



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA DE
ALMACENES Y DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA HERSIL S.A DEL
DISTRITO DE ATE, 2014”**

**TESIS PARA OPTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:
DORIS JUSTINA ALARCON PEREZ**

**ASESOR:
MG. YRMA NEYRA CARBAJAL**

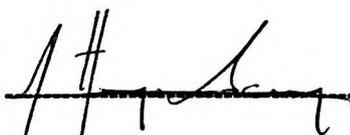
**AREA DE INVESTIGACION
GERENCIA ESTRATÉGICA**

**LINEA DE INVESTIGACION
GERENCIA EMPRESARIAL**

**LIMA - PERÚ
2014**



ECO.CESAR CIFUENTES LA ROSA
PRESIDENTE



ECO.VICTOR JAUREGUI CONTRERAS
SECRETARIO



MG. TERESA GONZALES MONCADA
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa. A mis padres que me dieron la vida y han estado con migo en todo momento, A mis hermanos, tíos, sobrinos y familiares que estuvieron con migo apoyándome siempre, los quiero mucho por confiar en mí, por tener la paciencia necesaria y apoyarme en las diferentes etapas de mi formación profesional

A mis amigos que me han aceptado, escuchado, y me han querido, son todos correspondidos.

A todos de quienes he aprendido fuera de las aulas, las cosas más importantes de la vida.

Sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado.

AGRADECIMIENTO

A ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis padres por su constante apoyo y comprensión en todo momento

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis asesores de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Así también a todos los docentes que transmitieron su valioso conocimiento y por su invaluable apoyo durante toda la etapa de mi formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Doris Alarcón Pérez con DNI N°40546454 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta es presente tesis son autenticas y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 04 de Julio del 2014

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, Presento ante ustedes la tesis titulada **Motivación y productividad laboral del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014** con la finalidad de determinar la **Motivación y productividad laboral del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014**, en el cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

INDICE

CARÁTULA.....	I
Página del Jurado	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IV
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO METODOLÓGICO.....	32
2.1. Variables.....	32
2.2. Operacionalización de variables.....	34
2.3. Metodología.....	35
2.4. Tipos de estudio.....	36
2.5. Diseño de Investigación.....	36
2.6. Población, muestra y muestreo.....	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.8. Métodos de análisis de datos.....	39
III. RESULTADOS.....	40
3.1 Análisis de fiabilidad general de los Instrumentos.....	40
3.1.1 Análisis descriptivo de la variable motivación.....	41
3.2 Análisis correlacional y contrastación de hipótesis.....	48
3.2.1 Contrastación de la Hipótesis General.....	48
3.2.2 Contrastación de la Hipótesis Especifica.....	49
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56

RESUMEN

El estudio De Motivación y productividad tuvo como objetivo Identificar la relación existente entre motivación y productividad laboral de los trabajadores de Hersil y adapta los modelos teóricos de motivación para una buena productividad laboral, la Teoría de la jerarquía de las Necesidades según el autor Abraham Maslow en 1940 recogió esta idea y creó una jerarquía de necesidades, ampliando 5 grandes bloques: las necesidades fisiológicas, necesidad seguridad, necesidad pertenencia, necesidad estima, y necesidad de autorrealización respetando el orden de jerarquía en las necesidades es muy importante porque una persona podrá satisfacer sus necesidades logrando así sus metas personales e influyendo en objetivos organizacionales en la empresa Hersil que trabaja en mejorar la productividad laboral para ello se considera tres criterios importantes comúnmente utilizados en la evaluación eficiencia, efectividad y Eficacia. El método usado en la investigación es método científico Observacional Deductivo Inductivo, el tipo de estudio es Básico Descriptivo Correlacional y el diseño no experimental transversal. Para la medición y registro se tomó como población a 20 empleados del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A Para obtener resultados de la investigación Se utilizó un cuestionario de escalamiento tipo Likert como instrumento de medición, para procesar se utilizará un software estadístico SPSS en su versión 21 para el análisis de fiabilidad y las estadísticas descriptivas y estadística inferencial para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y determinar conclusiones.

Palabras claves: Motivación, Productividad, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The study Of Motivation and productivity had as aim Identify the existing relation between motivation and labor productivity of the workers of Hersil and he adapts the theoretical models of motivation for a good labor productivity, the Theory of the hierarchy of the Needs according to the author Abraham Maslow in 1940 gathered this idea and created a hierarchy of needs, extending 5 big blocks: the physiological needs, need safety, need belonging, need estimates, and need of autorrealización respecting the order of hierarchy in the needs it is very important because a person will be able to satisfy his needs achieving this way his personal goals and influencing aims organizacionales the company Hersil that works in To improve the labor productivity for it considers efficiency, efficiency and efficiency to be three important criteria commonly used in the evaluation. The method used in the investigation is a scientific method Inductive Observational Deductive, the type of study is Basic Descriptive Correlational and the not experimental transverse design. For the measurement and record one took as a population 20 employees of the area of stores and distribution of the company Hersil S.A to obtain results of the investigation was in use a questionnaire of climbing type Likert as instrument of measurement, for To process there will be in use a statistical software SPSS in his version 21 for the analysis of reliability and the descriptive statistics and statistics inferencial for the test of hypothesis will be in use the test chi square, by means of which the contrastación of the hypothesis will be realized and to determine conclusions.

Key words: Motivation, Productivity, efficiency, efficiency.

I. INTRODUCCION

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que, representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad. La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización. Considerando los tres elementos claves: la intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación.

Este proyecto de investigación se enfoca en la importancia de la productividad laboral en las organizaciones, por lo tanto se presentan algunos factores que determinan la motivación laboral y cómo pueden influir en la productividad laboral en las organizaciones. Se considera que mediante la implementación de políticas que beneficien a los miembros de las organizaciones se puede lograr que ellos se sientan satisfechos en sus lugares de trabajo y así obtener una mejora en la productividad de las empresas.

Sin embargo es importante que una intensidad elevada nos conduzca a resultados positivos en la productividad laboral para ello tendríamos que hacer todo el esfuerzo para canalizar en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo con su intensidad que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización que pueden influir en el mejoramiento de estos factores para mantener a sus integrantes motivados. Adicionalmente motivación tiene una dimensión de persistencia que es la medida del tiempo durante en el que alguien mantiene el esfuerzo. Para alcanzar mejores niveles de productividad laboral, en lo que respecta a trabajo, esto tiene como factor variable y relativo a la capacidad y a distintos Factores Externos que ayudan a tener un mayor rendimiento laboral, siendo por ello importante el acondicionamiento de un propicio Ambiente de Trabajo, sumado además a la selección de la persona más capacitada para un rol en particular, o bien ofrecer capacitaciones para poder adaptarse a las finalidades propuestas que quiere que los empleados deseen hacer el trabajo y deben tener la capacidad para realizarlo con éxito y deben tener los recursos tales como materiales, métodos y equipo

para hacer el trabajo en bien de la organización y mejorar la productividad laboral para un rendimiento de alto nivel y diferenciar de sus competencias Abraham.

Para profundizar en la investigación planteada se ha consignado como referencia científica estudios relacionado con las variables Motivación y productividad se describe el estudio de Duarte, M. (2010) *Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México*. Tesis para obtener el título doctoral. universidad de cetys México. esta tesis tiene como objetivo determinar la relación entre motivación y la productividad en el mismo contexto. El diseño de la investigación es no experimental, la encuesta de la investigación consta de 8 enunciados el diseño se utilizó la escala Likert, el diseño de la encuesta fue elaborado para llegar a resultados cuantitativos que serán graficados por cada uno de los 8 enunciados, el cual se aplicara a 20 personas de área operativa.

Nos brinda las siguientes conclusiones la relación entre la productividad y la satisfacción de las necesidades de pertenencia para los empleados estudiados, ocurre en la dirección pronosticada con coeficiente $r_{pn1} = 0.11$ y significancia estadística $p > 0.05$ por lo que los resultados confirman marginalmente la hipótesis. la relación entre la productividad y la satisfacción de las necesidades de estima para los empleados estudiados, ocurre en la dirección pronosticada con coeficiente $r_{pe1} = 0.21$ y significancia estadística $p > 0.05$ por lo que los resultados confirman la hipótesis. Esta tesis aporta el análisis de correlaciones entre los factores de la motivación en el trabajo, las actitudes laborales de los empleados y la productividad en la empresa, confirma sustancialmente en el modelo planteado en esta investigación. Este trabajo de investigación resalta la importancia de una de las principales funciones directiva que consiste en motivar a los empleados para que ejecuten el trabajo con altos niveles de desempeño, y crear un sistema de retroalimentación al conocimiento para una mejor productividad. Esto significa conseguir que la mano de obra asista a trabajar regularmente, que lo haga en forma ordenada y productiva y que haga propuestas para mejorar cada vez más su propio desempeño y mejorar la productividad.

La investigación planteada Estudio de motivación, actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México. Concluyen con los resultados confirmando marginalmente la hipótesis. la relación entre la productividad y la satisfacción de las necesidades de estima para los empleados estudiados. Nos sirve de guía para para la investigación de la problemática la falta de motivación a los trabajadores por parte de los

jefes inmediatos los gerentes del área y la falta de capacitación del área de recursos humanos a los trabajadores administrativos y operativos.

Otro estudio es presentado por Ramírez, R. (2008) *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: caso empresa manufacturera de tubería de acero* Tesis para obtener el título magister. universidad de Monterey, México. Esta tesis tiene como objetivo. determinar si la motivación laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización. El diseño de la investigación es no experimental ya que no se construye ninguna situación sino que se observa situaciones ya existentes y a la vez es transeccional ya que los datos recolectados son para un solo momento en un tiempo único Sampieri. La población y muestra son 10 personas de área operativa (7 obreros generales y 3 supervisores).

Nos brinda las siguientes conclusiones de acuerdo a la investigación, la mayoría de los encuestados manifestaron están *en desacuerdo*, al considerar que los sueldos y salarios no son la fuente principal de motivación en los empleados. por lo tanto h (1) se rechaza debido a que la mayoría del personal encuestado considera que existen otras fuentes de motivación, entre las cuales mencionaron: la estabilidad en el empleo, el reconocimiento por la labor desempeñada, y las posibilidades de promoción. h (2): la motivación laboral debe de ir de acuerdo al grado de escolaridad de cada persona. Esta tesis aporta el desarrollo del ser humano afectando no solo los modos de vida de las personas, sino también las relaciones sociales y el vínculo que establece el individuo con las organizaciones a las que pertenece en este escenario, la sociedad globalizada del siglo XXI requiere de organizaciones.

El estudio presentado La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales. Esta tesis tiene como objetivo. determinar si la motivación laboral es factor fundamental para el logro de los objetivos de la organización. Que aportara en la investigación de la problemática de los trabajadores de Hersil Como influye la motivación en la productividad laboral para cumplir con los objetivos planteado en Hersil.

Así mismo considerando como referencia científica tenemos Ioana, G. (2011) *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio. Tesis para obtener el grado de*

magíster en administración estratégica de empresas. otorgado por la pontificia universidad católica del Perú. Esta tesis tiene como objetivo determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos por herzberg a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo de retail.. El presente estudio se realizó siguiendo un enfoque cualitativo El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente. Además, no se realizó ninguna manipulación deliberada de variables.

Nos brinda las siguientes conclusiones "política y dirección de la empresa". tal como se mencionó anteriormente, el factor "política y dirección de la empresa" no presenta una tendencia clara para clasificarlo como motivador o de higiene; sin embargo, ha sido mencionado por una gran parte de los trabajadores encuestados. en este caso, debería, entonces, considerarse la maximización de las referencias positivas que se dieron, tales como: (a) políticas de incentivos, (b) seguros, (c) cumplimiento de beneficios pactados, (d) horarios flexibles, y (e) actividades extra laborales (como celebraciones de cumpleaños, 90 días especiales, entre otros). igualmente, se deberían minimizar los eventos desagradables, tales como: (a) la mala organización del trabajo por parte de algunas áreas, (b) los horarios de salida inadecuados, (c) las actividades laborales fuera del horario normal, y (d) la falta de personal para cubrir algunas funciones.

Esta tesis aporta el estudio cualitativo aplicó el enfoque de herzberg para comparar sus resultados con los obtenidos en el sector retail, a nivel operativo. en el presente estudio se analizó una muestra de 472 trabajadores y se encontraron indicios que hay factores que coinciden en su impacto sobre la motivación, tal como lo halló herzberg. sin embargo se encontraron otros factores que muestran una tendencia contraria a sus resultados. en particular, las relaciones interpersonales constituyen un factor motivante y no higiénico como lo postuló herzberg. Esta tesis aporta que hoy en día la motivación efectiva de los trabajadores representa una preocupación constante de los administradores de cualquier organización. al respecto, el modelo de herzberg es un referente clásico que plantea la existencia de dos grandes categorías de factores, los motivadores y los de higiene, enfatizando que no se deben confundir. los factores motivadores, asociados a la satisfacción en el trabajo, están separados y son distintos de los factores higiénicos, asociados a la insatisfacción laboral.

Considerando como referencia científica La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio Esta tesis tiene como objetivo determinar la similitud entre los factores motivacionales y de higiene obtenidos por Herzberg a través de la teoría de los dos factores comparados con su aplicación en el medio laboral operativo el estudio aportara a la investigación con diferentes factores motivacionales para absolver detalles de nuestra problemática.

Así mismo la investigación de Lilia, B. (2011) *Gestión en las operaciones de transporte y acarreo para el incremento de la productividad en cia. minera Condestable S.A.* Tesis para optar el título de ingeniero de minas, que presenta el bachiller. otorgado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta tesis tiene como objetivo general proponer la "guía para la optimización de flotas de acarreo en minas subterráneas", de tal manera que esté disponible como un método práctico y rápido para adaptarse a las condiciones cambiantes de la operación y lograr el incremento de la productividad, la disminución de costos del proceso de carga y acarreo, que conlleven a obtener el mejor ratio de costo por tm – km. Tipo de investigación En base al problema planteado y en función de los objetivos de la investigación, el estudio realizado fue de tipo correlacional. Además es un estudio no experimental, debido a que no se hizo alteración de las variables de manera intencional.

Nos brinda las siguientes conclusiones que necesariamente el que nuestros resultados hayan sido buenos, y que en estos dos últimos años se haya progresado de forma considerable en cuanto a, los controles, índices, procesos, procedimientos se debe tener una postura conformista, muy por el contrario; no se debe de bajar la guardia y proseguir con la mejora continua, basándonos en programas y evaluaciones constantes mediante la retroalimentación, teniendo como experiencia previa estos dos últimos años. Esta tesis aporta la importancia de contar con un departamento de productividad, para la mejora de los procesos y procedimientos establecidos; de lo contrario, la operación se hará rutinaria disminuyendo de esta manera su valor a través del tiempo.

La investigación Gestión en las operaciones de transporte y acarreo para el incremento de la productividad en cia. Esta tesis aportara a la investigación para desarrollar la problemática de los trabajadores de Hersil para ver las formas como aumentar la productividad para una mejor rentabilidad de la empresa en beneficio de todos.

Otro estudio que propuso Chaves, C. (2011) *Relación entre los tipos de motivación social y el clima organizacional*. tesis para obtener el grado de licenciado en relaciones industriales (industriólogo) otorgado por la pontificia universidad católica del Perú. Esta tesis tiene como objetivo determinar la relación existente entre los tipos de motivación social según la teoría de McClelland con las dimensiones de clima organizacional consideradas por Stringer en su modelo, para los empleados de una empresa de servicios de seguros, ubicada en la zona metropolitana de la ciudad de Caracas. Tipo de investigación En base al problema planteado y en función de los objetivos de la investigación, el estudio realizado fue de tipo correlacional. Además es un estudio no experimental, debido a que no se hizo alteración de las variables de manera intencional, la población estuvo conformada por un total de 223 empleados pertenecientes a la organización en estudio, ubicados en las dos (2) sedes de la ciudad.

Nos brinda las siguientes conclusiones entre las recomendaciones propuestas para futuros estudios sugerimos: realizar este estudio en la totalidad de las unidades organizativas a nivel nacional para tener un enfoque más amplio que pueda dar un resultado más global. realizar este estudio en instituciones donde los departamentos sean homogéneos en cuanto al número de personas adscritas en ellos; para de esta manera llegar a datos más representativos y significativos.

Realizar este tipo de estudio en empresas pertenecientes a otros sectores económicos. Esta tesis aporta que al realizar un estudio exhaustivo de validez y confiabilidad utilizando el instrumento para la medición de clima organizacional, en el cual se tome una población más amplia y se aplique en varias organizaciones venezolanas, para poder adaptarlo a la idiosincrasia y cultura del venezolano en función de obtener una mayor confiabilidad interna para dicho instrumento. esta tesis aporta la relación entre los tipos de motivación social el clima organizacional.

La relación entre los tipos de motivación social y el clima organizacional esta tesis nos guiara para desarrollar la falta de motivación, la falta de compromiso e identidad con la organización también la falta de pre disposición con los clientes internos y externos y sobre todo desarrollo de nuevas ideas y mejoras de trabajo de los trabajadores de Hersil.

Inicialmente la justificación teórica está basada en la existencia e importancia de información recopilada de textos, de autores de reconocimiento como Abraham, M. Motivacion y Koontz y Weihrich, Productividad laboral también reglamentos, boletines, investigaciones y además de páginas web especializadas en el tema, lo que permite Reconocer las fortalezas de los diversos procesos para mejorar en la organización que será un antecedente o referencias para otros.

Asimismo la justificación práctica de este proyecto nos ayuda a generar sensibilidad y a promover estímulos en el cambio para un plan de mejora continua con programas de capacitación para el desarrollo de la organización y promover reflexión el crecimiento del personal incrementando los índices de productividad, calidad y excelencia en el desempeño de sus funciones en beneficio a la Empresa. La motivación es una inversión que ayuda al personal a favorecer su confianza y desarrollo personal, en su formación de ser líderes, mejorando las habilidades de comunicación, manejo de conflictos, aumentando el nivel de satisfacción con el puesto, y favoreciendo la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad, entre otros. En cuanto a la empresa, aumenta la rentabilidad, mejora el conocimiento de los diferentes puestos, se crea una mejor imagen de la empresa, facilita que el personal se identifique con la empresa, entre otros.

Finalmente la justificación metodológica es la ejecución que todo investigación sigue procesos y procedimientos permitiendo establecer estudios sistemáticos que se evidencia en el en el aporte del instrumento permitiendo recoger situaciones laborales para crear un plan de mejora con la participación fundamental del gerente general, gerente del área, los jefes inmediatos y el área de RRHH, y la participación de los trabajadores operativos y de todo el personal del área administrativo, donde se elaborarán también los cronogramas de evaluación del personal y según la calificación se propondrá los cursos, talleres, seminarios a capacitarse realizando así el programa de capacitaciones para el personal administrativo.

La Motivación (Abraham, M. (1943) es como el desarrollo que inciden en la fuerza, dirección e insistencia del esfuerzo que realiza un una persona para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nos basaremos a los objetivos organizacionales con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Los tres elementos claves en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia la intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo con su intensidad.

El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con estas. Por último la motivación tiene una dimensión de persistencia que es la medida del tiempo durante que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo. Antecedentes en las décadas anteriores desarrollaron los conceptos de motivación. En dicha época se formularon tres teorías, las cuales son consideradas como las más conocidas teorías de la motivación de los empleados, dentro de las que se encuentra la teoría de la Jerarquía de las necesidades de Maslow. Estas teorías se deben de conocer por dos razones. Representaron los cimientos de las teorías contemporáneas. Los administradores actuales todavía recurren ellas y a su terminología para explicar la motivación de su personal.

Es deducible que motivación como la evolución que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del sacrificio que realiza los trabajadores de Hersil para conseguir o lograr objetivos. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, en este caso nos enfocamos a los objetivos organizacionales de la empresa Hersil con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Considerando los tres elementos claves: la intensidad se refiere a lo

enérgico del intento de una persona este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo es improbable que una intensidad elevada no conduzca a resultados positivos en el desempeño del trabajo para ello tendríamos que hacer todo el esfuerzo para canalizar en una dirección que beneficie a la organización Hersil. Por tanto tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo con su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización Hersil. También motivación tiene una dimensión de persistencia que es la medida del tiempo durante en el que alguien mantiene el esfuerzo.

Teoría de la jerarquía de las Necesidades (Abraham, M. (1943) el psicólogo Abraham Maslow en 1940 descubrió, mientras trabajaba con monos, que ciertas necesidades prevalecen sobre otras. Por ejemplo, si se está hambriento o sediento, se tenderá a calmar la sed antes que comer. Después de todo, se puede pasarla sin comer unos cuantos días, pero solo se podrá estar un par de días sin agua. La sed es una necesidad "más fuerte" que el hambre. De la misma forma, aunque el individuo se encuentre muy, muy sediento, pero de pronto algo le impide respirar, la necesidad de respirar se vuelve más urgente de atender. Maslow (1943), recogió esta idea y creó una jerarquía de necesidades, en la que además de considerar las necesidades evidentes como: agua, comida, vestido y habitación, el autor amplió 5 grandes bloques: las necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidad de pertenencia, necesidad de estima y la necesidad de autorrealización; en este orden como lo muestra la figura 1 la escala de Necesidades de Abraham Maslow (Psychological Review, 1943) en el (anexo 1.1).

El autor infiere que los seres humanos como los trabajadores de Hersil dependen de las necesidades, fisiológicas de seguridad, sociales de estima y autorrealización personal y se deben ir cumpliendo en orden jerárquico según van satisfaciendo sus necesidades comenzando por necesidades fisiológicas hasta llegar auto realización.

Necesidades fisiológicas (Abraham, M. (1943) Señala que es una de las necesidades de primer nivel y primera prioridad en cuanto a las necesidades fisiológicas y se refieren a

las necesidades básicas como alimentación, agua, vivienda, descanso, cobijo y otras necesidades corporales.

Necesidades de Seguridad (Abraham, M. (1943) Señala que es la segunda necesidad y de orden inferior donde están al cuidado de y la protección contra daños físicos y emocionales. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada; "la mayoría de las personas no pueden ir más allá del nivel de funcionamiento de seguridad" lo que se ve en las necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas.

Necesidades sociales (Abraham, M. (1943) lo define como una de las necesidades de orden superior donde se tendría que satisfacer el afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad y se concentran en los aspectos sociales donde casi todo el mundo concede valor a las relaciones interpersonales y de interacción social.

Necesidades de Estima (Abraham, M. (1943) señala quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí mismo, la autonomía y el logro. Pero también se consideran los factores externos como estimación, el status, el reconocimiento y la atención.

Necesidades de Auto realización (Abraham, M. (1943) Define como el impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de Ser: se incluyen como el crecimiento, el desarrollo del potencial propio, y la autorrealización.

Maslow proponía que una necesidad se volvía preponderante cuando era inferior insatisfecha y pasa a convertirse en necesidad primaria o central de la persona. Piense en una madre soltera que acaba de quedar sin trabajo; tal vez le preocupe conseguir alimentos para ella y su familia. En este caso las necesidades preponderantes serían las fisiológicas. En cambio si ha ahorrado o si ha heredado mucho dinero, entonces las preponderantes serían las necesidades de nivel más alto, como las necesidades sociales o de valorización. Según Maslow para motivar una persona es preciso satisfacer su necesidad preponderante, en el caso de la Madre soltera sería efectivo ofrecerle una

remuneración económica importante.

Es deducible que Las necesidades fisiológicas incluyen las primeras necesidades que los trabajadores de Hersil tienen. En las necesidades de Seguridad describen el afán por disfrutar la protección de daños. Necesidades sociales (Afecto, Sentido de pertenencia) necesidades de estima quedan incluidos el respeto la autonomía, el reconocimiento. Auto realización impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser (Crecimiento, desarrollo del potencial propio) Las necesidades de seguridad se presentan cuando las necesidades fisiológicas se mantienen saciadas, entonces los individuos o trabajadores de la empresa Hersil empezarán a preocuparse en encontrar condiciones que le provean seguridad, protección y estabilidad. Las necesidades de pertenencia se presentan en ellos cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad se satisfacen. En esta fase se experimentan necesidades de amistad, de pareja, y relaciones afectivas en general.

Elementos de la motivación en el trabajo Rodríguez y Bonilla (2000), Existe una relación entre la productividad-rendimiento del trabajador y el clima laboral. Parece estar claro que la motivación precisa que la persona tenga una disposición interna a querer o desear hacer algo. Las empresas deben buscar de qué manera se puede lograr que sus empleados deseen trabajar más y mejor. Hay dos factores que influyen en la conducta de los trabajadores y que a su vez están relacionados: Las características del trabajo se refieren tanto a las de la tarea en sí misma, como a las del contexto que la rodea. Las características del individuo, porque cada persona tiene unas razones diferentes para trabajar.

Todo aporte tiene su grado de significativita y trascendencia entonces sostiene que la productividad, el rendimiento, y el clima laboral de los colaboradores de laboratorios Hersil deben tener una disposición para querer hacer una buen trabajo solo así lograrán una buena productividad por ello las empresas deben ver de qué manera los trabajadores deben querer trabajar más y mucho mejor.

La frustración laboral trabajo Rodríguez y Bonilla (2000), Si los objetivos y metas que nos proponemos alcanzar no se realizan, sufrimos una frustración. Toda frustración es una

motivación no satisfecha. Los elementos que intervienen en el proceso son: La necesidad o deseo que vive e influye en una persona concreta, El impulso necesario para cubrir la necesidad o el deseo de la persona, El obstáculo que impide alcanzar el deseo u objetivo, La frustración que nace cuando el deseo no ha sido conseguido. Ante una frustración, las personas reaccionamos de manera distinta, dependiendo de nuestras circunstancias y de experiencias pasadas. Entre las diferentes reacciones, señalaremos tres fundamentales: Adaptación a la nueva situación: Nos permite bien convivir con la situación o bien modificarla en la medida que nos resulte lo más satisfactoria posible, Adopción de una actitud conformista: Conlleva un empobrecimiento del comportamiento porque se puede romper una actitud de búsqueda activa de soluciones ante situaciones conflictivas, molestas, incluso dolorosas, Aparición de trastornos psíquicos o de comportamiento: Ansiedad, agresividad, depresiones, fobias, manías.

Las situaciones laborales desagradables, que producen malestar o descontento, crean un clima laboral tenso para el trabajador y para aquellos que se encuentran a su alrededor el interés fundamental de las empresas radica en que cuantos menos elementos frustrantes haya en el proceso laboral, mayor será la satisfacción de los empleados, y consiguientemente la producción será mayor.

El autor infiere que la frustración laboral en algunos colaboradores de Hersil y las situaciones desagradables en el trabajo pasan cuando no cumplimos los objetivos y metas establecidas esto se convierte en una motivación no satisfecha adoptando reacciones diferentes dependiendo de las experiencias y situaciones en el trabajo hasta algunas personas pueden optar por ser conformistas por ello en las empresas como Hersil dependerá de cuantos elementos frustrantes haya cuando menos sea la cantidad será mejor la satisfacción y por ende una mejor producción en beneficio de la empresa.

Evolución del pensamiento sobre los métodos de motivación Rodríguez y Bonilla (1950), a lo largo del tiempo se han sucedido diversos enfoques sobre la metodología empleada para generar actitudes motivadas en los trabajadores. Según Strauss y Sayles en su obra Personal. Problemas Humanos de la Administración, podemos distinguir cinco periodos

diferentes: El enfoque tradicional, La teoría de las relaciones humanas, En enfoque de la negociación implícita, El método de la competencia, La motivación interiorizada.

El enfoque tradicional Rodríguez y Bonilla (2000), Se desarrolló fundamentalmente en los inicios de la Revolución Industrial, donde grandes grupos de trabajadores vivían en condiciones infrahumanas. Su principal preocupación consistía en ganar un jornal cada día que les permitiera atender mínimamente sus necesidades primarias. Los supuestos en los que se basa este enfoque son los siguientes: las personas, en general, no les gusta trabajar Los trabajadores deben estar sometidos a una vigilancia constante, pues de no ser así no cumplirán con las tareas que se les ha encomendado. El sistema de motivación utilizado para que los trabajadores cumplan su trabajo será el de imponer castigos y amenazas. Ante esto, la organización informal de la empresa, funcionará agrupando a los trabajadores para comentar la situación y para defenderse de las agresiones que sufren por parte de los directivos.

La teoría de las relaciones humanas Rodríguez y Bonilla (2000), Esta teoría se desarrolló a raíz de las investigaciones que se hicieron en la factoría de General Electric durante los años veinte. Parte de las siguientes premisas: Los trabajadores, junto a las necesidades básicas, tienen necesidad de ser reconocidos y queridos por otros, y necesidades de seguridad a las que hay que atender. El mundo laboral debe atender a estas necesidades, puesto que los trabajadores pasan en este ámbito una gran cantidad de tiempo.

Las técnicas de motivación empleadas se basaban en conceder subsidios y seguros para atender a determinadas contingencias, como la vejez o la enfermedad, con lo que intentaban cubrir la necesidad de seguridad. La necesidad de estima se cubría con la delegación que los mandos hacían en determinadas materias y con reuniones de trabajadores. El gran inconveniente que tuvo esta teoría se basó en que establecía los mismos incentivos para todos los trabajadores. Esto generó la idea de que esos incentivos eran parte de la normalidad de la vida empresarial, por lo que no consiguieron el correspondiente efecto motivador.

El enfoque de la negociación implícita Rodríguez y Bonilla (2000), Este enfoque forma parte de los intentos que se han realizado en el proceso de conseguir un método que creara una motivación efectiva de los trabajadores, con el fin de aumentar la producción y establecer un buen clima laboral. Sus premisas son: Es posible conseguir, en el ámbito laboral, un acuerdo entre trabajadores y empresa para intentar satisfacer las expectativas de ambas partes. El acuerdo puede realizarse a través de una negociación entre todos los trabajadores y el empresario, o a través de lo que se conoce con el nombre de “contrato psicológico”, que es un pacto no escrito entre obreros y superiores inmediatos. Cada parte negocia en función del poder que ostenta. Tras el pacto, los empleados intentarán conseguir una producción razonable y los supervisores realizarán su labor de forma menos autoritaria.

El método de la competencia Rodríguez y Bonilla (2000), La competencia permite incentivar a los trabajadores estableciendo sistemas de ascensos o promociones que sitúen a unos empleados frente a otros en mejor posición económica y jerárquica. Ésta se puede provocar tanto a nivel individual o de grupo .Esta forma de motivación no tiene en cuenta el hecho de que no todas las personas tienen la misma necesidad de progreso. El gran problema que presenta la competencia es la violencia oculta que se genera cuando los procesos de promoción no son limpios o la frustración de los trabajadores que no consiguen los objetivos que se han marcado.

La motivación interiorizada Rodríguez y Bonilla (2000), Se basa en las siguientes premisas: Las personas tienen capacidad creativa que se puede explotar, A los trabajadores no sólo les motiva lo económico, sino que para muchas personas el propio trabajo en sí o el trabajo bien hecho son fuente importante de satisfacción.

- El esfuerzo personal en el trabajo genera motivación. El enriquecimiento de tareas, la rotación en el trabajo y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones se convierten en instrumentos eficaces para conseguir la motivación interiorizada. Esta teoría también tiene sus límites. Entre ellos la problemática que se puede plantear a la empresa cuando, para generar este tipo de motivación, hubiera que acudir a procesos de trabajo que no sean ni eficaces ni eficientes.

Las fundamentaciones anteriores permiten sostener que los métodos de motivación enfoque tradicional, teoría de las relaciones humanas, enfoque de la negociación implícita, método de la competencia, la motivación interiorizada son diferentes métodos que se pueden denominar como un acuerdo entre trabajadores y empresa Hersil para intentar satisfacer las expectativas de ambas partes basadas en premisas como capacidad creativa de los trabajadores, el esfuerzo personal el enriquecimiento de tareas, rotación, participación, en la toma de decisiones hace que los trabajadores resienten eficaces y motivados para conseguir una buena productividad.

Concepto de Motivación según (Robbins y Coulter, 2005 Pag.392) se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo por realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Aun en general la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo, nos referimos a los objetivos organizacionales porque nuestro enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo esta definición muestra tres elementos claves: esfuerzo, objetivos organizacionales y necesidades.

El autor permiten inferir que los procesos responsables del querer de una persona o un trabajador de Hersil es cuando realiza un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales y bajo la condición del esfuerzo para satisfacer las necesidades individuales, en general motivación es cuando se realiza un esfuerzo para conseguir o lograr los objetivos ya sean organizacionales o individuales.

Temas culturales de la motivación (Robbins y Coulter, 2005 Pag.407) Hasta ahora hemos cubierto gran parte de la bases teóricas de la motivación de los empleados comprender y predecir la motivación de los empleados sigue siendo una de las áreas más populares la investigación en administración sin embargo, incluso los estudios actuales de la motivación de los empleados reciben la influencia de varios aspectos laborales importantes, como las dificultades multiculturales, la motivación de grupos exclusivos de trabajadores y el diseño de programas apropiados de remuneración. Veamos estos aspectos con mayor detalle.

Dificultades multiculturales (Robbins y Coulter, 2005 Pag.407) En el ambiente de negocios global actual, los gerentes pueden asumir automáticamente que los programas motivacionales que funcionan en un lugar lo harán en otros lugares. Las teorías motivacionales más recientes fueron desarrolladas en Estados Unidos por estadounidenses. Quizá la característica estadounidense más ostensible en estas teorías es el fuerte énfasis en el individualismo y las características culturales de la cantidad de vida. Por ejemplo, tanto la teoría de la fijación de metas como la teoría de las expectativas destacan el logro de metas, así como el pensamiento racional e individual. Analicemos varias teorías para ver si existe alguna posibilidad de transferencia multicultural. La jerarquía de las necesidades de Maslow argumenta que las personas inician en el nivel fisiológico y después ascienden progresivamente en la jerarquía. Esta jerarquía, si tiene alguna aplicación, concuerda con la cultura estadounidense. En países como Japón, Grecia y México, donde las características de evasión de la incertidumbre son fuertes, las necesidades de seguridad estarían en el nivel más alto de la jerarquía de las necesidades. Los países con puntuación alta en las características de la calidad de vida (Dinamarca, Suecia, Noruega, Holanda y Finlandia) tienen a las necesidades sociales en el nivel más alto de la jerarquía.

Es deducible que las dificultades multiculturales según las teorías de motivación y Quizá la característica estadounidense es más ostensible en estas teorías es el fuerte énfasis en el individualismo y las características culturales de la cantidad de vida. Por ejemplo, tanto la teoría de la fijación de metas como la teoría de las expectativas destacan el logro de metas. Analizando las teorías para ver si existe alguna posibilidad de transferencia multicultural. La jerarquía de las necesidades de Maslow argumenta que las personas inician en el nivel fisiológico y después ascienden progresivamente en la jerarquía. Esta jerarquía, si tiene alguna aplicación y concuerda con la cultura estadounidense en países desarrollados como Japón, Grecia y México, donde las características de evasión de la incertidumbre son fuertes Por ejemplo, podríamos predecir que el trabajo en grupo motivará más a los empleados cuando la cultura del país obtenga una puntuación alta en el criterio de calidad de vida.

Tipos de Motivación Como motivar a grupos exclusivos de trabajadores (Robbins y Coulter, 2005 Pag.409) Motivar a los empleados nunca ha sido fácil Los empleados llegan a las organizaciones con diferentes necesidades, personalidades, destrezas, habilidades, intereses y aptitudes. Tienen diversas expectativas de sus empleadores y distintos puntos de vista de lo que creen que su empleador tiene

derecho a esperar de ello. Además, difieren mucho en lo que desean de sus empleos. Por ejemplo, algunos empleados obtienen más satisfacción de sus intereses y actividades personales y sólo desean un cheque semanal, no más. No están interesados en hacer que sus trabajos sean más desafiantes o interesantes ni en “ganar” concursos de desempeño. Otros obtienen gran satisfacción en sus trabajos y se sienten motivados a realizar grandes niveles de esfuerzo. Dadas estas diferencias, cómo pueden los gerentes llevar a cabo en forma eficaz el trabajo de motivar a los grupos exclusivos de empleados que forman parte de la fuerza laboral de hoy en día. Algo que deben hacerlos gerentes es entender las necesidades de motivación de estos grupos diversos que incluyen a empleados, profesionales, trabajadores eventuales y empleados poco capacitados que ganan el salario mínimo.

Es deducible que nunca ha sido fácil motivar a los trabajadores de Hersil y también de otras empresas por que cada persona tiene su propia personalidad, habilidades, intereses por otra parte están las expectativas que tienen de sus empleadores. Algunos empleados satisfacen sus necesidades con las remuneraciones que perciben y ya están contentos no son capaces de emprender nuevos retos como también hay empleados que se esfuerzan en descubrir y aportar en la organización y así se sienten más motivados.

Motivación de una fuerza laboral diversa (Robbins y Coulter, 2005 Pag.409) Para maximizar la motivación entre la fuerza laboral de hoy, los gerentes necesitan pensar en términos de flexibilidad . Por ejemplo, los estudios nos dicen que los hombres dan más importancia a tener autonomía en sus trabajos que las mujeres. En contraste, la oportunidad de aprender, los horarios de trabajo flexibles y las buenas relaciones interpersonales son más importantes para las mujeres. Los gerentes necesitan reconocer que lo que motiva a una madre soltera que tiene dos hijos dependientes y que trabaja tiempo completo para apoyar a su familia puede ser muy diferente de las necesidades de un empleado soltero que trabaja medio tiempo, o de un empleado de mayor edad que trabaja sólo para completar su ingreso de jubilación se requiere una gama diversa de recompensas para motivar.

Es deducible que para motivar a los trabajadores de Hersil y de otras empresas en la actualidad deben evaluar varios puntos por ejemplo flexibilidad de horarios para que puedan estudiar los trabajadores solteros. En caso de las madres solteras por ejemplo es muy importante el ingreso económico porque es el sostén de su familia a diferencia de una persona adulta que solo trabaja para incrementar el ingreso de su jubilación.

Motivación de profesionales (Robbins y Coulter, 2005 Pag.410) de acuerdo con la generación pasada, el empleado típico de hoy es más probable que sea un profesional muy capacitado con un grado universitario que un obrero. De qué inquietudes especiales deben estar al tanto los gerentes al tratar de motivar a un equipo de ingenieros de Intel, o a un grupo de diseñadores de software de un instituto o a un grupo de consultores profesionales por lo común son distintos de los que no tienen una profesión tienen un compromiso fuerte y duradero con su campo de destreza. Su lealtad se dirige más hacia su profesión que a su empleador. Para mantenerse al día en su área, necesitan actualizar sus conocimientos, y debido a su compromiso con su profesión rara vez definen su semana laboral. Qué motiva a los profesionales? No les motiva tanto el dinero ya que por el mismo hecho de tener una profesión están bien remunerados por el contrario Les gusta enfrentar problemas y encontrar soluciones. La recompensa principal por su trabajo es el trabajo mismo.

Motivación de trabajadores eventuales (Robbins y Coulter, 2005 Pag.410) la eliminación de puestos durante los recortes de personal y otras reestructuraciones organizacionales ha aumentado el número de plazas para trabajadores de medio tiempo, por contrato y otras formas de trabajadores temporales. Los trabajadores eventuales no tienen la seguridad ni la estabilidad de los empleados permanentes y no se identifican con la organización ni tienen el mismo compromiso que los demás empleados. Además, las prestaciones que obtienen, como atención médica o pensiones, son escasas o nulas. No existe una solución sencilla para motivar a los empleados eventuales. Para el pequeño grupo de individuos que prefiere la libertad de su condición temporal (por ejemplo, algunos estudiantes, madres trabajadoras y jubilados), la falta de estabilidad puede no ser un problema. Además, algunos médicos, ingenieros, contadores o planificadores financieros con sueldos muy altos, que no desean las exigencias de un trabajo de tiempo completo.

Motivación de empleados poco capacitados que ganan el salario mínimo (Robbins y Coulter, 2005 Pag.411) Que pasaría si en su primer puesto gerencial, después de graduarse, usted es responsable de dirigir un grupo de trabajo compuesto por empleados poco capacitados y que ganan el salario mínimo. Ofrecer un salario mayor a estos empleados por lograr niveles más altos de desempeño está fuera de duda: su empresa no puede pagarlo. Además, estos empleados tienen capacitación y

destrezas limitadas. ¿Cuáles serían las opciones motivacionales en este caso? Una trampa en la que caemos a menudo es pensar que las personas se sienten motivadas sólo por el dinero. Aunque el dinero es un motivador importante, no es la única recompensa que las personas desean y que los gerentes pueden usar. Para motivar a los empleados que ganan el salario mínimo, los gerentes podrían recurrir al uso de programas de reconocimiento para los empleados, como muchos gerentes también reconocen el poder de los elogios. No obstante, usted debe tener la seguridad de que estas "palmadas en la espalda" son sinceras y que se dan por las razones correctas.

Entendemos por los diferentes tipos de motivación que siempre hay formas de motivar a los empleados operativos, administrativos, de la empresa Hersil con salarios altos salarios mínimos pero siempre evaluando cada grupo para llegar a ellos de la forma adecuada y se pueden sentir satisfechos y motivados para lograr los objetivos laborales en bien de la organización y sus objetivos personales para alcanzar sus metas.

Sugerencias para motivar a los empleados Reconocer las diferencias individuales según (Robbins y Coulter, 2005 Pag.415) Casi todas las teorías contemporáneas de la motivación reconocen que los empleados no son idénticos. Tienen diferentes necesidades, actitudes, personalidades y otras variables individuales importantes.

Hacer que las personas tengan empleos acordes a ellas (Robbins y Coulter, 2005 Pag.415) Existe una gran cantidad de evidencias que muestran los beneficios motivadores de lograr que las personas tengan empleos acordes a ellas. Por ejemplo, las personas con una gran necesidad de logro deben tener empleos que les permitan participar en la fijación de metas moderadamente desafiantes y que incluyan autonomía y retroalimentación. Además, recuérdese que no todas las personas se sienten motivadas por empleos con mucha autonomía, variedad y responsabilidad.

Usar metas (Robbins y Coulter, 2005 Pag.415) La literatura de la fijación de metas sugiere que los gerentes deben asegurarse de que los empleados tengan metas difíciles y específicas, así como retroalimentación sobre el logro de esas metas. ¿Debe el gerente asignar las metas o deben los empleados participar en su establecimiento? La respuesta depende de su percepción en cuanto a la aceptación de las metas y de la cultura de la organización. Si espera resistencia a las metas, la participación debe aumentar y también la aceptación.

Tener la seguridad de que las metas se perciben como alcanzables (Robbins y Coulter, 2005 Pag.415) Sin dar importancia si las metas son alcanzables en realidad, los empleados que ven las metas como inalcanzables reducirán su esfuerzo porque pensarán, por qué debo molestarme Por lo tanto, los gerentes deben asegurarse de que los empleados confían en que el aumento del esfuerzo puede conducir al logro de las metas de desempeño.

Es deducible que las sugerencias para motivar a los empleados de Hersil y de otras organizaciones si se pueden dar solo depende de los gerentes, jefes y jefes inmediatos para lograr motivarlo identificar sus percepciones que los motiva a cada empleado de Hersil y así lograr llegar a ellos.

La Productividad Koontz y Weihrich (2004), Explicaron que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

Indicadores de productividad. Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

Eficiencia. Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose

en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.

Efectividad. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

Eficacia. Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad de los trabajadores de Hersil y de otras empresas.

Robbins y Coulter (2005), la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

Recursos Humanos se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

Maquinaria y Equipo Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

Organización del Trabajo En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Tratamiento de la calidad Aunque al definir el concepto de productividad no se menciona explícitamente, está generalmente aceptado que el output debe ser definido y medido según un determinado nivel de calidad. Si no fuese así, la medición de la productividad perdería sentido. Sin embargo, a diferencia de lo que estudiaremos en los siguientes epígrafes, ese nivel de calidad se refiere al grado de conformidad del output con respecto a las especificaciones internas (tamaño, peso, apariencia, número de productos defectuosos, etc.), lo que se corresponde, en mayor o menor medida, con las dos primeras etapas de la evolución del concepto de calidad, identificadas con la inspección y el control.

Los autores anteriores permiten inferir que Productividad de los trabajadores de La empresa Hersil es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados en un periodo de tiempo dado. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de trabajadores es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella. Robbins y Coulter (2000), definen la productividad como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Fietman, señala que los factores más importantes que afectan la

productividad en la empresa se determinan por. Recursos humanos, maquinaria y equipo y organización del trabajo.

Beneficios de la productividad (Bain, 2003 Pag.101), indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Es deducible que los beneficios de la productividad, es muy importante y sirve como un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas como Hersil, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Por otro lado se reconoce que los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida. Se podría indicar que es el único camino para que un negocio pueda crecer y ser muy rentable.

Medición de la productividad. Gaither y Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.
$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$
 es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para

conseguirlos. Tal y como sugieren la mayoría de autores que han estudiado la medición de la productividad en el sector servicios y estudiaremos más adelante, la definición tradicional de productividad es inapropiada para los servicios, ya que es demasiado limitada al considerar la productividad en un contexto cerrado. Es decir, como explica Maroto (2009), la mayoría de los datos sobre producción y productividad que se han venido utilizando para analizar el comportamiento de los servicios, son cuestionables o irrelevantes por razones teóricas. La principal razón teórica radica, en la diferencia entre las actividades de servicios y las productoras de bienes, dada la excepcionalidad de las primeras. Debido a la idiosincrasia de las actividades de servicios, las mediciones tradicionales se pueden considerar sesgadas, ya que están concebidas específicamente para el caso de la industria manufacturera.

Es deducible que la medición de la productividad se define como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida. $Productividad = \frac{Cantidad\ de\ productos\ o\ servicios\ realizados}{Cantidad\ de\ recursos\ utilizados}$ Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos. Tal y como sugieren la mayoría de autores que han estudiado la medición de la productividad en el sector servicios. Debido a la idiosincrasia de las actividades de servicios, las mediciones tradicionales se pueden considerar sesgadas, ya que están concebidas específicamente para el caso de la industria manufacturera.

Factores que influyen en la productividad. Schroeder (1992), indica que los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

El entorno. La mayoría de las variables producidas por el entorno son incontrolables. Entre otras, se encuentran las leyes y normativas dictadas por el Estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.

Características del trabajo. La cultura organizacional, influye a los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se tratan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito.

Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.

Seleccionar a las personas para las posiciones claves.

Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.

Instalar un sistema administrativo interno.

Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.

Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

El autor infiere que los factores que influyen en la productividad de los trabajadores de Hersil fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales. Según las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones como Hersil; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los trabajadores.

Factores para mejorar la productividad. Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores duros Producto. La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

Tecnología. La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.

Materiales y energía En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

Factores blandos Persona. Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.

Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

Estilos de dirección Es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros.

Factores externos La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad.

Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

Cambios económicos. El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

Cambios demográficos y sociales Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

Recursos naturales Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia. Administración pública e infraestructura. Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

Robbins y Coulter (2005), indican que la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones. Señalan que W. Edward Deming, consultor en administración y experto en calidad, señaló 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia. Crear constancia en los propósitos, Adoptar una nueva filosofía, Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios, Establecer liderazgo, Eliminar slogans vacíos, Eliminar cuotas numéricas, Establecer entrenamiento dentro del trabajo, Desechar temores, Romper barreras entre departamentos, Tomar acciones para lograr la transformación, Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio, Desistir de la dependencia en la inspección en masa, Remover barreras para apreciar la mano de obra, Reeducar vigorosamente.

Así mismo señalan las reglas para el éxito de la productividad: Tratar a las personas con respeto y confianza, Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios, Aplicar sistemáticamente la regla de las 3 P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia. Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total, Ser plenamente optimista al gestionar el cambio, Administrar la tecnología con un sentido total e integrador, Enfocarse y pensar en términos sistémicos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales, Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas, Practicar la administración con el ejemplo, Imponerse objetivos altos, Buscar permanentemente el salto cuantitativo y cualitativo.

Es deducible que los factores para mejorar la productividad de los trabajadores de Hersil son los factores internos y externos algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo. Los factores externos. La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones como Hersil se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes. Ajustes estructurales. Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

En cuanto a las reglas para el éxito de la productividad de la empresa Hersil deben tener encuentra todas características detalladas como tratar bien a los trabajadores ser un innovador mas no un imitador y sobre todo hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas.

La empresa Hersil S.A en el área de almacenes y distribución actualmente está pasando por un problema bajo las siguientes características:

El personal del área almacenes y distribución desempeña sus funciones, pero no existe una mejora continua de sus funciones siendo bastante limitado y tampoco se sienten auto realizados ya que la metodología de la empresa es tradicional, la causa principal que ha generado este problema es la falta de motivación a los trabajadores por parte de los gerentes del área y sus jefes inmediatos, también el área de recursos humanos no realizan capacitación al personal administrativo y operativo, a ello se suma la falta de compromiso y sentido de pertenencia con la organización, la falta de auto reconocimiento, confianza, respeto, entre el jefe y los trabajadores, la falta de predisposición adecuada con los clientes externos como internos y sobre todo el desarrollo de nuevas ideas y mejoras de trabajo teniendo como consecuencias, la disminución de la productividad.

También cabe resaltar que el ser humano, es incapaz de satisfacer por si mismo todas sus necesidades, por esta razón. Debe unirse con otras personas para coordinar sus esfuerzos, ya que unidas, las personas pueden lograr la satisfacción de sus necesidades fisiológicas y sociales para alcanzar muchos más objetivos.

El trabajador que es motivado y recibe una capacitación siente que la empresa lo estima, le da confianza, lo respeta considera que es importante para la organización y por lo tanto siente que ella está invirtiendo en su talento, crecimiento con el fin de mejorar sus habilidades, capacidades, su rendimiento, su calidad de trabajo, y alcanzar una productividad Eficiente, piensa que puede lograr un ascenso desarrollando su autorrealización y sobre todo crece su seguridad, confianza, tranquilidad y se siente muy bien emocionalmente que es más importante que el económico, fundamental sí, pero más importante es ser valorado y reconocido, en la actualidad no se toma en cuenta todo ello en Hersil. Esta empresa tiene como política la satisfacción plena de sus clientes, con un alto valor agregado y comprometido a su mejora continua por el que debe mantener a su personal capacitado, motivado eh identificado con dicha política. La capacitación es un esfuerzo que deben realizar las empresas, debe ser visto como una inversión y no como un gasto ya que este permitirá a la organización estar preparados ante la competencia brindando un servicio de calidad y ganar un mayor prestigio, en el sector de logístico que en la actualidad está muy competitivo.

1.1 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre motivación y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?

1.1.1 Problemas específicos

¿Qué vinculo existe entre las necesidades fisiológicas y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?

¿Qué relación existe entre las necesidades de seguridad y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?

¿Qué nexo existe entre las necesidades sociales y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?

¿Qué relación existe entre las necesidades de estima, auto realización y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?

1.2 Hipótesis Principal

Existe una relación favorable entre motivación y productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.

1.2.1 Hipótesis Secundaria

Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014.

Las necesidades de seguridad se relacionan positivamente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.

Las necesidades sociales se relacionan directamente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.

Las necesidades de estima y auto realización se relacionan favorablemente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.

1.3 Objetivos Generales

Identificar la relación existente entre motivación y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014

1.3.1 Objetivos Específicos

Reconocer la relación entre necesidades fisiológicas y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014

Determinar la relación entre necesidades de seguridad y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014

Establecer la relación entre necesidades sociales y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014.

Determinar la relación entre necesidades de estima, auto realización y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014.

II. MARCO METODOLOGICO

2.1 Variables

Variable (R. Hernández Sampieri, 1991) una variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse. Es decir, la variable se aplica a un grupo de personas u objetos, los cuales pueden adquirir diversos valores respecto a la variable; por ejemplo la inteligencia : las personas pueden clasificarse de acuerdo con su inteligencia, no todas las personas poseen el mismo nivel de inteligencia, varían en ello. Es importante Una variable porque nos ayuda a obtener resultados cuya variación es susceptible de medirse. la variable se aplica a un grupo de personas u objetos, los cuales pueden adquirir diversos valores respecto a la variable.

Las variables estudiadas en la investigación son:

Motivación variable independiente (1) y Productividad laboral variable dependiente (2)

Definición de la manera en que se manipularan la variable independiente (R. Hernández Sampieri, 1994 Pag. 103) manipular una variable independiente es necesario especificar qué se va a entender por esa variable en nuestro experimento. Es decir, trasladar el concepto teórico en un estímulo experimental, en una serie de operaciones y actividades concretas a realizar. Manipulación de la variable independiente La manipulación o

variación de una variable independiente puede llevarse a cabo en dos o más grados. El nivel mínimo de manipulación es dos: presencia-ausencia de la variable independiente. Cada nivel o grado de manipulación implica un grupo en el experimento.

La variable dependiente (R. Hernández Sampieri, 1994 Pag. 103) Por su parte, la variable dependiente no se manipula, sino que se mide para ver el efecto de la manipulación de la variable independiente sobre ella.

2.2 Operacionalización de Variables

Figura Numero 2 Operacionalización de Variables Fuente Propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA DE MEDICION
Variable 1 Motivación	<p>Motivación define Habraham, M. (1943). como los procesos que inciden en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo si bien es la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo. Nosotros nos enfocaremos a los objetivos organizacionales con el objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Las variables del presente trabajo están conformados, por dimensiones que vienen a representar los aspectos o facetas que tiene una variable donde se podrá examinar las características o propiedades del objeto de estudio. A su vez se considera para esta variable las siguientes dimensiones: Necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, Estima y necesidad de auto realización</p>	<p>La variable motivación Habraham, M. (1943). se medirá a través de los indicadores Alimentación, vivienda, descanso, protección de daños físicos y emocionales, afecto, sentido de pertenencia, amistad, auto reconocimiento, confianza, respeto, éxito, desarrollo propio y auto realización. en la presente investigación se medirá la variable empleando un cuestionario tipo escala de liker a los trabajadores para recoger información sobre sus diferentes dimensiones, el cuestionario se presenta en el anexo.</p>	Necesidades fisiológicas	Alimentación	1,2,3,4,5	Ordinal Nominal
				Vivienda		
				Descanso		
			Necesidades de Seguridad	Protección daños físicos	6,7,8,9,10	Ordinal Nominal
				Protección emocional		
			Necesidades sociales	Afecto	11,12,13,14,15,16	Ordinal Nominal
				Sentido de pertenencia		
				Aceptación y amistad		
			Necesidades de Estima	Auto reconocimiento	17,18,19,20,21,22,	Ordinal Nominal
				Confianza		
				Respeto		
				Éxito		
			Necesidad auto realización	Crecimiento	23,24,25,26,27,28	Ordinal Nominal
Desarrollo del potencial propio						
Autorrealización						

Variable 2 productividad laboral	<p>La Productividad Koontz y Wehrich (2004), Explicaron que la productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. A su vez se considera para las variables las siguientes dimensiones: Eficiencia, Eficacia, Efectividad.</p>	<p>De la variable dependiente productividad laboral se desprenden los siguientes indicadores: Optimizar recursos, disponibilidad, cumplimiento de tareas, cumplimiento de objetivos, resultados, recursos, planeamiento, alcanzar metas, aportes, valor agregado, productividad, cumplimiento de normas. en el presente estudio se medirá la variable empleando un cuestionario tipo escala de liker con preguntas de opciones múltiples en la población seleccionada, el cuestionario se presenta en el anexo.</p>	Eficiencia	Optimizar Recursos	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11	Ordinal Nominal
				Disponibilidad		
				Cumplimiento de tareas		
				Cumplimiento de Objetivos		
			Eficacia	Resultados	12,13,14,15,16,17	Ordinal Nominal
				Recursos		
				Planeamiento		
			Efectividad	Alcanzar Metas	18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28	Ordinal Nominal
				Aportes		
				Valor Agregado		
				Productividad		
				Cumplimiento de Normas		

2.3 Metodología

La metodología de la investigación según (R. Hernández Sampieri, 1994 Pag. 128) es importante porque proporciona tanto al estudiante como a los profesionales una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico. Estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad.

El método científico según (R. Hernández Sampieri, 1994 Pag. 128) como camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijos de antemano de

manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual reúne las siguientes características, Es Fático en el sentido de que los hechos son su fuente de información y respuesta, Trasciende los hechos, Se atiene a reglas metodológicas, se vale de la verificación, empírica, Es auto correctivo y progresivo, Sus formularios son de tipo general.

El Método de investigación será el Método Científico Observacional Deductivo Inductivo, según (R. Hernández Sampieri, 1991) debido a que se utilizan hipótesis para buscar la relación existente entre las variables; observacional porque observa los fenómenos tal y como se muestran, y deductivo inductivo porque utiliza la validación de los datos para llegar a las conclusiones finales de la investigación.

2.4 Tipo de Estudio

Investigación básica según (R. Hernández Sampieri, 1991) También denominada investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él, la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

La investigación descriptiva según (R. Hernández Sampieri, 1991) consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de un detalle exacto de las actividades, y procesos, tiene como finalidad no solamente en la recolección de datos, además en predecir e identificar las relaciones que existen entre dos o más variables.

La investigación es de tipo Básico Descriptivo Correlacional, esto debido a que describe los hechos y situaciones de las variables, y a la vez busca determinar la relación entre Motivación y productividad laboral de los trabajadores del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A.

2.5 Diseño de Investigación

La investigación es de diseño **no experimental, transversal**; según (Hernández, Fernández y Baptista (2006) no experimental porque no se realizan manipulación deliberada de las variables, y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado y por la temporalidad.

2.6 Población Muestra y Muestreo

Definición de Población De acuerdo a Selltiz (1974), Citado por Hernández y otros (1998, p. 204), una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. El marco poblacional sujeto a estudio tiene como principales características: personas altamente involucradas en los procesos promocionales de la empresa. En la investigación la población está conformada por 20 trabajadores (17 auxiliares de almacén y 3 administrativos) del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2013.

Muestra Según (Hernandez y otros 1991 Pag. 212), " La muestra es en esencia , un sub grupo de la población. En las muestras probabilísticas, De acuerdo con Hernández y otros (1991). Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. En la investigación se aplicara a todos los trabajadores del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2013.

Muestreo según (R. Hernández Sampieri, 1991 Pag. 65) Selección de un conjunto de personas o cosas que se consideran representativos del grupo al que pertenecen, con la finalidad de estudiar o determinar las características del grupo en la investigación el muestreo es Probabilística y aleatoria simple.

2.7 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se aplicarán en la presente investigación es la Encuesta.

Instrumentos de recolección

Escalamiento tipo Likert según (R. Hernández Sampieri, 1991 Pag. 148) este método Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que exprese su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

El instrumento que se aplicará en la presente investigación será el Cuestionario tipo Likert. Para esta investigación se elaboró un instrumento de medición el cual se aplicó a 20 trabajadores del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A .en un muestreo no probabilístico de conveniencia. Este cuestionario fue diseñado tomando en cuenta las variables que den los resultados que necesitaban para cumplir con los objetivos de la investigación, y fue elaborado con preguntas abiertas(Casi nunca, Nunca, a veces, Casi siempre, Siempre) escala Likert y codificación de escalas.

Validación Confiabilidad del instrumento

Validación

Se utilizará la validación de contenido, utilizando el juicio de expertos para dar validez a los instrumentos de recolección de la presente investigación.

Confiabilidad

Para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizará Alfa de Cronbach.

Procedimientos de correlación de Datos

Para esta investigación se elaboró un instrumento de medición el cual se aplicó a 20 trabajadores del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A .en un muestreo no probabilístico de conveniencia. Este cuestionario fue diseñado tomando en cuenta las variables que den los resultados que necesitaban para cumplir con los objetivos de la investigación, fue elaborado con preguntas abiertas(Casi nunca, Nunca, a veces, Casi siempre, Siempre) escala Likert y codificación de escalas.

2.8 Métodos de Análisis de datos

En la presente investigación se utilizará un software estadístico SPSS en su versión 21 para el análisis de fiabilidad y las estadísticas descriptivas y estadística inferencial para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizará la contrastación de la hipótesis y determinar conclusiones.

III. RESULTADOS

3.1 ANALISIS DE FIABILIDAD GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	64.5
	Excluidos	11	35.5
	Total	31	100.0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.850	.856	28

La fiabilidad del instrumento para la variable 1 la podemos describir por ser ,850 a 600 que se reconoce como lo moderadamente confiable

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	64.5
	Excluidos	11	35.5
	Total	31	100.0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.904	.903	28

La fiabilidad del instrumento para la variable 2 la podemos describir por ser ,903 a ,600 que se reconoce como lo moderadamente confiable

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	20	64.5
	Excluidos	11	35.5
	Total	31	100.0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.905	.911	56

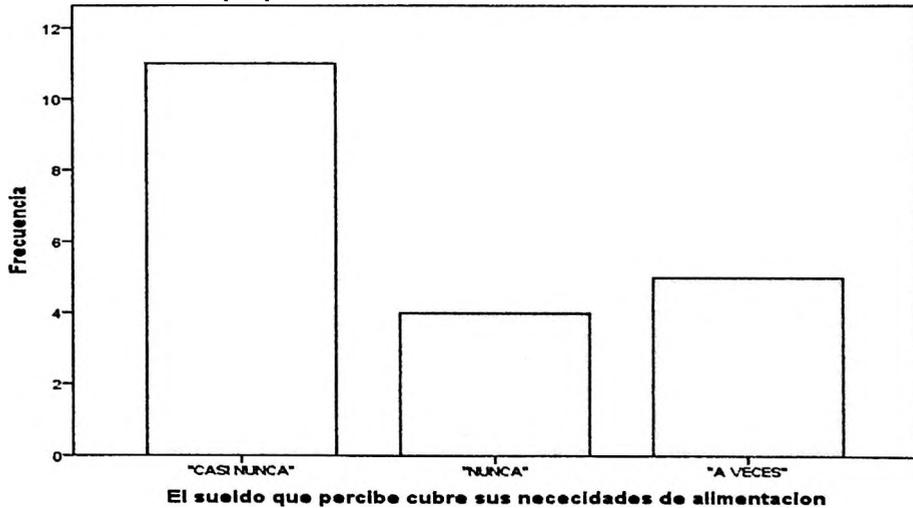
Por medio del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach queda demostrado que el instrumento utilizado para hallar la relación de las 2 variables. Dando como resultado ,911 muy superior al mínimo requerido de ,600.

3.1.1 Análisis descriptivo de la variable Motivación

El sueldo que percibe que percibe cubre sus necesidades de alimentación

	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje Acumulado
Validos	"CASI NUNCA"	11	35,5	55,0
	"NUNCA"	4	12,9	75,0
	"A VECES"	5	16,1	100,0
	Perdidos sistema Total	20	64,5	100,0
	11	35,5		
	31	100,0		

El sueldo que percibe cubre sus necesidades de alimentacion

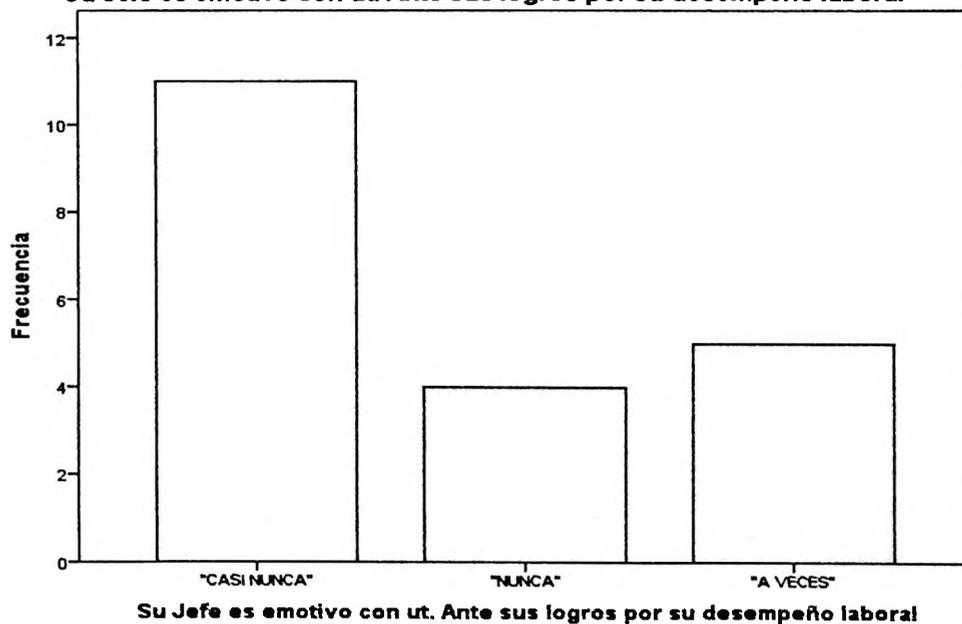


Como podemos apreciar los resultados arrojan que un grupo que conforma el 25% de los 20 encuestados indican que "A veces" aprecian que el sueldo que perciben cubre sus necesidades de alimentación y un grupo del 55% aprecian que "casi nunca" cubre y el 20% nos indica que "nunca" cubre sus necesidades de alimentación dejando en claro que no están contentos con el sueldo que perciben.

Su Jefe es emotivo con ut. Ante sus logros por su desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"CASI NUNCA"	11	35,5	55,0	55,0
Válidos "NUNCA"	4	12,9	20,0	75,0
"A VECES"	5	16,1	25,0	100,0
Total	20	64,5	100,0	
Perdidos Sistema	11	35,5		
Total	31	100,0		

Su Jefe es emotivo con ut. Ante sus logros por su desempeño laboral

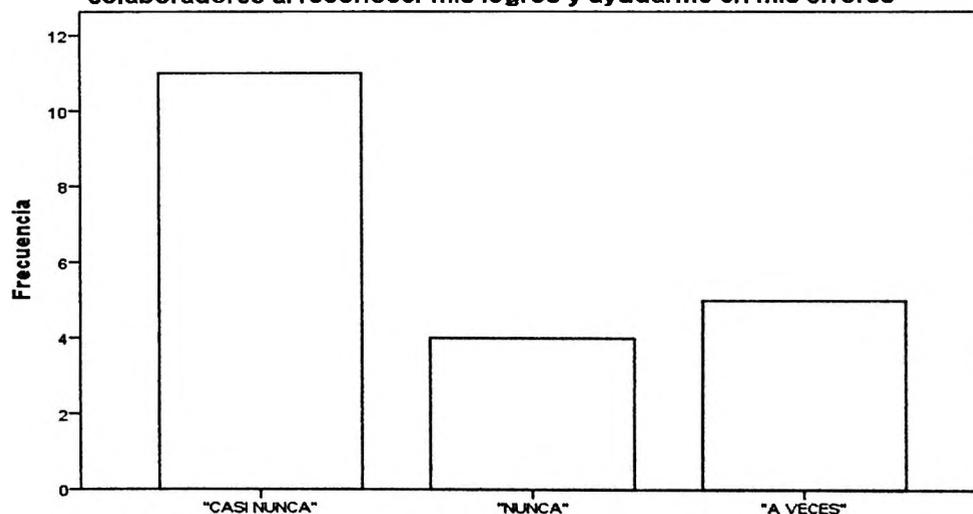


Igualmente en este punto se encuentran descontentos los trabajadores ya que aprecian el 25% que "A veces" Su jefe es emotivo ante sus logros por su desempeño laboral y la mayoría que es el 55% perciben que "Casi nunca" y un grupo del 20% confirman que "nunca" su jefe es emotivo por sus logros.

En el ámbito laboral es optimo la relación de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
"CASI NUNCA"	11	35,5	55,0	55,0
Válidos "NUNCA"	4	12,9	20,0	75,0
"A VECES"	5	16,1	25,0	100,0
Total	20	64,5	100,0	
Perdidos Sistema	11	35,5		
Total	31	100,0		

En el ambito laboral es optimo la relacion de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores



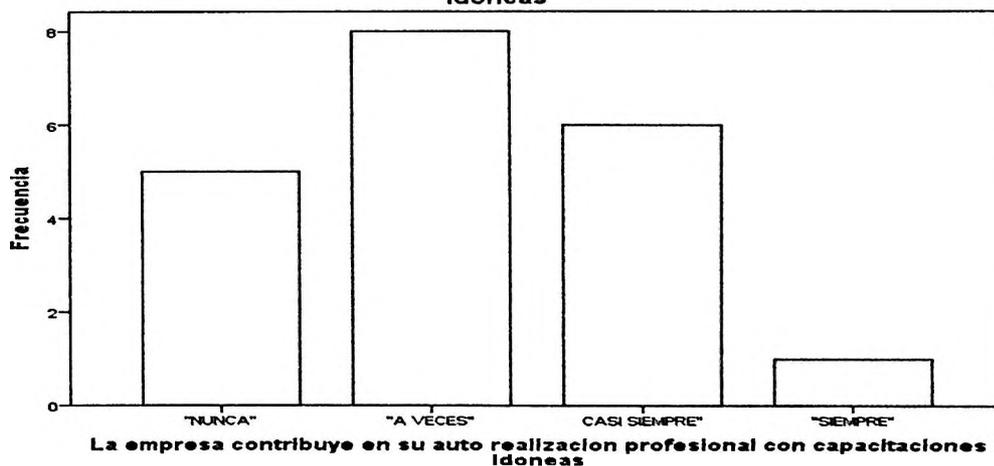
En el ambito laboral es optimo la relacion de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores

Este punto claramente deja ver que un 55% de los trabajadores siente que "casi nunca" en el ámbito laboral es optimo la relación de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer sus logros y ayudarlos en sus errores, siguiendo por un 25% que opinan que "A veces" y un 20% que opina "nunca" quedando despejada la idea que falta reforzar también este punto para que los trabajadores se encuentren contentos en su centro de trabajo.

La empresa contribuye en su auto realización profesional con capacitaciones idóneas

	Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válidos				
"NUNCA"	5	16,1	25,0	25,0
"A VECES"	8	25,8	40,0	65,0
CASI SIEMPRE"	6	19,4	30,0	95,0
"SIEMPRE"	1	3,2	5,0	100,0
Total	20	64,5	100,0	
Perdidos Sistema	11	35,5		
Total	31	100,0		

La empresa contribuye en su auto realizacion profesional con capacitaciones idoneas

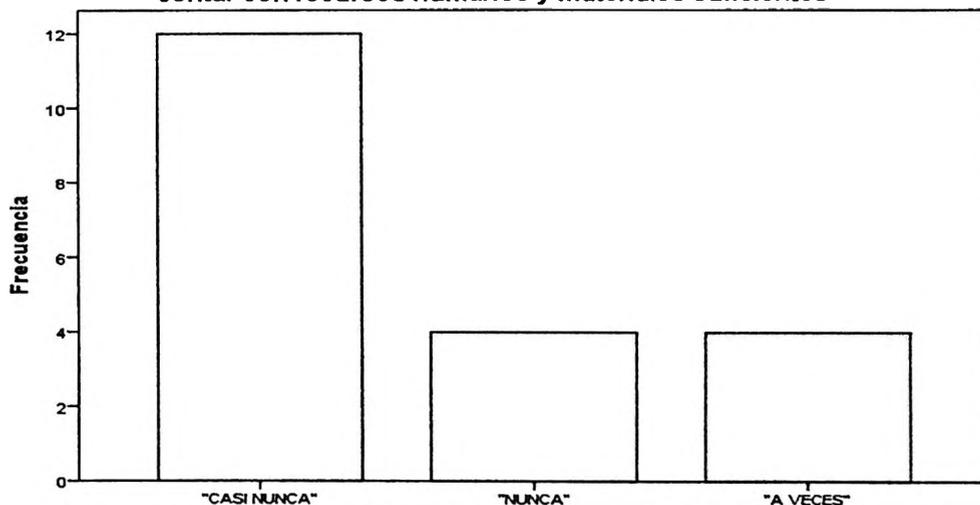


Este tema es relevante para el estudio siendo el de mayor puntaje en "A veces" con el 40% seguido por 30% "casi siempre" que aduce que siempre la empresa contribuye en su autorrealización profesional con capacitaciones idóneas, siendo del último indicador de la primera variable y un 5% indica "siempre" y un grupo del 25% que indica todo lo contrario que "nunca" contribuye con su auto realización teniendo que reforzar este punto para que llegue a todos los trabajadores las capacitaciones.

La empresa genera procedimientos adecuados en el cumplimiento del servicio al contar con recursos humanos y materiales suficientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
"CASI NUNCA"	12	38,7	60,0	60,0
Válidos "NUNCA"	4	12,9	20,0	80,0
"A VECES"	4	12,9	20,0	100,0
Total	20	64,5	100,0	
Perdidos Sistema	11	35,5		
Total	31	100,0		

La empresa genera procedimientos adecuados en el cumplimiento del servicio al contar con recursos humanos y materiales suficientes



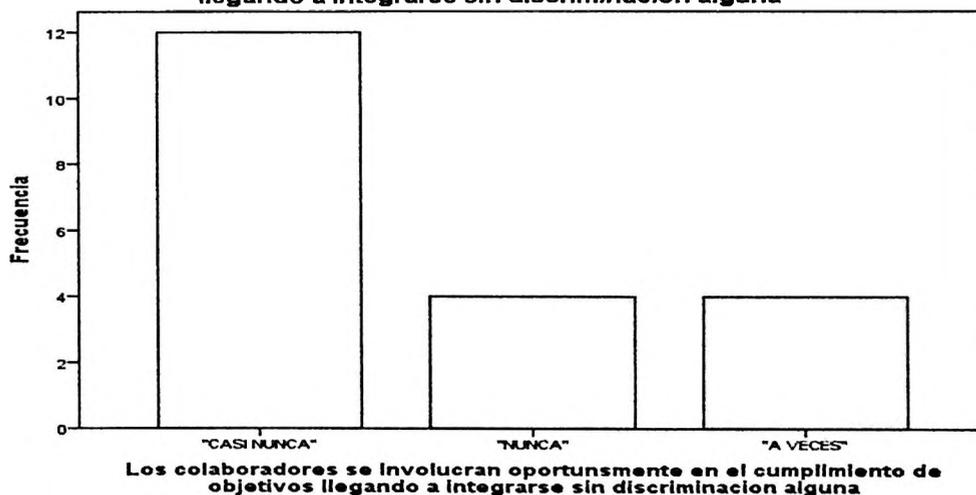
La empresa genera procedimientos adecuados en el cumplimiento del servicio al contar con recursos humanos y materiales suficientes

Con este ítem en posición 1 de la segunda variable en la encuesta todavía existe mucho por trabajar para cambiar esta percepción. Un 60% considera que "Casi nunca" la empresa genera procedimientos adecuados en el cumplimiento del servicio al contar con recursos humanos y materiales suficientes y un 20% que considera "A veces" mientras que un 20% percibe también que "nunca" revelando que se debe planificar y crear procedimientos adecuados y gestionar la adquisición de materiales suficientes para sus actividades del día a día.

Los colaboradores se involucran oportunamente en el cumplimiento de objetivos llegando a integrarse sin discriminación alguna

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
"CASI NUNCA"	12	38,7	60,0	60,0
Válidos "NUNCA"	4	12,9	20,0	80,0
"A VECES"	4	12,9	20,0	100,0
Total	20	64,5	100,0	
Perdidos Sistema	11	35,5		
Total	31	100,0		

Los colaboradores se involucran oportunamente en el cumplimiento de objetivos llegando a integrarse sin discriminación alguna

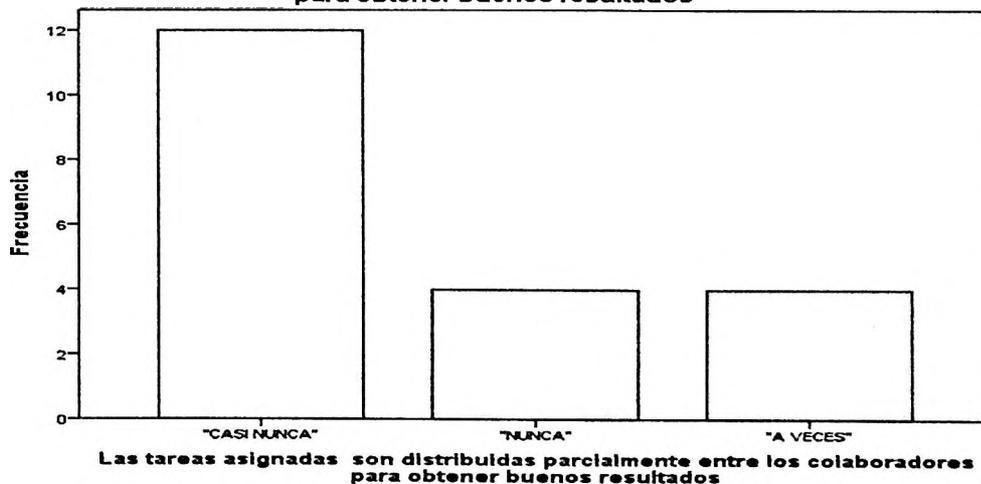


Con este ítem en posición 9 de la segunda variable en la encuesta todavía existe mucho por trabajar para cambiar esta percepción. Un 60% considera que "Casi nunca" los colaboradores se involucran oportunamente en el cumplimiento de objetivos llegando a integrarse sin discriminación alguna y un 20% que considera "A veces" mientras que un 20% percibe también que "nunca" evidenciando que se debe trabajar para integrar a los trabajadores y así lograr que se involucren para el cumplimiento de objetivos en bien de la institución.

Las tareas asignadas son distribuidas parcialmente entre los colaboradores para obtener buenos resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"CASI NUNCA"	12	38,7	60,0	60,0
Válidos "NUNCA"	4	12,9	20,0	80,0
"A VECES"	4	12,9	20,0	100,0
Total	20	64,5	100,0	
Perdidos Sistema	11	35,5		
Total	31	100,0		

Las tareas asignadas son distribuidas parcialmente entre los colaboradores para obtener buenos resultados



La experiencia de los trabajadores percibe que el 20% "A veces" las tareas asignadas son distribuidas parcialmente entre los trabajadores, sin embargo la mayoría 60% de los trabajadores percibe que "casi nunca" y el 20% indica que "nunca" resaltando que también se debe trabajar este punto para mejorar la productividad de la empresa y obtener buenos resultados y generar la rentabilidad esperada por la empresa.

3.2 .ANALISIS CORRELACIONAL - CONTRASTACION DE LA HIPOTESIS

3.2.1 Contrastación de la Hipótesis general

Ha: La motivación se relaciona transcendentamente con la productividad laboral del área de almacenes y distribución de Hersil.

Ho. : La motivación NO se relaciona transcendentamente con la productividad laboral del área de almacenes y distribución de Hersil.

El Chi 2 arroja información de ,001 siendo menor de ,005 dando por rechazado la hipótesis nula.

Tabla de contingencia Los jefes dan plena disponibilidad para trabajar en el area * Su Jefe es emotivo con ut. Ante sus logros por su desempeño laboral

		Su Jefe es emotivo con ut. Ante sus logros por su desempeño laboral			Total
		"CASI NUNCA"	"NUNCA"	"A VECES"	
Los jefes dan plena disponibilidad para trabajar en el área	"CASI NUNCA"	7	4	1	12
	"NUNCA"	4	0	0	4
	"A VECES"	0	0	4	4
Total		11	4	5	20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,697 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	18,586	4	,001
Asociación lineal por lineal	6,038	1	,014
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,80.

Contrastación de la Hipótesis específica

Ha: Las necesidades sociales se relacionan directamente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de Hersil.

Ho. Las necesidades sociales NO se relacionan directamente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de Hersil.

El Chi 2 arroja información de ,001 siendo menor de ,005 dando por rechazado la hipótesis nula.

Tabla de contingencia Las condiciones laborales influyen en el esfuerzo que realizan los colaboradores para el logro de resultados * En el ámbito laboral es optimo la relación de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores

		En el ámbito laboral es optimo la relación de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores			Total
		"CASI NUNCA"	"NUNCA"	"A VECES"	
Las condiciones laborales influyen en el esfuerzo que realizan los colaboradores para el logro de resultados	"CASI NUNCA"	7	4	1	12
	"NUNCA"	4	0	0	4
	"A VECES"	0	0	4	4
Total		11	4	5	20

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,697 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	18,586	4	,001
Asociación lineal por lineal	6,038	1	,014
N de casos válidos	20		

a. 8 casillas (88,9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,80.

IV. DISCUSIÓN

Gracias a los resultados adquiridos en la investigación Motivación y productividad laboral del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate. Se podrá comprobar con los antecedentes mencionados al inicio de la investigación.

La fundamentación de los antecedentes permiten sostener lo factible de esta investigación. Con la finalidad de fortalecer el estudio y consolidar las ideas como viables para su comienzo en el cambio para motivar a los trabajadores y mejorar la productividad laboral.

Para Ramirez, R. (2008) cuyo objetivo fue determinar si la motivación laboral es factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales. de acuerdo a la investigación, la mayoría del personal encuestado considera que existen fuentes de motivación, entre las cuales mencionaron: la estabilidad en el empleo, el reconocimiento por la labor desempeñada, y las posibilidades de promoción y que la motivación debe de ir de acuerdo al grado de escolaridad de los trabajadores y concluye de acuerdo a la investigación, que la mayoría de los encuestados manifestaron que están *en desacuerdo*, al considerar que los sueldos y salarios son la fuente principal de motivación en los empleados. El estudio se orienta en la motivación a los trabajadores para el logro de objetivos de la organización.

Para el caso en estudio de Laboratorios Hersil se debe tener en claro el objetivo general de la investigación, el cual es Identificar la relación existente entre motivación y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A. Para la obtención de pruebas fehacientes se realizó una encuesta que fue aplicada a los trabajadores del área de almacenes y distribución de Hersil en el Ítem n° 1: “El sueldo que percibe cubre sus necesidades de alimentación el 55% de los encuestados indica que “casi nunca” el sueldo que perciben cubren sus necesidades de alimentación. Por ello se debe gestionar algún tipo de motivación que ayude a aliviar la desmotivación por el sueldo de los trabajadores por ejemplo “bono para el mejor trabajador del mes” o también “el área de RRHH debe transparentar el ingreso de sueldos de los trabajadores.

El estudio nos da a conocer que las condiciones laborales si tienen relación en la productividad laboral por ello se debe gestionar mejores condiciones como las mencionadas para motivar a los trabajadores de Hersil y obtener buenos resultados en bien de la institución.

Para Chaves, C. (2011) Cuyo objetivo es determinar la relación que existe tipos de motivación social y el clima organizacional en una empresa de servicios de seguro. Con el fin de definir la relación de los tipos de motivación social de los empleados de la empresa de seguros exactamente ubicada en la zona metropolitana de la ciudad de caracas. Los resultados obtenidos mediante dicho análisis de los gráficos de control estadístico, permitirá conocer realmente cuando o en qué momento se relacionan los tipos de motivación social en los empleados gracias a esto se podrá conocer los niveles de satisfacción de los empleados en forma continua.

A través de la encuesta que realizo a los empleados de la organización en el estudio de las motivaciones sociales se determinó que la motivación presente con más fuerza en los integrantes de la organización fue la motivación al logro, lo que nos hace concluir que los integrantes de la organización sienten mucho interés por alcanzar las metas individuales y organizacionales.

Lo que esta investigación de la organización identifica De esta manera, que los empleados buscan obtener un desarrollo personal antes que ejercer poder sobre los integrantes de la organización, seguido por tratar de establecer relaciones afectivas con sus compañeros de trabajo.

Para lograr que los tipos de motivación social no influyan negativamente en los empleados de la organización deben anticipar estrategias que se relacionen con la obtención de satisfacción en los empleados. Por tanto se requiere de un estudio más detallado y fiable para que los datos obtenidos puedan permitir identificar claramente

aquellos puntos fuertes y débiles referidos a la satisfacción laboral de los empleados para incrementar la productividad en la organización.

Para el caso en estudio de Laboratorios Hersil la empresa intenta identificar si En el ámbito laboral es óptimo la relación de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores el 55% de encuestados perciben que “ casi nunca” en el ámbito laboral es óptimo la relación de afecto entre el jefe y los colaboradores concluimos que no se evidencia una relación de afecto entre los compañeros de trabajo en Hersil SA.

El área de recursos humanos debe realizar un proceso de selección con mejores competencias a fin de garantizar que el ejercicio de las jefaturas o colaboradores de responsabilidad de mayor complejidad recaigan en los que además de conocimiento posean habilidades sociales y valores fortalecidos ello permitirá que la conveniencia y el buen trato predomine y que el liderazgo genere replicas proactivas.

V. CONCLUSIONES

Atraves del estudio sobre su relación entre Motivación y productividad laboral del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A de Ate, se llego a la siguientes conclusiones.

Identificar la relación entre motivación y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A

La investigación arrojó que si existe una relación entre sus variables: Las cuales demostraron que presenta elementos incuos que no permiten mejorar o encaminar positivamente. La motivación en los trabajadores presentado baja productividad porque para los trabajadores sí tienen relación las condiciones laborales para el logros de resultados.

Por lo tanto de deben realizar las gestiones para mejorar la motivación en los trabajadores involucrando al área de recursos humanos a los jefes inmediatos a los gerentes del área para cambiar esta percepción y la motivación contribuya en los trabajadores de Hersil pero positivamente para obtener buenos resultados y con alta rentabilidad para la empresa.

Reconocer la relación entre necesidades fisiológicas y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A

El resultado de la investigación dieron un diagnóstico de relación sin obstáculos entre las necesidades fisiológicas y la productividad laboral. Dando a conocer nuevamente que se encuentra descontentos con las condiciones económicas ofrecidas por la empresa En este caso también debemos sugerir los puntos para trabajar en las mejoras en bien de los trabajadores y la institución.

Determinar la relación entre necesidades de seguridad y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A

En este punto podemos concluir que en cuanto a la necesidades de seguridad en la empresa los trabajadores encuestados indican que la infraestructura tiene señalización adecuada, una norma que favorece a todos los colaboradores, y garantiza la integridad física de todos los colaboradores encontrándose satisfechos en cuanto a la seguridad que ofrece la empresa.

Sin embargo También es válido mencionar que los mismos trabajadores encuestados perciben en cuanto a protección emocional y la relación con sus compañeros de trabajo y con su jefe es muy débil siente que casi nunca o solo a veces son escuchados.

VI. RECOMENDACIONES

La investigación desarrollada es un proyecto ambicioso, no por traer consigo un costo elevado en su aplicación. Sino por ser una fuente que desea cambiar hábitos, actitudes, formas de pensar en los trabajadores del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A de Ate. Que a la fecha han venido trabajando ya en esta problemática, pero aun falta reconocer el cambio hacia el objetivo.

Para ello se sugiere implementar las siguientes recomendaciones.

El área de recursos humanos debe transparentar los ingresos en los sueldos de los empleados administrativos y operativos ya que en los resultados obtenidos en la investigación. El sueldo que percibe cubre sus necesidades de alimentación tenemos el 55% que están descontentos y opinan casi nunca. Respetar y valorar a los trabajadores de la empresa Hersil porque son un capital humano importante para el crecimiento de la organización por tanto merecen la atención para mejorar su satisfacción.

El área de recursos humanos debe realizar un proceso de selección con mejores competencias a fin de garantizar que el ejercicio de las jefaturas o colaboradores de responsabilidad de mayor complejidad recaigan en los que además de conocimiento posean habilidades sociales y valores fortalecidos ello permitirá que la conveniencia y el buen trato predomine y que el liderazgo genere replicas proactivas.

Los encargados de la empresa en generar los procedimientos de los procesos de la empresa deben generar procedimientos adecuados de todas las operaciones y actividades de los trabajadores, jefes, gerentes para el buen desenvolvimiento en sus procesos de trabajo.

El área de recursos humanos se debe involucrar para reconocer a los trabajadores para conocer sus necesidades esta recomendación se orienta que el área de recursos humanos siempre en toda institución debe ser quien conozca las necesidades de los

trabajadores para que ellos se sientan identificados y comprometidos con los objetivos de la institución además debe generar confianza en los trabajadores dándoles la oportunidad de ser escuchados y aceptar sus diferentes ideas que pueden servir para mejorar los puntos débiles o convertirlos en oportunidad de mejora en bien de los trabajadores y la institución.

Los gerentes y jefes inmediatos deben planificar y organizar las actividades del día a día de la empresa para distribuir parcialmente las tareas a todos los colaboradores para lograr resultados que diferencien en mejora continua que beneficie en el rendimiento económico de la organización.

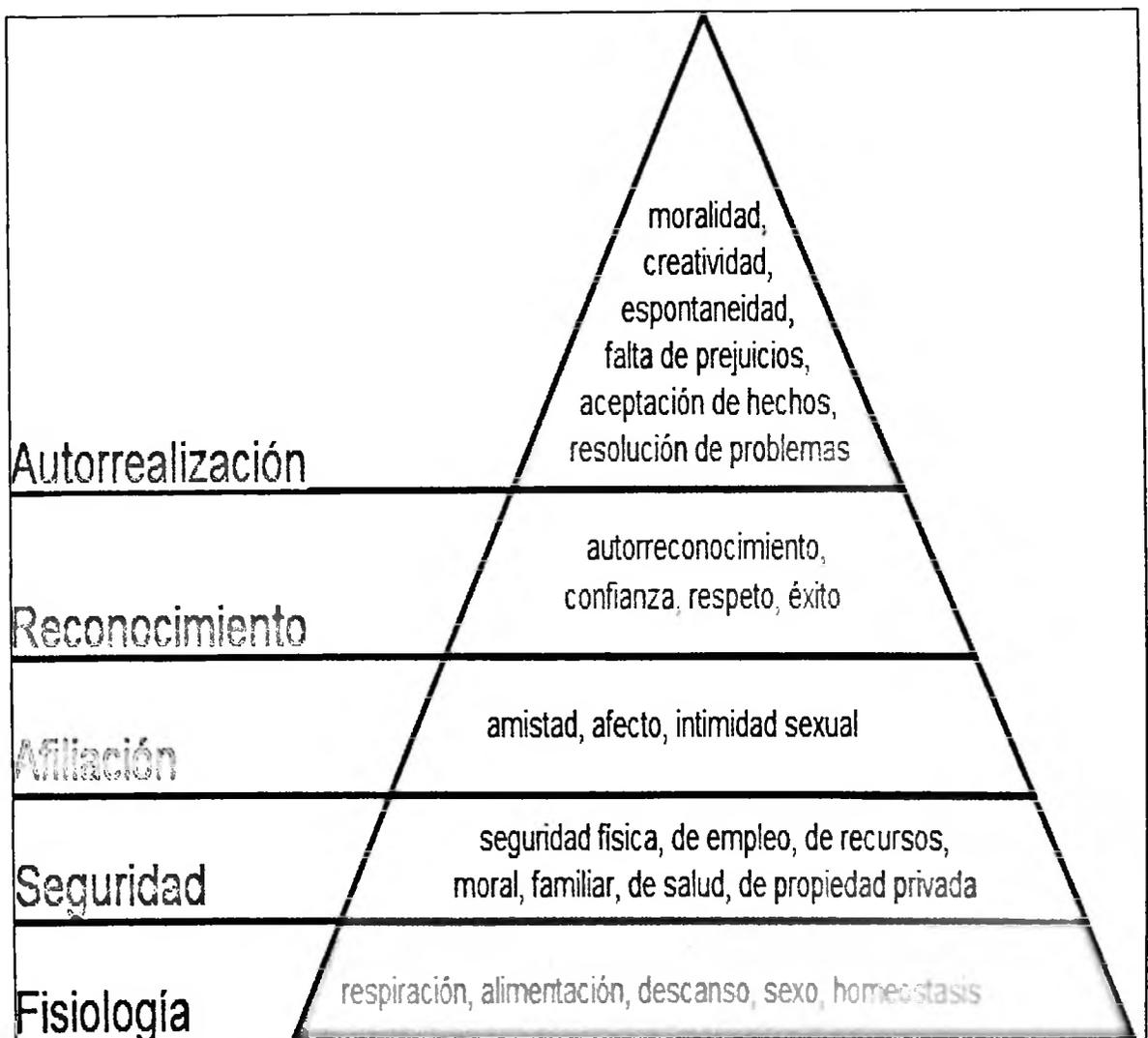
VII. REFERENCIA BLIBLIOGRAFICAS:

- A) Chaves, C. (2011) Tesis para obtener el grado de licenciado en relaciones industriales (industriólogo) *Relación entre los tipos de motivación social y el clima organizacional*. otorgado por la pontificia universidad católica del Perú.
- B) Bain, (2003) "Importancia de Productividad". . México D.F, México.: Internacional Thomson Editores.
- C) Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- D) Chiavenato. I. (2002). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos Humanos en las organizaciones*. Bogota, Colombia: McGraw-Hill.
- E) Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F, México.: Internacional Thomson Editores.
- F) Duarte, M. (2010) Tesis para obtener el título doctoral: *Estudio de motivación, Actitudes y productividad en empleados del sector maquilador del noroeste de México*. Universidad de Cetyx México.
- G) Gaither y Frazier, (2000) "Administración de producción y operaciones (8a ed.) Editorial: ThonThonThomson Learning".
- H) Hernández, R., Collado, F., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación (4a ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- I) Ioana, G. (2011) *Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas. La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*. otorgado por la pontificia universidad católica del Perú.
- J) Koontz, H. y H. Weihrich (2004). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- K) Lilia, B. (2011) Tesis para optar el título de ingeniero de minas, *Gestión en las operaciones de transporte y acarreo para el incremento de la productividad en cia. minera condestable S.A.* que presenta el bachiller. otorgado por la pontificia universidad católica del Perú.
- L) María Jesús Rodríguez y Raquel Bonilla (2000) La motivación en el mundo del trabajo.
- M) Ramírez, R. (2008) Tesis para obtener el título magister *La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: caso empresa manufacturera de tubería de acero.* Universidad de Monterey, México.
- N) Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México D.F., México: Pearson Educación.
- O) Schroeder, R. G. (1992). *Administración de operaciones.* México: McGraw-Hill.
- P) Sampieri, R. *Metodología de la Investigación* México, Prestice-may H Hispanoamérica 1994.

ANEXO

Figura Numero 1. Escala de Necesidades de Abraham Maslow(Psychological Review, 1943).



Palabras Claves

Actitudes: Son proporciones evaluativas, favorables o negativas respecto a personas, objetos o acontecimientos. (Robbins, 1987, P.99).

Ambiente: Suma total de las condiciones externas incluyendo los factores sociales y físicos, que tienen el poder o la capacidad de influir en un organismo. (Rosenberg, 1998, P. 321).

Ambiente de Trabajo: Todas las condiciones naturales y psicológicas existentes en el sitio o lugar dentro del cual el trabajador se desenvuelve al ejecutar su jornada de trabajo diaria. (INCE, Higiene y Seguridad Industrial, P. 36-37).

Eficiencia: Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos, el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas. (Koontz, 1999, P.12.).

Eficacia: Consiste en lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos de calidad y tiempo (Koontz, 1999, P.20).

Incentivo: "Alicientes" son "pagos" hechos por la organización a sus trabajadores. (Salarios, Premios, beneficios Sociales, oportunidades de Progreso, estabilidad en el cargo, Supervisión abierta, elogios, entre otros) (Chiavenato, 1994, P. 82).

Motivación: Es el deseo de hacer muchos esfuerzos para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual. (Robbins, 1987, P.123).

Organización: Es la identificación y clasificación de las actividades requeridas (Koontz, 1999, P. 246).

Satisfacción: Es básicamente una liberación de tensión, una descarga tensional que permite el retorno al equilibrio anterior. (Chiaventato, 1996, P. 133).

Tareas: Son las actividades individualizadas y ejecutadas por el ocupante del cargo general. (Chiavenato, 1988, P.343).

TABLA N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR
Motivación y productividad laboral del área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Independiente Motivacion	Motivacion define Habraham, M. (1943), como los procesos que inciden en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo si bien es la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo. Nosotros nos enfocaremos a los objetivos organizacionales con el objeto de reflejar nuestro interes particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. Las variables del presente trabajo estan conformados, por dimensiones que vienen a representar los aspectos o facetas que tiene una variable donde se podra examinar las características o propiedades del objeto de estudio. A su vez se considera para esta variable las siguientes dimensiones: Necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, Estima y necesidad de auto realización	La variable motivación Habraham, M. (1943), se medirá a través de los indicadores Alimentación, vivienda, descanso, protección de daños físicos y emocionales, afecto, sentido de pertenencia, amistad, autoreconocimiento, confianza, respeto, éxito, desarrollo del potencial propio y auto realización. en la presente investigación se medira la variable empleando un cuestionario tipo escala de liker a los trabajadores para recoger informacion sobre sus diferentes dimensiones, el cuestionario se presenta en el anexo.	Necesidades fisiológicas	Alimentación
	¿Qué relacion existe entre motivación y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?	Identificar la relacion entre motivación y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014	Existe una relacion favorable entre motivación y productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.					Vivienda
								Descanso
							Necesidades de Seguridad	Protección daños físicos
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS				Necesidades sociales	Afecto
								Sentido de pertenencia
								Aceptación y amistad
	¿Qué vinculo existe entre las necesidades fisiológicas y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?	Reconocer la relacion entre necesidades fisiológicas y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014	Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente con la productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014				Necesidad de Estima	Autoreconocimiento
								Confianza
								Respeto
¿Qué relacion existe entre las necesidades de seguridad y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?	Determinar la relacion entre necesidades de seguridad y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014	Las necesidades de seguridad se relacionan positivamente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.	Necesidad de auto realización	Éxito				
				Crecimiento				
				Desarrollo del potencial propio				
¿Qué nexos existe entre las necesidades sociales y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?	Establecer la relacion entre necesidades sociales y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014.	Las necesidades sociales se relacionan directamente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.	Dependiente productividad laboral	La Productividad Koontz y Weirich (2004), Explicaron que la productividad es la relación insumo-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. A su vez se considera para las variables las siguientes dimensiones: Eficiencia, Eficacia, Efectividad.	De la variable dependiente productividad laboral se desprenden los siguientes indicadores: Obtmizar recursos, disponibilidad, cumplimiento de tareas, cumplimiento de ojetivos, resultados, recursos, planeamiento, alcanzar metas, aportes, valor agregado, productividad, cumplimiento de normas. en el presente estudio se medira la variable empleando un cuestionario tipo escala de liker con preguntas de opciones multiples en la poblacion seleccionadala, el cuestionario se presenta en el anexo.	Eficiencia	Obtmizar Recursos	
							Disponibilidad	
							Cumplimiento de tareas	
¿Qué relacion existe entre las necesidades de estima, auto realizacion y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014?	Determinar la relacion entre necesidades de estima, auto realizacion y productividad laboral en el área de Almacenes y Distribución de la empresa Hersil S.A en el año 2014	Las necesidades de estima y auto realizacion se relacionan favorablemente con la productividad laboral en el área de almacenes y distribución de la empresa Hersil S.A del distrito de Ate, 2014.	Eficacia	Resultados	Recursos	Efectividad	Planeamiento	
							Alcanzar Metas	
							Aportes	
							Valor Agregado	
							Productividad	
							Cumplimiento de Normas	

CUESTIONARIO

Continuación se presenta una serie de afirmaciones acerca de Productividad laboral. Por favor indique si esta de ACUERDO o EN DESACUERDO con el grado en que cada afirmación describe la conducta que usted percibe de SU JEFE en el trabajo con los colaboradores.

Agradezco anticipadamente su atención y colaboración.

A continuación se presenta una serie de preguntas, lea los detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente

Estoy	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Nunca
1	Casi Nunca

L DATOS GENERALES

Edad: Años: Sexo Femenino (...) Masculino(...)

Antigüedad: Cargo:

Preguntas - Variable Independiente Motivacion

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEM	5	4	3	2	1
Necesidades Fisilogicas	Alimentacion	1	El sueldo que percibe cubre sus necesidades de alimentacion					
		2	La vivienda de su familia esta garantizada conel sueldo que percibe					
	Vivienda	3	La vivienda en la que pernota su familia se cubre con los recursos economicos obtenidos fuera de la actividad laboral que realiza enla empresa					
		4	Para cubrir las necesidades de alimentacion es necesario el sueldo de otro miembro de su familia pues el suyo no le eprmite					
	Descanso	5	Las actividades laborales son manejables por lo tanto por lo tanto, no existe trabajo a presion y las horas de descanso se cumplen					
Necesidades de Seguridad	Proteccion Daños Fisicos	6	La empresa tiene señalizacion adecuada en sus ambientes fisicos para la seguridad de los colaboradores					
		7	El seguro contra accidentes es una norma que favorece a todos los colaboradores					
		8	Los muebles con las que cuenta la empresa garantiza la integridad fisica de los colaboradores					
	Proteccion Emocional	9	Su Jefe es emotivo con ut. Ante sus logros por su desempeño laboral					
		10	Sus compañeros de trabajo comparten sus emociones laborales en todo momento sea ante mis fortalezas y debilidades					
Necesidades sociales	Afecto	11	En el ambito laboral es optimo la relacion de afecto entre el jefe y los colaboradores al reconocer mis logros y ayudarme en mis errores					
		12	Las relaciones interpersonales se incrementan cuando se realiza actividades de recreacion y los colaboradores evidencian sus afectos					
	Sentido de pertenencia	13	Si concluyera su compromiso laboral con la institucion no tendria muchas opciones de encontrar otro trabajo similar					
		14	Seria dificil dejar este trabajo, pues mi ascenso laboral esta asegurado en reconocimiento a mis logros					
		15	Esta en deuda con la institucion por los logros profesionales adquiridos con su ayuda por lo tanto mi identificacion es plena y no pienso cambiar de trabajo					
Aceptacion y Amistad	16	Existe una relacion de Aceptacion y Amistad entre sus compañeros de trabajo permanentemente practicando tolerancia y respeto						
Necesidad de Estima	Autoreconocimie nto	17	Reconocen que sus conocimientos son solidos por lo tanto merecen un puesto mejor					
	Confianza	18	Su jefe le da plena confianza para trabajar en del area y puesto designado					
		19	En el area donde labora la confianza entre los colaboradores es permanente por lo tanto sus sugerencias son tomadas en cuenta					
	Respeto	20	Su Jefe respeta la diferencia de ideas entre los empleados					
		21	El respeto en su area es una constante sin discriminar el cargo que ocupa					
Éxito	22	Su desempeño laboral es valorado en su real dimencion por ello es objeto de reconocimiento publico						
Necesidad de Autorealizacion	Crecimiento	23	Promover las capacidades de crecimiento al nivel mas alto es una constante en la institucion					
		24	El crecimiento profesional de los colaboradores es resultado de su formacion academica y de las capacitaciones oportunas de la empresa					
	Desarrollo del Potencial Propio	25	El potencial de los colaboradores es reconocido por los jefes inmediatos superiores					
		26	Los colaboradores con grandes habilidades generan replica entre sus compañeros generando un gran potencial para empresa					
Autorealizacion	27	La empresa contribuye en su auto realizacion profesional con capacitaciones idoneas						
	28	Su jefe se encarga de que una persona que realiza bien su trabajo sea motivado y/o promocionado a puestos mejores						

La continuación se presenta una serie de afirmaciones acerca de Productividad laboral. Por favor indique si esta de ACUERDO o EN DESACUERDO con el grado en que cada afirmación describe la conducta que usted percibe de SU JEFE en el trabajo con los colaboradores.

Agradezco anticipadamente su atención y colaboración.

A continuación se presenta una serie de preguntas, lea los detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Femenino (....)

Masculino(....)

Antigüedad:

Cargo:

Estoy	
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Nunca
1	Casi Nunca

Preguntas - Variable Dependiente Productividad Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEM	5	4	3	2	1	
Eficiencia	Optimizar Recursos	1	La empresa genera procedimientos adecuados en el cumplimiento del servicio al contar con recursos humanos y materiales suficientes						
		2	La optimización de recursos es una prioridad pues. La carencia de herramientas tecnológicas, inmobiliario y la estrechez en los espacios físicos						
		3	Descuida la innovación de los recursos humanos y materiales pues no hay incremento de presupuesto para ello						
	Disponibilidad	4	Los jefes dan plena disponibilidad para trabajar en el área						
		5	La disponibilidad de tiempo adicional a la actividad laboral es una constante en los colaboradores para el cumplimiento de metas						
	Cumplimiento de tareas	6	Las tareas asignadas a cada trabajador guardan relación con las habilidades de cada uno						
		7	Para el cumplimiento de tareas los jefes ayudan a retroalimentar su conocimiento día a día						
		8	Las tareas cumplidas se cumplen solo bajo mecanismo de presión						
	Cumplimiento de Objetivos	9	Los colaboradores se involucran oportunamente en el cumplimiento de objetivos llegando a integrarse sin discriminación alguna						
		10	Los Jefes dan a conocer el cumplimiento de objetivos de su área de trabajo						
		11	Es factible una sanción ante el incumplimiento de los objetivos laborales y esta no es postergada						
Eficacia	Resultados	12	Las condiciones laborales influyen en el esfuerzo que realizan los colaboradores para el logro de resultados						
		13	Los colaboradores son seleccionados estratégicamente según sus resultados						
		14	Las tareas asignadas son distribuidas parcialmente entre los colaboradores para obtener buenos resultados						
	Recursos	15	La distribución de recursos que realiza su jefe inmediato es en función a sus habilidades y necesidades						
		Planeamiento	16	Los jefes inmediatos planifican para el logro de los objetivos actividades que recogen el FODA					
			17	La planificación en el área de trabajo es consensuada entre todos los trabajadores					
		Efectividad	Alcanzar Metas	18	Cuando los colaboradores cumplen las metas la empresa promueve el reconocimiento económico y social designando mejores puestos				
19	La motivación al personal es una constante para alcanzar las metas en la empresa								
Aportes	20		Los aportes de los colaboradores para la mejora es valorado por los jefes superiores						
	21		Los jefes aportan nuevos enfoques para los cambios y los colaboradores se unen a ellos						
Valor Agregado	22		El personal da mucho más de lo que la empresa le asigna, pues sabe que si la empresa crece ellos también crecen económicamente						
	23		Hace uso de sus habilidades como valor agregado durante su desempeño						
Productividad	24		La productividad de la empresa está garantizada pues los colaboradores son hábiles para las tareas encomendadas						
	25		El esfuerzo del trabajo en equipo aumenta la productividad de la empresa y todos contribuyen sin exigencias						
Cumplimiento de Normas	26		La empresa tiene normas adecuadas para el reconocimiento de los logros y debilidades de los colaboradores						
	27		Las normas de la empresa se cumplen sin resistencia pues las recomendaciones de los colaboradores fueron atendidas y se convirtieron en política						
	28	El personal cumple con las normas establecidas por la empresa pues estas se definen con claridad y oportunidad							

