la investigación se considerará a toda la planilla del área de logística que labora en la actualidad, la cual está compuesta por 33 colaboradores, como la población es reducida, no hubo necesidad de seleccionar una muestra, para una encuesta que debería realizarse y aplicarse a todos los empleados en el campo.

Hernández, R. et al, (2014), indican que una población es la agrupación de todos los sucesos que coinciden con un conjunto de especificaciones.

Hernández, R. et al, (2014), definen que la muestra es una parte de la población objetivo. Los datos se resumen para este subconjunto y deben estar bien definidos y ser representativos de la población de antemano.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica de recolección de datos que utilizaremos en el análisis es la encuesta.

El instrumento a utilizar es el cuestionario.

López, P. y Fachelli, S. (2015), la encuesta se considera una técnica de recopilación de datos cuyo propósito es obtener sistemáticamente una medida del concepto derivado de la pregunta de investigación construida previamente.

López, P. y Fachelli, S. (2015), el cuestionario es la herramienta de adquisición de datos en la que las preguntas se enumeran de manera sistemática y ordenada y las respuestas se registran a través de un sistema de registro simple establecido.

En la investigación utilizaremos 2 cuestionarios, la primera será para la variable Motivación, conformada por 12 ítems, el segundo será para la variable Desempeño laboral conformada por 11 ítems.

2.4. Procesamiento y análisis de la Información

Para el procesamiento de datos generales se representan mediante estadísticas descriptivas, gráficos y tablas. Asimismo, en los datos del estudio, la variable dependiente se relaciona con cada una de las dimensiones de las variables independientes, las cuales se traducen en preguntas que se presentan en tablas individuales o en corte transversal. Para ello, el cuestionario se convierte en una hoja electrónica para las mediciones correspondientes utilizando el programa Microsoft Excel. Este programa realiza la tabulación y, utilizando sus indicadores, la presenta en frecuencias y porcentajes según el número de incidencias de la variable. Los porcentajes obtenidos facilitan la creación de tablas y / o gráficos para cada indicador y para las variables identificadas en este estudio. Las conclusiones y recomendaciones de la prueba de hipótesis se derivan de los resultados del análisis de datos. (**Quezada, L. 2017**).

CAPITULO III

Resultados

3.1. Frecuencia de

Tabla 1:

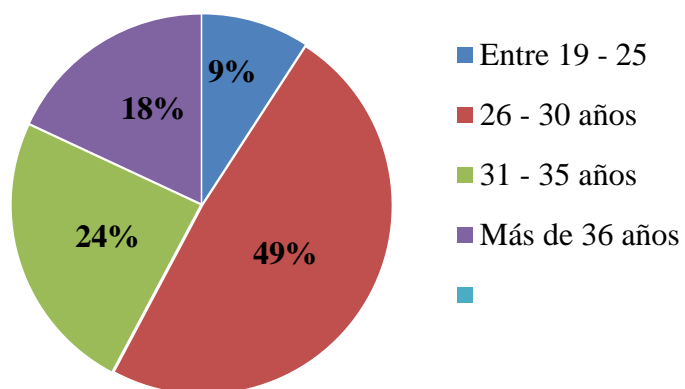
Edad

Edad	Ni	Hi
Entre 19 – 25 años	3	9%
26 – 30 años	16	49%
31 – 35 años	8	24
Más de 36 años	6	18
Total	33	100%

Datos Generales

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 01: Edad



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 01 que del 100% de los encuestados el 49% corresponde a las edades entre 26 a 30 años. El 24% corresponde a las edades entre 31 a 35 años. El 18% corresponde a las edades de más de 36 años. Y el 9% corresponde a las edades entre 19 a 25 años.

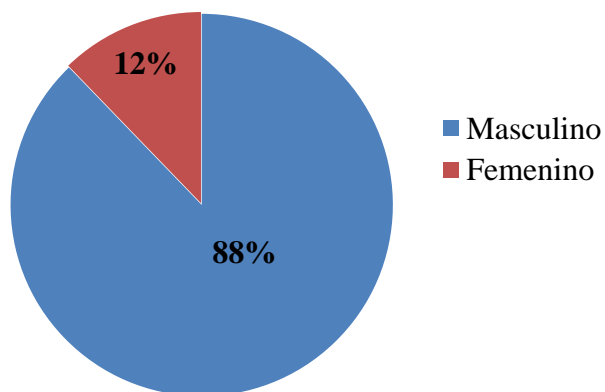
Tabla 2

Género

Sexo	Ni	Hi
Masculino	29	88%
Femenino	4	12%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 02: Género



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 02 que del 100% de los encuestados, el 88% corresponde al género masculino y el 12% corresponde al género femenino.

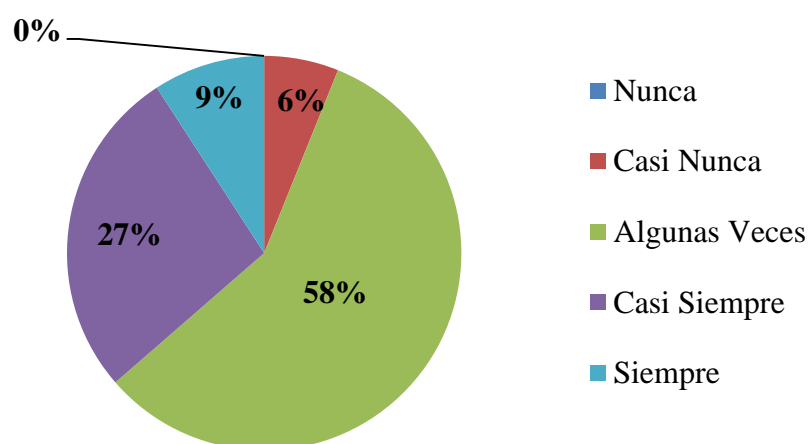
3.2 Resultado de Cuestionario aplicado a la Motivación

Tabla 1: Sus compañeros se sienten motivados

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	2	6%
Algunas Veces	19	58%
Casi Siempre	9	27%
Siempre	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 01: Sus compañeros se sienten motivados.



Interpretación:

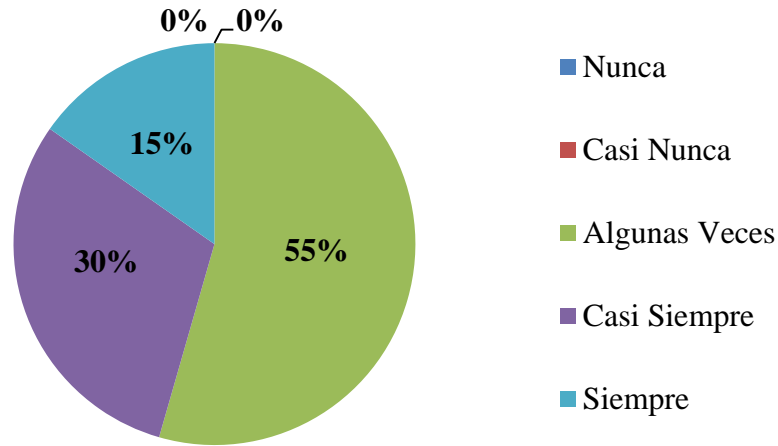
Se observa en el gráfico N° 01 que del 100% de los encuestados el 58% respondieron que solo Algunas Veces sus compañeros se sienten motivados, el 27% respondieron casi Siempre, el 9% respondieron Siempre. Y solo el 6% respondieron Casi Nunca se sienten motivados.

Tabla 2: Sus compañeros reconocen su buen desempeño dentro de la organización.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	18	55%
Casi Siempre	10	30%
Siempre	5	15%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico N° 02: Sus compañeros reconocen su buen desempeño dentro de la organización.



Interpretación:

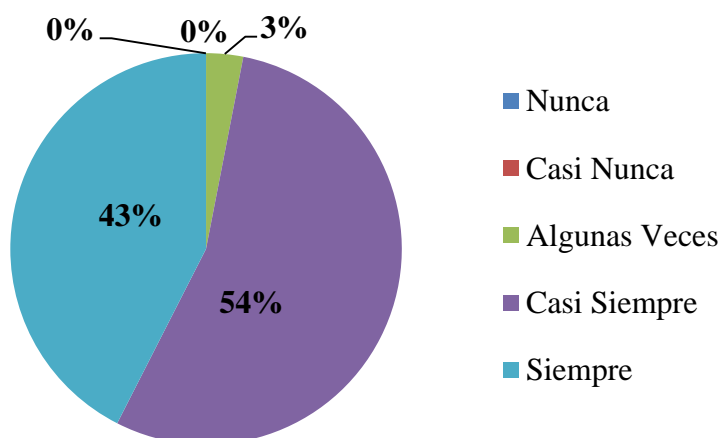
Se observa en el gráfico N° 02 que del 100% de los encuestados el 55% respondieron que algunas veces reconocen su buen desempeño dentro de la organización, el 30% respondieron Casi Siempre y sólo el 15% respondieron que siempre reconocen su buen desempeño dentro de la organización.

Tabla 3: La empresa brinda capacitación a su personal para un buen desempeño.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	1	3%
Casi Siempre	18	55%
Siempre	14	42%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 03: La empresa brinda capacitación a su personal para un buen desempeño.



Interpretación:

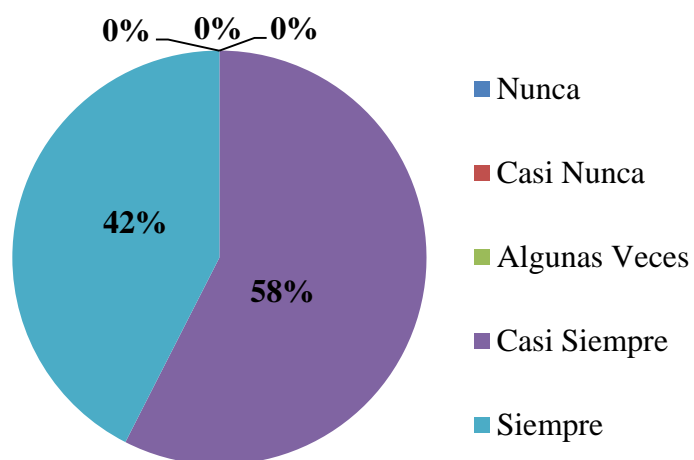
Se observa en el gráfico N° 03 que del 100% de los encuestados el 55% respondieron que casi siempre la empresa brinda capacitación a su personal para un buen desempeño, el 42% respondieron siempre y el 3% respondieron solo algunas veces.

Tabla 4: Muestra usted dominio o manejo adecuado en su labor diaria

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	0	0%
Casi Siempre	19	58%
Siempre	14	42%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 04: Muestra usted dominio o manejo adecuado en su labor diaria



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 04 que del 100% de los encuestados el 58% respondieron que Casi Siempre muestran dominio o manejo adecuado en su labor diaria. El 42% respondieron que Siempre muestran dominio o manejo adecuado en su labor diaria.

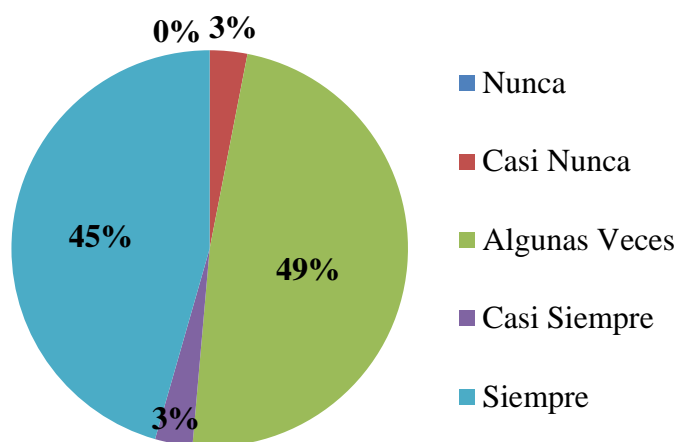
Tabla 5: Siente usted satisfacción cuando cumple sus labores

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	3%
Algunas Veces	16	49%

Casi Siempre	1	3%
Siempre	15	45%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 05: Siente usted satisfacción cuando cumple sus labores



Interpretación:

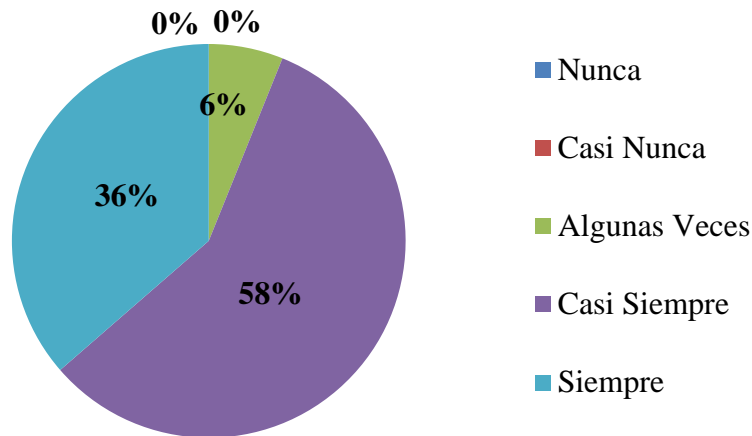
Se observa en el gráfico N° 05 que del 100% de los encuestados el 49% respondieron que Algunas Veces sienten satisfacción cuando cumple sus labores, el 45% respondieron Siempre, así mismo el 3% respondieron Casi Nunca y Casi Siempre sienten satisfacción cuando cumplen sus labores.

Tabla 6: Cuenta usted con el equipo de trabajo adecuado, que le ayuda a lograr sus metas en la organización.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	2	6%
Casi Siempre	19	58%
Siempre	12	36%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 06: Cuenta usted con el equipo de trabajo adecuado, que le ayuda a lograr sus metas en la organización.



Interpretación:

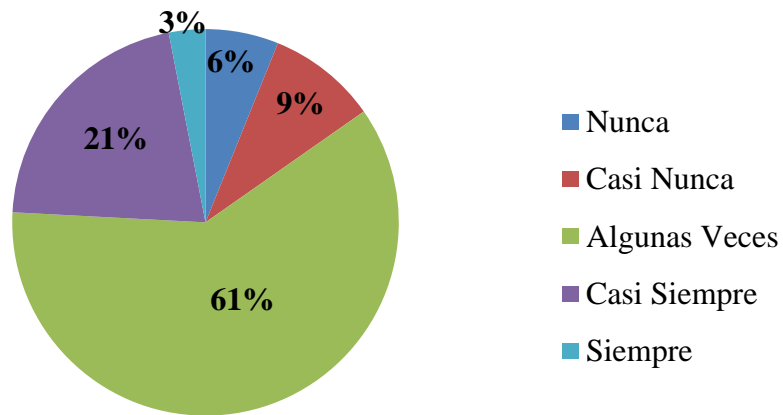
Se observa en el gráfico N° 06 que del 100% de los encuestados el 58% respondieron que Casi Siempre cuentan con el equipo de trabajo adecuado, que le ayuda a lograr sus metas en la organización, el 36% respondieron Siempre y el 6% respondieron solo Algunas Veces.

Tabla 7: Es motivado por su jefe para un buen desempeño laboral

Escala	Ni	Hi
Nunca	2	6%
Casi Nunca	3	9%
Algunas Veces	20	61%
Casi Siempre	7	21%
Siempre	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 07: Es motivado por su jefe para un buen desempeño laboral



Interpretación:

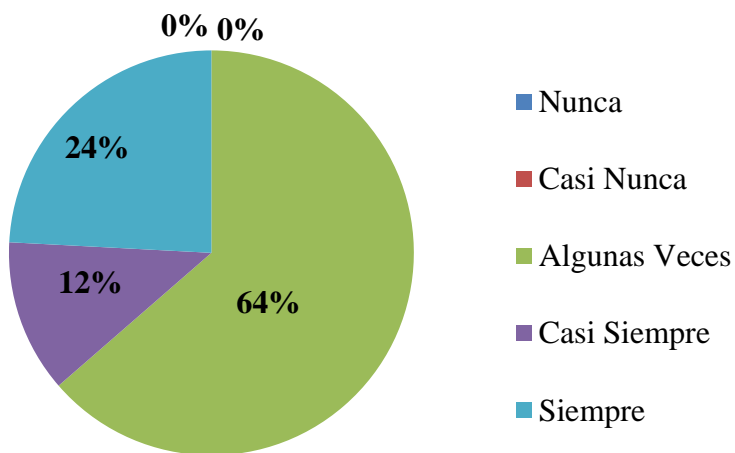
Se observa en el gráfico N° 07 que del 100% de los encuestados el 61% respondieron que Algunas Veces son motivados por su jefe para un buen desempeño laboral, el 21% respondieron Casi Siempre, el 9% respondieron Casi Nunca, el 6% respondieron Nunca, y solo el 3% respondieron Siempre.

Tabla 8: Encuentra usted un clima favorable en la organización para su desempeño laboral.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	21	64%
Casi Siempre	4	12%
Siempre	8	24%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 08: Encuentra usted un clima favorable en la organización para su desempeño laboral



Interpretación:

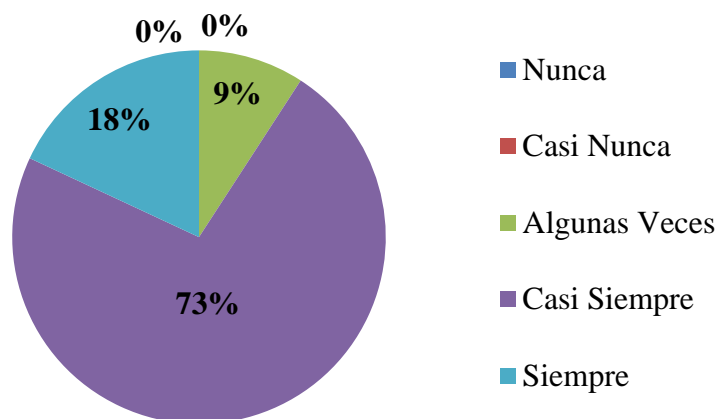
Se observa en el gráfico N° 08 que del 100% de los encuestados el 64% respondieron que Algunas Veces encuentran un clima favorable en la organización para su desempeño laboral, el 24% respondieron Siempre y el 12% respondieron Casi Siempre.

Tabla 9: El personal muestra cooperación, transparencia y actitudes constructivas en las relaciones interpersonales y/o grupales.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	3	9%
Casi Siempre	24	73%
Siempre	6	18%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 09: El personal muestra cooperación, transparencia y actitudes constructivas en las relaciones interpersonales y/o grupales



Interpretación:

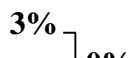
Se observa en el gráfico N° 09 que del 100% de los encuestados el 73% respondieron que Casi Siempre muestran cooperación, transparencia y actitudes constructivas en las relaciones interpersonales y/o grupales, el 18% respondieron que Siempre y el 9% respondieron solo Algunas Veces.

Tabla 10: El personal contribuye a la práctica de los valores éticos y morales en la institución.

Escala	Ni	Hi
Nunca	1	3%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	24	73%
Casi Siempre	6	18%
Siempre	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 10: El personal contribuye a la práctica de los valores éticos y morales en la institución.



Interpretación:

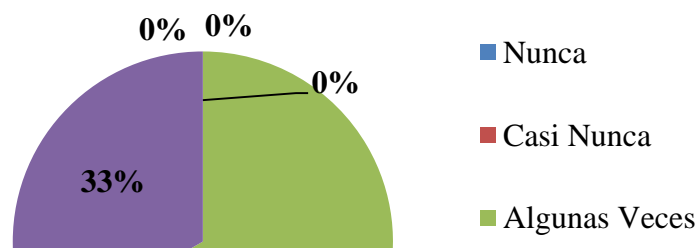
Se observa en el gráfico N° 10 que del 100% de los encuestados el 73% respondieron que Algunas Veces contribuyen a la práctica de los valores éticos y morales en la institución, el 18% respondieron Casi Siempre, el 6% respondieron Algunas Veces y el 3% respondieron Nunca.

Tabla 11: Considera usted que la empresa reconoce el trabajo que realiza.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	22	67%
Casi Siempre	11	33%
Siempre	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11: Considera usted que la empresa reconoce el trabajo que realiza



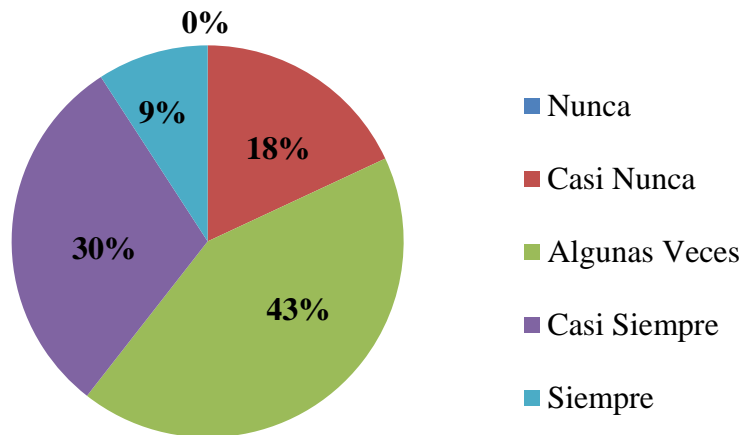
Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 11 que del 100% de los encuestados, el 67% respondieron que Algunas Veces la empresa reconoce el trabajo que realiza. El 33% respondieron que Casi Siempre la empresa reconoce el trabajo que realiza.

Tabla 12: La empresa brinda incentivos que lo motivan a realizar un mejor trabajo.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	18%
Algunas Veces	14	43%
Casi Siempre	10	30%
Siempre	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.
Gráfico N° 12: La empresa brinda incentivos que lo motivan a realizar un mejor trabajo.



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 12 que del 100% de los encuestados, el 43% respondieron que Algunas Veces reconocen el trabajo que desempeñan en la organización, el 30% respondieron Algunas Veces, el 18% respondieron Casi Nunca y el 9% respondieron Siempre.

3.2. Resultado de Cuestionario aplicado al Desempeño Laboral

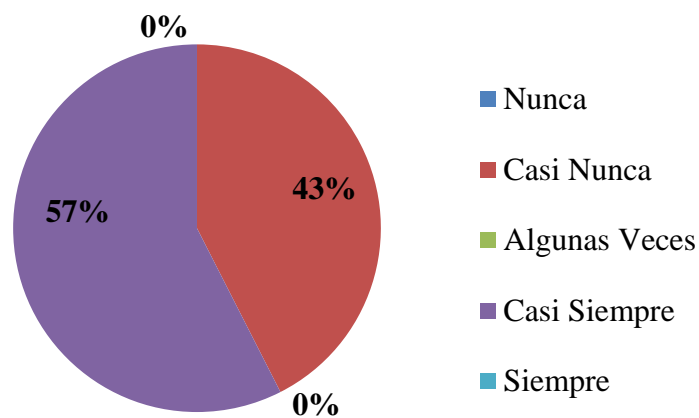
Tabla 13: Cumple con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	14	43%
Algunas Veces	0	0%

Casi Siempre	19	57%
Siempre	0	0%
Escala	Ni	Hi

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 13: Cumple con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades



Interpretación:

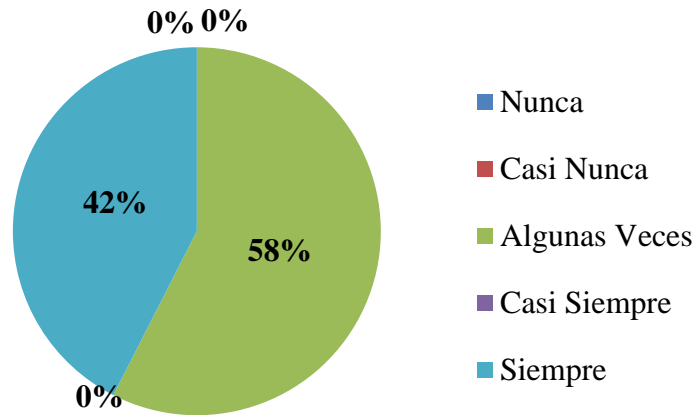
Se observa en el gráfico N° 13 que del 100% de los encuestados, el 57% respondieron que Casi Siempre cumplen con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades y el 43% respondieron que Casi Nunca cumplen con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades.

Tabla 14: Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización

Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	19	58%
Casi Siempre	0	0%
Siempre	14	42%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

GráficoN° 14: Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización



Interpretación:

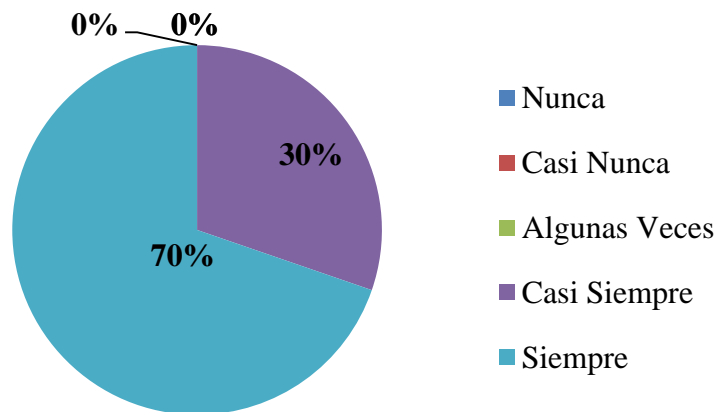
Se observa en el gráfico N° 14 que del 100% de los encuestados el 58% respondieron que Algunas Veces contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización. Y el 42% respondieron que Siempre contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Tabla 15: La empresa toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar

los riesgos en su área	Escala	Ni	Hi	de trabajo.
	Nunca	0	0%	
	Casi Nunca	0	0%	
	Algunas Veces	0	0%	
	Casi Siempre	10	30%	
	Siempre	23	70%	
	Total	33	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 15: La empresa toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar los riesgos en su área de trabajo.



Interpretación:

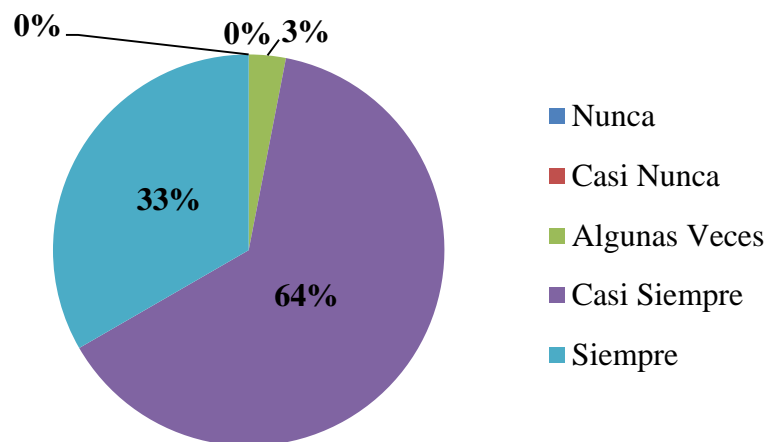
Se observa en el gráfico N° 15 que del 100% de los encuestados, el 70% respondieron que la empresa Siempre toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar los riesgos en su área de trabajo. El 30% respondieron que la empresa Casi Siempre toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar los riesgos en su área de trabajo.

Tabla 16: Cuenta con los equipos y recursos óptimos para tener un mejor desempeño laboral.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	1	3%
Casi Siempre	21	64%
Siempre	11	33%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 16: Cuenta con los equipos y recursos óptimos para tener un mejor desempeño laboral.



Interpretación:

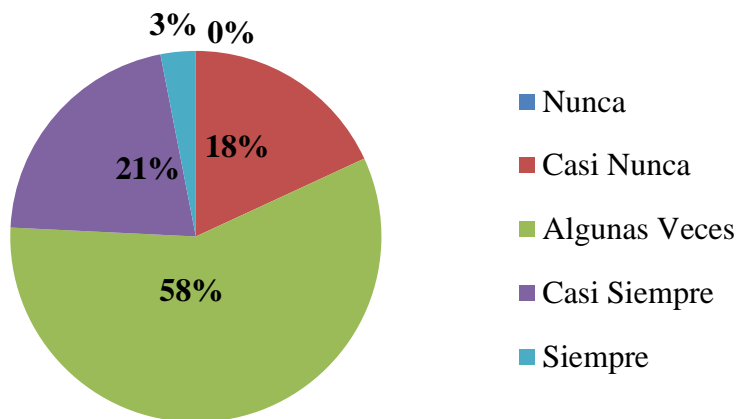
Se observa en el gráfico N° 16 que del 100% de los encuestados el 64% respondieron que Casi Siempre cuentan con los equipos y recursos óptimos para tener un mejor desempeño laboral, el 33% respondieron Siempre y el 3% respondieron solo Algunas Veces.

Tabla 17: El personal se anticipa a las dificultades que se presentan.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	18%
Algunas Veces	19	58%
Casi Siempre	7	21%
Siempre	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 17: El personal se anticipa a las dificultades que se presentan.



Interpretación:

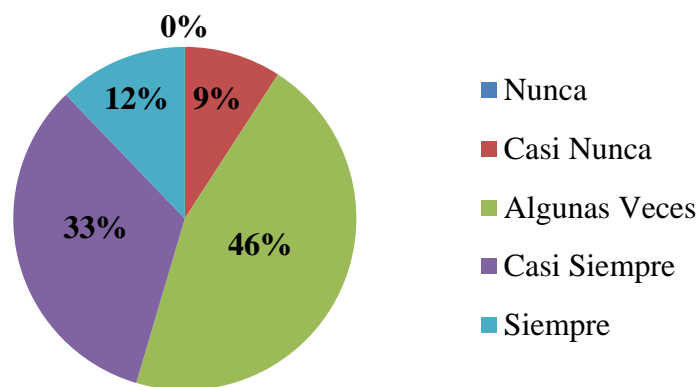
Se observa en el gráfico N° 17 que del 100% de los encuestados, el 58% respondieron que Algunas Veces el personal se anticipa a las dificultades que se presentan, el 21% respondieron Casi Siempre, el 18% respondieron que Casi Nunca y el 3% respondieron Siempre.

Tabla 18: Cree usted que el personal está capacitado para resolver los problemas.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	3	9%
Algunas Veces	15	46%
Casi Siempre	11	33%
Siempre	4	12%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 18: Cree usted que el personal está capacitado para resolver los problemas



Interpretación:

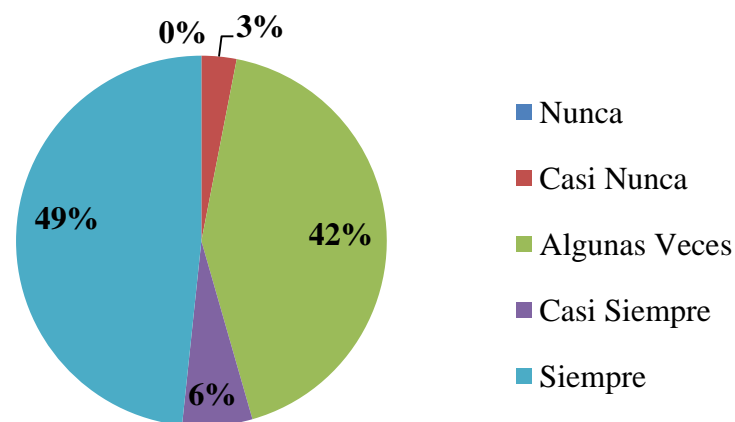
Se observa en el gráfico N° 18 que del 100% de los encuestados, el 46% respondieron que Algunas Veces el personal está capacitado para resolver los problemas, el 33% respondieron Casi Siempre, el 12% respondieron Siempre y el 9% respondieron que Casi Nunca el personal está capacitado para resolver los problemas.

Tabla 19: Los miembros del grupo están dispuestos a colaborar para favorecer el rendimiento laboral.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	1	3%
Algunas Veces	14	42%
Casi Siempre	2	6%
Siempre	16	49%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 19: Los miembros del grupo están dispuestos a colaborar para favorecer el rendimiento laboral



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 19 que del 100% de los encuestados, el 49% respondieron que Siempre los miembros del grupo están dispuestos a colaborar para favorecer el rendimiento laboral, el 42% respondieron Algunas Veces, el 6% respondieron Casi Siempre y el 3% respondieron Casi Nunca.

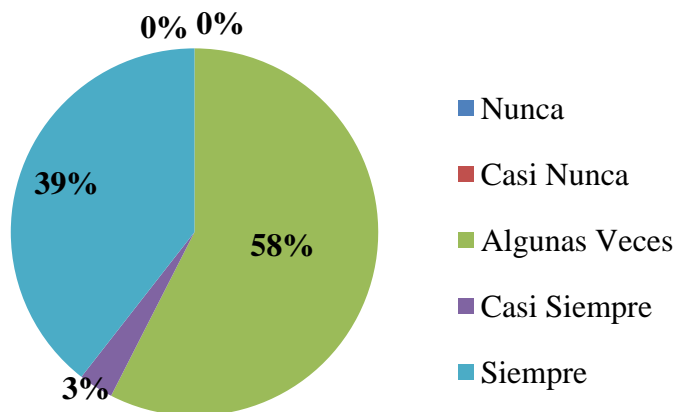
Tabla 20: Considera usted que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo.

Escala	N _i	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Algunas Veces	19	58%
Casi Siempre	1	3%
Siempre	3	39%
Total	33	100%

Fuente:

Elaboración propia

Gráfico N° 20: Considera usted que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 20 que del 100% de los encuestados el 58% respondieron que Algunas Veces se fomenta el trabajo en equipo en su área de trabajo, el 39% respondieron Siempre y el 3% respondieron Casi Siempre.

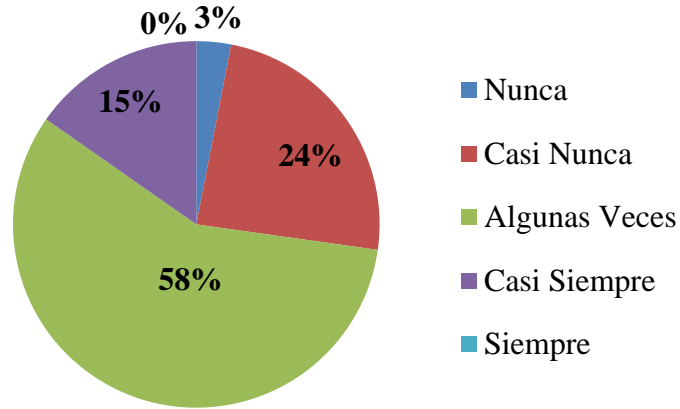
**Tabla 21: Se
influyente dentro de su**

Escala	Ni	Hi
Nunca	1	3%
Casi Nunca	8	24%
Algunas Veces	19	58%
Casi Siempre	5	15%
Siempre	0	0%
Total	33	100%

**considera una persona
equipo de trabajo.**

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 21: Se considera una persona influyente dentro de su equipo de trabajo



Interpretación:

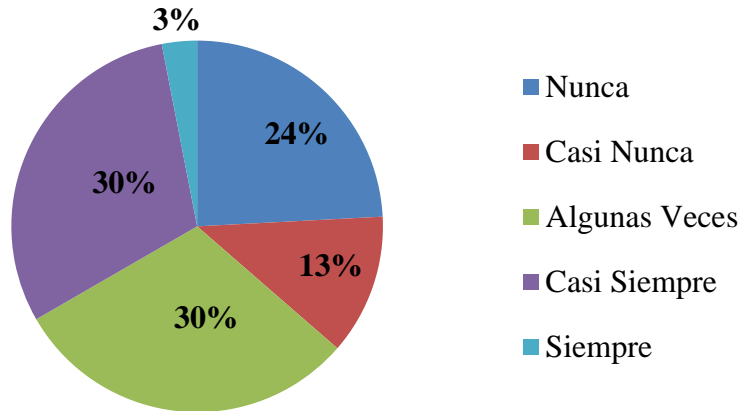
Se observa en el gráfico N° 21 que del 100% de los encuestados, el 58% respondieron que Algunas Veces se consideran una persona influyente dentro de su equipo de trabajo, el 24% respondieron Casi Nunca, el 15% respondieron Casi Siempre y el 3% respondieron Nunca.

Tabla 22: Existe buena comunicación con sus compañeros le consultan a usted, respecto a la forma como deben desempeñar sus labores y como realizar mejor alguna tarea.

Escala	Ni	Hi
Nunca	8	24%
Casi Nunca	4	13%
Algunas Veces	10	30%
Casi Siempre	10	30%
Siempre	1	3%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 22: Existe buena comunicación con sus compañeros le consultan a usted, respecto a la forma como deben desempeñar sus labores y como realizar mejor alguna tarea



Interpretación:

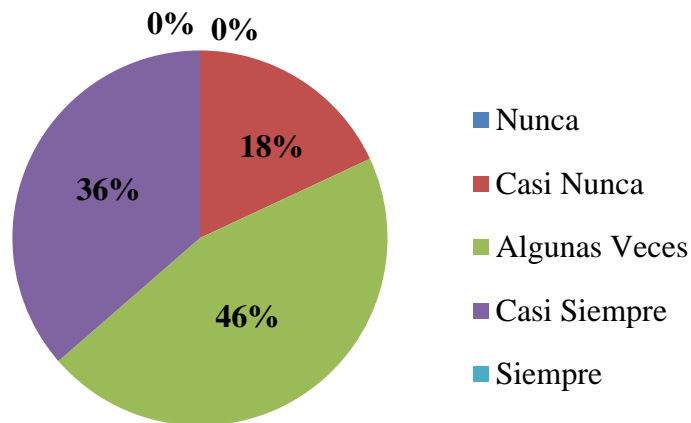
Se observa en el gráfico N° 22 que del 100% de los encuestados el 30% respondieron que Algunas Veces y Casi Siempre sus compañeros le consultan respecto a la forma como deben desempeñar sus labores y como realizar mejor alguna tarea, el 24% respondieron Nunca, el 13% respondieron Casi y el 1% respondieron Siempre.

Tabla 23: Busca capacitación regularmente en temas relacionados a su trabajo.

Escala	Ni	Hi
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	18%
Algunas Veces	15	46%
Casi Siempre	12	36%
Siempre	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 23: Busca capacitación regularmente en temas relacionados a su trabajo



Interpretación:

Se observa en el gráfico N° 23 que del 100% de los encuestados el 46% respondieron que Algunas Veces buscan capacitación regularmente en temas relacionados a su trabajo, el 36% respondieron Casi Siempre y el 18% respondieron Casi Nunca.

CAPITULO IV

Análisis y Discusión

4.1. Análisis Y Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo general, describir la relación directa en la motivación de los trabajadores con su desempeño laboral en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María 2019, dicho estudio nos permitió determinar el nivel de motivación de los trabajadores, del mismo modo el nivel desempeño laboral en el área de

logística de la empresa COMSA Industrial, permitiéndonos analizar como la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores.

1. Si describimos como la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral se observa en la Tabla 7, el 61% de los trabajadores señalan que solo algunas veces son motivados por su jefe para un buen desempeño laboral, en la Tabla 11, el 67% de los trabajadores indican que algunas veces la empresa reconoce el trabajo que realizan, en la Tabla 13, el 43% de los trabajadores señalan que casi nunca cumplen con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades, en cuanto a la habilidad, en la Tabla 23, el 46% de los trabajadores manifestaron que casi nunca buscan capacitación en temas relacionados a su trabajo. Esto apoya **Fernández, K. (2015)**, (...nos llevan a concluir que la compañía Celsius debe de corregir las tres condiciones examinadas; En la relación de esfuerzo y desempeño, es conveniente ajustar el plan de formación de acuerdo al diseño de puestos estructurados, y revisar las responsabilidades de cada puesto para evitar la duplicación de trabajo, en relación a rendimiento y retribución, conservar una igualdad entre salario y reconocimiento, y por último en proporción entre la remuneración y los objetivos personales; considerar las expectativas de los trabajadores, con el fin de potenciar la capacidad de mejorar el desempeño laboral).

2. Referente a la motivación de los trabajadores explicamos, según la Tabla 01, en cuanto a relaciones interpersonales, el 58% de los trabajadores indican que solo algunas veces sus compañeros se encuentran motivados, en la Tabla 2, el 55% de los trabajadores señalan que algunas veces sus compañeros reconocen su buen desempeño dentro de la organización, mientras que en la Tabla 8 con respecto al clima, el 64% de los trabajadores manifiestan que algunas veces detectan un clima favorable en la organización para su rendimiento laboral, en la Tabla 12, el 43% de los trabajadores, manifiestan que algunas veces la empresa brinda incentivos que lo motivan a realizar un mejor trabajo. Esto apoya **Levano, M. (2017)**, (...El método de investigación es no experimental por lo que se empleó la encuesta como herramienta de muestreo de los 34 empleados de la Organización Euroshop donde midieron los siguientes aspectos: Motivación en el trabajo de oficina, Motivación en el trabajo profesional, motivación en el trabajo económico, desempeño en el trabajo de oficina, desempeño laboral de la empresa y desempeño laboral hacia la clientela. Una vez aplicadas las herramientas y la recopilación de datos, los resultados se obtuvieron a través del programa IBM Spss Statistics Visor, que finalmente puede establecer que la motivación de los empleados impacta en el desempeño laboral

en la organización Euroshop del Grupo Volkswagen, es decir que un empleado tiene mejor desempeño, cuando siente un mayor grado de motivación).

3. Si queremos explicar en qué nivel se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores, los siguientes resultados, según la Tabla 14, el 58% de los trabajadores señalan que algunas veces contribuyen con el cumplimiento de las metas de la compañía, en cuanto a capacidad de respuesta, en la Tabla 17, el 58% de los trabajadores algunas veces se anticipan a las dificultades que se presentan y en la Tabla 18 el 46% de los trabajadores indican que solo algunas veces están capacitados para poder resolver problemas, así mismo en la Tabla 20, el 58% de los trabajadores, consideran que algunas veces en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo y en la Tabla 22, el 30% de los trabajadores, manifiestan que algunas veces sus compañeros le consultan la forma de cómo deben desempeñar sus labores y como realizar mejor alguna tarea. Esto apoya **Zans, A. (2017)**, (...Se utilizaron materiales sistemáticos, técnicos y obligatorios para las encuestas convenientes, y las conclusiones son las siguientes: De acuerdo con trabajos de investigación que muestran que la motivación incide en los roles profesionales, a través de la escala Likert se determinó que los integrantes realizan adecuadamente sus labores en la empresa cuando perciben algunas motivaciones por parte de sus jefes).

4. Si queremos interpretar como se relaciona la motivación de los trabajadores con el desempeño laboral, en la Tabla 9, el 73% de los trabajadores, señalan que casi siempre el personal muestra cooperación, transparencia y actitudes constructivas en las relaciones interpersonales y grupales, en la Tabla 6, el 58% de los trabajadores casi siempre cuentan con el equipo y mobiliario de trabajo adecuado que le ayuda a lograr sus metas en la organización, en la Tabla 15, el 70% de los trabajadores indicaron que la empresa siempre toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar los riesgos en su área de trabajo, en la Tabla 16, el 64% de los trabajadores manifiestan que casi siempre cuentan con el equipo y los recursos óptimos para tener un buen desempeño laboral. Esto apoya **Chirito, E. y Raymundo, S. (2015)**, (...Este estudio concluyó que la motivación tiene un impacto positivo significativo en el desempeño laboral de una organización. Esta conclusión apoya el valor de chi-cuadrado de Pearson de 62.74 con una significancia de 0.00; al igual que los factores de motivación y salud afectan el desempeño. Por tanto, esto se refleja en el desarrollo eficiente y eficaz del servicio al cliente. Esta tesis fue seleccionada como un aporte teórico a la motivación, lo que enriqueció enormemente el desarrollo de esta investigación. También puede analizar los métodos de gestión

de los factores de incentivo en las entidades bancarias y su impacto en el desempeño de los trabajadores).

CAPITULO V

Conclusiones y

Recomendaciones

5.1. Conclusión

1. Según los resultados hallados en relación directa de la motivación de los trabajadores con su desempeño laboral llegamos a la conclusión que la motivación por parte de los trabajadores se encuentra en un nivel intermedio, tal como indica la Tabla 7 con un 61% y la Tabla 11 con el 67%, debido a que los superiores de vez en cuando motivan a su personal a realizar un buen desempeño laboral y pocas veces reconocen el esfuerzo realizado por ellos, esto conlleva a un déficit en el desempeño laboral del personal, perjudicando así los objetivos y metas de la organización.

2. Referente a la motivación de los trabajadores de la empresa COMSA Industrial, presentan algunos ligeros inconvenientes según la Tabla 1, el 58% señalan que solo algunas veces sus compañeros se encuentran motivados, produciendo así que no reconozcan el buen desempeño de sus compañeros, tal como lo indica la Tabla 2 con el 55%, situación que conlleva a un clima poco perjudicial en la organización para su rendimiento laboral, sumado a esto los trabajadores indican que algunas veces la empresa brinda incentivos que lo motivan a realizar un mejor trabajo, así como lo demuestra la Tabla 12.

3. Referente al desempeño laboral de los trabajadores, se encuentra en un nivel intermedio, tal como lo muestran los resultados de la Tabla 14, con un 58% que señalaron que algunas veces contribuyen con el cumplimiento de los objetivos de la organización, generando también problemas en la capacidad de respuesta ante los inconvenientes que se muestran, debido a que en su zona de trabajo solo algunas veces fomentan el trabajo en equipo como se muestran en la Tabla 20.

4. En base a como se relaciona la motivación de los trabajadores con el desempeño laboral, se obtuvieron resultados favorables, tal como indica la Tabla 4 y 6, con un valor del 58% de los trabajadores manifestaron que casi siempre cuentan con el equipo mobiliario de trabajo adecuado que le ayuda a lograr sus metas en la organización, de igual manera el 64% de los trabajadores indicaron que casi siempre cuentan con los recursos óptimos para tener un buen desempeño laboral, así mismo el 70% de los trabajadores indicaron que la empresa siempre toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar riesgos en su área de trabajo.

5.2. Recomendaciones

1. Con el fin de mantener la motivación laboral en el personal del área de logística de la empresa COMSA Industrial y que esto contribuya en el desempeño de sus puestos, se sugiere a las altas instancias hacer cambios en las jefaturas por no tener o presentar un buen perfil ya que no muestran un buen liderazgo. Inducir a los jefes en crear talleres de integración del personal donde sea escuchado sus sugerencias en cuanto a las mejoras del desarrollo de sus actividades y a la vez reconocer su esfuerzo del personal por lograr los objetivos de la empresa, generando un mejor clima organizacional.

2. Así también se sugiere a la compañía preparar a los superiores en base a los vínculos interpersonales, para poder fortalecer aún más dicho indicador, implementar herramientas que permitan mejorar el trabajo y responsabilidades del colaborador, el cual dará como resultado el logro de los objetivos individuales como organizacionales, se debe reconocer al personal con incentivos no necesariamente monetario si no también brindarles confianza de su capacidad para trabajar en equipo y estos brinden lo mejor de ellos para el beneficio de la empresa.

3. Se recomienda a la compañía poner en práctica un plan de retribución por rendimiento; que apoye a registrar las actividades realizadas por parte de los colaboradores, ser reconocido informal y formalmente por parte de los jefes, que asista al trabajador a involucrarse más con las metas de la compañía, así también realizar capacitaciones permanentes que ayuden a mejorar el recurso humano y mediante evaluaciones ubicar el mejor talento humano para cada puesto respectivo.

4. Con el fin de seguir manteniendo un buen ambiente laboral seguro para los trabajadores dentro de su área, se recomienda a la empresa mantener el lugar de trabajo en buenas condiciones, capacitar al personal en temas de prevención relacionados con su actividad, con el fin de proteger la seguridad y salud de los trabajadores.

CAPITULO VI

Referencias

Bibliográficas

6.1. Referencias Bibliográficas

a) Libros

Hernández, R. et al, (2014): Metodología de la Investigación. Sexta edición. Editorial McGraw-Hill / Interamericana. DF, México.

Chiavenato, I. (2014): Introducción a la teoría general de la administración. Editorial: McGraw-Hill / Interamericana. DF, México.

Chiavenato, I. (2015): Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, Octava edición: Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. DF, México.

López Rodríguez, R. (2012): La Gestión del tiempo Personal y Colectivo. Editorial: Graó. Barcelona, España.

López, P. y Fachelli, S. (2015): Metodología de la Investigación Social Cuantitativa, Editorial: Creative Commons. Barcelona, España.

Quezada, L. (2017): Metodología de la Investigación. Editorial Macro. Lima, Perú.

Schunk, D. (2012): Teorías del Aprendizaje. Una perspectiva educativa, Sexta Edición: Editorial Pearson Educación, DF, México.

Werther, W. et al, (2014): Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano, Sexta Edición: Editorial Mc Grawhill / Interamericana Editores, S.A. de C.V, DF, México.

Vallejo, L. (2016): Gestión del talento humano. La caracola editores, Riobamba, Ecuador.

Ventura, B. et al (2010): Los equipos de trabajo. Información y orientación laboral. Editorial: Ediciones Paraninfo: Madrid, España.

b) Tesis

Carrillo, D. y Martínez, M. (2016): La Motivación y el Desempeño Laboral de la empresa Celsius Ecuador del cantón Quito, Provincia de Pichincha. Universidad de Ambato, Ecuador.

Chirito, E. y Raymundo, S. (2015): La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho, periodo 2014. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.

Fernández, K. (2015): “La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el estado Yaracuy”. Bárbula, Venezuela.

León, G. (2017): “La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, Año 2017”, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.

Levano, M. (2017), en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen lima 2017”, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

Olvera, Y. (2015): Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Reynaga, Y. (2016). Realizó la tesis titulada “motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”. En la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Spencer, L. (2017). Estilo motivacional del docente, tipos de motivación, autoeficacia, compromiso agente y rendimiento en matemáticas en universitarios. (Tesis de Maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.

Torres, A. (2016) Liderazgo y el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Departamental de Huancavelica-2014. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Perú.

Torres, J. y Quijaite, P. (2019) “Motivación Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores En La Empresa De Transporte Leonel SAC., Santa Anita – 2018”, Universidad María Auxiliadora, Lima – Perú.

Velásquez, C. (2014) "La Motivación Extrínseca y su Relación con el Rendimiento Académico en el Idioma Inglés en los estudiantes de nivel secundaria turno tarde de la Institución Educativa Emblemática Elvira García Y García Pueblo Libre, Lima, 2014", Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Zans, A. (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Maestría tesis, Universidad Nacional Autónoma de Managua, Nicaragua.

c) Web

Concepto de Eficacia: Eficacia, Eficiencia y Efectividad en el desempeño del trabajo.

Obtenido de <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>

Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Metodología de la investigación, sexta edición, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. Obtenido de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Las 4 Teorías motivacionales. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>

Metodología de la Investigación, quinta edición, Roberto H., Carlos F. Pilar C. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

ANEXOS

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
<p>Motivación y Desempeño Laboral del área de logística, empresa COMSA Industrial, Santa María – 2019.</p>	<p>¿Cómo la motivación se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del área de logística en la empresa COMSA Industrial, Santa María – 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la relación directa entre la motivación de los trabajadores con el desempeño laboral en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María, 2019. <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explicar en qué nivel se encuentra la motivación de los trabajadores en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María, 2019. 2. Explicar en qué nivel se encuentra el desempeño laboral de los trabajadores en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María, 2019. 3. Interpretar como se relaciona la motivación de los trabajadores con el desempeño Laboral en el área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María, 2019. 	<p>“Existe relación directa entre la motivación de los trabajadores en el desempeño laboral del área de logística de la empresa COMSA Industrial, Santa María, 2019”</p>	<p>Motivación y Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo: Descriptivo de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p> <p>Población = muestra: 33 trabajadores de la empresa COMSA Industrial.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variable 1	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
-------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------

Motivación	Chiavenato I. (2015), “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano”.	Será evaluado por medio de la revisión y análisis de sus dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca, aplicándose un cuestionario de 12 ítems para medir sus incidencias.	Motivación Intrínseca	Relaciones Interpersonales	1. ¿Cree usted que sus compañeros se sienten motivados? 2. ¿Sus compañeros reconocen su buen desempeño dentro de la organización?
				Trabajo y Responsabilidad	3. ¿La empresa brinda capacitación a su personal para un buen desempeño? 4. ¿Muestra usted dominio o manejo adecuado en su labor diaria?
				Realización	5. ¿Siente usted satisfacción cuando cumple sus labores? 6. ¿Cuenta usted con el equipo de trabajo adecuado, que le ayuda a lograr sus metas en la organización?
			Motivación Extrínseca	Clima	7. ¿Es motivado por su jefe para un buen desempeño laboral? 8. ¿Encuentra usted un clima favorable en la organización para su desempeño laboral?
				Relaciones Sociales y Valores	9. ¿El personal contribuye a la práctica de los valores éticos y morales en la institución? 10. ¿El personal contribuye a la práctica de los valores éticos y morales en la institución?
				Reconocimiento	11. ¿Considera usted que la empresa reconoce el trabajo que realiza? 12. ¿La empresa brinda incentivos que lo motivan a realizar un mejor trabajo?

Variable 2	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
-------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------	--------------------	--------------

Desempeño Laboral	Franklin, E., & Krieger, M. (2012), por desempeño se entiende el comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales.	Será medida con el cuestionario de 11 ítems, cuyo contenido está caracterizado por sus dimensiones que son: eficacia y trabajo en equipo, con la finalidad de medir sus incidencias.	Eficacia	Cumplimiento de las Tareas	13. ¿Usted cumple con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades?
				Percepción de nivel de Calidad de Trabajo	14. ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?
					15. ¿La empresa toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar los riesgos en su área de trabajo?
				Capacidad de respuesta	16. ¿Cuenta con los equipos y recursos óptimos para tener un mejor desempeño laboral?
					17. ¿El personal se anticipa a las dificultades que se presentan?
				Trabajo en Equipo	Colaboración
			19. ¿Los miembros del grupo están dispuestos a colaborar para favorecer el rendimiento laboral?		
			Conocimiento		20. ¿Considera usted que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?
					21. ¿Se considera una persona influyente dentro de su equipo de trabajo?
			Habilidad	22. ¿Existe buena comunicación con sus compañeros le consultan a usted, respecto a la forma como deben desempeñar sus labores y como realizar mejor alguna tarea?	
23. ¿Busca capacitación regularmente en temas relacionados a su trabajo?					

CUESTIONARIO

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la motivación y el desempeño laboral en la organización donde labora. La encuesta es anónima; por favor responder con sinceridad.

Responde marcando con un “X” la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN							
DIMENSIONES	N°	INDICADORES	ESCALA				
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA		RELACIONES INTERPERSONALES	N.	C.N	A.V.	C.S	S.
	1	¿Cree usted que sus compañeros se sienten motivados?					
	2	¿Sus compañeros reconocen su buen desempeño dentro de la organización?					
		TRABAJO Y RESPONSABILIDAD					
	3	¿La empresa brinda capacitación a su personal para un buen desempeño?					
	4	¿Muestra usted dominio o manejo adecuado en su labor diaria?					
		REALIZACIÓN					
	5	¿Siente usted satisfacción cuando cumple sus labores?					
6	¿Cuenta usted con el equipo de trabajo adecuado, que le ayuda a lograr sus metas en la organización?						
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA		CLIMA					
	7	¿Es motivado por su jefe para un buen desempeño laboral?					
	8	¿Encuentra usted un clima favorable en la organización para su desempeño laboral?					
		RELACIONES SOCIALES Y VALORES					
	9	¿El personal muestra cooperación, transparencia y actitudes constructivas en las relaciones interpersonales y/o grupales?					
	10	¿El personal contribuye a la práctica de los valores éticos y morales en la institución?					
		RECONOCIMIENTO					
	11	¿Considera usted que la empresa reconoce el trabajo que realiza?					
12	¿La empresa brinda incentivos que lo motivan a realizar un mejor trabajo?						

Datos Generales: Edad:

Sexo:

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL							
DIMENSIONES	Nº	INDICADORES	ESCALA				
EFICACIA		CUMPLIMIENTO DE LAS TAREAS	N.	C. N	A. V.	C. S	S .
	13	¿Usted cumple con las tareas asignadas en la organización, teniendo dificultades?					
	14	¿El personal contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización?					
		PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE CALIDAD DE TRABAJO					
	15	¿La empresa toma medidas de seguridad para evitar accidentes y minimizar los riesgos en su área de trabajo?					
	16	¿Cuenta con los equipos y recursos óptimos para tener un mejor desempeño laboral?					
		CAPACIDAD DE RESPUESTA					
	17	¿El personal se anticipa a las dificultades que se presentan?					
18	¿Cree usted que el personal está capacitado para resolver los problemas?						
TRABAJO EN EQUIPO		COLABORACIÓN					
	19	¿Los miembros del grupo están dispuestos a colaborar para favorecer el rendimiento laboral?					
	20	¿Considera usted que en su área de trabajo se fomenta el trabajo en equipo?					
		CONOCIMIENTO					
	21	¿Se considera una persona influyente dentro de su equipo de trabajo?					
	22	¿Existe buena comunicación con sus compañeros le consultan a usted, respecto a la forma como deben desempeñar sus labores y como realizar mejor alguna tarea?					
	HABILIDAD						
23	¿Busca capacitación regularmente en temas relacionados a su trabajo?						