



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL**  
**Y DERECHO**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA**

**LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL**  
**DE LOS EMPLEADOS DE LAS PYMES COMERCIALES DEL CANTÓN**  
**MILAGRO, PERIODO 2020-2021**

**Autora:**

Srta. Génesis Carolina Vega Ríos

**Tutor:**

Phd. Rosa Aurora Espinoza Toalombo

**Milagro, Noviembre 2021**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

**RECTOR**

**Universidad Estatal de Milagro**

Presente.

Yo, Vega Ríos Génesis Carolina, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Desarrollo Local y Empresarial/ Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD - ADMINISTRACION 1S2021, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Vega Ríos Génesis Carolina

Autora

CI: 0942127986

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Tutor). en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por la estudiante Vega Ríos Génesis Carolina, cuyo título es La Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021 , que aporta a la Línea de Investigación Desarrollo Local y Empresarial/ Desarrollo Sostenible 2020 FACSECYD- ADMINISTRACION 1S2021 previo a la obtención del Título de Grado Licenciada en Administración de Empresas; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, Haga clic aquí para escribir una fecha.

---

Rosa Aurora Espinoza Toalombo

Tutor

C.I: Haga clic aquí para escribir cédula (Tutor).

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (tutor).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS presentado por la estudiante Vega Ríos Génesis Carolina

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: La Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[	]
Defensa oral		[	]
<b>Total</b>		[	]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) \_\_\_\_\_

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos			Firma
Presidente	Apellidos Presidente.	y	nombres	de _____
Secretario /a	Apellidos Secretario	y	nombres	de _____
Integrante	Apellidos Integrante.	y	nombres	de _____

## **DEDICATORIA**

A Dios, y a mi Mama Jesús Trinidad Mendoza, que ya no está, pero durante esos 7 años que estuvo conmigo para mí fue el amor más grande que pude tener siempre la tendré presente en cada una de mis metas.

Dedico de manera especial a mis Padres por estar siempre conmigo apoyándome en todo el sentido, aconsejándome y brindándome su amor incondicional, son mi mayor orgullo personas invaluable en mi vida, gracias a ustedes soy la persona de hoy en día los amo.

**Génesis Carolina Vega Ríos**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme en el camino y darme fuerzas cada día las misma que me llevaron a enfrentar cada obstáculo con valentía y firmeza, gracias por ponerme a las personas indicadas en cada paso de mi vida como mi familia, amigos y a mi Tutora Rosa Espinoza que siempre estuvo dispuesta a ayudarme en todo momento.

A familia y en especial a mis Padres Enrique Fernando Vega Murillo y Zoraya Ríos Mendoza que siempre me estuvieron apoyando en todo son mi motor y mi fuerza para seguir delante impulsándome a crecer como persona y de manera profesional, gracias por todo su amor, comprensión y paciencia.

A mis amigos y a mi hermano que estuvieron presentes durante todo este proceso gracias por sus consejos y su sincera amistad.

Y, sobre todo, a una persona muy especial J.A. que es la mayor motivación en mi vida, fue la pieza perfecta para poder lograr alcanzar esta meta, gracias por preocuparte por mí en cada momento eres mi mejor amigo y mi cómplice que siempre me deseo lo mejor, eres mi inspiración y motivación.

**Génesis Carolina Vega Ríos**

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	3
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE GENERAL .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
1. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Objetivos .....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Marco Teórico .....	16
1.5. Marco Conceptual .....	37
1.6. Hipótesis.....	38
1.7. Operacionalización De Las Variables .....	39
2. METODOLOGÍA.....	45
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	45
2.2. Población y Muestra.....	46
2.3. Métodos de Investigación.....	46
2.4. Procesamiento de la Información .....	47
3. RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA).....	48
3.1. Resultados de la Investigación .....	48
3.2. Contrastación de Hipótesis.....	62
3.3. Propuesta .....	74
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES .....	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	83
ANEXOS.....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Característica de PYME en reconocimiento y recompensa en la calidad de trabajo .....	48
<b>Figura 2</b> La PYME se caracteriza por implementar Incentivos laborales para promover la Eficiencia de sus Colaboradores.....	49
<b>Figura 3</b> El Empleador genera Capacitaciones para permitir un mejor Desempeño Laboral entre los Colaboradores del Negocio.....	50
<b>Figura 4</b> Las Capacitaciones que brinda el empleador son importantes porque promueven el Rendimiento Laboral .....	51
<b>Figura 5</b> Participación solo del dueño o líder en la toma de decisiones.....	52
<b>Figura 6</b> Se generan ordenes sin las respectivas instrucciones que indique como ejecutar la acción de trabajo.....	53
<b>Figura 7</b> Característica en cuanto a la Comunicación dentro la PYME es que toda la información fluye de manera adecuada.....	54
<b>Figura 8</b> La Buena Comunicación que caracteriza a la PYME ha permitido generar un Clima Laboral Satisfactorio.....	55
<b>Figura 9</b> Considera que usted es un empleado o colaborador satisfecho.....	56
<b>Figura 10</b> La Satisfacción que usted siente dentro de la PYME donde labora le permite mejorar su Rendimiento Laboral.....	57
<b>Figura 11</b> Su desempeño Laboral se caracteriza por brindar una excelente atención al cliente y de esa forma promover las ventas del negocio.....	58
<b>Figura 12</b> La Satisfacción Laboral que posee lo conduce a efectuar un trabajo de calidad que le permita atraer nuevos clientes.....	59
<b>Figura 13</b> Característica del Personal de la PYME donde usted colabora es que existe un alto Nivel de Participación, Colaboración y Trabajo en equipo.....	60
<b>Figura 14</b> La PYME donde usted colabora se caracteriza por presentar un mínimo Nivel de Conflictos Laborales.....	61
<b>Figura 15</b> Las Relaciones de compañerismo dentro de la PYME es que este es positivo y permite efectuar las tareas con un alto nivel de efectividad.....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> “Ventajas y Desventajas de las metodologías de Evaluación de Desempeño” .....	34
<b>Tabla 2</b> “Operacionalización de las Variables” .....	39
<b>Tabla 3</b> “Correlación de Pearson para la Hipótesis específica 1” .....	63
<b>Tabla 4</b> “Resumen del modelo” .....	64
<b>Tabla 5</b> “Coeficientes de regresión lineal” .....	64
<b>Tabla 6</b> “Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2” .....	65
<b>Tabla 7</b> “Resumen del modelo” .....	66
<b>Tabla 8</b> “Coeficientes de regresión lineal” .....	66
<b>Tabla 9</b> “Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3” .....	67
<b>Tabla 10</b> “Resumen del modelo” .....	68
<b>Tabla 11</b> “Coeficientes de regresión lineal” .....	68
<b>Tabla 12</b> “Correlación de Pearson para la hipótesis específica 4” .....	70
<b>Tabla 13</b> ”Resumen del modelo” .....	70
<b>Tabla 14</b> “Coeficientes de regresión lineal” .....	71
<b>Tabla 15</b> “Correlación de Pearson para la Hipótesis Principal” .....	72
<b>Tabla 16</b> “Resumen del modelo” .....	73
<b>Tabla 17</b> “Coeficientes de regresión lineal” .....	73
<b>Tabla 18</b> “Operatividad de la Estrategia” .....	76

**Título de Trabajo de Integración Curricular:** La Motivación y su influencia en el Desempeño Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020 -2021.

## **RESUMEN**

La presente investigación expone que la motivación es un tema de gran relevancia para las instituciones, es por ello que se enfoca en la problemática que existe en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, puesto que se ha observado un descenso de motivación en los negocios, por diversos factores a raíz de la actual pandemia; por lo tanto, en la investigación, se planteó como objetivo principal “Determinar cómo la Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación que contribuya con posibles soluciones ante la problemática estudiada”. La hipótesis planteada fue aprobada, determinando que sí existe una correlación entre “La motivación y el desempeño laboral”. La metodología que se empleó fue un tipo de enfoque o perspectiva de método cuantitativo con alcances tipos descriptivo, correlacional, explicativo y transversal; por lo tanto, cabe resaltar que los métodos teóricos aplicados fueron analítico sintético, inductivo deductivo e hipotético deductivo; consecutivamente se efectuó un método empírico en el cual dispone de encuestas dirigidas al personal de las PYMES Comerciales. Los resultados que se obtuvieron mediante la prueba de hipótesis dieron a conocer que todas ellas fueron aprobadas, demostrando que sí consta de una conexión entre las variables como motivación y desempeño, incentivos y satisfacción laboral, liderazgo autoritario y trabajo en equipo, capacitación y atención al cliente: finalizando con la comunicación y el clima laboral.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación, Desempeño Laboral, PYMES Comerciales, Empleados, Incentivos.

**Job Title Curricular Integration:** Motivation and its influence on the Labor Performance of the employees of the Commercial SMEs of the Milagro Canton, period 2020-2021.

### **ABSTRACT**

This research shows that motivation is a topic of great relevance for institutions, which is why it focuses on the problems that exist in the employees of Commercial SMEs of the Milagro Canton, since a decrease in motivation has been observed in the businesses due to various factors as a result of the current pandemic; Therefore, in the research, the main objective was “To determine how Motivation influences the work performance of the employees of the Commercial SMEs of the Milagro Canton, period 2020-2021, through an investigation that contributes with possible solutions to the problem studied”. The proposed hypothesis was approved, determining that there is a correlation “Motivation and job performance”. The methodology that was used was a type of approach or perspective of quantitative method with descriptive, correlational, explanatory and transversal scopes; Therefore, it should be noted that the theoretical methods applied were analytical synthetic, inductive deductive and hypothetical deductive; consecutively an empirical method was carried out in which it has surveys directed at the personnel of commercial SMEs. The results obtained through the hypothesis test revealed that all of them were approved, showing that there is a connection between the variables such as motivation and performance, incentives and job satisfaction, authoritarian leadership and teamwork, training and attention to client: ending with communication and the work environment.

**KEY WORDS:** Motivation, Job Performance, Comerciales SMEs, Employees, Incentives.

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se va analizar de qué manera interviene o influye la motivación en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales Cantón Milagro, ya que en lo que respecta a su actividad económica se ha visto afecta a raíz de la actual pandemia Covid-19, la cual ha generado que su mecanismo laboral y su forma de efectuar las actividades cambien en su totalidad, de tal manera ha provocado que se implementen nuevas herramientas digitales, para poder subsistir en el mercado y a su vez les permita alcanzar sus metas u objetivos; sin embargo, su personal no se encontraba preparado para este tipo cambio de modalidad de trabajo, por lo cual ha generado una desmotivación laboral en ciertos empleados; por ende, esto conduce a que su desempeño laboral no sea el más óptimo para el negocio.

El propósito es conocer como el nivel de motivación en los empleados influye de manera directa en el desempeño laboral, por medio de diversos incentivos económicos o de reconocimiento, abriendo paso a su crecimiento y desarrollo profesional, de tal forma que maximicen su rendimiento y compromiso con sus actividades laborales. Por tal razón se va a llevar a cabo este estudio con el objetivo de poder determinar cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021, mediante una investigación que contribuya con posibles soluciones ante la problemática estudiada.

En cuanto a la metodología que se va aplicar tendrá un tipo perspectiva cuantitativa con los respectivos alcances, descriptivo, correlacional, explicativo y transversal; por lo tanto, en lo que respecta a los métodos teóricos serán analítico sintético, inductivo deductivo e hipotético deductivo; por ende, esto abrirá paso a que se realice un método empírico para efectuar la parte numérica de la investigación la cual se llevará a cabo una encuesta dirigida al personal de las PYMES Comerciales.

Es sumamente importante reconocer que la motivación en el ámbito laboral se ha vuelto indispensable para toda organización, ya que, es la fuente principal de productividad de los empleados, siendo este el impulso para mejorar cada una de sus propias capacidades, aprovechando su máximo desempeño de tal forma que potencien el crecimiento de la institución.

## **1.1. Planteamiento del problema**

El Cantón Milagro se encuentra ubicado en la provincia del Guayas su actividad económica tiene como base el comercio; por lo tanto, una de sus características es el presentar una importante cantidad de negocios de este ámbito actualmente las PYMES Comerciales se encuentran enfrentando una serie de problemas a raíz de la pandemia Covid-19, obviamente esto ha generado que su sistema de trabajo y su forma de operar cambie totalmente haciendo uso de las nuevas herramientas en este caso las tecnológicas para poder comunicarse con el mercado y lograr la venta de sus productos sin embargo; el personal que las integra no estuvo preparado para este cambio en cuanto a sus modalidades o formas de trabajo, este es uno de los motivos esenciales que incluso ha generados una débil motivación para los empleados de estos negocios, lo que obviamente ha llevado que su desempeño laboral no sea el más óptimo, y esto a su vez acarrea una serie de inconvenientes para estos negocios, donde ellos se encuentran empleados.

Las PYMES Comerciales del Cantón Milagro enfrenta diversas problemáticas como lo es la Escasez de incentivos, lo que ha provocado que sus empleados no sean productivos dentro de sus áreas laborales correspondientes; Por lo tanto, como resultado las PYMES deben acatar medidas de satisfacción laboral a cada uno de sus empleados y a su vez incentivarlos de tal forma de que alcance las metas u objetivos propuestos.

La capacitación de los empleados es una parte fundamental para una eficiente productividad de los empleados y aprovechar al máximo sus habilidades en distintas áreas, ya que es uno de los principales objetivos del departamento de Recursos humanos, tiene como finalidad impulsar al desarrollo profesional de sus empleados, pero debido a la actual pandemia Covid- 19, las empresas no tienen la disponibilidad de llevar a cabo ciertas capacitaciones; por lo tanto, tenemos como resultado una deficiente atención a los clientes por los empleados de las PYMES del Cantón Milagro.

Actualmente el Liderazgo autoritario se ve reflejado como una persona inflexible que no da paso a expresar la opinión de sus seguidores, por lo cual no existe una comunicación adecuada creando un ambiente de desconfianza y trabajos bajo presión que se deben cumplir a cabalidad, de manera que esto no permite que los trabajadores se integren como equipo, inclinándose hacer pocos participativos dentro de la empresa, debido a que los lideres autoritarios se basa únicamente en el poder de obligar y utilizan sus habilidades de persuasión. Como resultado a este problema los empleados de las PYMES se ven afectados

por falta de participación y responsabilidades en la toma de decisiones, este tipo de líder no fomenta la armonía entre los trabajadores

Otro aspecto que perjudica al sector comercial es la deficiente comunicación entre la relación líder- empleado, ya que esta es importante dentro de pequeñas o medianas empresas por lo cual la comunicación es fundamental dentro del ámbito laboral ya que influye directamente en la productividad de los empleados la cual se ha visto afectada; Por lo tanto, como resultado tenemos un clima laboral negativo que presentan las pequeñas o medianas empresas del Cantón Milagro, debido la mala comunicación destruye el clima laboral e impacta en la participación de los empleados causando un bajo rendimiento.

### **1.1.1. Formulación del Problema**

¿Cómo la Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021?

### **1.1.2. Sistematización**

¿De qué manera los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021?

¿De qué Manera la Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021?

¿Cómo el Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021?

¿De qué Forma la Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021?

### **1.1.3. Delimitación**

La investigación está delimitada dentro del entorno geográfico correspondiente al Cantón Milagro, que cruza en el periodo 2020 - 2021; por lo tanto, la unidad de análisis o el objeto de estudio que son los empleados de las PYMES Comerciales.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar cómo la Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación que contribuya con posibles soluciones ante la problemática estudiada.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Establecer de qué manera los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
- Estudiar de qué manera la Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
- Indagar como el Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
- Mostrar de qué forma la Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

### **1.3. Justificación**

Actualmente se ha podido observar un bajo rendimiento laboral en los empleados de las pequeñas y medianas empresas situadas en el Cantón Milagro, por escasos incentivos ya que no están aportando las pequeñas o medianas empresas; por lo tanto, se han visto afectadas por esta controversia que ha ido tomando mayor fuerza a lo largo de la pandemia; por ende, a raíz de esta problemática surge un deficiente desempeño laboral.

El estudio que permite recolectar datos y procesarlos, de tal forma que la investigación tenga bases confiables y se determinen las razones por las cuales se presenta esta problemática en los empleados de las PYMES, mediante este proceso podrá contribuir, a tomar medidas correctivas que beneficien a reducir el bajo desempeño de los trabajadores que afecta a diario en sus funciones o tareas.

La investigación generará como beneficios, el poder conocer las causas de desempeño laboral deficiente que actualmente presentan los empleados de las pequeñas o medianas empresas; sin embargo, estos elementos o factores que ejercen un efecto negativo van hacer analizados desde la perspectiva de la motivación, de tal forma que los dueños o administradores de estos negocios podrán tomar medidas correctivas y generar al nivel estrategias o políticas aquellos incentivos que incremente la motivación en sus colaboradores.

Esta investigación va a beneficiar a ambas partes de la empresa tanto a los propietarios como a los empleados de las PYMES; por ende, tendrá un eficiente desempeño laboral, lo cual va a favorecer el crecimiento y desarrollo de los negocios del sector comercial.

## **1.4. Marco Teórico**

### **1.4.1. Antecedentes Históricos**

“Durante el año 1700 específicamente en Europa nace lo que hoy en día conocemos como Motivación Laboral, en esa época empezaron transformar las fuentes de empleos comunes para acoger el estilo de fábricas, en las cuales se conformar con cientos de trabajadores en las cuales cada uno de ellos presentaban distintas dificultades, intereses, necesidades entre otras; Por lo cual esto se veía reflejado en el bajo rendimiento de la productividad y poco interés por realizar las actividades de su área laboral correspondiente, a raíz de esta problemática surge la motivación laboral tomando mayor fuerza en diferentes aspectos de la población, ya que, la motivación es la que permite otorgarle una explicación a las reacciones de las personas” (Hernández F. , 2019).

Por otro lado, cuando hablamos de desempeño laboral se debe considerar que esto no ha tenido una reciente aparición en el mundo empresarial, esto se remota desde la antigüedad, por lo cual se hace un hincapié en lo que respecta a la evaluación de desempeño.

“En Estados Unidos entre los años 1920 – 1930 nace en las instituciones la necesidad de implementar un mecanismo el cual permita correlacionar las políticas retributivas con el trabajo que efectúa cada empleado, es por ello que se considera que fue el primer país pionero en la implementación de los métodos de evaluación del desempeño, seguido por varios países incluso España, que adopto estos nuevos sistemas durante los años 70 – 80, esta nuevo sistema tuvo una gran acogida por las organizaciones, tanto que sirvió como modelo para años futuros, a partir de 1939 la implantación de esto sistemas tomaron mayor fuerza en el entorno empresarial, de tal manera que ha ido innovándose en el transcurso del tiempo, en el cual se presentan diferentes tipos de evaluación hasta lo que hoy en día conocemos como la evaluación 360°” (Rivero, 2019).

En cuanto a las PYMES y su origen en el Ecuador, “estas surgen en el año 1950 teniendo un realce en lo que corresponde a la producción de tejidos, madera y alimentos, esto generaba diversas fuentes de empleo y ayuda a reducir los índices de pobreza, a lo largo del tiempo se han diseñado diversas políticas enfocadas en las PYMES ecuatorianas, de tal manera de se han incorporado en varias organizaciones para promover su desarrollo” (Carrasco, 2017).

#### **1.4.2. Antecedentes Referenciales**

Posteriormente, mediante una minuciosa recopilación de datos a través de fuentes confiables, que tienen relación con las variables que presenta esta investigación, en las cuales hacen un hincapié en la motivación y el desempeño laboral, así mismo se relaciona con otras variables que dispongan una semejanza en sus estudios.

Para **Cadena Alarcón (2019)**, en su proyecto de investigación “**La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa ENVATUB S.A. de la Provincia de Pichincha**”, se encuentra como problemática de la existencia de factores motivacionales internos y externos inadecuados los cuales afectan a la organización, la investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Evantub S.A de la Provincia de Pichincha. hipotéticamente la autora señala “que si los operarios presentan un alto grado de motivación hacia el trabajo entonces alcanzarán un elevado desempeño laboral, lo que determina que la motivación es un factor que influye altamente en lo que es el desempeño laboral”. Como técnica de recolección se empleó, una encuesta tipo MbM basado en la escala de Likert, dicho cuestionario consta de 20 ítems, también se aplicó la evaluación de desempeño de 90° que consta de 30 ítems, tipo Likert. En conclusión, se obtuvo que la motivación laboral según el cuestionario MbM el personal encuestado demuestran un promedio 44% encontrándose en un punto medio y en el análisis de desempeño obtuvieron un puntaje de 60 puntos. En cuanto al aporte que se ha generado a la investigación en proceso consiste en tomar aspectos metodológicos en cuanto a las herramientas de recolección.

Para **León Díaz (2017)**, en su tesis de grado presento que “**La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Cajay – Huari**”, se encuentra que los empleados en la Municipalidad Distrital, presentan un considerable nivel de desmotivación por falta de incentivos a raíz de esta problemática los empleados se ven afectados, la investigación tiene como objetivo “determinar de qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari, 2017, como hipótesis el autor señala que la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay 2017”. Como técnica de recolección se aplicó encuestas en escala de Likert y un cuestionario estructurado de 20 preguntas dirigido a 44 trabajadores, para medir los datos recolectados se recurrió a la implementación de unos programas como el Microsoft Excel 2016 y el software

IBM SPSS Statistics versión 24. En el cual, como conclusión, se obtuvo que el 52% de los trabajadores afirman que no disponen de políticas de motivación; sin embargo, en los resultados de desempeño laboral presentan un 63% que los trabajadores si aportan en la empresa, pero requieren de incentivos y motivaciones para aumentar su rendimiento en Municipalidad. En cuanto al aporte este estudio que se acaba de plantear permitió que la investigación que se lleva a efecto pueda nutrirse en lo que respecta a las bases teóricas.

Para **Moreno Pazmiño (2020)**, en la obtención de su Maestría Profesional correspondiente al Desarrollo del Talento Humano “**Incidencia de la Cultura Organizacional, en el Desempeño Laboral de la Industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019**”, se encontró que ciertos empleados no estaban acoplándose a los diversos modificaciones de la cultura organización y orientaron su enfoque, en el acatamiento de la preparación de la documentación mas no en la elaboración respectiva de ocupaciones, debido a esta situación causo un bajo desempeño laboral reduciendo así la calidad de sus labores ejecutadas. Como objetivo la autora determina que se debe detectar cual es el principal factor que provoca que “la cultura organizacional incida en el desempeño laboral de la industria, Grupo Empresarial Amseal, 2019”. En cuanto a las herramientas de recolección se empleó un cuestionario de WENS que consta de 50 preguntas para evaluar el entorno laboral a un total de 69 trabajadores. En conclusión, los trabajadores obtuvieron un resultado de satisfacción de un 54%, actitud al cambio un 70% lo cual indica un nivel deficiente en estas variables debido que la mayoría de los trabajadores disponen de un periodo corto dentro de la organización, falta de integración y seguimiento. A lo que corresponde al aporte esta investigación que se acaba plantear permite al estudio en curso poder retroalimentarse en lo que respecta a las bases teóricas y metodologías aplicadas.

**Laica Hernández (2018)** en su Maestría de desarrollo del Talento Humano “**El estilo de Liderazgo y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad de las Américas en el último semestre del 2017**”, se encuentra la importancia de medir la correlación del estilo del liderazgo con el desempeño, como objetivo principal la autora establece que se debe “establecer si hay o no la correlación en las variables de liderazgo en el desempeño laboral del personal administrativo de la UDLA”. Por otro lado, con respecto a los instrumentos de recolección se empleó un análisis estadístico de las tablas de frecuencia y contingencia de dos por dos y una encuesta de rejilla de liderazgo que se procesó los resultados mediante un programa estadístico SPSS para la variable

independiente, en cuanto a la variable dependiente se aplicó la evaluación de desempeño laboral de 360°, mediante el traspaso de datos se consiguieron valores para rechazar o comprobar la hipótesis de su estudio. Referente al aporte de este estudio que se acaba de plantear permite a la investigación en proceso a poder nutrirse de la información correspondiente a los fundamentos teóricos e instrumentos empleados en la investigación.

### **1.4.3. Fundamento Teórico**

#### **1.4.3.1. Motivación**

##### **1.4.3.1.1. Definición**

En cuanto a la definición motivación laboral se abarcan diversos aspectos, en los cuales es fundamental iniciar a partir de la comprensión del concepto en referencia a la motivación, ya que es el resultado de varios estudios científicos que se han efectuado de la misma; por ende, se citan definiciones de algunos autores:

Chiavenato (2017), indica que la motivación tiene relación con el comportamiento humano que tiene como base el proceder del individuo que es causada a raíz de factores internos o externos, de tal son influenciados por sus necesidades o anhelos para llevar a cabo sus obligaciones y alcanzar sus objetivos. (pág. 16)

Por otro lado, Arenal (2018), afirma que es la idoneidad que tienen las compañías y entidades para conservar los incentivos positivos de los colaboradores junto con diferentes funciones que se ejecutan con el fin de mantener el objetivo de la misma, en lo que corresponde al trabajo. (pág. 90)

*En el presente estudio se ha considerado esencial la teoría expuesta por Arenal Carmen en 2018, debido a que compagina los elementos considerados para el análisis, los cuales son: incentivos, capacitación, liderazgo autoritario y comunicación.*

#### **Importancia de la Motivación**

La motivación surge del motor necesidad o deseo que impulsa a los individuos a llevar a cabo una acción en específico, a plantearse los objetivos para alcanzar la meta propuesta ya sea dentro del ámbito académico, personal o laboral, la motivación es una parte esencial para aumentar el rendimiento o interés ya que sin motivación no existirá la acción para ejecutar dicha tarea con éxito.

En cuanto a lo que respecta al ámbito laboral, la motivación juega un papel vital dentro de las organizaciones, actualmente “se ha reconocido la importancia de motivar e incentivar a los empleados con el propósito de obtener un alto nivel de desempeño en sus áreas de trabajo correspondientes” (Manjarrez et al, 2020).

Un pilar esencial que utilizan las empresas para mejorar el desarrollo de las empresas es la estrategia de fomentar la motivación para mantener al personal satisfecho reconociendo sus logros y premiándolos por ello, dando paso a que demuestren su mayor desempeño y compromiso con sus actividades, cumpliendo con las obligaciones de manera óptima, eficiente y a su vez generando un buen clima laboral entre colaboradores, llevándolos a alcanzar las metas propuestas.

### **Características de la Motivación**

En cuanto a las características de la motivación, se conocen tres antecedentes que reflexionan el comportamiento de los individuos.

- “La manera de actuar o proceder se debe a causas de los estímulos internos o externos, que se presentan diariamente, ya que, el espacio donde se encuentre el individuo incide considerablemente en la conducta del mismo.
- El comportamiento se motiva, es decir que en toda forma de proceder de las personas existe con un propósito, el comportamiento no es variable ni casual, pero en todo momento se encuentra en dirección hacia alguna meta en específica.
- La conducta está guiada hacia las metas u objetivos, ya que, en toda conducta de los individuos siempre hay un anhelo, necesidad un impulso que ayuda a destinar las causas del comportamiento en las personas” (Chiavenato, 2017, págs. 48-49).

En pocas palabras se puede entender que las diversas características que engloban a la motivación se las puede observar día a día en nuestras actividades y cómo influyen en la conducta de los individuos de manera directa, con el de satisfacer sus necesidades o deseos, por lo tanto, la motivación se transforma en una herramienta estratégica en la empresas para impulsar a sus empleados a cumplir las metas y obtener de ellos un mejor desempeño a su vez que tengan un mayor crecimiento personal lo cual es favorable para ambas partes.

## Fuentes de Motivación

**“Motivación Transitiva:** Este tipo de motivación se vincula con el aporte a las personas por medio de tareas, se caracterizan por trabajar en beneficio a otros, de manera que el interés hacia el trabajo propio, se deja de lado para enfocarse en los demás, lo cual se convierte en la clave para la circulación de las motivaciones.

**Motivación Trascendente:** hace referencia a la actitud del líder para desarrollar las potencialidades de sus clientes y colaboradores, ya que está orientada a satisfacer necesidades no demandas, la misma palabra de trascender indica que se adquiere un nuevo sentido por beneficiar a otra persona” (García et al, 2020).

**“Motivación Intrínseca:** se basa en la motivación que viene desde el interior del individuo más allá de cualquier recompensa externa, por tanto, esta se relaciona con los deseos de autorrealización y crecimiento personal, este tipo de motivación se vincula a una buena productividad, ya que aquí el individuo no se limita a cumplir con los mínimos necesarios para obtener la recompensa, sino que involucra personalmente poniendo todo su desempeño en sus actividades.

**Motivación Extrínseca:** se relaciona con los estímulos motivacionales que vienen de fuera del individuo y del exterior de la actividad, por lo cual los factores motivadores son las recompensas externas como los incentivos monetarios o reconocimiento.

**Motivación Positiva:** hace referencia al proceso por el cual un individuo empieza o mantiene una conducta debido a la obtención de una recompensa positiva, ya sea de manera interna o externa.

**Motivación Negativa:** se refiere al comportamiento de un individuo que mantiene una conducta para evitar una consecuencia desagradable, tanto externa como los castigo, humillaciones o a su vez de manera interna para evitar la sensación de frustración o fracaso.

**Motivación Centrada en la Tarea:** este tipo de motivación depende de los retos y resultados personales e impresiones subjetivas de dominio y progreso, en pocas palabras es superarse a uno mismo mejorando las marcas personales” (García J. , 2020).

Estas diversas fuentes de motivación antes mencionadas, juegan un papel importante dentro de las organización, ya que podemos identificar de una manera más sencilla el tipo de

motivación con la cual se identifican los empleados, en el cual se debe observar de manera minuciosamente sus puntos fuerte y débiles, con el fin de motivarlos de manera adecuada tomando en consideración sus diferentes tipos de necesidades y deseos, por ende; esto se convierte en una herramienta que facilita a los gerentes o jefes a llegar directamente a cada uno de sus empleados impulsándolos a mejorar.

#### **1.4.3.1.2. Las Teorías Motivacionales**

En este punto, se da paso a diferentes teorías en relación a la motivación, por lo cual se presenta una breve definición de cada una de ellas y cuál es su aporte en la constante búsqueda de la satisfacción de los individuos y sus respectivas necesidades humanas; por ende, las teorías que tienen mayor realce son:

##### **Teoría Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow**

Maslow (1943, como se citó en Sánchez, 2020) plantea que la Teoría de la Jerarquía de las necesidades, es la que tiene mayor realce dentro del entorno organizacional, debido a que en esta las necesidades de los individuos son el punto de partida en lo que respecta a la motivación humana. A continuación, se menciona los cinco niveles de la jerarquía de las necesidades:

- **“Necesidades Fisiológicas:** este grupo está compuesto por las necesidades que son indispensables para vivir como el sueño, alimentación, vitaminas reposo.
- **Necesidades de Seguridad:** son un indicador que facilitan la seguridad y supervivencia de los individuos.
- **Necesidades Sociales:** estas se relacionan con la conducta de la persona, en la cual también incluye el afecto, amor, amistad y aceptación.
- **Necesidades de Autoestima:** es la autoevaluación que el individuo se realiza, reconociendo el trabajo propio.
- **Necesidades de Autorrealización:** esta se caracteriza por guiar a la persona a desarrollar y alcanzar su mayor potencial y superación” (Sánchez, 2020).

La teoría las necesidades hace referencia como su nombre lo indica a la conducta humana que se basa según las necesidades, que de forma jerárquica parte desde las necesidades fisiológicas que es la más importante, ya que son necesidades básicas para vivir, después de

tener esas necesidades bien establecidas se busca la satisfacción de las necesidades, escalando de a poco para que se cubra cada necesidad y anhelos.

### **Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg**

“Herzberg al hablar de su teoría nos señala que es importante relacionarla con el crecimiento laboral con el propósito de que los empleados puedan satisfacer sus necesidades, en el año 1959 identificó dos agentes laborales uno de ellos es el factor de higiene ya que estos abarcaban aspectos dentro del entorno laboral como las relaciones interpersonales, prestaciones, habilidades administrativas, sueldo, seguridad y políticas de la compañía, de acuerdo con la teoría de Herzberg este factor solo puede prevenir la insatisfacción en el trabajo o reducirla, pero no es capaz de generar motivación en sus colaboradores.

Como segundo agente están los factores motivacionales o intrínsecos, estos se asocian con las experiencias de satisfacción que los empleados obtienen directamente de sus puestos de trabajo, que se relaciona con el reconocimiento en el trabajo, crecimiento personal, responsabilidad, recompensas, actitud optimista, progreso y metas. Por lo tanto, a raíz de esto se puede comprender el comportamiento y condiciones de los trabajadores ya que la presencia de estos factores en los puestos de trabajo tiene un impacto en los trabajadores aumentando su nivel de motivación, elevando su productividad” (Pontón Cueva, 2015).

Se determina que esta teoría hace referencia a dos puntos diferentes que engloba a la satisfacción y la insatisfacción del personal de la organización para poder reflexionar sobre la conducta o comportamiento de los empleados en sus puestos de trabajo.

### **Teoría de David McClelland**

Esta teoría está presenta como base tres necesidades tales como poder, afiliación y logro, en las cuales se determina que si una necesidad no posee cierto nivel de estímulo o satisfacción puede ocasionar tres reacciones internas en cada uno de los individuos, estas mismas necesidades; sin embargo, se las puede utilizar como un elemento principal para promover la motivación para el o los empleados de la organización.

- **“Necesidad de Poder:** es aquella en la cual a los individuos le satisface llevar el control de la situación o hacerse responsable de la misma, que favorece el liderazgo y competencia.

- **Necesidad de afiliación:** esta necesidad se basa en que los individuos deben buscar tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, interactuando de forma social y puedan formar parte de un grupo.
- **Necesidad de logro:** se establece que esta necesidad tiende que el individuo se planteen metas o retos desafiantes en un rango superior, las cuales requiera de ciertas destrezas o habilidades para conseguirlo” (Bohorquez et al, 2020, pág. 387).

En cuanto a lo planteado en esta teoría se debe considerar que los empleados o individuos estarán motivados solamente si existe nivel de deseo para perfeccionar su progreso profesional y a su vez estimular sus necesidades ya sea de manera individual o grupal, ya que los estímulos solo se activan por medio de incentivos que conducen a los empleados a plantearse la idea que un determinado comportamiento satisface sus necesidades.

### **Teoría de la Expectativa de Vroom**

Al hablar de Vroom su teoría establece que “los individuos analizan tres relaciones tales como: esfuerzo, desempeño y recompensas, esto provoca que su nivel de esfuerzo dependa de la solidez de sus expectativas, un colaborador que está motivado puede ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando cree que aquello le traerá una satisfactoria evaluación de acuerdo a su desempeño, con el fin de que lo lleve a obtener las recompensas empresariales, estas pueden ser aumento de sueldo, bonos o ascenso, satisfaciendo sus propias metas, esta teoría sostiene que se complementa por los deseos individuales que están dirigidos a específicos estímulos, de rendimiento en sus funciones y apreciación de las recompensas, de tal manera esto guiará a los individuos a esforzarse para el cumplimiento de actividades” (Hernández & Urbina, 2017, pág. 27).

En otro aspecto la teoría de las expectativas nos indica que la forma de actuar en una determinada situación depende únicamente de poder de la expectativa del fin que se va a obtener y el beneficio que traerá para la persona, de manera específica se basa en el grado de motivación para alcanzar un nivel superior al momento que se piensa que los llevará a una excelente evaluación de desempeño laboral, lo que da paso a reconocimientos por sus logros e incentivos monetarios.

### **Teoría de Establecimiento de Metas**

“La teoría Locke, establece que la, motivación del colaborador se origina a partir de sus acciones, mientras que su nivel de rendimiento se rige por el grado de dificultad que tiene que alcanzar para cumplir con sus objetivos propuestos. En la actualidad esta teoría la maneja en el área de recursos humanos, la cual fijan objetivos en los cuales los empleados tendrán que poner su mayor esfuerzo para alcanzar las metas. Es primordial tener en cuenta que dentro de las instituciones se implanten objetivos, debido que facilitan a la dirección de los trabajadores; por ende, para conseguir los objetivos propuestos se debe tener un elevado rendimiento laboral; no se debe olvidar fomentar el estímulo en el entorno laboral, lo que le favorece a los colaboradores y su compromiso laboral” (Tomalá, 2019, pág. 34).

En términos más simples esta teoría sustenta que según las metas son las que conducen a un mayor desempeño, ya que son un arranque esencial para la incitación en las áreas laborales, de manera que interviene como un incentivo central. Entre más alto sea el grado de dificultad tenga la meta establecida se logra un mayor rendimiento.

#### **1.4.3.1.3. La Motivación con respecto al Trabajo**

“Al hablar de la motivación dentro del espacio de trabajo, se establece una sucesión que impulsa, guía, fortalece y conserva la conducta de los empleados hacia la ejecución de objetivos planteados, debido a esto se debe considerar las causas que incentivan el desempeño laboral, ya que por medio de la motivación los directores tienen la disponibilidad de manipular estos partes con el fin de que su institución marche de manera correcta dando paso a que los individuos aumente su nivel de satisfacción; Dentro de esta motivación se encuentran los factores Intrínsecos o motivacionales y los factores higiénicos o extrínsecos, de tal manera que se encuentren presentes o ausentes estos originan que los trabajadores reduzcan o aumenten su grado de estímulo. Para terminar, se puede señalar que la motivación es elemento esencial dentro de mecanismo y conducta de empresarial, de tal manera que, si los trabajadores cuentan con un alto nivel de motivación, tendrán un mayor desempeño en sus ocupaciones, el cual se verá reflejado en su compromiso con la organización y responsabilidad” (García, Londoño, & Ortiz, 2017).

En otro aspecto si los trabajadores de la empresa no se sienten a gusto con las actividades o funciones que efectúan a diario o a su vez sus logros no son reconocidos, se

tendrá como resultado una deficiente motivación en el personal, de ahí parte la importancia de la motivación ya que se ha transformado en un componente primordial para las organizaciones en la actualidad.

#### **1.4.3.1.4. Motivación Intrínseca**

“En cuanto a la motivación intrínseca se establece como el inicio de ejecutar cierta actividad que provoque emociones positivas, por lo cual se supone que al momento de poner en marcha una actividad se origina una motivación intrínseca positiva; la labor que se efectúa no incentiva por si solo al trabajador, dejando de lado los premios y castigos, está dicha motivación sale del propio individuo y es el motor que los impulsa hacia su objetivo” (Valderrama, 2020, pág. 36).

Se determina que genera motivación al momento que se ejecuta una actividad, la cual tiene aspectos como el ánimo, optimismo y exaltación con el que cada individuo efectúa su trabajo dentro de la institución, de tal forma que este tipo de motivación se inclina directamente hacia la satisfacción de los empleados. Básicamente esto quiere decir que la motivación intrínseca es el motor de impulso que los lleva a realizar sus labores por el deseo de efectuarlas, por lo cual esta no depende del exterior y se lleva a cabo al momento que se considere adecuado.

#### **1.4.3.1.5. Motivación Extrínseca**

“La motivación extrínseca se determina por la situación externa que es influenciada por incentivos que requiere un individuo para desarrollar una actividad, y de tal manera elevar su compromiso o interés por dicha labor” (Valderrama, 2020, pág. 37).

“El estudio de este tipo de motivación se relaciona con dos conceptos principales tales como: castigo y recompensa, de manera que tanto las recompensas como los castigos, suceden posteriormente de un determinado comportamiento la cual causa que pueda volver a repetirse dicho comportamiento” (Hernández F. , 2019).

Esta motivación a diferencia de la motivación intrínseca se caracteriza por recibir recompensas, castigos o incentivos monetarios, por lo cual esta surge solo cuando los empleados presentan necesidades básicas para cubrir sus estándares de un status de vida, de manera que cuando dichas necesidades sean cubiertas los incentivos salariales ya no generan

satisfacción igual que antes, por lo cual se considera que la motivación extrínseca genera un elevado nivel de rendimiento en un periodo de tiempo determinado.

#### **1.4.3.1.6. Estrategias para motivar al personal**

Este punto es esencial al momento de planificar las estrategias de motivación para el personal de la organización, ya que esto influye de manera directa en el desempeño laboral que efectúan a diario, existen varios tipos de trabajadores los cuales no realizan sus tareas o funciones solo por un sueldo, debido que están brindando su experiencia laboral, expectativas y deseo, por lo cual otorgar un aumento salarial no tiene gran impacto siendo poco eficaz para estimular a los trabajadores, a raíz de esto se podrían establecer estrategias que impulsen la motivación en la organización.

- **“Reconocimiento:** Es aquella agrupación de métodos que está orientada a garantizar la satisfacción de los individuos, al momento de desempeñarse dentro de su área de trabajo y el logro de sus propias expectativas.
- **Facilitar la promoción:** El colaborador tiene que estar convencido que va ascender en la empresa debido a sus esfuerzo y calidad de trabajo duro.
- **Proponer retos:** Son un medio para demostrar sus habilidades y superarse, incluso más aún si esto contiene incentivos tales como: ascensos, aumento de sueldo, felicitaciones, entre otras.
- **Premiar los logros en el trabajo:** Esta clase de incentivos deben ser tanto monetarios como por medio de reconocimientos o viajes, actividades lúdicas, obsequios, etc.
- **Facilitar y promover la formación de los empleados:** Promueve calidad laboral, a su vez la entidad tendrá profesionales más capaces elevando su autoestima y satisfacción.
- **Búsqueda de la Ubicación ideal:** El empleado debe encajar con el perfil que necesita el puesto, de esto debe encargarse el departamento de recursos humanos que debe tener la capacidad de ubicar a sus empleados en el sitio adecuado de acuerdo con sus competencias y habilidades.
- **Asignación de responsabilidades:** La institución es esencial para la paz y estímulo del colaborador, por lo cual debe conocer su función dentro de su respectiva área laboral, sus objetivos y donde terminan sus obligaciones.

- **Promover la participación:** Se requiere el consenso en todas las decisiones de la entidad en las cuales deben integrarse la participación de los trabajadores a través de talleres, juntas, dinámicas entre otras actividades de participación, con el fin de conseguir la fidelización por parte de los mismos” (Lamilla, 2019, pág. 39).

Se debe considerar que en el momento que se elabore un método motivacional, es que no todos los empleados lo hacen simplemente por un aumento salarial sino más bien por el reconocimiento de sus habilidades y conocimientos sentirse importantes, útiles para la entidad donde laboran; por ende, esto genera una motivación intrínseca que a su vez favorece al crecimiento profesional de los empleados ya que, al fomentar este tipo de motivación suelen ser mucho más efectivos.

#### **1.4.3.1.7. La Motivación como elemento que genera Satisfacción Laboral**

“Como ya conocemos la motivación juega un papel importante para generar satisfacción en el personal ya que, la motivación ayuda a alcanzar las metas u objetivos propuestos ya sean de manera individual o colectiva; por ende, cuando la motivación este presente, se logrará estimular a los empleado con el propósito de cumplir con los objetivos deseados, al momento que el individuo experimente la sensación de haber finalizado su meta de manera exitosa buscara otras necesidades para satisfacer y las compensaciones serán el resultado de su esfuerzo; de tal manera se considera que la motivación es elemento esencial para generar satisfacción dentro del entorno laboral, como ya sabemos que la satisfacción en el trabajo es una agrupación de sentimientos que pueden favorecer o desfavorecer la perspectiva de los empleados ya que, expresa el nivel de concordancia que existe entre las expectativas de las personas en referencia a su trabajo” (Castillo & Tumalie, 2017, pág. 38).

Varios estudios han demostrado que la satisfacción en el entorno laboral influye en las actitudes y emociones que del personal, al momento de poner en marcha sus actividades y funciones que desarrollan dentro de la organización, de tal forma que si la empresa desea elevar el rendimiento de sus empleados deberá acatar una técnica motivacional específica para para cada individuo ya que todos tienen diferentes necesidades que cubrir, de esta manera se obtendrá resultados positivos para la empresa.

### **1.4.3.2. Desempeño Laboral**

#### **1.4.3.2.1. Definiciones**

“El desempeño laboral es una relación que se establece entre las necesidades de un espacio de trabajo y las destrezas o peculiaridades que presenta un individuo, para efectuar la labor de tal forma que pueda cumplir a cabalidad y pueda desenvolverse de manera positiva caso contrario de manera negativa. Es el conjunto de acciones laborales del empleado correspondiente al cumplimiento de sus actividades, también se denomina como rendimiento laboral o méritos” (Alarcón, 2019).

Según expone Werther, 2014, como se citó en (Gálvez & Vargas, 2018) “lo más relevante en las empresas es el capital humano, debido que es un factor esencial porque cada uno de los empleados aportan valor a la misma, así también como el logro de los objetivos y metas; por lo tanto, todas las entidades deben llevar a cabo una evaluación de desempeño de los empleados, con el propósito de identificar las destrezas, deficiencias y el aporte que contribuyen en su área laboral, de esta manera se definirá su permanencia en la empresa o también su ascenso y oportunidades para su desarrollo profesional”.

En cambio, Castro, 2017, como se citó en (Mamani & Cáceres, 2019) afirma que “el desempeño laboral es muy valorado por el aporte que este otorga a la institución en los distintos comportamientos que el individuo pueda presentar durante un periodo determinado, en pocas palabras hace referencia que el desempeño laboral es un elemento primordial, que el empleado aporta en diferentes situaciones de acuerdo a su conducta”.

#### **1.4.3.2.2. Teorías del desempeño laboral**

Las teorías de desempeño laboral determinan que existe una analogía entre el estímulo y la destreza para conseguir el desempeño del personal, la cual es similar al vínculo entre satisfacción laboral y su proactividad en la organización.

#### **Teoría de la Equidad**

Según Adams, 1963, como se citó en (Osorio Bermúdez, 2019) “sostiene que la satisfacción, desempeño y motivación del personal dependen de la percepción de la relación entre esfuerzo y recompensa, sus estudios abarcan la comprensión de la satisfacción en términos de equidad, por lo cual afirma que los individuos buscan conservar la equidad entre los insumos lo que convierte a la asignación de tareas en un tema de correcta distribución

de forma equitativa en la empresa, de tal manera da como resultado las compensaciones de manera equitativa por el esfuerzo de cada uno de los empleados; la equidad debe ser reciproca tanto el empleado con la organización y viceversa, es por ello que Adams señala que debe existir justicia en la cual tiene que destacar el compromiso del empleado con la empresa y así mismo el compromiso de la empresa con el empleado; por ende, genera justicia en ambas partes”.

Hace referencia a que los empleados tienden a compararse entre sí, con las situaciones actuales de los demás individuos formándose un punto de vista sobre los que es injusto o justo para ellos, si en su análisis resultara ser positivo los trabajadores estarán motivados, caso contrario si notan la injusticia en el ámbito laboral su rendimiento laboral disminuirá y se sentirán desmotivados.

### **Teoría de las Expectativas**

Esta teoría se enfoca en las emociones de satisfacción de los trabajadores, de tal manera que esto promueve un mejor desempeño laboral, por la cual se lograron identificar tres elementos:

- “El nivel que un colaborador cree tener para llevar a cabo una labor en un cierto nivel esperado.
- La valoración del trabajador que se determina por medio de recompensas o castigos como resultado de haya alcanzado o no su nivel de rendimiento o desempeño.
- El valor que el trabajador le otorga a dichas recompensas o castigos, ya que esta teoría nos da paso a una mejor comprensión de diversas reacciones las cuales puede ser negativas o positivas en el desempeño del empleado, a su vez este tiene sus propias expectativas y logros” (Moreno et al, 2016).

En otro aspecto se centra en el progreso de motivación dentro del ambiente laboral, por lo cual estas expectativas se basan en el hábito que se tiene en relación al puesto de trabajo, de sus propias expectativas de eficacia y el grado de dificultad que tiene dicha tarea.

#### **1.4.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral**

En lo que corresponde a las dimensiones del desempeño son los diversos aspectos que se pueden visualizar, con la relación que tiene los empleados y la empresa para su desarrollo y crecimiento profesional, por lo cual interviene varios aspectos tales como:

- **“Relación con los superiores:** como base fundamental dentro del ambiente laboral son las relaciones de los subordinados con los directivos, las cuales pueden promover la motivación necesaria para que se obtenga un mejor desempeño laboral.
- **Desempeño con las condiciones físicas:** los escenarios del entorno son muy variables de una oficina a otra o de una industria a otra; por lo tanto, las evidencias indican que las variaciones son considerables en ruido, iluminación, temperatura que pueden provocar reacciones apreciables en el desempeño y condiciones del colaborador.
- **Desempeño con la participación en las decisiones:** la intervención de los trabajadores en la toma de decisiones podría optimizar la calidad y la aprobación de las decisiones, generando la motivación y la confianza de los empleados, a su vez influye en las relaciones interpersonales.
- **Desempeño con el reconocimiento:** es un método de gestión que fortalece la correlación de la entidad con los empleados, generando cambios positivos dentro de la misma” (Alvarez, 2015, pág. 35).

#### **1.4.3.2.4. Evaluación del desempeño laboral**

“En cuanto a la evaluación de desempeño se conoce que todo proceso ya sea social, científico o laboral, requiere pasar por una evaluación, la cual les permitirá conocer si alcanzaron sus metas; por lo tanto, estoy ayuda a optimizar las directrices o renovarlas con el fin de tener una mejora constante dentro de la organización. Sin embargo, en el entorno laboral al momento de realizar las actividades de cada área, es necesario considerar diversas herramientas, que permitan poner en marcha la evaluación de desempeño, que sirve como medio para alcanzar los logros o metas planteadas. Además, de detectar las áreas que requieren de capacitaciones o los puntos fuertes tales como las habilidades y competencias que poseen cada uno de los empleados” (Ortiz, 2020, pág. 25).

Por otro lado, Velandia 2017, expuso que “uno de los elementos que determinan el rendimiento de las sociedades, ya sean estas públicas o privadas, debido que este mismo rendimiento de los individuos que la integran, a raíz de esto las valoraciones son una instrumento primordial para conseguir los datos necesarios para describir las características del personal, por lo cual dichas evaluaciones han tomado gran relevancia para poder alcanzar las metas u objetivos de la empresa, puesto que elevan la efectividad en las actividades y potencia el talento humano” (Flores, 2020, pág. 16).

En pocas palabras es el acto de comunicar a los empleados, cual es el nivel en el trabajo, como están progresando y que acciones se debe tomar para reforzar sus capacidades o a su vez detectar deficiencias las cuales necesitan de acciones correctivas para mejorar en su área laboral, además sirve para reconocer sus logros de manera que se pueda mantener motivados a los empleados por medio de diversos incentivos, a través de la evaluación podemos conocer como este individuo se va a desempeñar en su trabajo, para ver con claridad si será un gran porte para la empresa incrementando su desarrollo.

#### **1.4.3.2.5. Objetivos de la evaluación del desempeño**

“Los objetivos de la evaluación se presentan como un mecanismo para mejorar la optimización de los empleados de la empresa, debido que nos da la oportunidad de conocer el nivel del potencial que poseen y a su vez sacar ventaja competitiva de la organización, de igual forma se originan oportunidades de desarrollo profesional disponibles para todos los trabajadores” (Moreno et al, 2016).

En cuanto al objetivo principal de la evaluación de desempeño se basa en comunicar o informar a los colaboradores de la organización sobre cómo es su nivel de rendimiento en sus respectivos puestos de trabajo y el avance que se espera de ellos, de tal manera que sus logros sean reconocidos y tomar acción inmediata para corregir las deficiencias que se presenten en ciertas actividades; por lo tanto, esto le permite conocer al evaluador el desempeño de cada trabajador y visualizar su proyección de crecimiento en el futuro de su carrera, además de identificar las necesidades y deficiencias de habilidades para llevar a cabo la realización de la función, a su vez mejora los vínculos interpersonales entre los empleados y los jefes.

#### **1.4.3.2.6. Importancia de evaluar el desempeño laboral**

La importancia de la evaluación de desempeño, no solo está enfocada en el rendimiento en general, sino más bien en un cargo en específico, ya que el área de recursos humanos destaca en todo tipo de organizaciones de tal manera, los primeros retos que afrontan los jefes es el aporte adicional que otorga de manera individual cada empleado el mismo que contribuye a la institución; por ende, es primordial que las organizaciones realicen evaluaciones con el fin de cada supervisor o jefe evalué el avance que de los objetivos y las deficiencias de cada trabajador (Quispe, 2020).

En pocas palabras el grado de importancia de la evaluación de desempeño en la organización facilita a los jefes o directivos a conocer sus fortalezas y debilidades, para designar las actividades idóneas para cada empleado en específico los cuales tengan muy buenos resultados al momento de poner en marcha dichas actividades o funciones.

#### **1.4.3.2.7. Componentes que intervienen en el desempeño laboral**

En estos tiempos se ha detectado diversos elementos para la evaluación de desempeño de los empleados, ya que este se ve afecto por varios factores como: la estimulación, entorno laboral, establecimiento de metas, reconocimiento del trabajo y reconocimiento laboral (Gómez, 2018, pág. 23).

Estos factores son un gigantesco componente para las instituciones las cuales a través del tiempo han ido innovando y mejorando sus mecanismos que incluyen a diversos factores que participan en el rendimiento de los empleados, con aspectos flexibles, básicos y resultados favorables de manera inmediata, ya que se vinculan con los ambientes que afectan de manera directa en el desempeño del personal.

*Entre los diversos exponentes sobre la importancia que tiene el desempeño en las organizaciones, se considera la exposición de Gómez Carlos en 2018; por ende, se toma como teoría base del desempeño que apoyan los elementos: satisfacción laboral, atención a clientes, trabajo en equipo y clima laboral como variables que se relacionan con la importancia del desempeño.*

#### **1.4.3.2.8. Niveles del desempeño laboral**

En cuanto a lo que corresponde a los niveles de desempeño laboral, se establecen cuatro niveles de desempeño laboral:

- **“Destacado:** presenta las exigencias del esfuerzo en el trabajo y logrando elevar su calidad, ya que demuestra que conoce el trabajo y la experiencia en las funciones de facilitador, investigador, orientador, promotor social, evaluador y planificador.
- **Competente:** se relaciona con el interés que tiene el empleado con el trabajo, así mismo las relaciones interpersonales y demostrando sus conocimientos de manera moderada.
- **Básico:** se debe demostrar la calidad mínima necesaria y el empleado solo tiene conocimientos sobre las actividades o funciones que debe ejecutar, en las cuales solo demuestra saberes básicos.
- **Insatisfactorios:** este nivel presenta una pésima calidad en el puesto de trabajo, ya que, demuestra poco conocimiento, no planifica, ni organiza y menos lleva un control del proceso” (Cardozo & Rodríguez, 2019, pág. 79).

Estos niveles de desempeño laboral se vinculan con el modo en que reaccionan los empleados con respecto a sus obligaciones, funciones o tareas del día a día, lo cual da paso al elemento clave que es la satisfacción que se tiene sobre dicha acción efectuada y el resultado que se obtendrá de la misma.

### Ventajas y Desventajas del Desempeño Laboral

Como ya sabemos el desempeño laboral es un valioso instrumento para manejar las actividades de los empleados de áreas específicas de la organización el cual tiene como propósito principal evaluar o medir la acción realizada y el resultado del mismo, dentro de este concepto se encuentran diversas ventajas y desventajas.

*Tabla 1 “Ventajas y Desventajas de las metodologías de Evaluación de Desempeño”*

	Ventajas	Desventajas
<b>Metodología de niveles</b>	Es sencillo de comprender, de tal modo que es fácil de implementar.  Enfoque cabal y abreviada de componentes de valoración  Facilita la labor del estimador y archivar la información es rápida y sencilla.	No se puede moldear, se adapta a los instrumentos y no a las particularidades del individuo valorado.  Se ajusta a desviaciones u obstrucciones personales de los evaluadores.  Es monótona y generaliza los resultados.

		Necesidad operaciones sistemáticas y estadísticas.
<b>Método de elección forzada</b>	Deducciones honestas y libres de dominios. Estudio simplificado, no necesita preparación del personal evaluador.	Preparación compleja y requiere planeación metódica y aplazada. Implica un método comparativo que ofrezca suposiciones generales.
<b>Metodología de exploración de campo</b>	Admite que el inspector representa, adjuntas las zonas de su encargo junto con las destrezas, habilidades y saberes. Admite valoración profunda ecuánime y justa de cada practicante y revela orígenes de su conducta y de sus inconvenientes.	El precio de maniobra es superior, debido al trabajo de un especialista. Proceso tardado por el diálogo de cada persona.
<b>Metodología de incidencias</b>	Se efectúan entorno a las diversas singularidades ya sean estas positivas como negativas con respecto al desempeño personal	Se enfoca en únicamente en los aspectos efectivos y perjudiciales, sin las distintas particularidades situadas con regularidad.
<b>Metodologías mixtas</b>	Efectúan diversas comparaciones entre dos individuos Prorroga a la técnica de selección forzosa la cual no es necesaria que se cumpla.	Frágil eficiencia. Se requiere aplicarlo únicamente al momento que no se tienen las circunstancias para emplear métodos más definidos.

**Fuente:** (Chiavenato, 2011, pág. 44).

### 1.4.3.3. Empleados de las PYMES Comerciales

En cuanto a los colaboradores de las PYMES Comerciales, actualmente desarrollan un papel significativo debido que ayudan al progreso económico y a mejorar la productividad de la empresa, es por ello que esta investigación analiza como la motivación influye en el desempeño de los empleados, por lo tanto, es primordial que los empleados dispongan de capacidades para impulsar el crecimiento y desarrollo de la organización.

#### **1.4.4.4. Definición de PYMES**

“Se denominan un conjunto de pequeñas y medianas empresas que, de acuerdo con su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas” (Castillo & Sacoto, 2017, pág. 5).

Las PYMES son consideradas como medianas empresas que tiene la facilidad de adaptarse rápidamente al mercado debido a su flexibilidad en lo que respecta a los sistemas de producción, a su vez estas crean relaciones con bases sólidas con sus clientes ya tienen una conexión más cercana, además en cuanto a la visión de su empresa es menos rígida en comparación con las grandes empresas ya que estas se centran más en las necesidades y demandas que presenta el cliente o el segmento de mercado a cual están dirigidas.

##### **1.4.4.4.1. Las PYMES comerciales y sus características**

Al hablar de PYMES Comerciales “se consideran que son las pequeñas y medianas empresas, ya que son fundamentales en lo que respecta a la economía nacional, debido a las actividades comerciales que se ejecutan tienen la capacidad de adaptarse a la estructura productiva de un país, además que son fuentes de empleo y aportan al desarrollo económico del país” (Álvarado & Pillco, 2018). Algunas de sus características son:

- “Contribuyen al progreso económico, ya que son generadoras de empleo y promotoras de avances en el entorno local.
- Poseen diversas ventajas competitivas en referencia a su tamaño y flexibilidad la cual les permite tener una respuesta inmediata a los cambios del entorno.
- Facilita la integración en cadenas productivas como proveedores eficientes de bienes intermedios o finales y de servicios.” (Carvajal et al, 2017).

##### **1.4.4.4.2. Realidad e importancia de las PYMES Comerciales situadas en el Cantón Milagro**

En lo que respecta a las PYMES Comerciales de esta población, tienen un realce al momento de hablar de dicha diversidad e innovación en el desarrollo de las funciones emprendedoras, de igual forma por conservar una jerarquía o estructura organizacional natural; por lo tanto “las PYMES tienen un gran apoyo en todos sus sectores económicos, tales como: manufactura, servicios y comercio; las políticas se detallan directamente en los documentos de planificación en el Plan Nacional del Buen Vivir, donde se establece el

impulso en este sector, ya que fortalece a la economía del país en general y permite disminuir las diferencias entre demanda y oferta de empleo” (Zúñiga, 2016).

En referente a la importancia se ha visualiza que las PYMES son la principal fuente de ingresos en el Cantón Milagro, ya que algunas se mantienen actualizadas innovando y creando nuevas estrategias para llegar al cliente. De tal forma que se mantenga dentro del mercado, además que favorece a la economía generando fuentes de empleo.

### **1.5. Marco Conceptual**

**Atención a clientes:** “La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, con el fin de incrementar o generar la satisfacción de los clientes” (Gálvez & Vargas, 2018).

**Capacitación de empleados:** es aquel conjunto de tareas didácticas, direccionadas a expandir los conocimientos, destrezas y capacidades de los empleados de una organización, ya que esta les permite poder tener un mayor desempeño en su actual puesto de trabajo o futuros, en el cual puedan adaptarse de manera eficaz a las exigencias de constantes cambios en el entorno laboral.

**Comunicación:** “es el medio que utiliza el ser humano para transmitir y expresar lo que se encuentra en su interior, sean pensamientos, ideas o sentimientos, pero para que la comunicación logre la efectividad que esta requiere” (Traverso et al, 2017, pág. 3).

**Clima laboral:** según indica Estrada (2009, citado en Piligua & Arteaga, 2018) “el clima laboral despliega una característica predominante en la cultura de la organización, integrada al modelo usual de conductas, creencias y valores compartidos por los empleados en una organización”.

**Desempeño laboral:** Según Acosta (2018, citado en Mamani & Cáceres, 2019) señala que “El desempeño laboral es la demostración de las aptitudes de los empleados durante la realización de sus obligaciones, en las cuales poseer para un desarrollo eficiente de sus tareas”.

**Empleados:** se considera que es aquel individuo que ofrece o presta sus servicios a cambio de un sueldo por parte del empleador en el cual se deberá establecer un contrato

para las modalidades de pago, en otros términos, también se denomina empleado a la persona que efectúa una actividad la cual tiene como resultado una remuneración.

**Liderazgo autoritario:** desde el punto de vista de Kurt Lewin, señala que el liderazgo autoritario: “El líder concentra todo el poder de la toma de decisiones, es un ejercicio de liderazgo unidireccional, donde los seguidores obedecen las directrices que marca el líder” (Pérez, 2019).

**Incentivos:** se relaciona con la motivación o estimulación que le ofrece a la persona, a raíz de su eficiente desempeño laboral ya sea en el entorno laboral, afectivo, entre otros, con el propósito de que su esfuerzo se mantenga.

**Motivación:** es la actitud que influye en los individuos con el fin de alcanzar las meta u objetivos propuestos para satisfacer dichas necesidades.

**PYMES Comerciales:** “se consideran que son las pequeñas y medianas empresas, ya que son fundamentales en lo que respecta a la economía nacional, debido a las actividades comerciales que se ejecutan tienen la capacidad de adaptarse a la estructura productiva de un país, además que son fuentes de empleo y aportan al desarrollo económico del país” (Álvarado & Pillco, 2018).

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

- Los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
- La Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
- El Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
- La Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

## 1.7. Operacionalización De Las Variables

*Tabla 2 “Operacionalización de las Variables”*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES O CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA
V A R I A B L E	La Motivación tiene una serie de factores tanto internos como externos estos factores son los que ayudan principalmente a la	INCENTIVOS	Nivel de compensación y reconocimiento.	Una característica de la PYME donde labora es que se suele reconocer y recompensar la calidad de trabajo de cada empleado.	Los Empleados De Las Pymes Comerciales Del Cantón Milagro	<b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario  <b>Escala de preguntas:</b> Likert  • Muy de acuerdo
			Grado en el que el incentivo laboral promueve la eficiencia.	La PYME donde labora se caracteriza por implementar una serie de incentivos laborales con el objetivo de promover la eficiencia de sus colaboradores.		

<b>I N D E P E N D I E N T</b>	satisfacción del trabajador.	<b>CAPACITACIÓN DE LOS EMPLEADOS</b>	Nivel de capacitación generado en el negocio	Constantemente su empleador genera capacitaciones para permitir un mejor desempeño laboral entre los colaboradores del negocio.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo</li> <li>• Indeciso</li> <li>• En desacuerdo</li> <li>• Muy en desacuerdo</li> </ul>
			Grado en que la capacitación genera un mayor rendimiento laboral.	Las capacitaciones que brinda el empleador son importantes porque promueven el rendimiento laboral.		
		<b>LIDERAZGO AUTORITARIO</b>	Grado en el que la participación de los trabajadores no es permitida por el líder.	Dentro de su lugar de trabajo, usted no puede emitir opiniones ni participar con ideas debido a que esto netamente lo hace el dueño o líder del negocio.		

<b>E</b> <b>MOTIVACIÓN</b>			Grado en el que constantemente se generan órdenes, pero sin las correspondientes instrucciones laborales.	Constantemente se generan ordenes, pero estas no están acompañadas de las instrucciones que indique como llevar a cabo las acciones de trabajo.		
	<b>COMUNICACIÓN</b>		Grado en que la información laboral puede considerarse de calidad.	Una característica en cuanto a la comunicación dentro de la PYME donde trabaja es que toda la información fluye de forma de forma correcta y por lo tanto se la puede catalogar como de calidad.		
			Grado en que el clima laboral es satisfactorio como	La buena comunicación que caracteriza a la PYME ha permitido generar un clima laboral satisfactorio.		

			respuesta a la comunicación.			
<b>V</b> <b>A</b> <b>R</b> <b>I</b> <b>A</b> <b>B</b> <b>L</b> <b>E</b> <b>D</b> <b>E</b> <b>P</b>	El desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con un gran labor y satisfacción laboral.	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Grado en que los empleados expresan su satisfacción laboral.	Considera que usted es un empleado o colaborador satisfecho		
			Nivel en el que el rendimiento laboral es una expresión de la satisfacción laboral.	La satisfacción que usted siente dentro de la PYME donde labora le permite mejorar su rendimiento laboral.		
			Grado en el que la atención al cliente	Su desempeño laboral se caracteriza por brindar una excelente atención al		

<b>E N D I E N T E</b>  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	(Pontón Cueva, 2015).	<b>ATENCIÓN A CLIENTES</b>	promueve las ventas	cliente y de esa forma promover las ventas del negocio.		
			Nivel en el que la atención al cliente atrae a nuevos compradores.	La satisfacción laboral que posee lo lleva constantemente a efectuar un trabajo de alto nivel que permite atraer nuevos clientes al negocio y de esa forma contribuir al éxito del mismo.		
		<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Grado de participación y colaboración entre el personal	Una característica del personal de la PYME donde usted colabora es que existe un alto nivel de participación, colaboración y trabajo en equipo.		
			Nivel de conflictos	La PYME donde usted colabora se caracteriza por presentar un mínimo nivel de conflictos laborales.		

		<b>CLIMA LABORAL</b>	laborales dentro del negocio.			
			Grado en que las relaciones o compañerismo de trabajo permite efectuar las tareas con efectividad.	Una característica de las relaciones de compañerismo dentro de la PYME donde usted labora es que este es positivo y permite efectuar las tareas con un alto nivel de efectividad.		

**Fuente:** Elaborado por la Autora.

## CAPÍTULO 2

### 2. METODOLOGÍA

#### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

En lo que corresponde al modelo de investigación que se efectuó es de un enfoque Cuantitativo es decir de origen de datos numéricos, en este sentido se aplicó un cuestionario con la escala de Likert, con el propósito de recolectar la información necesaria, de tal forma que se procedió a realizar análisis y una prueba de hipótesis, dando paso a que se cumplan todos los requisitos para tener un tipo enfoque cuantitativo.

El enfoque cuantitativo se enfatiza “por privilegiar la lógica empírico- deductiva, a partir de procedimientos rigurosos, métodos experimentales y el uso de técnicas de recolección de datos estadísticos” (Mata, 2019).

#### Alcance de la Investigación

En lo que corresponde al alcance de la investigación, se identificaron distintos tipos de alcances tales como: descriptivo, correlacional, explicativo y transversal, se estipula que el alcance descriptivo se dio por medio de los fundamentos teóricos de las dos variables que afecta de manera directa al objeto de estudio; en lo que corresponde al alcance correlacional se efectuó al momento que las variables se correlacionaron, lo cual dio paso a las pruebas de hipótesis, el alcance explicativo de la investigación se lo plasmó durante las conclusiones de los resultados y de manera general junto con las pruebas de hipótesis, para terminar se presenta el alcance transversal hace referencia al periodo de análisis o estudio que demuestra el principal tema el cual se enfoca en la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales localizadas en el sector Milagreño durante el periodo 2020- 2021.

**“Alcance descriptivo:** consiste en conocer las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer la presencia de un determinado grupo, en la cual es posible plantear una hipótesis que caracterice el fenómeno de estudio.

**Alcance correlacional:** se define a este alcance como una necesidad de plasmar una hipótesis en la cual se tenga una relación entre dos o más variables, para llevar un análisis de cada una ellas” (Ramos Galarza, 2020).

**“Alcance explicativo:** se determinan “las causas de los acontecimientos o fenómenos que se estudian y pueden relacionarse con los tipos de alcance exploratorio, descriptiva y correlacional, a fin de conocer la profundidad del estudio.

**Alcance transversal:** presenta un carácter observacional el cual se encarga de analizar los datos correspondientes de las variables que se recopilan en un periodo determinado para medir el fenómeno” (Álvarez Risco, 2020, pág. 5).

## 2.2. Población y Muestra

### 2.2.1. Tipo de Población

Los responsables del escudriñamiento que será efectuado corresponden a los empleados de las pequeñas y medianas empresas del sector Milagreño, puesto que dicha población de estudio que se analizó es de tipo infinita; es decir, la población no está especificada en una base de datos.

**Población infinita:** consiste en un enorme conjunto de medidas que se desconoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar (Porras, 2017, pág. 4).

### 2.2.2. Cálculo y tipo de Muestra

Para determinar la muestra se realizó el siguiente cálculo:

$$\begin{aligned} \text{Formula:} \\ n = \frac{Z^2 p q}{E^2} \qquad n = \frac{(1,96)^2 (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2} \\ n = \frac{(0,9604)}{(0,0025)} = 384,16 \end{aligned}$$

$n = 384$  Empleados de las PYMES Comerciales

## 2.3. Métodos de Investigación

### 2.3.1. Métodos Teóricos

En la presente investigación se aplicó los métodos teóricos tales como:

**Analítico – Sintético:** en este punto se lo empleo para procesar la información recolectada por medio de técnicas estadísticas, que dio como resultado un análisis estadístico en el cual detalla de forma sintetizada la información que se requiere para relacionar las variables, con el fin de determinar conclusiones en base a la problemática.

“El análisis es un procedimiento lógico que descompone cada una de sus partes y cualidades y permite estudiar su comportamiento, el sintético es en cambio la operación inversa que establece la mezcla de las partes analizadas” (Rodríguez & Pérez, 2017, pág. 186).

**Inductivo – Deductivo:** en base a este método se aplicó con el propósito de obtener información de la problemática en forma general y particular, con respecto al método deductivo se hizo uso de este al momento que se entró a las variables estudiadas, en otro aspecto el método inductivo se lo utilizo en la investigación teórica y metódica de cada variable, en la cual se detalla su comportamiento y como se relaciona con la problemática de esta investigación.

**Hipotético – Deductivo:** este método se aplicó al momento que se llevó a cabo la hipótesis de la investigación en la cual se determinó la correlación de las variables, dando paso a utilizar el software estadístico, para obtener las pruebas de hipótesis.

### **2.3.2. Métodos Empíricos**

**Técnicas:** En este punto se empleó la técnica de la encuesta de Likert la misma que está dirigida a los empleados de las pequeñas o medianas empresas comerciales ubicadas en el Cantón Milagro, con el propósito de recolectar información valiosa, para proceder con el respectivo cálculo de la muestra que parte desde una población infinita dio como resultado un total de 384 encuestas a los empleados de las PYMES Comerciales.

**Instrumentos:** En lo que respecta a los instrumentos que se aplicaron para la recaudación de datos fue un cuestionario en escala de Likert, la cual constaba de 15 preguntas adecuadas para el levantamiento de información, lo cual da paso a datos cuantitativos. Para procesar dichos datos se lo realizo por medio del programa IBM SPSS Statistics, para obtener los resultados correspondientes.

### **2.4. Procesamiento de la Información**

En lo que respecta al procesamiento de la información se llevó a cabo a través de las técnicas de recolección que serán procesadas por medio de un software estadísticos especializado, en cual se ha considerado el uso del IBM SPSS Statistics, el cual permitirá la correlación de las variables presentes en esta investigación con el objetivo de generar la correspondiente prueba de hipótesis.

## CAPÍTULO 3

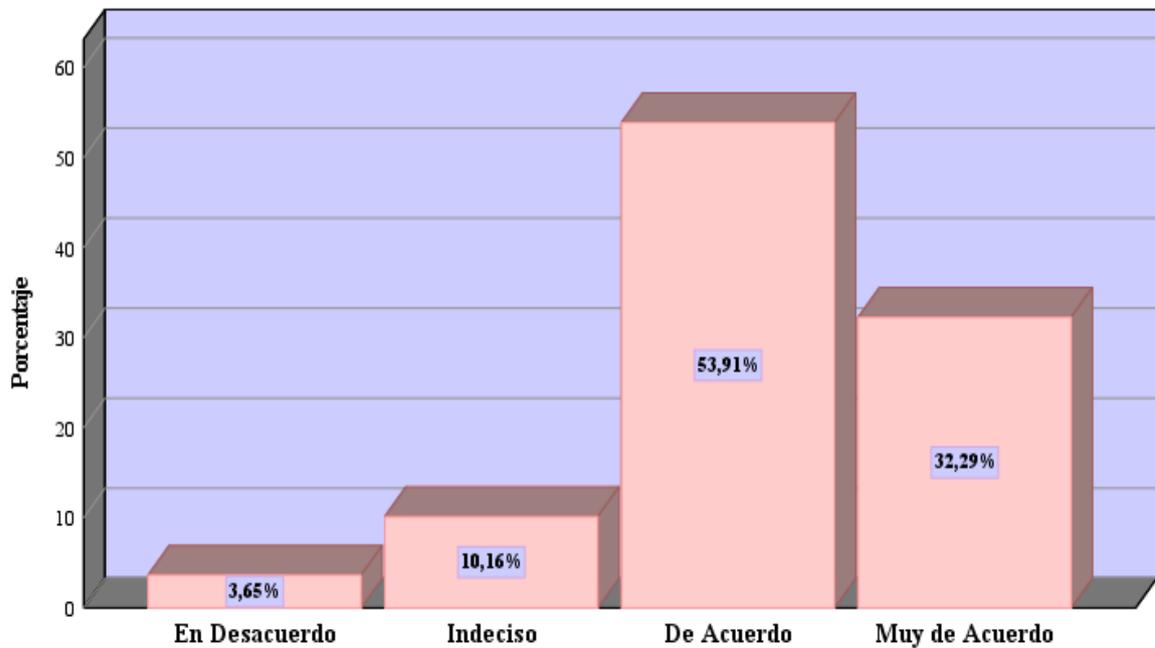
### 3. RESULTADOS (ANÁLISIS O PROPUESTA)

#### 3.1. Resultados de la Investigación

En este capítulo se da a conocer los diversos resultados que se obtuvieron por medio de la encuesta que se empleó de manera directa a la población de los empleados de las PYMES Comerciales de Milagro.

El Objetivo de la encuesta es conocer el grado de satisfacción de los empleados de las PYMES del Cantón Milagro y cómo afecta en su desempeño laboral.

*Figura 1* Característica de PYME en reconocimiento y recompensa en la calidad de trabajo



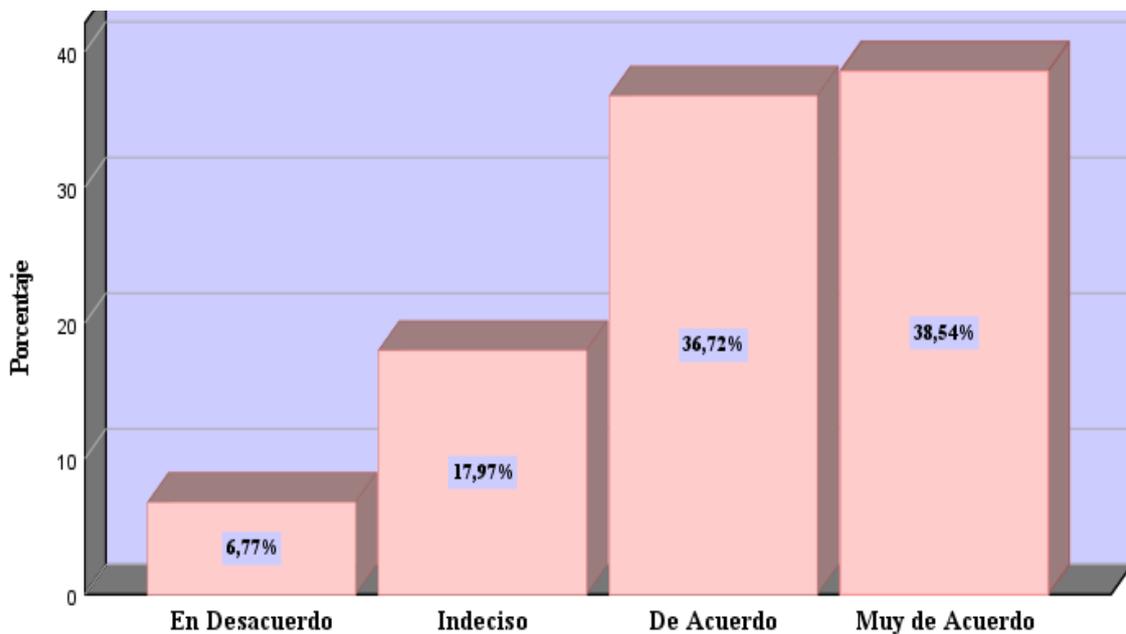
**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

El 53,91% de los empleados estuvieron de acuerdo de que la PYME donde laboran reconocen y recompensan la calidad de trabajo de cada uno de sus empleados, además el 32,29% de los empleados exponen que están muy de acuerdo con la afirmación presentada en la encuesta, de tal manera esto sería favorable, en cambio también podemos visualizar el

10,16% de indecisión y el 3,65% en desacuerdo con la afirmación, ya que se especula que los empleados no están recibiendo el suficiente reconocimiento por parte de la empresa, causando un bajo rendimiento al momento de ejecutar las actividades que les corresponden.

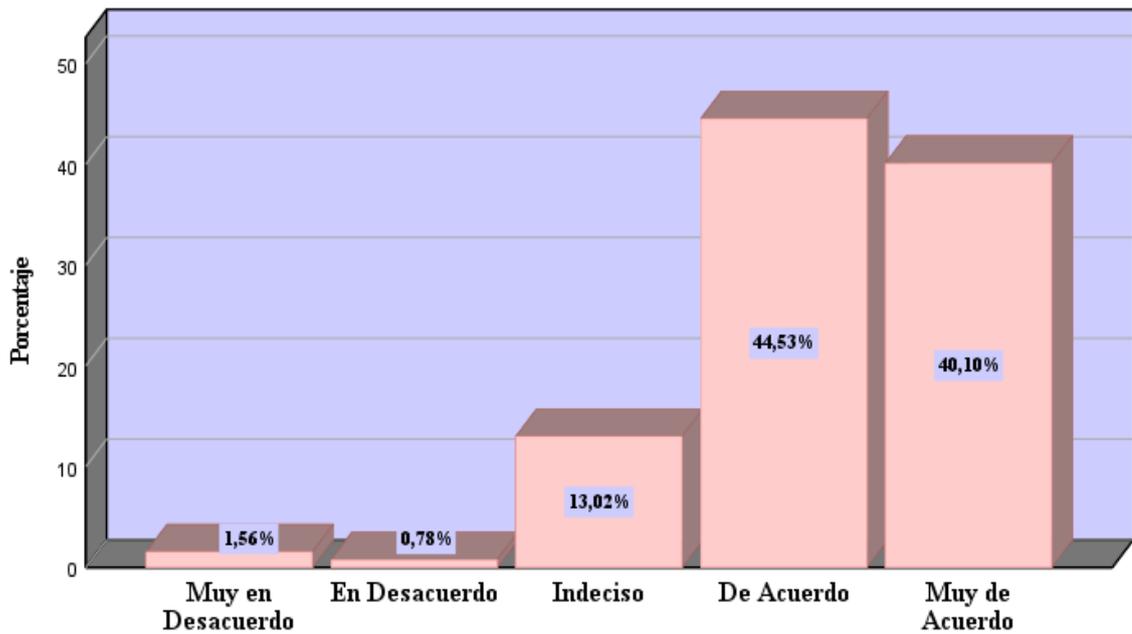
**Figura 2** La PYME se caracteriza por implementar Incentivos laborales para promover la Eficiencia de sus Colaboradores



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

El 38,54% de los empleados estuvieron Muy de acuerdo con la afirmación que donde la PYME donde laboran se caracteriza por la implementación de una serie de incentivos laborales con el objetivo de promover la eficiencia de sus colaboradores, de acuerdo con un 36,72%; por otro lado, los resultados de indecisión dieron un 17,97% y el 6,77 estuvo en desacuerdo con la afirmación ya que en cierta PYMES les falta mejorar en ese aspecto. Como se pudo observar existe una gran cantidad de empleados que consideran que los incentivos son el ingrediente principal para generar un personal eficiente y responsable con sus actividades laborales, dando ese plus que necesitan para dar su potencial dentro y fuera de la empresa.

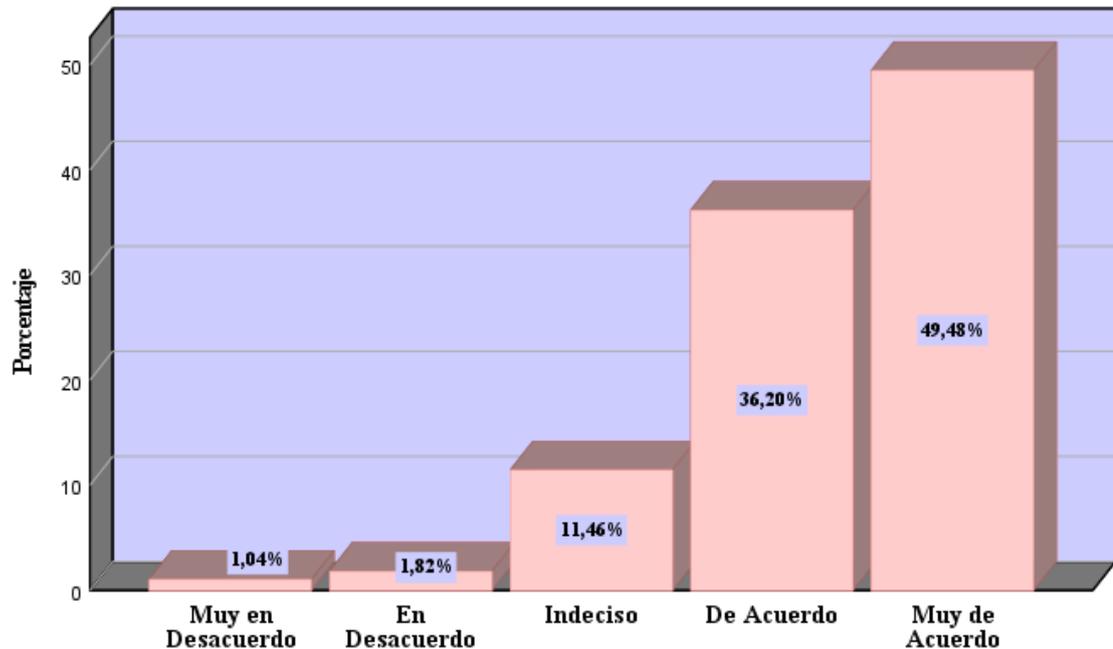
**Figura 3** El Empleador genera Capacitaciones para permitir un mejor Desempeño Laboral entre los Colaboradores del Negocio.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

El 44,53% estuvo de acuerdo con la afirmación de que el empleador constantemente se encuentra generando capacitaciones para permitir un mejor desempeño laboral entre los colaboradores del negocio, y muy de acuerdo con un porcentaje 40,10%, en cambio por el lado contrario algunos empleados presentaron un resultado de 13,02% de indecisión, 1,56% que estuvieron muy desacuerdo y un mínimo de 0,78% en desacuerdo, se especula que el caso de indecisión del personal se obtuvo debido que algunas empresas debido a la situación de la pandemia no cuentan con los recursos suficientes para realizar este tipo de capacitación.

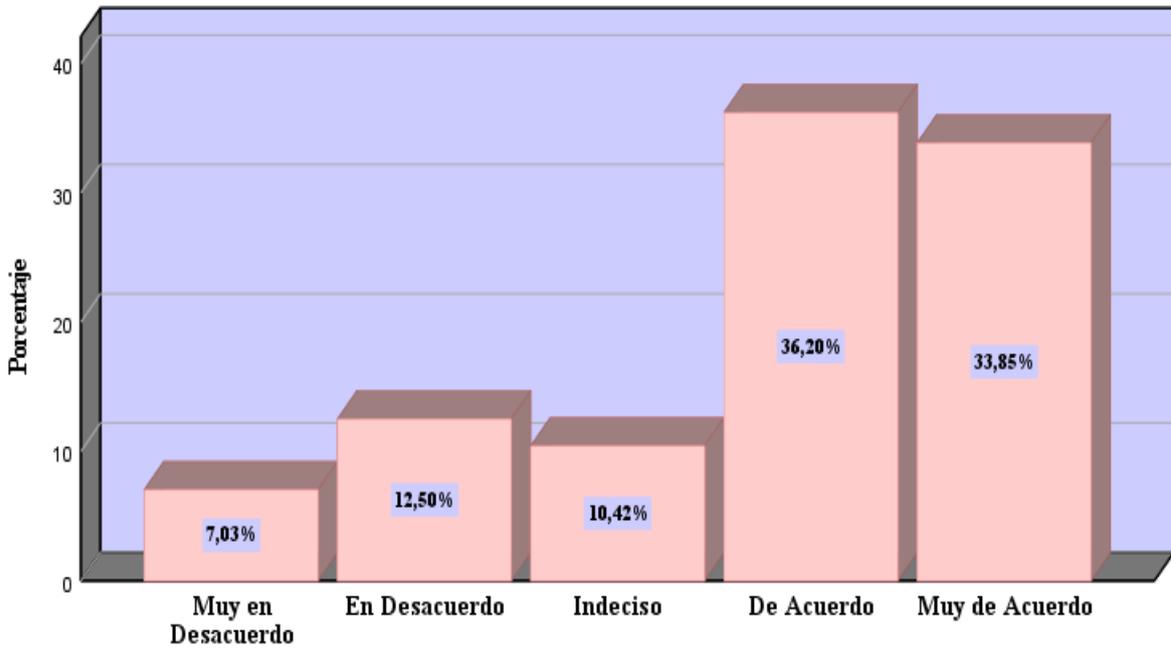
**Figura 4** Las Capacitaciones que brinda el empleador son importantes porque promueven el Rendimiento Laboral



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

En la siguiente figura se observa un alto porcentaje de 49,48% muy de acuerdo de los empleados de las PYMES con la afirmación de que las capacitaciones que brinda el empleador son importantes porque promueven el rendimiento laboral, además, el 36,20% estuvo de acuerdo, también es importante considerar que el nivel indecisión es elevado en el cual se presenta con un porcentaje del 11,46% , mientras que los empleados que estuvieron en desacuerdo dio un resultado del 1,02 y finalmente como menor resultado se obtuvo un 1,04% de empleados que estuvieron muy en desacuerdo con la afirmación. Es importante analizar la mayor parte de los empleados de estas pequeñas y medianas empresas consideran muy necesario que se realicen de manera constante capacitaciones con el fin de elevar su desempeño, el mismo que le otorgara un beneficio a la institución donde laboran.

**Figura 5** Participación solo del dueño o líder en la toma de decisiones

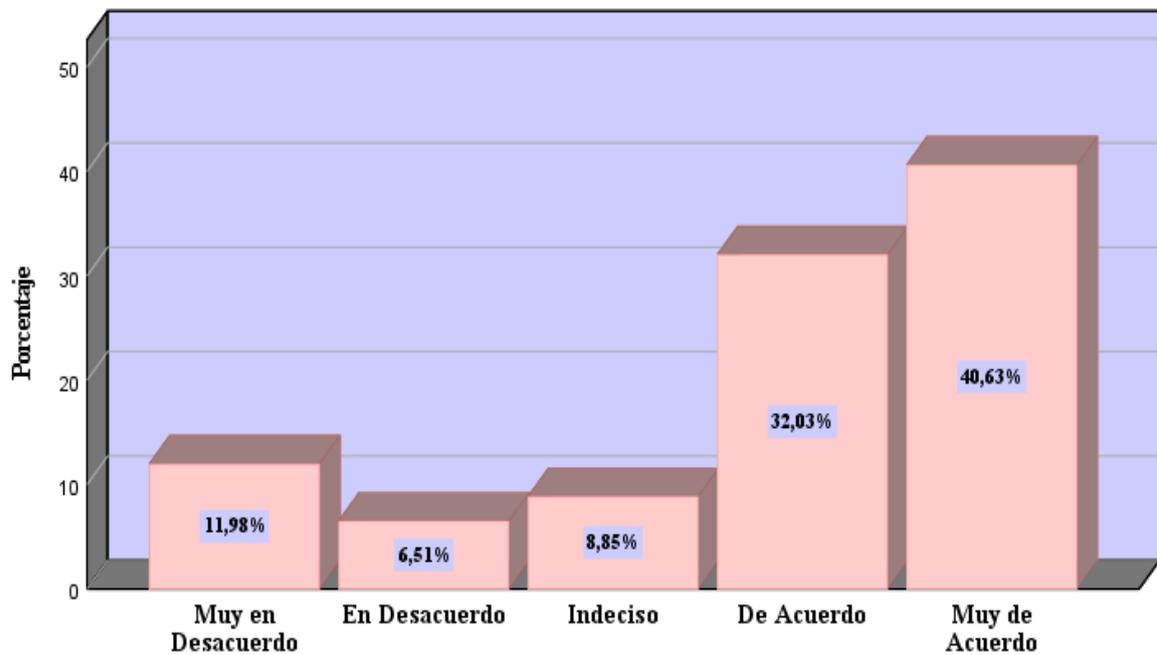


**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

En la figura cinco se observa que tuvo como resultado similar en la valoración de muy de acuerdo con 33,86% y de acuerdo con 36,20% lo cual nos señala que ambas se inclinan a la afirmación que, dentro de su lugar de trabajo, no puedo emitir opiniones ni participar con ideas debido a que esto netamente lo hace el dueño o líder del negocio. Otro punto importante en el grafico es que se puede visualizar una división ente lo positivo y negativo de la afirmación ya que, en la valorización de indeciso, en desacuerdo y muy en desacuerdo se obtiene alrededor de un 30% que indica que no existe esa participación y hay indecisión para emitir una opinión, esto sucede debido que en ciertas PYMES no se les permite a los empleados a participar y ni contribuir con ideas que favorezcan al crecimiento profesional y empresarial.

**Figura 6** Se generan ordenes sin las respectivas instrucciones que indique como ejecutar la acción de trabajo.

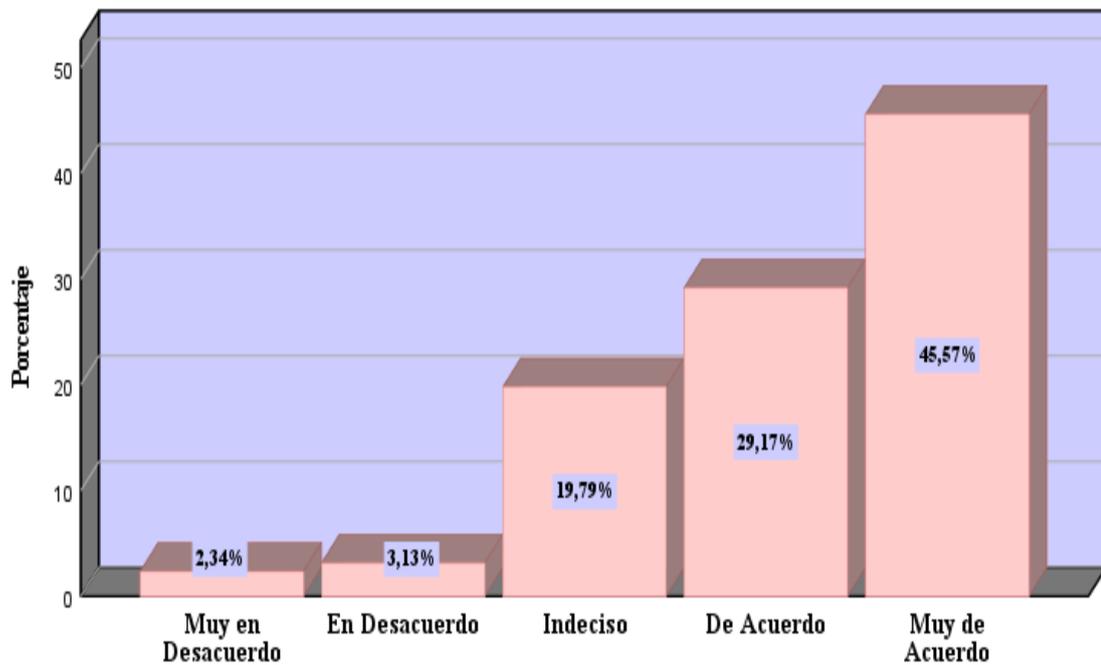


**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

El 40,63% de los empleados estuvieron muy de acuerdo con la afirmación ya que, constantemente se generan ordenes, pero estas no están acompañadas de las instrucciones que indique como llevar a cabo las acciones de trabajo, por otro lado, el 11,98% dio un resultado de muy en desacuerdo y el 8,85% de los empleados estuvieron indecisos ante dicha afirmación. Se puede observar que existe un alto porcentaje que afirma que la mayor parte de las PYMES Comerciales del Cantón no le otorgan a su personal las respectivas instrucciones para ejecutar sus labores, la misma que causa un conflicto en el personal ya que desconocen cómo se lleva a cabo dichas funciones.

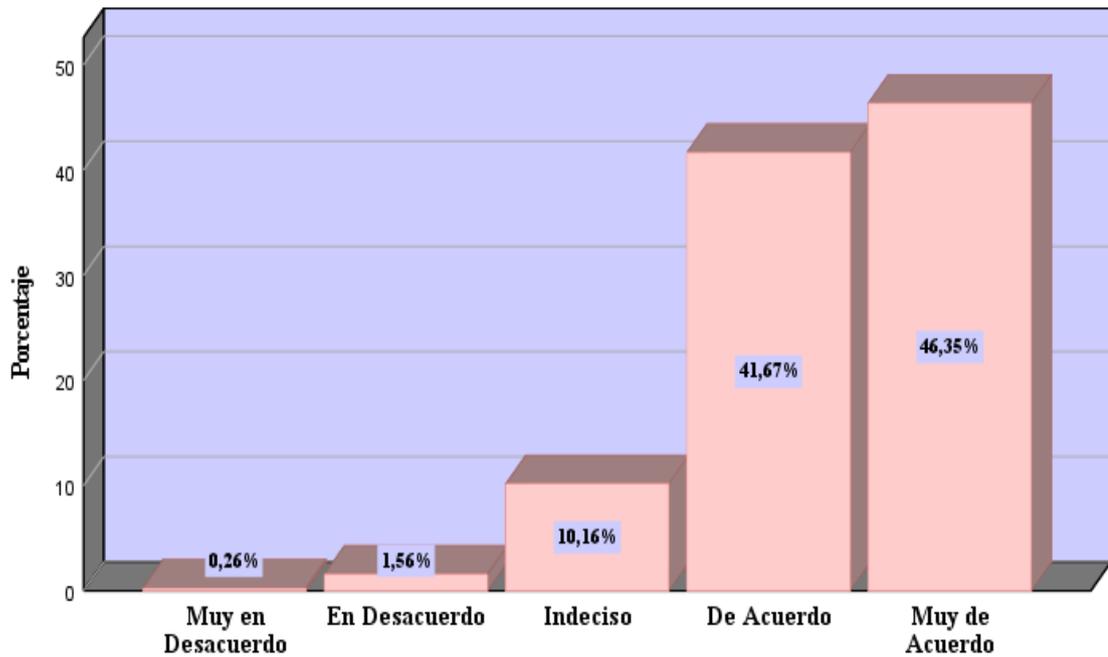
**Figura 7** Característica en cuanto a la Comunicación dentro la PYME es que toda la información fluye de manera adecuada.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

En la siguiente figura se puede observar que el 45,57% estuvo muy de acuerdo, ya que en cuanto a la comunicación dentro de la PYME donde trabajan toda la información fluye de forma correcta y por lo tanto se la puede catalogar como de calidad, así mismo el 29,17% comparte la opinión de estar de acuerdo con la afirmación, en cuanto al nivel indecisión se obtuvo un considerable porcentaje del 19,79%, por último se visualiza en la figura que los empleados también presentaron un resultado pequeño desfavorable con un porcentaje de 3,13% en desacuerdo y 2,34% muy en desacuerdo con la afirmación.

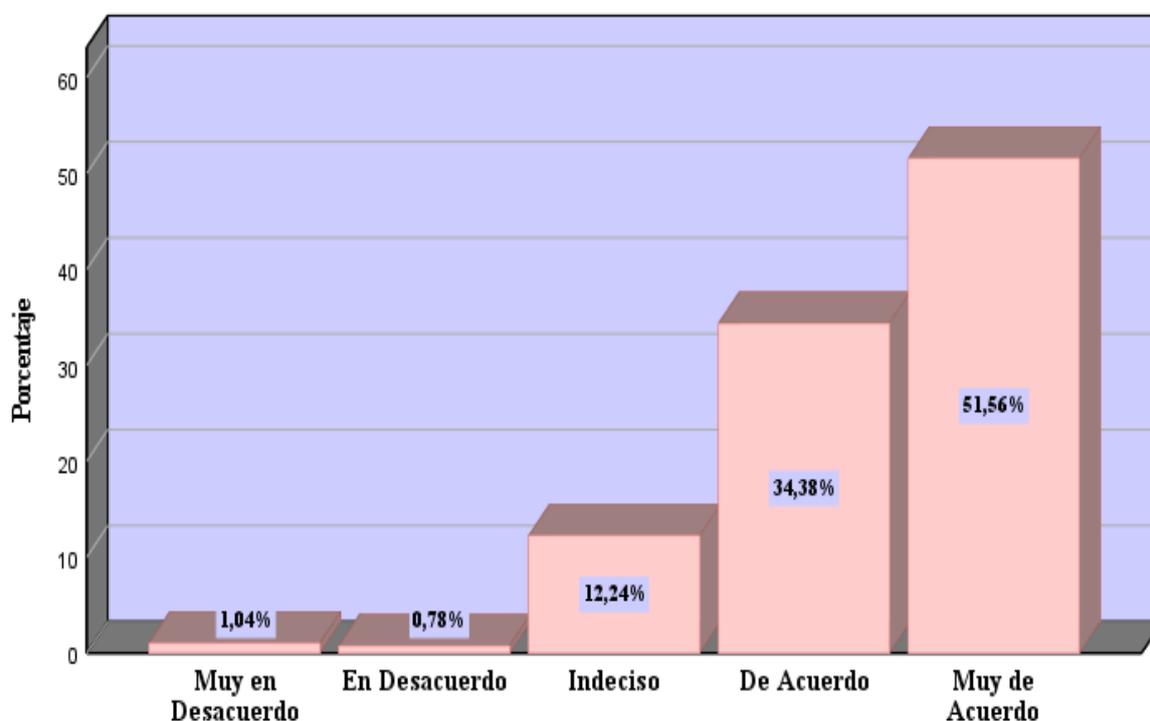
**Figura 8** La Buena Comunicación que caracteriza a la PYME ha permitido generar un Clima Laboral Satisfactorio.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la figura ocho se puede apreciar un 46,35% muy de acuerdo con la afirmación de que la buena comunicación que caracteriza a la PYME ha permitido generar un clima laboral satisfactorio, además se obtuvo un 41,67% de acuerdo por parte de los empleados lo cual son resultados favorables para las PYMES Comerciales del Cantón Milagro. Adicional a esto también se ve reflejado en la figura un porcentaje de indecisión considerable de un 10,16% y finalmente como resultado mínimo se demostró un 1,82% entre muy en desacuerdo y en desacuerdo.

**Figura 9** Considera que usted es un empleado o colaborador satisfecho.

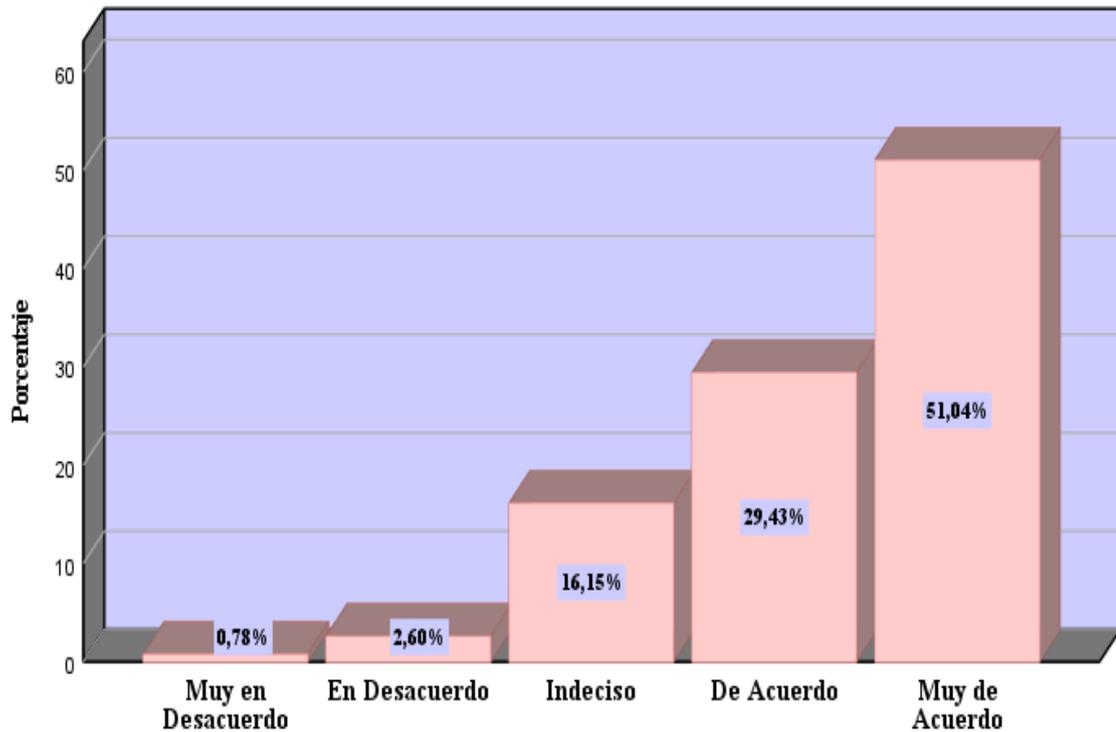


**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

En la figura nueve se puede apreciar un resultado mayor de 51,56% muy de acuerdo con la afirmación de que los empleados o colaboradores se sienten satisfechos, le sigue de acuerdo con 34,38%, Por otro lado, como resultados negativos tenemos una aproximado de 13% entre los resultados de indecisión, en desacuerdo y muy en desacuerdo de los empleados que no se encuentran satisfechos en su lugar de trabajo. Como podemos observar gran parte de empleados se encuentran satisfechos con su entorno laboral.

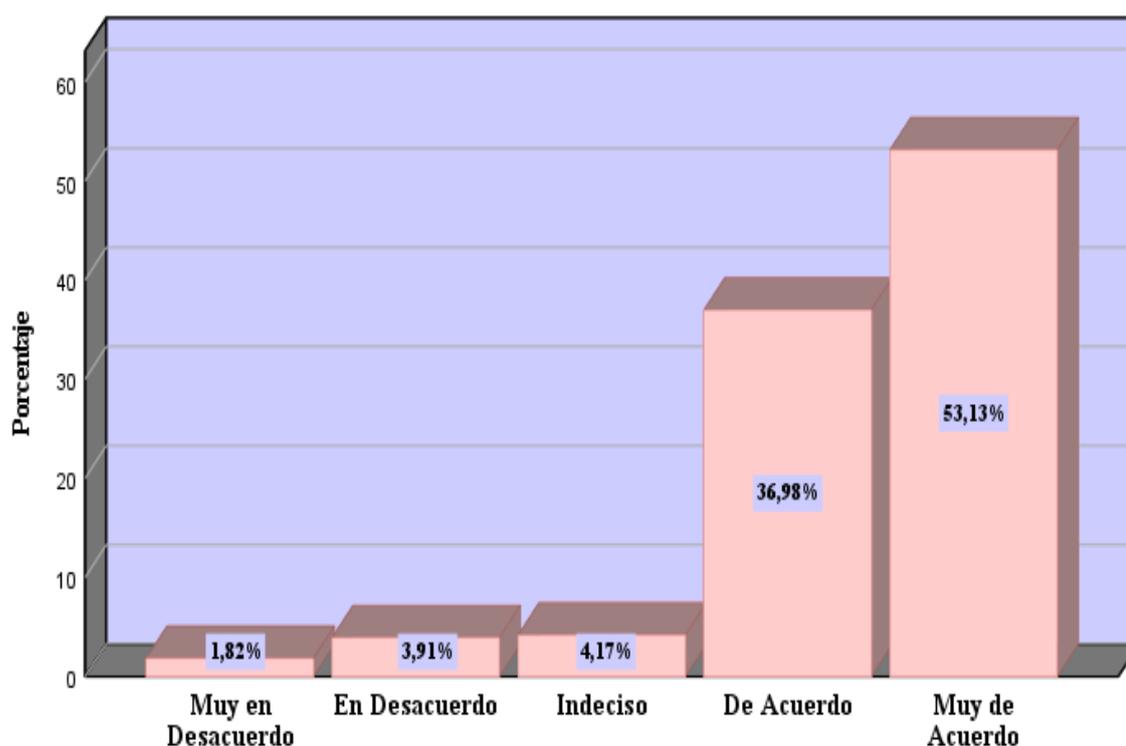
**Figura 10** La Satisfacción que usted siente dentro de la PYME donde labora le permite mejorar su Rendimiento Laboral.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

Se puede apreciar en la siguiente figura que tiene como resultado un 51,04% muy de acuerdo con la afirmación de que la satisfacción que se siente dentro de la PYME donde se labora le permite mejorar su rendimiento laboral, además el 29,43% también estuvo de acuerdo con dicha afirmación, y en caso contrario se reflejó un resultado de 16,15% de indecisión y un 0,78% muy en desacuerdo, 2,60% en desacuerdo. Se considera que los empleados se sienten satisfechos con su trabajo y esto los impulsa a dar su máximo en la empresa.

**Figura 11** Su desempeño Laboral se caracteriza por brindar una excelente atención al cliente y de esa forma promover las ventas del negocio.

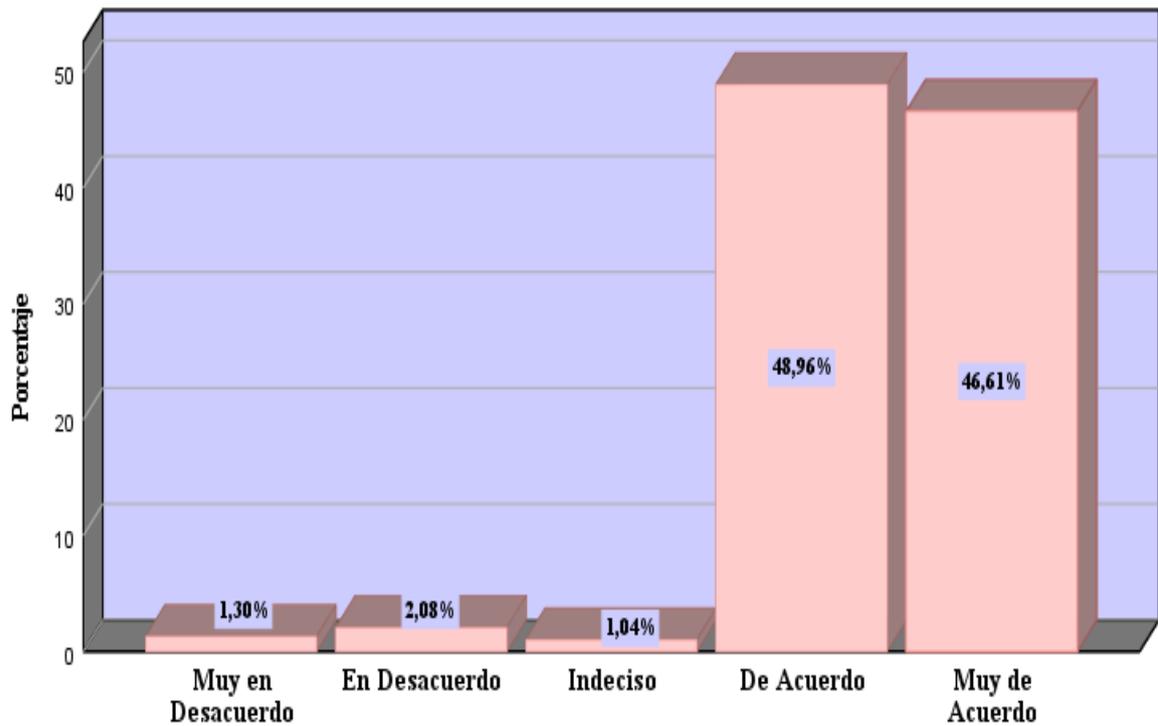


**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

El 53,13% estuvo muy de acuerdo con la afirmación de que su desempeño laboral se caracteriza por brindar una excelente atención al cliente y de esa forma promover las ventas del negocio, con un resultado similar el 36,98% estuvo de acuerdo, adicional a esto también se puede observar que tuvo un porcentaje de indecisión de 4,17%, el 3,91% estuvo en desacuerdo y muy en desacuerdo el 1,82%. Se puede analizar que los empleados se esfuerzan por brindar a los clientes una buena atención y dejar una imagen de la empresa, ya que satisfacen las necesidades que presentan los clientes, de tal manera que se vuelvan clientes potenciales.

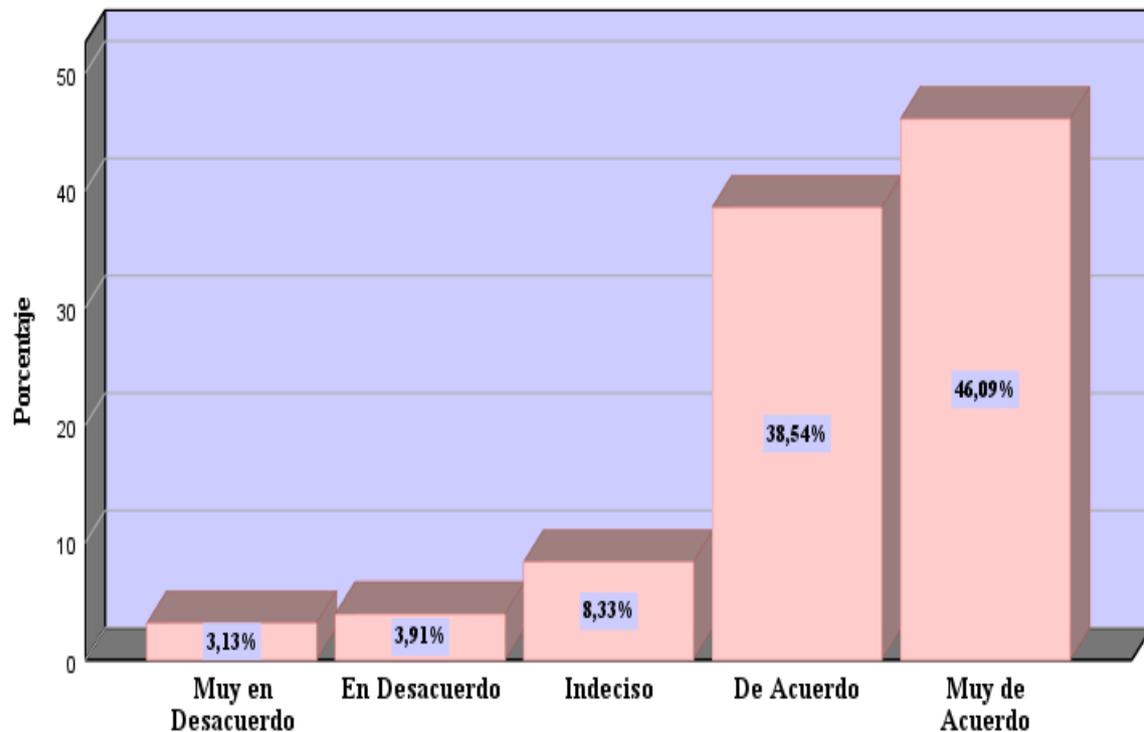
**Figura 12** La Satisfacción Laboral que posee lo conduce a efectuar un trabajo de calidad que le permita atraer nuevos clientes.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

En la figura doce se puede apreciar que se obtuvo un resultado considerable tanto en de acuerdo con un 48,96% y muy de acuerdo con 46,61%, esto indica que la mayoría de los empleados se inclinan a la afirmación presente de que la satisfacción laboral que posee los lleva constantemente a efectuar un trabajo de alto nivel que permite atraer nuevos clientes al negocio y de esa forma contribuir con al éxito del mismo, lo cual es muy favorable para el lugar donde labora.

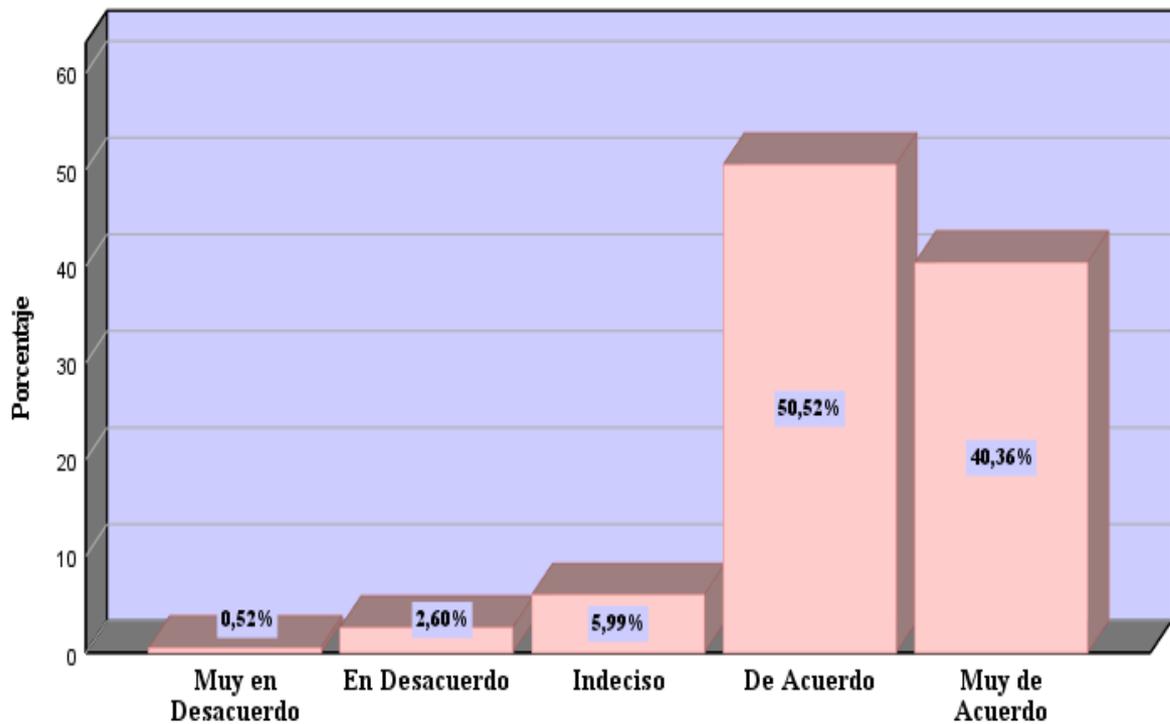
**Figura 13** Característica del Personal de la PYME donde usted colabora es que existe un alto Nivel de Participación, Colaboración y Trabajo en equipo.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

Se puede observar en la siguiente figura se obtuvo un resultado de 46,09% muy de acuerdo y un 38,54% de acuerdo con la afirmación que caracteriza al personal de la PYME donde se colabora es que existe un alto nivel de participación, colaboración y trabajo en equipo, además también se puede visualizar que se tiene un resultado del 8,33% de indecisión, 3,91% y un 3,13% de empleados que están muy en desacuerdo con dicha afirmación.

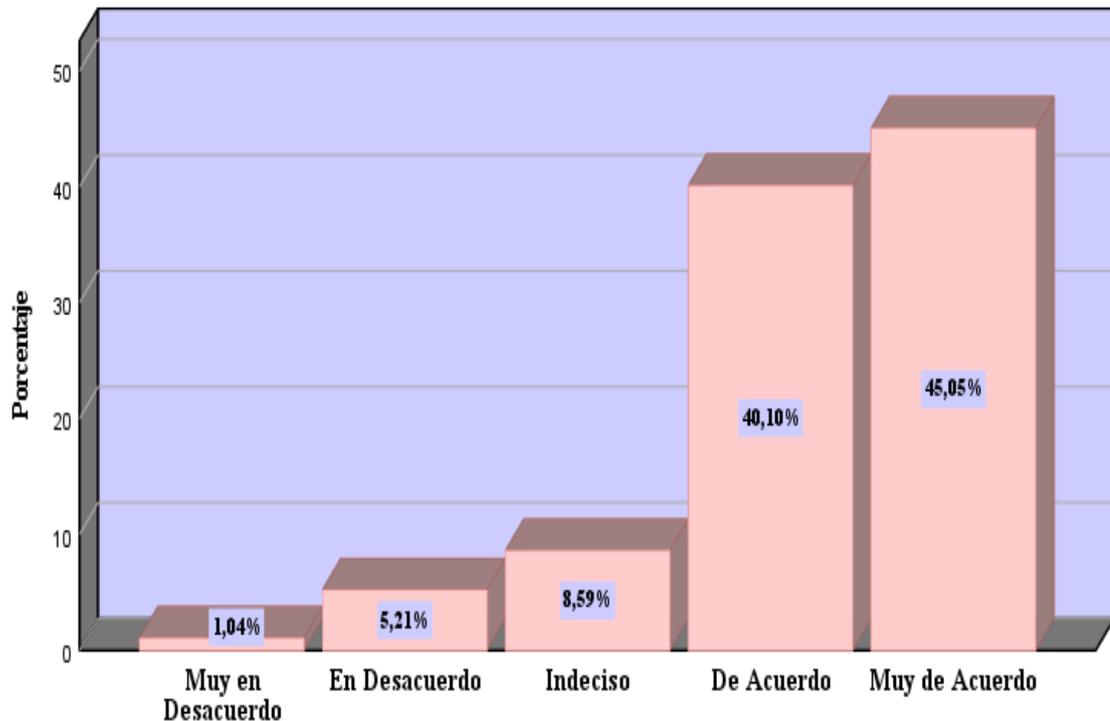
**Figura 14** La PYME donde usted colabora se caracteriza por presentar un mínimo Nivel de Conflictos Laborales.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

Se puede observar en la siguiente figura que se obtuvo un resultado del 50,52% de acuerdo y un 40,36% muy de acuerdo con la afirmación de que la PYME donde colaboran se caracteriza por presentar un mínimo nivel de conflictos laborales, además también se puede visualizar que los empleados que tuvieron un nivel de indecisión del 5,99%, muy en desacuerdo con un resultado de 0,52%, en desacuerdo con 2,60%. Como se puede observar gran parte de las PYMES no existen rivalidades entre el personal, lo cual genera un ambiente de armonía en la empresa la mismo que proyecta una sólida y confiable imagen de su personal.

**Figura 15** Las Relaciones de compañerismo dentro de la PYME es que este es positivo y permite efectuar las tareas con un alto nivel de efectividad.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

El 45,05% de los empleados estuvieron muy de acuerdo, de igual manera el 40,10% de acuerdo los cuales se inclinan hacia la afirmación de que una característica de las relaciones de compañerismo dentro de la PYME donde usted labora es que este positivo y permite efectuar las tareas con un alto nivel de efectividad, caso contrario los empleados que estuvieron en indecisión tuvo un porcentaje de 8,59%, en desacuerdo presentaron un resultado del 5,21% y 1,04% muy en desacuerdo.

### **3.2. Contrastación de Hipótesis**

#### **3.2.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1**

Adquiriendo la presente hipótesis:

*Los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.*

Se procede a realizar los siguientes procesos:

#### **1. Planteamiento:**

Ho: Los Incentivos no influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

Ha: Los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

2. **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

3. **Criterios para la contrastación:**

p-valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta Ha.

p-valor  $\geq 0.05$ , se acepta la Ho.

4. **Prueba estadística**

Por medio del software SPSS Statistics, se procedió a calcular el coeficiente de la correlación entre las variables de Satisfacción Laboral e Incentivos. (Tabla 3)

*Tabla 3 “Correlación de Pearson para la Hipótesis específica 1”*

Correlaciones		Incentivos	Satisfacción Laboral
<b>Incentivos</b>	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

Se demostró que el valor que se obtuvo para el coeficiente de correlación fue de 0,897, junto con el valor  $p=0,000 < 0,05$ , en este sentido nos señala que la correlación entre las dos dimensiones tiene un alto nivel.

Se implementó el estudio estadístico de análisis de regresión lineal simple, con el fin de evaluar la respectiva relación, la cual nos conduce a formular ciertas predicciones. Es por ello que se calculó en este punto la regresión lineal: (Tabla 4 y 5)

**Tabla 4** “Resumen del modelo”

<b>Modelo</b>	<b>R</b>	<b>R cuadrado</b>	<b>R cuadrado ajustado</b>	<b>Error estándar de la estimación</b>
1	,897 <sup>a</sup>	<b>,804</b>	,804	,73692

a. Predictores: (Constante), Incentivos

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

**Tabla 5** “Coeficientes de regresión lineal”

<b>Modelo</b>		<b>Coeficientes no estandarizados</b>		<b>Coeficientes estandarizados</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>	<b>95,0% intervalo de confianza para B</b>	
		<b>B</b>	<b>Desv. Error</b>				<b>Beta</b>	<b>Límite inferior</b>
1	(Constante)	,975	,197		4,956	,000	,588	1,362
	Incentivos	,930	,023	,897	39,588	,000	,884	,976

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

## 5. Decisión:

El modelo se observa que el coeficiente de regresión es de 0,930, con un coeficiente de determinación del 80.4% (R-sq) y valor p-valor = 0,000 < 0,05, lo que implica que, si hay evolución de la *Satisfacción Laboral en función de los incentivos*, por lo que se debe aceptar la  $H_a$  y rechazar la  $H_0$ .

**Conclusión:** Los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

### 3.2.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2

Adquiriendo la presente hipótesis:

*La Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.*

Se procede a realizar los siguientes procesos:

#### 1. Planteamiento:

Ho: La Capacitación no influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

Ha: La Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

#### 2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

#### 3. Criterios para la contrastación:

p-valor  $< 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta Ha.

p-valor  $\geq 0.05$ , se acepta la Ho.

#### 4. Prueba estadística:

Con el uso del software SPSS Statistics, se pudo llevar a cabo un procesamiento de datos correspondiente al coeficiente de correlación entre la variable de Captación de los Empleados y la variable de Atención a clientes (Tabla 6)

*Tabla 6 “Correlación de Pearson para la hipótesis específica 2”*

Correlaciones		Captación de los Empleados	Atención a Clientes
Captación de los Empleados	Correlación de Pearson	1	,935**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
Atención a Clientes	Correlación de Pearson	,935**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

Elaborado por la Autora

Por medio de los cálculos realizados se obtuvo un acertado coeficiente de correlación el cual es de 0,935, junto con el valor  $p=0,000 < 0,05$ , en este sentido esto señala que la correlación entre las dos dimensiones tiene un alto nivel.

Se implementó el estudio estadístico de análisis de regresión lineal simple, con el fin de evaluar la respectiva relación, que da paso a realizar las correspondientes predicciones. En este momento se lleva a cabo los cálculos de la regresión lineal: (Tabla 7 y 8)

Tabla 7 “Resumen del modelo”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,935 <sup>a</sup>	,874	,874	,555

a. Predictores: (Constante), Captación de los Empleados

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

Elaborado por la Autora

Tabla 8 “Coeficientes de regresión lineal”

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Estándar				Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	,989	,153		6,458	,000	,688	1,290
Captación de los Empleados	<b>,909</b>	,018	,935	51,457	<b>,000</b>	,874	,943

a. Variable dependiente: Atención a Clientes

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

Elaborado por la Autora

## 5. Decisión:

Se puede observar que, por medio de los cálculos, el coeficiente de regresión es de 0,909, con un coeficiente de valor del 87.4% ( $R-sq$ ) y valor  $p$ -valor = 0,000 < 0,05, lo cual indica que, si existe evolución de la *Atención a Clientes con la Captación de los Empleados*, por lo que se debe aceptar la  $H_a$  y rechazar la  $H_o$ .

**Conclusión:** La Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

### 3.2.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Adquiriendo la presente hipótesis:

*El Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.*

Se procede a realizar los siguientes procesos:

#### 1. Planteamiento:

$H_o$ : El Liderazgo Autoritario no incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

$H_a$ : El Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

2. Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

#### 3. Criterios para la contrastación:

$p$ -valor < 0.05, se rechaza la  $H_o$  y se acepta  $H_a$ .

$p$ -valor  $\geq 0.05$ , se acepta la  $H_o$ .

#### 4. Prueba estadística

Por medio del programa estadístico, el cálculo reflejó que el coeficiente de correlación entre las variables de Liderazgo Autoritario y Trabajo en Equipo. (Tabla 9)

*Tabla 9 “Correlación de Pearson para la hipótesis específica 3”*

Correlaciones		Liderazgo Autoritario	Trabajo en Equipo
Liderazgo Autoritario	Correlación de Pearson	1	,906**



1	(Constante)	1,587	,066		24,108	,000	1,458	1,717
	Liderazgo Autoritario	<b>,344</b>	,008	,906	41,948	<b>,000</b>	,328	,361

a. Variable dependiente: Trabajo en Equipo

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

### 5. Decisión:

El modelo lineal se ajusta con mínimos errores, observando que el coeficiente de regresión es de 0,344, lo que implica que hay evolución del *Trabajo en Equipo en función del Liderazgo Autoritario* con un coeficiente de determinación del 82.2% (*R-sq*), por lo que es un buen ajuste y, por tanto, los residuos son mínimos. El valor *p-valor* = 0,000 < 0,05, lo que se debe rechazar la  $H_0$ .

**Conclusión:** El Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

#### 3.2.4. Contrastación de Hipótesis Específica 4

Adquiriendo la presente hipótesis:

*La Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.*

Se procede a realizar los siguientes procesos:

#### 1. Planteamiento:

$H_0$ : La Comunicación no influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

$H_a$ : La Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

#### 2. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)

#### 3. Criterios para la contrastación:

$p\text{-valor} < 0.05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_a$ .

p-valor  $\geq 0.05$ , se acepta la  $H_0$ .

#### 4. Prueba estadística

Al momento de utilizar el programa estadístico, se logró realizar un procesamiento de datos del coeficiente de correlación entre los indicadores de Comunicación y Clima Laboral PYMES Comerciales (Tabla 12).

**Tabla 12** “Correlación de Pearson para la hipótesis específica 4”

Correlaciones		Comunicación	Clima Laboral
<b>Comunicación</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,959**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
	N	384	384
<b>Clima Laboral</b>	Correlación de Pearson	<b>,959**</b>	1
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	
	N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

A través de los cálculos realizados se obtuvo un correspondiente coeficiente de correlación el cual es de 0,959, junto con el valor  $p=0,000 < 0,05$ , en este sentido señala que la correlación entre los indicadores es muy alta.

Se concluye que el respectivo estudio estadístico, por medio del análisis de regresión lineal simple, con el objetivo de evaluar la respectiva relación, la misma que conduce a formular ciertas predicciones. Ahora en este punto calculamos la regresión lineal: (Tabla 13 y 14)

**Tabla 13** “Resumen del modelo”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,959 <sup>a</sup>	<b>,920</b>	,920	,449

a. Predictores: (Constante), Comunicación

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

*Tabla 14 “Coeficientes de regresión lineal”*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Erro r				Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	,929	,116		7,979	,000	,700	1,158
	Comunicación	<b>,897</b>	,014	,959	66,342	<b>,000</b>	,870	,923

a. Variable dependiente: Clima Laboral

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

##### 5. Decisión:

El modelo lineal se ajusta con mínimos errores, observando que el coeficiente de regresión es de 0,897, lo que implica que hay evolución *del Clima Laboral en función de la Comunicación* con un coeficiente de determinación del 92.00% (*R-sq*), por lo que es un buen ajuste y, por tanto, los residuos son mínimos. El valor *p-valor* = 0,000 < 0,05, lo que se debe rechazar la  $H_0$ .

**Conclusión:** La Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

### 3.2.5. Contrastación de Hipótesis General

Adquiriendo la presente hipótesis:

*La Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.*

Se procede a realizar los siguientes procesos:

**1. Planteamiento:**

H<sub>0</sub>: La Motivación no influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

H<sub>a</sub>: La Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

**2. Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  (nivel de confianza de 95%)

**3. Criterios para la contrastación:**

p-valor < 0.05, se rechaza la H<sub>0</sub> y se acepta H<sub>a</sub>.

p-valor  $\geq 0.05$ , se acepta la H<sub>0</sub>.

**4. Prueba estadística:**

Por medio del software estadístico, se llevó a cabo un cálculo en el cual el coeficiente de correlación entre los dos indicadores de Motivación y Desempeño Laboral. (Tabla 15)

*Tabla 15 “Correlación de Pearson para la Hipótesis Principal”*

Correlaciones		Variable Independiente	Variable Dependiente
<b>Variable Independiente</b>	Correlación de Pearson	1	<b>,968**</b>
	Sig. (bilateral)		<b>,000</b>
	N	384	384
<b>Variable Dependiente</b>	Correlación de Pearson	<b>,968**</b>	1
	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>	
	N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales  
**Elaborado por la Autora**

A través de los cálculos realizados se obtuvo un correspondiente coeficiente de correlación el cual es de 0,968, junto con el valor  $p=0,000 < 0,05$  en este sentido señala que la relación entre ambos indicadores presente un alto nivel.

Se concluye que el respectivo análisis estadístico por medio de los cálculos de regresión lineal simple, para evaluar la relación, conduce a formular ciertas predicciones. Ahora en este punto procedemos a calcular la regresión lineal: (Tabla 16 y17)

**Tabla 16** “Resumen del modelo”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,968 <sup>a</sup>	,937	,936	1,424

a. Predictores: (Constante), Variable Independiente (Motivación).

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

**Tabla 17** “Coeficientes de regresión lineal”

Modelo	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes estandarizados		t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Erro r			Beta	Límite inferior
1	(Constante)	5,424	,336	16,150	,000	4,764	6,085
	Variable Independiente	,751	,010	,968	75,133	,732	,771

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados de las PYMES Comerciales

**Elaborado por la Autora**

## 5. Decisión:

El modelo lineal se ajusta con mínimos errores, observando que el coeficiente de regresión es de 0,751, lo que implica que hay evolución del *Desempeño Laboral* en función de la *Motivación* con un coeficiente de determinación del 91.7% (*R-sq*), por lo que es un buen ajuste y, por tanto, los residuos son mínimos. El valor *p-valor* = 0,000 < 0,05, lo que se debe rechazar la  $H_0$ .

**Conclusión:** La Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.

### **3.3. Propuesta**

#### **3.3.1. Título:**

Estrategia Motivacional para el fomento del Desempeño Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

#### **3.3.2. Objetivos:**

##### **3.3.2.1. Objetivo General**

Diseñar una Estrategia Motivacional para el fomento del Desempeño Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

##### **3.3.2.2. Objetivos Específicos:**

Formular actividades estratégicas basadas en incentivos, capacitaciones, liderazgo participativo y comunicación eficiente.

Determinar los recursos y costos que permitirán la puesta en marcha de las actividades propuestas

Establecer quiénes serán los responsables de monitorear las actividades estratégicas.

Diseñar indicadores que permitan la evaluación y control de las actividades propuestas.

##### **3.3.3. Justificación**

Es esencial aplicar una Estrategia Motivacional para el fomento del Desempeño Laboral en los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, puesto que admite mantener y generar mayor motivación en sus colaboradores, ya que, son el núcleo principal de los negocios, a su vez al emplear esta estrategia impulsa de manera favorable un eficiente desempeño que los conduzca a alcanzar los objetivos propuestos; por ende,

fomentara un adecuado clima laboral, satisfaciendo a cada uno de los empleados de la organización y de tal manera se reduzcan al mínimo los índices de desmotivación.

En cuanto a los diversos beneficios que se obtendrán de la estrategia que engloba aspectos como, mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores teniendo un buen clima laboral con una comunicación fluida entre empleados y jefes de la organización, incentivándolos constantemente para que den su mejor potencial, de tal manera que la empresa reconozca sus logros y se premien por ellos, por lo tanto como consecuencia de la motivación los colaboradores presentaran menos problemas o quejas ampliando su punto de vista a uno más pacífico y tranquilo, demostrando estar más involucrados de modo especial aportando con ideas y trabajando en equipo con objetivos en común, permitiendo mayor competitividad generando así más compromiso e innovación, dando como resultado una empresa más competitiva, lo que ocasionara que los empleados entre en un espacio donde puedan desenvolverse incrementando su estímulo y estén complacidos con la entidad donde laboran, transmitiendo lo satisfactorio que es laborar en ese negocio.

Si, se implementa la estrategia propuesta, los principales beneficiados serán tanto los empleados, ya que todas las actividades están dirigidas hacia ellos, por lo cual tendrán mayor reconocimiento por su buen desempeño en la organización, trabajando en un ambiente satisfactorio, por otro lado, también se verán beneficiados los dueños del negocio ya que tendrán un mejor funcionamiento de la PYME y alcanzando las metas con un equipo de trabajo comprometido con sus obligaciones laborales.

#### **3.3.4.Desarrollo de la Estrategia Propuesta**

Estrategia Motivacional para el fomento del Desempeño Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro.

*Tabla 18 “Operatividad de la Estrategia”*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>INCENTIVOS</b>	Reconocimiento mensual por su buen desempeño en la empresa.	Material Diploma	\$30	Dueño del negocio	Aumento del desempeño laboral entre los subordinados.	Disminución del 70% de errores en ejecución de tareas, a partir de febrero del 2022.
	Otorgar bonos semestrales a los dos mejores empleados, por su productividad y cumplimiento de metas	Transferencia bancaria.	\$600	Dueño del negocio	Mayor productividad por parte de los empleados.	Al menos un incremento del 25% de productividad laboral, a partir de febrero del 2022.
<b>COMUNICACIÓN</b>	Charla de Relaciones Humanas	Material Coffee Break Especialista	\$240	Dueño del negocio	Relaciones interpersonales que potencien la actividad laboral.	Máximo 2 conflictos mensuales entre empleados, desde enero 2022.

	Política de comunicación	Política	\$0	Dueño del negocio	Relaciones de confianza entre jefe y subalternos, al aplicar la política.	Cumplimiento del 100% de las actividades laborales encomendadas, a partir de enero 2022.
<b>LIDERAZGO</b>	Reuniones informativas mensuales para motivar a los empleados, y celebrar sus logros.	Registro de Asistencia del personal	\$0	Dueño del negocio	Mayor integración y compromiso con la empresa.	Aumento de productividad en las actividades del 35%, a partir de enero del 2022.
	Dinámica Check in	Facilitador Material	\$200	Dueño del negocio	Aumento de confianza y un equipo más integrado.	Fortalecimiento los vínculos personales en un 40% a partir de febrero del 2022, para lograr los objetivos o metas grupales.

<b>CAPACITACIONES</b>	Capacitación de Cómo combatir el estrés laboral dentro de la organización.	Instructor Coffee Break Proyector Material	\$260	Dueño del negocio	Engrandezca el grado de productividad de los subordinados.	Incremento de la productividad de las actividades en un 55%, a partir de enero del 2022.
	Capacitación de buen comportamiento en el área laboral y atención al cliente.	Especialista Coffee Break Proyector	\$240	Dueño del negocio	Mejora la interacción entre colaboradores y eleva el interés por asegurar la calidad en el servicio.	Máximo el interés de los empleados en un 65%, a partir de febrero del 2022.
	<b>TOTAL DE LA PROPUESTA = \$1.570</b>					

**Fuente:** Elaborado por la Autora

### **3.3.5. Impacto**

Al momento de generar una estrategia que se propone que sea aplicada a las pequeñas y medianas empresas del sector comercial de Milagro, la cual es a favor de los empleados, en este sentido es importante recalcar que el impacto es tanto económico como social, los cuales beneficiaran a los empleados, dando paso a tener un personal motivado el cual ayudará a mejorar la productividad y desarrollo de la organización, fomentando mejor fluidez en la comunicación de la empresa.

En este sentido en lo que respecta al impacto social se presenta debido, a que si las empresas tienen un mayor nivel de desempeño y de productividad laboral, esto significará que podrán abarcar mayores actividades laborales en menor tiempo, lo cual contribuye a la productividad empresarial generando así mayor estabilidad al negocio y lo fortalece dentro del mercado; por ende, esto representa al impacto de tipo económico para el negocio, pero a su vez está generando un empleo para el trabajador y esto es parte de un impacto de tipo social de personas con empleo que podrán cubrir sus necesidades, con una organización que potencie su crecimiento de tal forma que se logrará generar más empleo a futuro y aportar al desarrollo local.

### **3.3.6. Lineamientos para Evaluar la Propuesta**

La presente propuesta será evaluada por los siguientes indicadores:

- Disminución del 70% de errores en ejecución de tareas, a partir de febrero del 2022.
- Al menos un incremento del 25% de productividad laboral, a partir de febrero del 2022.
- Máximo 2 conflictos mensuales entre empleados, desde enero 2022.
- Cumplimiento del 100% de las actividades laborales encomendadas, a partir de enero 2022.
- Aumento de productividad en las actividades del 35%, a partir de enero del 2022.
- Fortalecimiento los vínculos personales en un 40% a partir de febrero del 2022, para lograr los objetivos o metas grupales.
- Incremento en la productividad de las actividades en un 55%, a partir de enero del 2022.
- Máximo el interés de los empleados en un 65%, a partir de febrero del 2022.

## CONCLUSIONES

Con respecto a la variable de Motivación se estipula que es una base fundamental en la cual permite que los empleados pueden participar y estar satisfechos con su puesto de trabajo, es por ello que es importante reconocer los logros de cada uno de ellos, y necesidades para determinar las clases de estrategias motivacionales, de tal forma que se fomente la proactividad, eficiencia y eficacia, que la organización se interese por sus subordinados y conozcan las razones que los empujan a trabajar, sobre todo tratar de que se sientan a gusto con su área laboral que sea parte de la empresa, compartiendo sus opiniones e ideas para mejorar los procesos laborales, por lo cual esto mejora tanto el ambiente laboral como el desarrollo de la organización y eleva el desempeño de los empleados; por ende, mediante el cálculo de las distintas pruebas de hipótesis se consiguió un valor de  $p= 0,000 < 0,05$ , el cual establece que sí existe relación entre las variables y es por ello que se determina que la motivación si influye en el desempeño laboral de los empleados.

En lo que corresponde a los resultados estadísticos que se alcanzaron mediante el cálculo de la prueba de hipótesis se determinó que  $p=0,000 < 0,05$ , lo cual indica que los Incentivos si influyen en la Satisfacción laboral de los colaboradores de las pequeñas y medianas empresas, en este aspecto los incentivos desarrollan un papel importante para mantener un alto nivel de satisfacción dentro de la organización, de tal manera que esto permita que los colaboradores se encuentren motivados para trabajar, ya que son el núcleo de la empresa para el buen funcionamiento, que a su vez al emplear este tipo de estrategias elevan la productividad y rendimiento; por lo tanto, se establece que los incentivos laborales son un factor indispensable para el crecimiento del negocio.

Por otro lado, la Capacitación del personal es un factor que destaca en todas las organizaciones, debido que ofrece diversos beneficios, los cuales les permite a los trabajadores seguir adquiriendo conocimientos, teóricos, prácticos, habilidades y actitudes, con el fin de que se desenvuelvan en el entorno empresarial y alcanzar las metas propuestas; por ende, este factor incrementa el desempeño dentro de la organización otorgando la oportunidad para innovar las actividades laborales de manera que se desarrollen con calidad y en menor tiempo. Es por ello que al desarrollarse los cálculos correspondientes a la prueba de hipótesis se consiguió un valor  $p= 0,000 < 0,05$ , el cual demostró que la Capacitación sí influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, lo cual esto permite que exista un mayor desempeño e incremente el compromiso con la empresa de tal manera que se vea reflejado en la imagen que proyectan cada uno de los subordinados de la institución.

El Liderazgo Autoritario es uno de los aspectos que consiste principalmente en que limita la participación e interacción de los empleados, de tal forma que no existe una correcta comunicación entre los subordinados de la organización generando un entorno de desconfianza y trabajos bajo presión, obstruyendo que el personal se integren como equipo, ya que los líderes toma las decisiones de manera unilateral basándose en castigos o recompensas, considerándose a sí mismo como el único capacitado para ejecutar dicha función. Por tal motivo al momento de efectuar la prueba de hipótesis con las variables de liderazgo autoritario y trabajo en equipo, el resultado que se obtuvo fue  $p= 0,000 < 0,05$ , lo cual indica que si existe relación entre las variables; por lo tanto, se determina que el liderazgo autoritario incide en el trabajo en equipo.

La Comunicación es un factor primordial para cada organización, debido que no solo se enfoca en compartir la información, sino también de recibirla es decir un intercambio de datos, la buena comunicación favorece a los empleados de la empresa con el fin de que se mantengan motivados fomentando un mejor ambiente laboral y la integración del personal, es por ello que se debe de disponer de canales efectivos para comunicarse de manera clara y coherente sin la existencia de dudas sobre las actividades encomendadas; por ende, al ejecutar los respectivos cálculos de la prueba de hipótesis se consiguió como resultado un valor de  $p= 0,000 < 0,05$ , el cual establece que la comunicación influye en el clima laboral de los colaboradores de las pequeñas y medianas empresas del cantón.

## **RECOMENDACIONES**

Debido a que se generó una relación directa entre las variables principales de la investigación es sustancial que se implemente una estrategia motivacional para el fomento del desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, por lo cual las actividades estratégicas que se deben tomar como referencia son tales aspectos como incentivos, capacitaciones, liderazgo participativo y comunicación eficiente, estos elementos serán los que van a fortalecer el desarrollo de la organización.

Los resultados del estudio a través de las pruebas de hipótesis, demostraron que los incentivos influyen en la satisfacción laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro; por tal motivo, se recomienda emplear actividades como: el reconocimiento mensual por su buen desempeño en la empresa, de igual manera otorgar bonos semestrales a los dos mejores empleados, por su productividad y cumplimiento de metas, de tal manera estas actividades permitirán un aumento del desempeño laboral entre los subordinados y una mayor productividad por parte de los empleados.

Mediante la aplicación de las correlación de variables, nos dio como resultado, que la capacitación sí influye en la atención a los clientes; por ende, se recomienda emplear actividades como: capacitación de cómo combatir el estrés laboral dentro de la organización y una capacitación de buen comportamiento en el área laboral y atención al cliente, estas mismas actividades permitirán que se engrandezca el grado de productividad de los subordinados; por ende, mejora la interacción entre el personal de la organización, de tal manera que exista un crecimiento por asegurar la calidad en el servicio.

Una vez aplicada las pruebas de hipótesis, se demostró que el liderazgo autoritario incide en el trabajo en equipo de los empleados de las pequeñas y medianas empresas comerciales del Cantón Milagro; por tal razón, se recomienda emplear actividades tales como: reuniones informativas mensuales para motivar a los empleados, y celebrar sus logros, de igual manera realizar Dinámicas Check in, estas actividades permitirán que exista mayor integración y compromiso con la empresa, además de Aumentar la confianza y un equipo más integrado.

En cuanto a la correlación se variables que se aplicó, se dio a conocer que la comunicación sí influye directamente en el clima laboral, debido a esta razón, se recomienda implementar actividades como: charla de relaciones humanas y política de comunicación, por lo cual estas actividades permitirán que las relaciones interpersonales potencien la actividad laboral y al mismo tiempo creara relaciones de confianza entre jefes y subalternos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, E. (2019). *Repositorio.PUCE "La Motivacion y su relacion con el Desepeño laboral"*.  
Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Álvarado, D., & Pillco, J. (2018). *Repositorio Unemi: "El control interno y el desempeño empresarial de las PYMES Comerciales"*. Obtenido de  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4260/1/EL%20CONTROL%20INTERNO%20Y%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20EMPRESARIAL%20DE%20LAS%20PYMES%20COMERCIALES%20-%20ALVARADO%20MONCADA%20DIEGO%2C%20.pdf>
- Álvarez Risco, A. (2020). *Repositorio.ulima: Clasificacion de las investigaciones*. Obtenido de  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez, C. (2015). *Dspace: Relacion entre el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Obtenido de  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2651/TESIS%20MAESTRIA%20CYNTTIA%20GISELL%20PRADO%20ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arenal Laza, C. (2018). *Gestion de la fuerza de ventas y equipos comerciales. MF1001*. san Millán: Tutor Formacion.
- Bohorquez et al, .. (2020). *Scielo:" La Motivacion y el Desempeño Laboral: el capital humano como factor clave en una organizacion*. Obtenido de  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Cardozo, K., & Rodríguez, J. (2019). Desempeño Laboral de los docentes de la institucion Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 79-101. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20663246005/html/index.html>
- Carrasco, R. (2017). *UniversidadUniversidad Internacional del Ecuador: La aportacion de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en la economia ecuatoriana*. Obtenido de  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Carvajal et al, .. (2017). *Eumed: La importancia de las PYMES en el Ecuador*. Obtenido de  
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/pymes-ecuador.html>

- Castillo, G., & Tumalie, J. (2017). *Repositorio " Incidencia de la Satisfacion laboral en la productividad del personal"*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9256/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-425.pdf>
- Castillo, R., & Sacoto, V. (2017). *Revista Espacios: Las PYMES Ecuatorinas: su impacto en el empleo como contribucion del PIB PYMES al PIB total*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n53/a17v38n53p15.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Evaluacion del Desempeño en Gestion de Talento Humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administracion Recursos Humanos: "El capital humano de las organizaciones"*. McGraw-Hill octava edicion.
- Flores, T. C. (2020). *Repositorio UCSG: Evaluacion de desempeño por competencias para el personal de una red privada de laboratorios clínicos*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14975/1/T-UCSG-POS-MGSS-241.pdf>
- Gálvez, E., & Vargas, J. (2018). *Economia y Administracion (E&A): El Impacto del servicio al cliente de las empresas Mexicanas en fucion de la atencion al cliente*. Obtenido de <https://doi.org/10.5377/eya.v9i2.6657>
- Gálvez, E., & Vargas, J. (2018). *Revista Economia y Administracion*. Obtenido de El Impacto del servicio al cliente de las empresas: <https://www.camjol.info/index.php/EyA/article/view/6657>
- García et al, .. (2020). *RepositorioUNAN: Gestion de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12826/1/23050.pdf>
- García, A., Londoño, C., & Ortiz, L. (2017). *Revista Electronica Psyconex: "Factores Internos y Externos que Inciden en la Motivacion Laboral"*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- García, J. (2020). *Psicología y Mente: Tipos de motivación*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
- Gómez, C. E. (2018). *Biblioteca Uiversidad Rafael Landívar: "Factores que afectan el desempeño laboral"*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrceficiente/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- Hernández, F. (2019). *Repositorio.Unimilitar: La Motivacion: "semillero de compromiso en una organizacion"*. Obtenido de

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21314/HERN%C3%81NDEZ CABALLEROFRANCYXIMENA2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/21314/HERN%C3%81NDEZ%20CABALLEROFRANCYXIMENA2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, J., & Urbina, C. (2017). *Repositorio UNAN: Recursos Humanos "motivacion laboral y compensaciones"*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/8149/1/18287.pdf>

Lamilla, J. (2019). *Dspace.UTB "Estrategias motivacionales y su incidencia en la calidad de atencion"*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7230/P-UTB-FCJSE-ADEJE-SECED-000022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leon Diaz, G. (2017). *Repositorio Unjsc: La motivacion y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Cajay - Huari*. Obtenido de <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). *Core UPU: El desempeño laboral revision teorica*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>

Manjarrez et al, .. (2020). *Scielo: La Motivacion en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón de Quevedo Ecuador*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

Mata, L. (2019). *Investigalia: El enfoque de la investigacion, La naturaleza del estudio*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>

Moreno et al, .. (2016). *Repositorio UIGV: "El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral"*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Moreno Pazmiño, K. (2020). *Repositorio UASB: Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la industria grupo empresarial Amseal*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>

Ortiz, D. G. (2020). *Repositorio UASB: "La evaluacion del desempeño y su relacion con la satisfacion laboral, area Subdireccion Administrativa de la empresa Pública Metropolitana de aseo"*. Obtenido de



Sánchez, D. (2020). *Repositorio: Universidad Andina Simon Bolivar "Estudio de la motivacion"*.

Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7318/1/T3191-MDTH-Sanchez-Estudio.pdf>

Tomalá, O. (2019). *Repositorio UPSE*. Obtenido de Estrategia de motivacion para mejorar el desempeño laboral en la Gobernacion, Provincia de Santa Elena:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5178/1/UPSE-TAE-2019-0128.pdf>

Traverso et al, .. (2017). *Ecotec: La Comunicacion Efectiva como elemento de exito en los negocios*. Obtenido de

<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>

Valderrama, C. (2020). *Repositorio UPS: "Motivacion Intersexa y Extrinseca de los trabajadores de la universidad privada de la selva peruana"*. Obtenido de

<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/66/Motivacion%20intrinseca%20y%20extrinseca%20de%20los%20trabajadores%20de%20la%20UPS.pdf>

Zúñiga, X. (2016). *Cybertesis: Las estrategias competitivas y el desarrollo empresarial en las Pymes comerciales de productos de consumo masivo en el cantón Milagro*. Obtenido de

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7972?show=full>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### “FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS”

##### DATOS DEL JURADO EXPERTO

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ZÚÑIGA SANTILLÁN XIOMARA LETICIA</b>
<b>CARGO QUE DESEMPEÑA</b>	<b>DOCENTE TITULAR DE UNEMI</b>
<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO</b>
<b>AÑOS DE EXPERIENCIA</b>	<b>21 AÑOS</b>
<b>ESPECIALIZACIÓN-TÍTULO PROFESIONAL</b>	<b>DOCTORA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>

##### I. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>NOMBRE DE LA INVESTIGACIÓN</b>	La Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	¿Cómo la Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?
<b>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b>	¿De qué manera los Incentivos influyen en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?  ¿De qué Manera la Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?

	<p>¿Cómo el Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?</p> <p>¿De qué Forma la Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021?</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p>	<p>Determinar cómo la Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021, mediante una investigación que contribuya con posibles soluciones ante la problemática estudiada.</p>
<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer de qué manera los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.</li> <li>• Estudiar de qué manera la Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.</li> <li>• Indagar como el Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021.</li> <li>• Mostrar de qué forma la Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.</li> </ul>

<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	La Motivación influye en el desempeño laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.
<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Incentivos influye en la Satisfacción Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.</li> <li>• La Capacitación influye en la Atención a clientes por los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.</li> <li>• El Liderazgo Autoritario incide en el Trabajo en Equipo de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.</li> <li>• La Comunicación influye en el Clima Laboral de los empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020- 2021.</li> </ul>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	Motivación
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	Desempeño laboral
<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	Encuesta escala de Likert
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS.</b>	Empleados de las PYMES Comerciales

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Para calificar los criterios mostrados debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura de calificación:

ESCALA	
Muy Pertinente	5
Pertinente	4
Indeciso	3
Poco Pertinente	2
Nada Pertinente	1

### CUADRO DE CALIFICACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	5	4	3	2	1
		MP	P	I	PP	NP
<b>1.LENGUAJE</b>	Está formulado en el lenguaje apropiado.	X				
<b>2.OBJETIVIDAD</b>	Está expresado de acuerdo a los aspectos o categorías relacionadas a cada variable de estudio.	X				
<b>3.ORDEN EN LAS PREGUNTAS</b>	Existe una organización lógica de las ideas que sustentan el instrumento propuesto.	X				
<b>4. INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para cumplir con el objetivo de la investigación y probar hipótesis.	X				
<b>5.COMPLEMENTARIEDAD</b>	Entre las preguntas existe una complementariedad que permite la correlación de causa y efecto.	X				
<b>6.METODOLOGIA</b>	El instrumento o instrumentos propuestos tienen relación con el objeto de estudio.	X				
<b>7.PERTINENCIA</b>	El instrumento es útil para dar respuesta al problema	X				
<b>OBSERVACIÓN O SUGERENCIA:</b>						
NINGUNA						
<b>FIRMA</b>	 <p>Firmado electrónicamente por:  <b>XIOMARA LETICIA            ZUNIGA            SANTILLAN</b></p>					
<b>FECHA</b>	21/07/2021					

**Anexo 2**  
**“Encuesta”**

**Objetivo: Conocer el grado de satisfacción de los empleados de las PYMES del Cantón Milagro y como este afecta en su desempeño laboral.**

**Nota:** La encuesta es esencial para dar paso a su trabajo de investigación de constituye el requisito del proceso de titulación de la Universidad de Estatal de Milagro.

<b>Escala de Likert</b>	
<b>5</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>4</b>	<b>De acuerdo</b>
<b>3</b>	<b>Indeciso</b>
<b>2</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>1</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>

<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	Una característica de la PYME donde labora es que se suele reconocer y recompensar la calidad de trabajo de cada empleado.					
<b>2</b>	La PYME donde labora se caracteriza por implementar una serie de incentivos laborales con el objetivo de promover la eficiencia de sus colaboradores					
<b>3</b>	Constantemente su empleador genera capacitaciones para permitir un mejor desempeño laboral entre los colaboradores del negocio.					
<b>4</b>	Las capacitaciones que brinda el empleador son importantes porque promueven el rendimiento laboral.					
<b>5</b>	Dentro de su lugar de trabajo, usted no puede emitir opiniones ni participar con ideas debido a que esto netamente lo hace el dueño o líder del negocio.					
<b>6</b>	Constantemente se generan ordenes, pero estas no están acompañadas de las instrucciones que indique como llevar a cabo las acciones de trabajo.					
<b>7</b>	Una característica en cuanto a la comunicación dentro de la PYME donde trabaja es que toda la información fluye de forma correcta y por lo tanto se la puede catalogar como de calidad					
<b>8</b>	La buena comunicación que caracteriza a la PYME ha permitido generar un clima laboral satisfactorio.					
<b>9</b>	Considera que usted es un empleado o colaborador satisfecho					

<b>10</b>	La satisfacción que usted siente dentro de la PYME donde labora le permite mejorar su rendimiento laboral.					
<b>11</b>	Su desempeño laboral se caracteriza por brindar una excelente atención al cliente y de esa forma promover las ventas del negocio.					
<b>12</b>	La satisfacción laboral que posee lo lleva constantemente a efectuar un trabajo de alto nivel que permite atraer nuevos clientes al negocio y de esa forma contribuir al éxito del mismo.					
<b>13</b>	Una característica del personal de la PYME donde usted colabora es que existe un alto nivel de participación, colaboración y trabajo en equipo.					
<b>14</b>	La PYME donde usted colabora se caracteriza por presentar un mínimo nivel de conflictos laborales					
<b>15</b>	Una característica de las relaciones de compañerismo dentro de la PYME donde usted labora es que este es positivo y permite efectuar las tareas con un alto nivel de efectividad.					

### Anexo 3

**“Empleados de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro que se les aplico la encuesta”**





