



**UNAPEC**  
**UNIVERSIDAD APEC**

**Escuela de Graduados**

**Maestría en Gerencia y Productividad**

**Incidencia de los factores motivacionales en la productividad de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones, Santiago, 2018**

Trabajo de Investigación para optar por el Grado de Magíster en Gerencia y Productividad.

**Sustentante:**

Ing. Laisa N. Ventura Jaquez  
2016-2792

**Asesor:**

Miguel Ángel Díaz Méndez, M.A.

Santiago de los Caballeros  
República Dominicana  
Agosto, 2018.

## RESUMEN

El tema de este estudio consiste en la “Incidencia de los Factores Motivacionales en la productividad de los colaboradores D’Marlenys Decoraciones en Santiago, período 2018”. Esta distinguida empresa pertenece al sector decoraciones en general. En la actualidad la productividad de la empresa ha presentado deficiencias con el paso del tiempo, y según lo expresado por sus colaboradores esto se debe a que ellos no se sienten motivados a realizar su trabajo de una manera eficaz y eficiente. Indicándonos que la problemática operacional radica en la falta motivacional por parte de la empresa hacia sus colaboradores. El objetivo general de este estudio es el siguiente: Analizar la incidencia de los diferentes factores motivacionales que inciden directamente en la productividad de los colaboradores D’Marlenys Decoraciones, 2018. Los objetivos específicos que se plantean a la luz del objetivo general son los siguientes: Determinar el nivel de motivación de la empresa D’Marlenys Decoraciones; Especificar las diferentes herramientas motivacionales que implementa la empresa D’Marlenys Decoraciones; Identificar los factores motivacionales que intervienen en los colaboradores para lograr una alta productividad e identificar el nivel de relación de las características de los puestos desempeñados y el esfuerzo (habilidades y destrezas) que dedican los colaboradores D’Marlenys Decoraciones. Se concluye en este estudio que existe una alta incidencia de los factores motivacionales en la productividad de la empresa. Los niveles de desmotivación generados son determinados por el desconocimiento de la cultura de la empresa y la poca aplicación de medios de motivación por parte de la empresa, resultando en una baja identificación del colaborador provocando bajos rendimientos y/o no alcance de las metas. No obstante los colaboradores cuentan con un alto conocimiento de lo que conlleva sus funciones y han sido capacitados para eficientizarse aún más, pero ambos factores se ven afectados por la poca aplicación de los planes de reconocimiento y percepción de beneficios en su mayoría no salariales para alcanzar una mayor motivación que determine en consecuencia una mayor productividad.

## INDICE

DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTOS.....	VIII
INTRODUCCION.....	IX

### **CAPITULO I. MARCO TEORICO-CONTEXTUAL**

1.1 Marco Teórico.....	1
1.1.1 Concepto Recursos Humanos y su evolución .....	1
1.1.2 Concepto Motivación.....	2
1.1.2.1 Motivación Laboral .....	3
1.1.2.2 Nivel de Motivación .....	3
1.1.2.3 Herramientas Motivacionales .....	4
1.1.3 Factores Motivacionales.....	6
1.1.4 El esfuerzo .....	6
1.1.5 Clima Laboral .....	7
1.1.6 Comportamiento organizacional.....	8
1.1.7 Características de los puestos de trabajo .....	8
1.1.8 Desempeño laboral .....	9
1.1.9 Productividad .....	9
1.2 Marco Contextual.....	10
1.2.1 Aspectos Generales del Municipio de Santiago de los Caballeros .....	10
1.2.1.1 Historia .....	10
1.2.1.2 Demografía .....	11
1.2.1.3 Municipio y Secciones.....	11
1.2.1.4 Extensión Territorial .....	11
1.2.1.5 Economía de Santiago.....	12
1.2.1.6 Educación .....	12
1.2.1.7 Gastronomía .....	13
1.2.2 Aspectos Generales de D' Marlenys Decoraciones.....	13
1.2.2.1 Visión .....	14

1.2.2.2 Misión .....	14
1.2.2.3 Valores .....	14
<b>CAPITULO II. METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
2.1 Diseño, Tipo de Investigación y Método .....	15
2.1.1 Diseño de la investigación.....	15
2.1.2 Tipo de investigación.....	16
2.1.3 Método.....	16
2.2 Universo o población y muestra.....	17
2.3 Técnicas e instrumentos.....	18
2.4 Confiabilidad y validez de los datos.....	18
2.5 Procedimiento de recolección de los datos .....	19
2.6 Procedimiento para el análisis de los datos.....	19
2.7 Presentación de los resultados.....	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	43
APÉNDICES.....	46
GLOSARIO.....	51

## LISTADOS DE TABLAS

Tabla No. 1 Sexo.....	21
Tabla No. 2 Edad.....	22
Tabla No. 3 Estado Civil .....	23
Tabla No. 4 Nivel Académico .....	23
Tabla No. 5 Tiempo en la Empresa .....	24
Tabla No. 6 Conocimiento de la visión y misión de la empresa .....	25
Tabla No. 7 Apoyo a la Misión y Visión de la empresa con respecto a las tareas realizadas.....	26
Tabla No. 8 Identificación con la empresa.....	26
Tabla No. 9 Beneficios Recibidos en la Empresa.....	27
Tabla No. 10 Beneficios recibidos versus motivación en la empresa .....	28
Tabla No. 11 Capacitación para el Desempeño Laboral .....	29
Tabla No. 12 Valoración de talento interno cubrir para vacantes .....	29
Tabla No. 13 Existencia sobre los Planes de Reconocimiento que tiene la Empresa.....	30
Tabla No. 14 Motivación en el Ambiente Laboral .....	31
Tabla No. 15 Valoración de la Recompensación Salarial.....	32
Tabla No. 16 Motivación por Parte de los Supervisores.....	32
Tabla No. 17 Comunicación entre Supervisores y Empleados.....	33
Tabla No. 18 Relaciones interpersonales entre colaboradores .....	34
Tabla No. 19 Identificación de las Habilidades y Destrezas requeridas en el puesto laboral .....	35
Tabla No. 20 Cumplimiento con las Metas de Productividad Institucional.....	35

## LISTADOS DE IMÁGENES

Imagen 1 .....	21
Imagen 2 .....	22
Imagen 3 .....	23
Imagen 4 .....	24
Imagen 5 .....	25
Imagen 6 .....	25
Imagen 7 .....	26
Imagen 8 .....	27
Imagen 9 .....	28
Imagen 10 .....	28
Imagen 11 .....	29
Imagen 12 .....	30
Imagen 13 .....	31
Imagen 14 .....	31
Imagen 15 .....	32
Imagen 16 .....	33
Imagen 17 .....	34
Imagen 18 .....	34
Imagen 19 .....	35
Imagen 20 .....	36

## DEDICATORIA

**A Dios**, mi padre celestial, el motor de mi vida, que solo por su gracia me permitió sostenerme cada día dentro de este recorrido logrando alcanzar este logro más en mi vida.

**A mi familia**, mi mayor bendición, por siempre apoyarme en todas mis iniciativas y estar presente en cada circunstancia. Por ser mi inspiración, orgullo y ejemplo a seguir.

**A mis compañeros de trabajo**, por el soporte y apoyo que siempre me ofrecieron y su sentido del humor en los momentos de mayor estrés, estas me impulsaron a seguir esta trayectoria.

**A mis, más que compañeros de maestría, amigos inigualables** sin su apoyo, empuje, oraciones y unión hubiese sido imposible llegar al final. Ustedes son parte de este logro en mi vida.

**Laisa N. Ventura**

## **AGRADECIMIENTOS**

**A UNAPEC**, por ser el centro educativo que nos brindó todo el soporte y apoyo para alcanzar un nuevo nivel educativo.

**A D'Marlenys Decoraciones**, por ofrecernos todo el apoyo y colaboración necesaria para llegar a finalizar el presente estudio.

**Laisa N. Ventura**

## INTRODUCCION

El tema de estudio de esta investigación consiste en la Incidencia de los factores motivacionales en la productividad de la empresa D'Marlenys Decoraciones, en la ciudad Santiago de los Caballeros, 2018.

Los antecedentes de este estudio hacen referencia sobre la importancia de la motivación en la actualidad como fuente de productividad. La motivación ha pasado a ser un elemento fundamental para que los colaboradores tengan un buen desempeño. Pues además de ser un factor primordial en el rendimiento de las actividades para lograr los objetivos de sus metas; permite también el poder tener el personal idóneo para realizar las actividades con mayor efectividad.

La palabra motivación se deriva del latín *motivus* o *motus*, que significa "Causa del movimiento". Podría definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (Motivación, 2018)

La motivación se refiere a aquellas metas que impulsan a todo individuo a alcanzar lo propuesto, manteniendo así una conducta favorable para desempeñar un esfuerzo que proporcione un logro planteado. La motivación laboral, es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. ("¿Qué es la motivación laboral?", 2013)

La Motivación Laboral se inicia a finales del siglo XVII e inicio del siglo XVIII, en el continente europeo, cuando los talleres de artesanos tradicionales se transformaron en fábricas con maquinaria operada por cientos de personas, con

intereses y formas de pensar diferentes a los intereses patronales, reflejándose esto en problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo.

Es en 1920, cuando fue creada la Organización Internacional del trabajo (OIT) donde se empezó a plantearse la lucha por el bienestar del trabajador ya que es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), tiene como objetivos principales mejorar las condiciones de trabajo, promover empleos productivos para el necesario desarrollo social, así como mejorar el nivel de vida de las personas en todo el mundo. (“Historia breve sobre Organización Internacional del trabajo, 2018”).

Razón por la cual la motivación laboral emerge como una solución ante conflictos como: la falta de motivación, la baja productividad y el desinterés por el trabajo, entre otros; conjugando lo que sería la unión de las partes interesadas, entiéndase jefes y los trabajadores, donde el problema no es en sí el trabajo que se desempeña, sino las relaciones humanas y las actitudes personales que influyen en el ámbito de trabajo.

Lo cual se ve evidenciado en la relación de los conceptos de motivación y satisfacción laboral que se utilizan indistintamente en la práctica, y en la que existe una sutil diferencia entre ellos. Como es, la motivación implica un impulso hacia un resultado mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado. (Navarro, 2008).

A mediados del siglo XX surgieron las primeras teorías que empezaron a tratar sobre la motivación, dando inicio a la relación del rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción personal con la motivación a la hora de desarrollar su trabajo. Las cuales son: La teoría de las necesidades de Maslow, teoría de los dos factores de Herzberg, teoría de las expectativas de Víctor Broom, teoría del reforzamiento de Skinner, teoría del establecimiento de metas de Locke, entre otras.

La teoría de las Necesidades de Maslow radica en que sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores. Las fuerzas de

crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la misma. Estas necesidades se dividen en Fisiológica, Seguridad, Afiliación, Reconocimiento y Autorrealización. (Motivación y Personalidad, Maslow, Ediciones Díaz de Santos, 3era edición, 1991)

Ramírez, (2018) en su libro “Organización de Eventos Empresariales” describe la teoría de la Motivación-Higiene Herzberg, también conocida como teoría de los dos factores donde establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

La teoría de las expectativas de Víctor Vroom sostiene que la motivación para producir proviene de 3 factores que determinan a los individuos para este fin. La motivación para producir está en función de: Objetivos individuales, o la fuerza de voluntad para alcanzar objetivos (Expectativas), la relación que el individuo percibe entre la productividad y el logro de sus objetivos individuales (Recompensas); La capacidad del individuo para influir en su nivel de productividad en la medida en que cree poder hacerlo (Relaciones entre expectativas y recompensas. (Desarrollo y Eficacia Organizacional, Andrés Pucheu M, Ediciones Universidad Católica de Chile, Julio 2014).

Turienzo (2016) en su “El pequeño libro de la Motivación” describe la teoría del reforzamiento de Skinner donde indica que para la motivación de los empleados no es necesario ni entender sus necesidades, como proponen las teorías del contenido de la motivación, ni tampoco entender las razones por las cuales los empleados eligen satisfacerlas, tal como proponen las teorías del proceso de la motivación. Propone que el administrador solo necesita entender la relación entre

las conductas y sus consecuencias para poder crear condiciones de trabajo que alienten las conductas deseables y desalienten las indeseables. El comportamiento se aprende mediante sus consecuencias positivas o negativas.

La teoría del establecimiento de metas de Locke afirma que las metas específicas y las metas difíciles son las que llevan a un alto desempeño. Sostuvo que las intenciones de trabajar dirigido hacia una meta, se constituían en una fuente muy importante de motivación en el trabajo, puesto que actúa también como un estímulo interno. Cuando las metas difíciles son aceptadas, se consigue un mayor desempeño. Otro punto importante es que la retroalimentación lleva a un mejor desempeño que el que se consigue cuando no existe. (Desarrollo de Habilidades Directivas, David A. Whetten y Kim S Cameron, Sexta Edición Pearson Education, 2005).

Las teorías antes descritas, evidencian que el problema principal relacionado con la motivación de los empleados en el trabajo radica en las relaciones humanas y las actitudes personales.

Dentro de los estudios a nivel internacional que se han realizado referente al tema se encuentran:

En un trabajo de investigación titulado "Las necesidades motivacionales como una factor clave en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Clínica Venezuela". Donde determina las necesidades existentes en el personal administrativo de la organización objeto de estudio. Obtuvo como resultado, que para que la motivación propicie una calidad de vida laboral, se tiene que estar plenamente satisfechas las necesidades motivacionales que tiene el trabajador, si no hay motivación el rendimiento laboral es bajo, por tal razón es de gran importancia mantener el empleado incentivado para un beneficio óptimo. (Colmenares, 2002)

Ramírez (2008) plantea en un estudio reciente ("La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero") que es esencial que la empresa logre que el

personal que en ella labore se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales. En la actualidad, uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo.

Mendoza (2016) en su tesis titulada “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”, Perú. En una investigación tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 104 participantes. A través de una encuesta que mide las dos variables, se obtuvo como resultado: apreciar la existencia de correlación significativa al nivel del 0.05 de la variable Factores motivacional con la variable Rendimiento laboral dando como resultado que existe un 97.7 % de confianza de correlación entre las variables analizadas, permitiéndole evidenciar “Los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabaylo”.

En su estudio "Motivación y Desempeño Laboral" realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El cual se realizó con 34 sujetos del personal administrativo. Mediante una investigación de tipo descriptivo, se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, mediante los resultados obtenidos durante la investigación se determinó que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Mazariegos (2015”).

Entre las investigaciones realizadas en la institución de educación superior UNAPEC de la República Dominicana se pueden citar los siguientes:

Díaz, R. (2013) Factores que inciden en la motivación de los empleados de las empresas Estévez Media, SRL. Universidad Apec. Santiago, República Dominicana. Plantea que las empresas para poder lograr el cumplimiento de los

objetivos deben de recurrir a estrategias que incidan directamente en los factores motivacionales. El objetivo general persigue determinar los factores que inciden en la motivación de los empleados. Estableció que el factor económico no es un gran determinante, que las relaciones entre supervisor-operario tiene un gran peso cuando se quiere motivar y que el ambiente laboral es el factor que más incide a la hora de tornar empleados motivados en empleados desmotivados.

“Análisis de la Satisfacción laboral en Laboratorios Sigma y su Incidencia en el desempeño de sus empleados. Universidad Apec. Santiago, Republica Dominicana.” Plantea que el capital humano es considerado el recurso más valioso que posee una empresa, dado que ellos son quienes llevan a cabo las operaciones, cumplen los objetivos, siguen las políticas y gestionan los activos de la empresa. Es ahí donde surge la importancia de que sientan satisfecho con la labor que realizan. De León de Aza (2015)

El objetivo general de esta investigación consiste identificar los factores que inciden en la motivación laboral y como recae sobre el desempeño de la organización como son la realización personal, el clima organizacional, el reconocimiento laboral, entre otros.

El planteamiento del problema de este estudio hace referencia a la creciente importancia de la productividad y la competitividad laboral, que ha obligado a las empresas y organismos públicos y privados a asumir el compromiso de mejorar continuamente sus recursos humanos, haciendo énfasis en la formación y desarrollo dirigido al personal.

La influencia de la motivación en el desempeño de las personas es esencial para alcanzar determinados objetivos establecidos por las organizaciones. Por esta razón las empresas necesitan motivar constantemente a sus trabajadores y generar un sentimiento de pertenencia y compromiso. *"Nuestra sociedad progresa económicamente y tecnológicamente, se vuelve más crítica, por ello la necesidad del desempeño eficiente de las labores asignadas, no solamente para lograr mayor*

*eficiencia en las organizaciones, sino también para lograr mayor auto-satisfacción de los empleados". (p.142), Salinas (2002).*

Para que las organizaciones logren tener éxito es necesario contar con un personal que se sienta satisfecho e identificado con su puesto de trabajo, destacando que el recurso humano es un factor primordial para las organizaciones, dado que su comportamiento se va a centrar en un objetivo y esto generara realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales como personales lo cual se logra a través de la motivación.

D'Marlenys Decoraciones, pertenece a un sector de decoraciones en general. Su actividad comercial es la venta de accesorios importados y muebles fabricados por la misma con diseños exclusivos. El proceso de fabricación inicia con una orden por parte de las diseñadoras, pasa a fábrica donde se procederá de manera artesanal a fabricar los mismos en sus diferentes áreas como son: Ebanistería, Pulimento, Pintura, Tapicería y Ensamble Final, teniendo inspecciones de calidad intermedias dentro de los procesos claves de producción. Luego de terminado se procede a empacar y ser enviado al cliente final para la entrega y ser colocado bajo la accesoria de las diseñadoras en los espacios en el lugar de entrega establecido por el cliente.

D'Marlenys cuenta con una empleomanía donde la gran mayoría es de educación básica o bachiller y han formado parte de la historia de la empresa; al estar en un proceso de crecimiento, la estandarización y eficiencia de los procesos se ha vuelto una tarea complicada; por lo que sentirse identificados es vital para que posean la disposición, empeño y compromiso con las metas, para un mayor desempeño operacional.

El manejo eficiente de la materia prima y herramientas suministradas por la empresa y la responsabilidad de realizar un trabajo de calidad son factores que son realizados y logrados si el factor humano se encuentra identificado con el proceso

y los objetivos de la empresa. En la actualidad la productividad de la empresa ha presentado deficiencias con el paso del tiempo, y según lo expresado por su colaboradores esto se debe a que ellos no se sienten motivados a realizar su trabajo de una manera eficaz y eficiente. Indicándonos que la problemática operacional radica en la falta motivacional por parte de la empresa hacia sus colaboradores.

Como resultado de lo antes expuesto, existen deficiencias respecto a los estándares de calidad requerido generando re- trabajos que implican grandes costos para la empresa, el trabajar horas extras para poder cumplir con la cuota diaria; así también tardanza en entregas lo cual está afectando de manera muy directa un factor vital para las empresas como es la satisfacción de sus clientes.

Ha nivel de inventario ha generado aumento de costos dado al manejo deficiente de los materiales en la realización de sus trabajos, ya que no lo ven como parte de una medida de ahorro y eficiencia; sino como una complicación que genera la empresa para beneficio de ella y de los cuales no sienten ser parte.

En la parte de venta han provocado desinterés y falta de motivación dado al incumplimiento a sus clientes en los plazos de entrega tomando en cuenta que el trato personalizado es la base de la relación comercial. Al entrelazar todo lo anterior descrito, se evidencia como la falta de motivación del personal este desencadenando una serie de fracasos que de no solucionarse podría resultar al final en grandes pérdidas y/o quiebra de la empresa.

Tomando en cuenta que se puede motivar de manera interna como externa en cada persona y que esta puede ser percibida de manera diferente por cada individuo, lo que constituye una realidad sobre que no todos los factores motivacionales tendrán el mismo impacto en todo el personal. Evidenciando la existencia de diversos factores los cuales tienen un gran impacto en la motivación de los colaboradores, lo que se traduce a una mayor productividad y es por lo que

el objetivo principal de este estudio es crear una lista con el nivel de incidencia de cada factor motivacional relacionado con el nivel de producción de cada colaborador, para así poder medir el nivel de productividad de la empresa en la actualidad.

Considerando que la motivación es un factor de suma importancia para el logro de las metas organizacionales y que permite conducir al trabajador a interesarse más y a tratar de alcanzar sus objetivos y los de su empresa, resulta de interés plantearnos la siguiente pregunta:

**¿Cuál es la incidencia de los factores motivacionales en el nivel de productividad de la empresa D'Marlenys Decoraciones?**

Las sub preguntas que surgen de la pregunta generadora anteriormente son las siguientes:

- 1- *¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la empresa D'Marlenys Decoraciones?*
- 2- *¿Cuáles herramientas motivacionales emplea la empresa D'Marlenys Decoraciones para motivar a sus empleados?*
- 3- *¿Cuáles factores motivan a los empleados de D'Marlenys Decoraciones para lograr una alta productividad?*
- 4- *¿Cuáles son las características de los puestos de trabajos y su incidencia en el esfuerzo que dedican los empleados de la empresa D'Marlenys Decoraciones?*

Dicho estudio surge dado que las empresas buscan a personas motivadas y entusiasmadas con su trabajo que les permitan alcanzar sus objetivos a través de un elevado estándar de desempeño. Por ello, motivar a las personas se constituye en un desafío para las organizaciones y sus líderes quienes buscan que sus colaboradores se sientan confiados y comprometidos con alcanzar los objetivos propuestos.

Para que la administración de los recursos humanos sea realizada eficazmente es sumamente importante que los gerentes conozcan la fuerza

motivadora de las necesidades humanas. Esto permitirá en función de las necesidades, intereses y motivos, planificar e implementar programas de motivación adecuados que sean capaces de estimular a la fuerza de trabajo para obtener un rendimiento excelente de cada empleado.

Lam Díaz (2008), considera que la Productividad es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados, es decir resultados entre los recursos empleados para la obtención de mejores resultados que se reflejen en el trabajo. Lo cual se puede utilizar como una medida del desempeño en aquellos puestos en los cuales los resultados dependen del aprovechamiento idóneo de los recursos, ya que, no es una forma de que los trabajadores trabajen más, sino la forma de que laboren en conjunto y sean más eficientes.

Todo ser humano establece cuáles son sus prioridades a la hora de ejercer un determinado ejercicio laboral, entre las primordiales se encuentra el factor económico, pero hay que destacar otras variables que son: necesidad de relacionarse, necesidad de logro, el status social, grado de utilidad para la sociedad, nivel de eficiencia y ,sobre todo, que se debe de sentirse orgulloso de la labor que realiza y es por esto que cuando se motiva a un individuo en el ámbito laboral, este obtiene una completa realización satisfactoria de las distintas actividades a la vez que consigue su bienestar general, lo que crea una sensación de superación personal.

Los modelos de motivación que son empleados en la actualidad deben de poder adaptarse a las situaciones presentes y a la vez crear una sinergia entre sí para obtener una mejor productividad en el trabajo. Este estudio va a ofrecer una visión sobre los factores que inciden directamente en la producción de una empresa, en este caso D'Marlenys Decoraciones, dado las incidencias presentadas por la falta de motivación y como afecta de manera directa su productividad.

A nivel teórico brindara un mayor aporte y conocimientos al área, debido a que el investigador va a profundizar y analizar las diferentes teorías que expresan las diferentes fuentes bibliográficas sobre la motivación para poder contribuir con la

realización del estudio y de poder establecer diferentes soluciones a los problemas planteados.

En la práctica esta investigación pretende crear un programa de motivación en el cual se tomen en cuenta los factores más importantes para el personal de la empresa, y así lograr una motivación general que se traduzca en una mayor productividad.

El objetivo general de este estudio consiste en:

**Analizar la incidencia de los diferentes factores motivacionales que inciden directamente en la productividad de los colaboradores D'Marlenys Decoraciones.**

Los objetivos específicos que se plantean a la luz del objetivo general son los siguientes:

1. *Determinar el nivel de motivación de la empresa D'Marlenys Decoraciones.*
2. *Especificar las diferentes herramientas motivacionales que implementa la empresa D'Marlenys Decoraciones. .*
3. *Identificar los factores motivacionales que intervienen en los colaboradores para lograr una alta productividad.*
4. *Identificar el nivel de relación de las características de los puestos desempeñados y el esfuerzo (habilidades y destrezas) que dedican los colaboradores D'Marlenys Decoraciones.*

Este estudio está delimitado por cuatro aspectos principales: El área de estudio, persona, espacio y tiempo.

- **El área** de estudio es el de Recursos Humanos dentro del cual encontramos la Motivación y como una sub área la productividad.

**Persona:** Constituye el objeto de investigación, el cual está conformado por los colaboradores operacionales de la empresa D'Marlenys Decoraciones como también Gerente de recursos humanos.

**Espacio:** Está constituido por la zona o área geográfica donde se encuentra ubicada la empresa D'Marlennys Decoraciones.

**Tiempo:** El estudio se llevará a cabo en el periodo 2018

El proceso metodológico de esta investigación es descriptivo y de campo. Es considerado descriptivo debido a las informaciones bibliográficas recolectadas que sustentan parte de la misma y describe los hechos como son observados y de campo debido a que los datos que se requieren se obtendrán mediante cuestionarios aplicados de forma directa a las personas que conformarán la muestra de la investigación.

El método utilizado en la investigación es el método analítico, el cual consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos para luego identificar como se relacionan unos con otros.

La técnica implementada para la recolección de los datos es la encuesta y entrevistas; a través del cuestionario aleatorio a los colaboradores de D'Marleny Decoraciones; como medio de recopilación de opiniones en un universo o muestra específico, con el propósito de aclarar un asunto de interés para el encuestador.

El diseño de la investigación es no experimental, es el que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos para después analizarlos

Siendo un análisis de investigación enfrentamos limitaciones en los siguientes aspectos: El tiempo establecido por la Universidad para realización del mismo, la veracidad de la información obtenida debido que depende del nivel de sinceridad de los entrevistados y el acceso a la información debido a que el marco teórico es difícil de relacionar a la vez que no hay muchos estudios que sustenten las diferentes teorías.

Estructura de esta investigación se compone de dos capítulos. El primer capítulo se desarrolla de manera introductoria la problemática que sustenta esta investigación, sus causas, justificación, objetivos, delimitantes y proceso metodológico empleado. En la segunda parte se desarrolla el marco contextual y marco teórico donde se expone recursos humanos y su administración como parte central de la motivación organizacional. La motivación laboral, sus factores,

herramientas; los puestos y sus características como punto generatriz de la problemática de investigación.

En el capítulo II se trabaja la metodología y presentación de los resultados: diseño de la investigación, tipo de estudio, universo o población y muestra, confiabilidad y validez de los datos, método, procedimiento de recolección de datos y procedimiento de análisis de los datos. Al final se presentan las conclusiones, recomendaciones, apéndices y bibliografía.

# **CAPITULO I. MARCO TEORICO-CONTEXTUAL**

## **1.1 Marco Teórico**

En este capítulo se desarrollan las bases teóricas con las cuales se sustenta el análisis de este estudio. Se mencionan los diversos puntos de vista de los autores de las teorías y aportaciones más importantes sobre la motivación y su influencia en el ámbito laboral y productividad.

### **1.1.1 Concepto Recursos Humanos y su evolución.**

Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. (Recursos Humanos. Conocimiento con todos y para todos, Ecured, 2014)

Este concepto ha evolucionado a través del tiempo, iniciando a mediados del siglo XIX, en plena Revolución Industrial, que se desarrolló básicamente en Europa y Estados Unidos. La excesiva mecanización de las tareas generó una creciente insatisfacción entre el personal de las empresas y las grandes fábricas, lo cual dio origen a las primeras medidas para tratar de solucionar problemas asociados a la salud, la vivienda y los horarios de los trabajadores. La más importante de ellas fue la creación de los llamados Departamentos de Bienestar.

Es en el siglo XX donde surgieron las primeras oficinas dedicadas a la gestión del personal. Sin embargo, se centraban sólo en acciones disciplinarias y algunas veces en sistemas retributivos. Poco a poco se empezaron a explorar otros frentes como la contratación, el despido, las fórmulas salariales y el análisis de la productividad. (Historia de los recursos humanos: 5 momentos claves. EAE Business School. Retos Directivos, 4 abril, 2017).

Luego en los 70 y 80 el enfoque disciplinario de años anteriores es reemplazado por otro en el que se tienen en cuenta los factores psicológicos y

sociológicos en el rendimiento laboral. Los líderes del área dan los primeros pasos para mejorar la adaptación del personal a la empresa y, a la vez, ganan más independencia dentro los mapas corporativos. Además, se profundiza en la gestión del personal y se empieza a hablar de forma abierta de un concepto hasta entonces difuso como es el clima laboral.

Según (Herrera Duran, 2011) “Las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos de trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, de mercadotecnia, entre otros; pero los Recursos Humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento”.

Tras la llegada de Internet y la progresiva consolidación de las nuevas tecnologías, los modelos de empresa dan un giro rotundo. El personal de las compañías, que ahora está mucho más cualificado para ejercer sus labores, reclama cada vez más espacios de participación, interacción y decisión en las empresas. La gestión del talento se convierte en una prioridad. Los Recursos Humanos amplían su núcleo de operaciones además de la contratación y el despido, ahora también se ocupan de la formación, la capacitación, la conciliación horaria y, en último término, de todo lo que guarde relación con el bienestar de sus trabajadores. Los procesos son mucho más dinámicos, ágiles y están integrados con los objetivos generales de la empresa.

### **1.1.2 Concepto Motivación.**

Se forma con la palabra latina *motivus* ('movimiento') y el sufijo *-ción* ('acción, efecto'). Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.

Según (Santos, 1993) "La motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso, reflejo de la personalidad del individuo" esto es sustentado por la definición "La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. De acuerdo con (Solana, Ricardo F, 1993) dice la motivación es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía."

#### **1.1.2.1 Motivación Laboral.**

La motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo.

Motivación Laboral según Bruner, (1996). "Fundamentalmente la motivación laboral consiste en mantener culturas y valores corporativos que conlleven a un alto desempeño, por lo que es imprescindible reflexionar sobre qué hacer para estimular a los individuos y a los grupos para que den lo mejor de sí, de manera que favorezcan los intereses organizacionales y personales.

Estas definiciones son el punto focal de esta investigación, entendiendo que solo un personal motivado puede realizar sus labores bajo los estándares y desempeño establecidos, dando como resultado el logro de las metas organizacionales y competitivas en el mercado.

#### **1.1.2.2 Nivel de Motivación**

El conocer los niveles de motivación de tus colaboradores es una tarea desafiante, dado que la motivación es un valor cualitativo, más que cuantitativo. En otras palabras, no se puede medir fácilmente con números o estadísticas. A menos

que tu negocio sea del tipo que utiliza objetivos e incentivos de ventas, a menudo se puede estimar la motivación de tus empleados con el uso de encuestas y cuestionarios dirigidos al empleado.

Este se define como la mezcla entre el grado de responsabilidad que emplea una persona, en conjunto con el grado de identificación con la cultura organizacional de la empresa. Se debe de medir si el empleado se siente identificado, si persigue los mismos objetivos de la empresa, si este percibe que se le trata de una manera correcta o si este no quiere permanecer en la empresa, si cuando realiza una tarea la ejerce con orgullo y responsabilidad. (Cultura y Clima Organizacional. Los recursos Humanos.Com. Marzo, 2008).

Para lograr esto es preciso implementar medidas de rendimiento. Si bien la productividad del empleado no es necesariamente lo mismo que la motivación del empleado, eso puede dar una buena estimación de la cantidad de esfuerzo que tu empleado está poniendo en la empresa y de cómo se siente al respecto.

Dado la opinión en el Personnel Today (2018), un empleado que se preocupa más por el éxito de la empresa es más probable que se vea más motivado en sus tareas diarias.

### **1.1.2.3 Herramientas Motivacionales**

Son tácticas y estrategias elaboradas por la dirección de Gestión Humana con el fin de mantener a sus recursos humanos orientados hacia los logros de los objetivos de la empresa, por medio de una ejecución eficaz de sus labores. (Gestión estratégica de los Recursos Humanos. Cortiña Guidela Darkins. 2006, marzo 18).

Diversos autores coinciden que las principales herramientas a utilizar para una empresa para motivar deben de ser:

- **El dinero:** En un estudio Mercadotecnia (Edgar Tovar, s.f) lo define como el principal motivo por el que cualquier persona trabaja. Este sirve para cubrir las necesidades de consumo, a la vez que cubre la "necesidad de estatus" (p.3). Es por esto que para que el dinero sea motivador, el trabajador ha de percibir que la empresa es consciente de su esfuerzo en el trabajo, que este se le reconoce y, por tanto, se le paga en base a ello.
- **Asignación de los puestos de trabajo en virtud de las capacidades y competencias de los colaboradores:** Una de las principales causas de desmotivación de los empleados es la ocupación de puestos que no encajan con su perfil, tanto si se están sobre cualificados (pues sentirán que la empresa no reconoce su valía), como infra cualificados (pues la persona se desalentará al no ser capaz de conseguir las metas marcadas).
- **Conocimiento de los objetivos de la empresa:** Transmitir las metas generales y específicas de la empresa a cada colaborador ayudará a que cada miembro del grupo conozca con claridad hacia dónde debe dirigirse. Al mismo tiempo, el conocimiento de estos objetivos provoca que los empleados se sientan parte de la organización y tengan expectativas de futuro dentro de la compañía, lo que aumenta su motivación laboral. (Administración Recursos Humanos. Snell Bohlander, 2013)
- **Involucrar a los empleados en la toma de decisiones:** Siempre empleamos más pasión y esfuerzo en defender una causa propia que una ajena. Por ello, al hacer partícipes a los empleados de la empresa, se conseguirá que los mismos se sientan parte de la organización y los objetivos tanto de la empresa como individual estén alineados. De esta forma, son conscientes de que sus actuaciones son importantes y necesarias para el funcionamiento de esta.
- **Reconocimiento de los logros individuales.** La autorrealización es una de las principales necesidades básicas de los profesionales, como establece la

pirámide de Maslow. El hecho de reconocer a un trabajador sus pequeños y grandes éxitos generar un gran impacto en su desempeño, pues el saber que su trabajo y esfuerzo son valorados reforzará esta actitud. ("Piramide de Maslow", 2018)

- **Desarrollo de un buen clima laboral:** ("Trabajadores satisfechos y mayores beneficios, ¿una combinación posible?". 2017) establece que cuando los trabajadores desarrollan su trabajo en un clima laboral favorable, comunicativo y que potencia las relaciones humanas, estos se sienten más integrados con la empresa, son más felices y, por tanto, tienen mejor productividad.

### **1.1.3 Factores Motivacionales**

Según Herzberg en su teoría sobre los factores de motivación establece que (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los factores que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador. Estableciendo una relación entre las necesidades de logro y de reconocimiento y vinculando a los incentivos y beneficios, se puede establecer la forma en el que los empleados desean que los motiven.

Logrando una buena motivación por medio de la utilización correcta de los diferentes factores y herramientas se obtiene una alta productividad. La productividad es un índice que nos muestra en qué grado la organización ha utilizado bien los recursos y los colaboradores han implementado sus capacidades para el desempeño de sus tareas y logro de los objetivos organizacionales. (El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional, Montoya A., Boyero S, 2016).

### **1.1.4 El esfuerzo**

El esfuerzo también se considera una virtud del ánimo, relacionada con la fuerza o el empeño con que afrontamos una dificultad o nos proponemos alcanzar un objetivo, este se relaciona directamente con el logro de metas.

(Aguayo, J. Serna, M, (s/f)) “Aunque el esfuerzo y la motivación parecen cosas muy diferentes, con frecuencia una conduce a la otra y viceversa. El esfuerzo puede suponer el sobreponerse a las dificultades, sentir molestias, superar el aburrimiento..., pero este proceso costoso es con frecuencia la condición que posibilita el disfrute y el éxito en la tarea, disfrute y éxito que refuerzan y enriquecen tanto el esfuerzo como la motivación. Difícilmente se puede conseguir una satisfacción en el propio trabajo sin antes haber pasado por situaciones menos gratas”.

Esto indica que la motivación y el esfuerzo van de la mano, y una necesita de la otra para poder crear un efecto positivo en la persona a la cual se pretende motivar.

### **1.1.5 Clima Laboral**

Según Bordas, 2016, el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.

Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

Pero lo más importante es destacar que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización donde radica su importancia, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial.

### **1.1.6 Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de esta. Se interesa en las situaciones que atañen al empleo, es decir a lo que se refiere a ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración. (Robbins, 2004)

La importancia de conocer el comportamiento organizacional ofrece principalmente cuatro ventajas claves: desarrollo de habilidades, crecimiento personal y mejoramiento de la eficacia organizacional, además de agudizar y refinar el sentido común. (Dubrin, 2003).

### **1.1.7 Características de los puestos de trabajo**

El puesto de trabajo determina en gran medida el rol que las personas juegan en las organizaciones. Es el principal nexo de unión entre los empleados y la organización, este vínculo permite a los individuos realizar aportaciones para con su organización, al tiempo que les permite recibir las recompensas pertinentes. Estas recompensas pueden ser intrínsecas (satisfacción respecto al trabajo realizado, sentimientos de logro, etc.) y extrínsecas (promociones y remuneraciones principalmente).

Robbins, S y Judge, T. (2010) describe “Las características de los puestos de trabajo como la forma en la que está estructurado los diferentes cargos que existen dentro de una organización”. Dependiendo de las características que posee un puesto de trabajo, este impactara al empleado de una manera positiva o negativa, lo que implica que se debe de motivar más o de cambiar el enfoque de la motivación hacia ese empleado. En esta parte, se debe de tomar en cuenta los siguientes criterios: habilidades del empleado, importancia e identidad de la tarea, autonomía y la retroalimentación.

### **1.1.8 Desempeño laboral**

Según De la Cruz (2015), la evaluación del desempeño es un proceso sistemático y objetivo de análisis de los resultados de un empleado desempeñando su puesto de trabajo en un periodo de tiempo determinado. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

Fundamentalmente, se trata de analizar y cuantificar el valor de un individuo para la organización, en relación exclusivamente con su puesto de trabajo y en relación con el periodo evaluado. Si bien es un acto de control, no lo es de fiscalización. No se trata de descubrir lo que ha hecho mal para sancionarlo, sino de descubrir lo que ha hecho bien para reconocerlo y lo que se ha hecho mal para ayudar al evaluado a que lo pueda corregir en el futuro.

### **1.1.9 Productividad**

La productividad de los empleados es un concepto muy relacionado con el rendimiento laboral. (En 2017, Muñoz), define como la relación que existe entre los resultados obtenidos en el trabajo y los recursos que han sido empleados para alcanzarlos. Es por ello que se puede medir respecto a dos variables diferentes: el volumen físico del trabajo realizado o bien por el valor generado por los bienes o servicios que se han producido.

No obstante, la medición de la productividad laboral debe ir más allá de los resultados, ya que esta puede depender de otros muchos aspectos que pueden ser muy importantes a la hora de valorar el rendimiento de un determinado empleado. Por ejemplo, su contribución al buen ambiente laboral, el nivel de satisfacción de los clientes con los que labora, el apoyo a sus compañeros, entre otros.

## **1.2 Marco Contextual**

### **1.2.1 Aspectos Generales del Municipio de Santiago de los Caballeros**

Se presentará a continuación, el contexto en el cual está fundamentado este estudio. El cual comprende el ambiente geográfico y social que envuelve la población y sitio de estudio, historia y aspectos de D'Marlenys así también aspecto poblacionales y demográficos de la provincia donde fue desarrollada la misma, en este caso Santiago de los Caballeros.

#### **1.2.1.1 Historia**

Santiago de los Caballeros es la segunda mayor ciudad de la República Dominicana, capital de la provincia Santiago y principal centro metropolitano de la región norte o Cibao. Fue fundada en 1495 durante la primera ola de la colonización española del Nuevo Mundo como el "Primer Santiago de América".

Está localizada en la región norcentral del país conocida como el Valle del Cibao, a unos 155 km al noroeste de Santo Domingo y a una altitud media de 178 msnm. Tiene una superficie total de 612 km<sup>2</sup>. Fue la primera ciudad de América en llamarse con el nombre de Santiago. Más tarde este nombre como ciudad fue adaptado por Santiago de Chile (Chile) y Santiago de Cuba (Cuba).

Santiago ha sido testigo de importantes eventos históricos. Cabe mencionar la Batalla del 30 de marzo de 1844 o Batalla de Santiago, con la cual los dominicanos consolidan su independencia y que ocurrió en el actual Parque Imbert de esta ciudad.

Santiago de los Caballeros es uno de los principales centros económicos, financieros, políticos, sociales y culturales de la República Dominicana.

#### **1.2.1.2 Demografía**

Santiago de los Caballeros está situada en la región norte central del país. Forma parte de la región del Cibao, limitada al este con las provincias de la Vega y Espaillat, al sur con la provincia de San Juan de la Maguana, al norte con la provincia de Puerto Plata y al oeste con las provincias de Valverde y Santiago Rodríguez.

#### **1.2.1.3 Municipio y Secciones.**

Esta zona urbana está ubicada en el Municipio de Santiago, el cual alberga 26 secciones rurales y cinco distritos municipales: Pedro García, Baitoa, La Canela, San Francisco de Jacagua y Hato del Yaque. El municipio de Santiago se encuentra en la provincia del mismo nombre junto a otros ocho municipios: San José de las Matas, Jánico, Sabana Iglesia, Puñal, Tamboril, Licey al Medio, Villa Bisonó (Navarrete) y Villa González.

#### **1.2.1.4 Extensión Territorial.**

La ciudad cuenta con 535,362 habitantes y una densidad de 1,187 hab/km<sup>2</sup>. Esto convierte a Santiago en la segunda ciudad de mayor importancia poblacional de la República Dominicana después de Santo Domingo.

### **1.2.1.5 Economía de Santiago**

La zona urbana de Santiago de los Caballeros es la segunda ciudad en importancia económica de la nación y el principal centro de intercambio de bienes y servicios de todo el Cibao. La economía de Santiago tiene un PIB (PPA) de US\$10.8 mil millones de dólares (el 14% del PIB nacional) y un PIB (PPA) per cápita de US\$10,793; que hacen de la ciudad la más rica de toda la República Dominicana después de Santo Domingo.

La economía de Santiago es sostenida principalmente por la comercialización de productos agropecuarios y bienes terminados, producción de bienes en las zonas francas, y por el comercio.

En la ciudad de Santiago se asientan sucursales de las principales tiendas, supermercados, restaurantes y entidades financieras del país. La ciudad cuenta también, con varios centros comerciales. Además, es un importante centro industrial de ron, textiles, cigarrillos e industria del tabaco, todas se encuentran allí. Fábricas de calzado, artículos de cuero y de muebles son una parte importante de la vida económica de la región y del país.

### **1.2.1.6 Educación**

En el área de educación, Santiago cuenta con una amplia dotación de centros de enseñanza básica y media, así como dos centros de educación técnico-vocacional. Es sede de dos importantes universidades privadas: Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA), y cuenta con un recinto de la Universidad Autónoma de Santo Domingo. Otros centros educativos de nivel superior presentes en Santiago son: la Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Universidad Nacional Evangélica

(UNEV), una extensión de Universidad Apec (UNAPEC) y de la Universidad Organización & Método (O&M).

#### **1.2.1.7 Gastronomía.**

La cocina criolla es similar a la cocina de Puerto Rico y Cuba, los otros dos países hispano parlantes del Caribe. En muchos casos los platos son casi idénticos con solo nombres distintos.

Platos Típicos de Santiago están el Guanimo, Casabe, Panecillo, Majarete, Chulitos, Chambre de frijoles y Moro de habichuela.

#### **1.2.2 Aspectos Generales de D' Marlenys Decoraciones**

D'Marlenys Decoraciones nace del sueño y la pasión por la decoración de sus fundadores; quienes deciden dar forma a su gran pasión mediante la fabricación de muebles, que reflejen su gusto y su estilo. Bajo una oferta de un amigo de adquirir un taller de ebanistería en el Sector de Gurabo se embarca en el proyecto e inician de manera discreta.

Gracias al compromiso, entrega y horas interminables de trabajo por parte de sus creadores abre sus puertas en la ciudad de Santiago D'Marlenys Decoraciones en el 1980.

D'Marlenys es una empresa familiar dedicada al diseño de interiores, decoración y venta de mobiliario de producción propia, hechos a la medida y de distribuidores de las mejores marcas internacionales. Ofrecen servicio de asesoría, guía al cliente durante todo el proceso de creación y recreación del espacio soñado. También cuenta con su unidad de negocio, Proyectos, la cual se enfoca en el diseño, creación e instalación de los espacios que comprende el proyecto como son cocinas, closets, puertas, etc.

Del mismo modo, la división Eventos que se encarga de la planeación, logística y diseño de eventos sociales en general. Cuenta con tres sucursales, dos en Santo Domingo y una en Santiago establecidas estratégicamente para atención y distribución de sus servicios en todo el territorio nacional a través de su flotilla de camiones y equipo de diseñadores

#### **1.2.2.1 Visión**

Ser la marca de fabricación de mobiliario, creación de espacios y comercialización en importación de accesorios mejor valorada y posicionada en la mente los consumidores de la República Dominicana.

#### **1.2.2.2 Misión**

Ofrecer un servicio personalizado e innovador en el mercado de decoraciones desde la concepción de la idea hasta materializarla, con productos de alta calidad excediendo las expectativas de nuestros clientes.

#### **1.2.2.3 Valores:**

Responsabilidad

Honestidad

Respecto

## **CAPITULO II. Metodología y Presentación de los Resultados**

### **2.1 Diseño, Tipo de Investigación y Método**

#### **2.1.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es la estrategia metodológica para la solución del problema. Esta contiene los resultados de la selección de los objetos de estudio, los procedimientos a utilizar y los demás atributos que sean relevantes para la investigación.

El diseño de investigación forma lo que se conoce como el plan general de investigación, el cual el investigador utiliza para poder obtener las respuestas a las preguntas previamente planteadas, a la vez que ayuda a comprobar la hipótesis. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable.

El diseño de investigación estipula la estructura fundamental y específica la naturaleza global de la intervención. El investigador cuando se plantea realizar un estudio suele tratar de desarrollar algún tipo de comparación. El diseño de investigación supone, así, especificar la naturaleza de las comparaciones que habrían de efectuarse, estas pueden ser: Entre dos o más grupos, de un grupo en dos o más ocasiones, de un grupo en diferentes circunstancias y con muestras de otros estudios

El diseño también debe especificar los pasos que deberán de tomarse para manipular las variables diferentes e indica cuándo se va a proceder a la recolección de los datos y ésta debe de precisar el ambiente en que se realizará el estudio. Esto quiere decir que el investigador debe decir dónde habrán de llevarse a cabo las intervenciones y la recolección de datos, esta puede ser en un ambiente natural (como el hogar o el centro laboral de los sujetos) o en un ambiente de laboratorio (con todas las variables controladas). Al diseñar el estudio el investigador debe decir qué información se dará a los sujetos, es recomendable revelar a los sujetos el propósito de la investigación y obtener su consentimiento.

El diseño de investigación utilizado en la Incidencia de los factores motivacionales en la productividad de la empresa D'Marlenys Decoraciones es el no experimental dimensionado a través del estudio cuantitativo por lo cual los resultados se presentarán en forma numérica, es decir, en cuadros y gráficos con sus debidas interpretaciones de lugar.

### **2.1.2 Tipo de investigación.**

Hernández, F. (2002), afirma que “toda investigación que se pretenda realizar se puede encuadrar dentro de uno de los siguientes tipos de investigación: documental, de laboratorio y de campo” (p. 48-49). Los estudios de campo se dividen en exploratorio, correlacional, explicativo y descriptivo. En el caso particular de este estudio, el tipo de investigación es de campo, y dentro de esta última, descriptiva.

La investigación es de campo porque se desarrolla en el lugar de los hechos, es decir, se va a realizar en las facilidades de la empresa D'Marlenys Decoraciones en Santiago, por medio de encuestas y entrevistas realizadas a los empleados operacionales objeto de estudio de esta investigación.

Dentro del estudio de campo, es descriptiva porque permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Busca describir situaciones y comprende la descripción, el registro y análisis e interpretación de las variables identificadas en la problemática.

### **2.1.3 Método**

Hernández, F. sostiene que “el método significa el camino más adecuado para lograr un fin. Es un medio para alcanzar un objetivo” (p. 33). Es el modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado: las investigaciones científicas se rigen por el llamado método científico, basado en la observación y experimentación, recopilación de datos y comprobación de las

hipótesis de partida. Esto permite orientar todo el proceso investigativo siguiendo un tipo de método adecuado al plan de estudio.

También es preciso citar que el método es un conjunto de procedimientos lógicos a través de los cuales se plantean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajo investigados, de igual forma se debe mencionar que el método puede relacionarse con un conjunto de pasos fijados de antemano por una disciplina con el fin de alcanzar conocimientos válidos mediante instrumentos confiables.

En este estudio se aplica el método analítico, el cual consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos para luego identificar como se relacionan unos con otros.

## **2.2 Universo o población y muestra**

Luego de definido la unidad de análisis de esta investigación, se ha procedido a delimitar la población a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados De acuerdo a Hernández, R. (2003) la población o universo “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 133). La población o universo se define como la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar.

Bernal, C. (2000), define la muestra como “la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuará la medición y observación de las variables objeto de estudio” (p. 143).

La muestra se define como la población total que se pretende estudiar para realizar esta investigación. Debido a que la población es menor de 100 objetos, la muestra será igual a la población total.

De acuerdo a lo expresado por los autores anteriormente citados, la población o universo de esta investigación está conformada por todos los colaboradores operacionales de D'Marlenys Decoraciones.

### **2.3 Técnicas e instrumentos**

Luego de haber seleccionado el diseño de la investigación apropiado para este estudio y determinado el tamaño de la muestra, se procedió con el siguiente paso: determinar las técnicas e instrumentos de investigación. De acuerdo a Hernández, F. (2002), la técnica “es el conjunto de instrumentos y medios auxiliares a través de los cuales se efectúa el método” (p. 45). La principal técnica utilizada en este estudio es la encuesta, la cual fue aplicada al personal operativo D'Marlenys Decoraciones. Como instrumento se aplicó un cuestionario de forma escrita.

Las preguntas se encargan de ofrecer respuestas cuantitativas y cualitativas sobre el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación. Estas preguntas son de selección múltiple, es decir que al encuestado se le indica las posibles respuestas para así poder obtener un resultado más exacto. Dicho instrumento se formuló mediante el cuadro de operacionalización de las variables. (Ver Apendice).

### **2.4 Confiabilidad y validez de los datos**

La confiabilidad de este estudio está referida a la aplicación del instrumento de medición el cual ha mostrado ser consistente al producir los mismos resultados o ser sistemáticamente preciso en los mismos. El tipo de sujeto informante cumple con las características del perfil de estudio. Las preguntas están diseñadas de forma tal que los encuestados puedan responder con naturalidad.

Todos los conceptos aplicados en esta metodología son válidos porque fueron extraídos de bibliografías confiables y generalmente aceptados. Además, luego de elaborado el instrumento de medición, este fue sometido a revisión por

parte de expertos en las áreas de contenido y de metodología, en este caso el asesor tesis de la Universidad UNAPEC, Miguel Ángel Díaz Méndez, M.A., quien hizo las recomendaciones y cambios de lugar.

## **2.5 Procedimiento de recolección de los datos**

Luego de haber seleccionado el diseño de la investigación y seleccionar el público al cual se la va a aplicar el instrumento de recolección de datos, se procede a recolectar la información, la cual contiene los datos relevantes sobre las variables y sus respectivos indicadores, que dieron como resultado las preguntas que conformaron el cuestionario aplicado.

Para recolectar la información se utilizara un cuestionario que está diseñado bajo los criterios del cuadro de operacionalizacion de las variables, éste se va a aplicar a todos los empleados operativos D'Marlennys Decoraciones y finalmente se va a analizar la información, para que esta pueda ser tabulada y poder ser presentada por medio de gráficos y tablas.

## **2.6 Procedimiento para el análisis de los datos**

El análisis de los resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con el fin de evaluar si se confirman las teorías o no, y si generan debates con la teoría ya existente.

En esta etapa se va a proceder a utilizar la técnica matemático-estadística de todos los datos obtenidos a través de los cuestionarios que fueron aplicados a los sujetos informantes, en este caso, los colaboradores operacionales de D'Marlennys Decoraciones para poder entrelazar los datos recolectados a través del cuestionario con los objetivos planteados anteriormente.

Para crear las gráficas se usarán los datos obtenidos de la encuesta, de tal manera que se visualicen los porcentajes de selección de cada respuesta, a la vez que debe de contener un comentario que guarde relación con lo planteado en los objetivos.

La técnica para tabular los datos se realizó colocando las tablas con los datos de frecuencia absoluta y porcentaje, las cuales van enlazadas a cada pregunta. Luego se colocarán los comentarios pertinentes y correspondientes. Los cuadros estuvieron acompañados de gráficos de barra, los cuales se incluyeron debajo de las explicaciones e interpretaciones de lugar.

Todo lo anterior, nos brinda el escenario para poder reconocer cuales son los factores más determinantes en la problemática, así como su desarrollo e influencia dentro de la institución a la vez nos permite inferir sobre las posibles soluciones y resultados al respecto permitiendo poder alcanzar el objetivo general de este estudio.

## 2.7 Presentación de los resultados

2.7.1 Datos del Cuestionario A, aplicado a los colaboradores de D'Marlennys Decoraciones.

**Tabla No. 1**

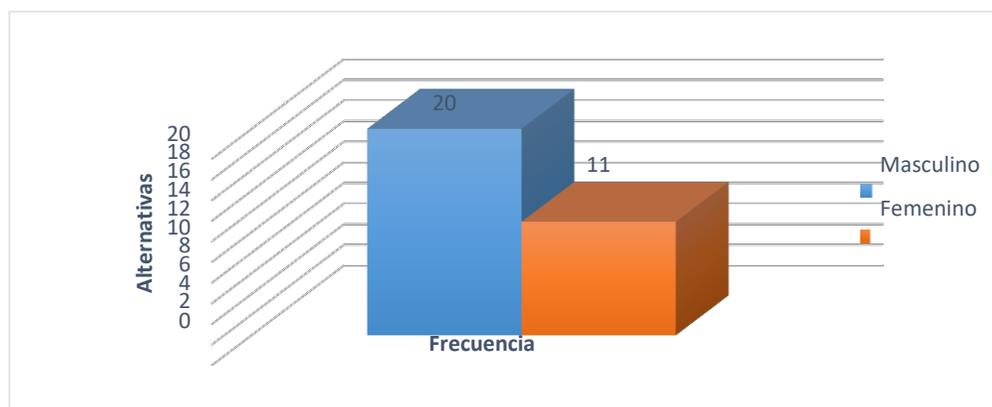
**Sexo**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Masculino	20	65%
Femenino	11	35%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No. 1 del cuestionario aplicado a los colaboradores

El 65 % de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones son del sexo masculino donde el 11% es sexo femenino.

**Imagen 1**



**Tabla No. 2**

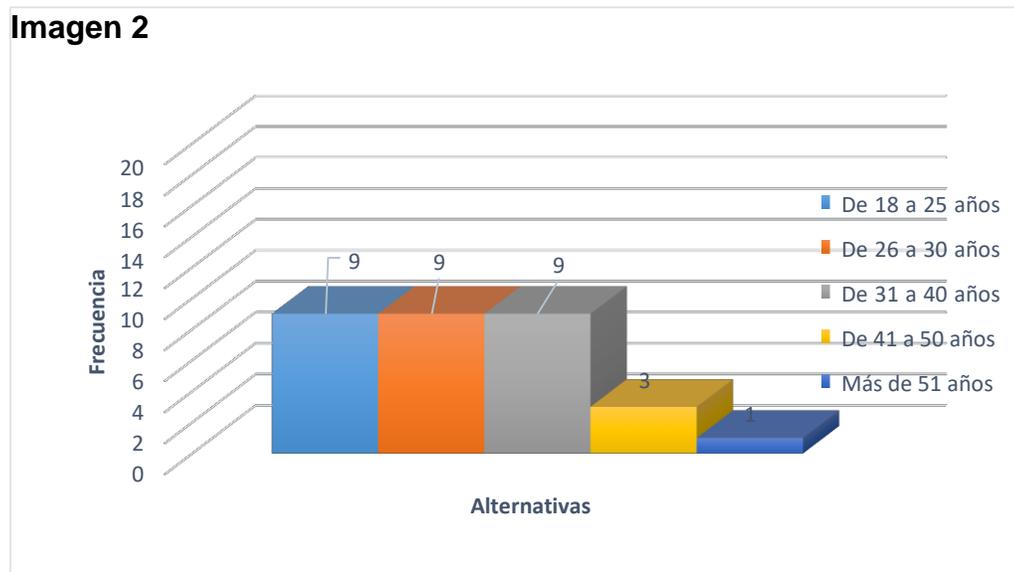
**Edad**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
De 18 a 25 años	9	29%
De 26 a 30 años	9	29%
De 31 a 40 años	9	29%
De 41 a 50 años	3	10%
Más de 51 años	1	3%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No. 2 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados arrojados en cuanto a la distribución de las edades de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones es la siguiente: 29 % o 9 se encuentra entre las edades 18 a 25 años, 29 % o 9 se encuentra entre las edades 26 a 30 años, 29 % o 9 se encuentra entre las edades 31 a 40 años, 10 % o 3 se encuentra entre las edades 41 a 50 años y 3% o 1 es mayor de 51 años.

**Imagen 2**



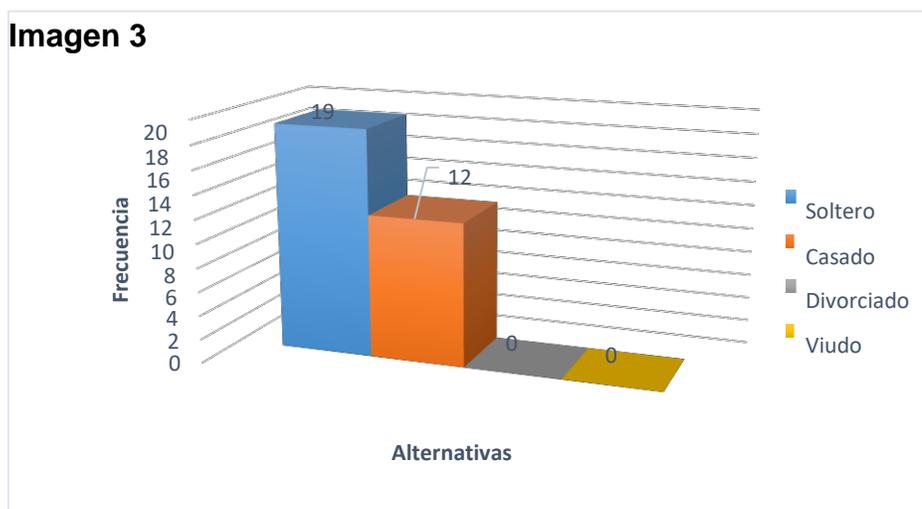
**Tabla No. 3**  
**Estado Civil**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Soltero	19	61%
Casado	12	39%
Divorciado	0	0%
Viudo	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No. 3 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Un total de 19 de los participantes en la encuesta de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones son solteros(as) arrojando un 61% de la población; mientras que un 32% o 12 son casados(as).

**Imagen 3**



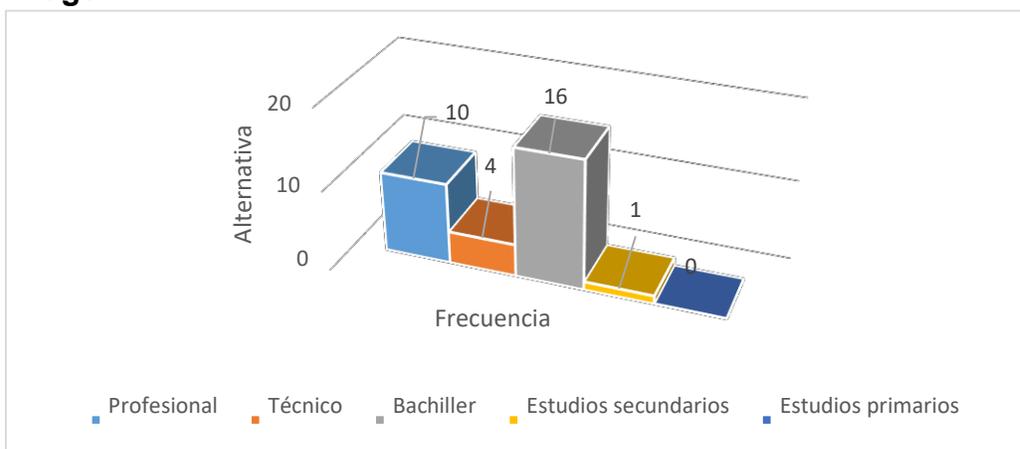
**Tabla No. 4**  
**Nivel Académico**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Profesional	10	32%
Técnico	4	13%
Bachiller	16	52%
Estudios secundarios	1	3%
Estudios primarios	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No. 4 del cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto al nivel académico de los encuestados se obtuvo un resultado de 10 colaboradores son profesionales para un 32%, 4 son de nivel técnico para un 13%, 16 son bachiller dando un 52% y 1 para un 3% realizó solo estudios secundarios.

**Imagen 4**



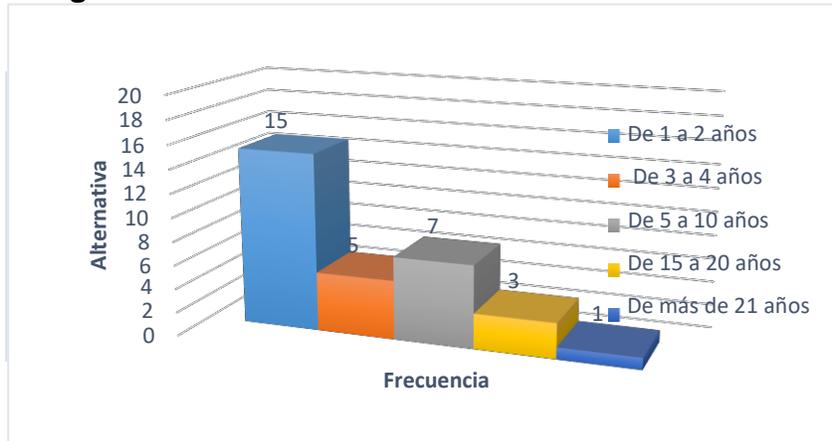
**Tabla No. 5**  
**Tiempo en la Empresa**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
De 1 a 2 años	15	48%
De 3 a 4 años	5	16%
De 5 a 10 años	7	23%
De 15 a 20 años	3	10%
De más de 21 años	1	3%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No. 5 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Dentro de la totalidad de los encuestados, 15 indicaron poseer una antigüedad de 1 a 2 años laborando en la empresa para un 48% de la muestra, 5 de 3 a 4 años para un 16%, 7 de 5 a 10 años para un 23%, 3 de 15 a 20 años para un 10% y 1 de más de 21 años para un 3% de la población.

**Imagen 5**



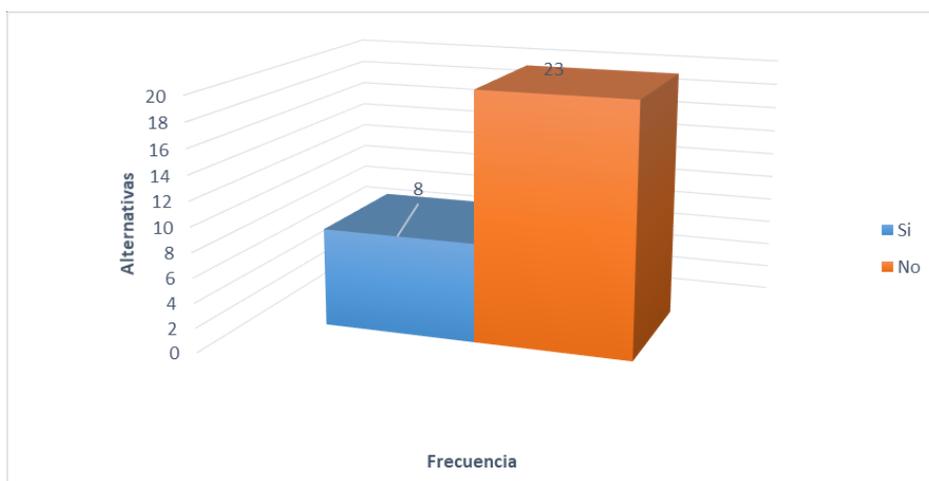
**Tabla No. 6**  
**Conocimiento de la visión y misión de la empresa**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	8	26%
No	23	74%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No. 6 del cuestionario aplicado a los colaboradores

El 74% de los encuestados expresaron no tener el conocimiento de la misión y visión de D'Marlenys Decoraciones; mientras el 26% expresaron conocer la misma.

**Imagen 6**

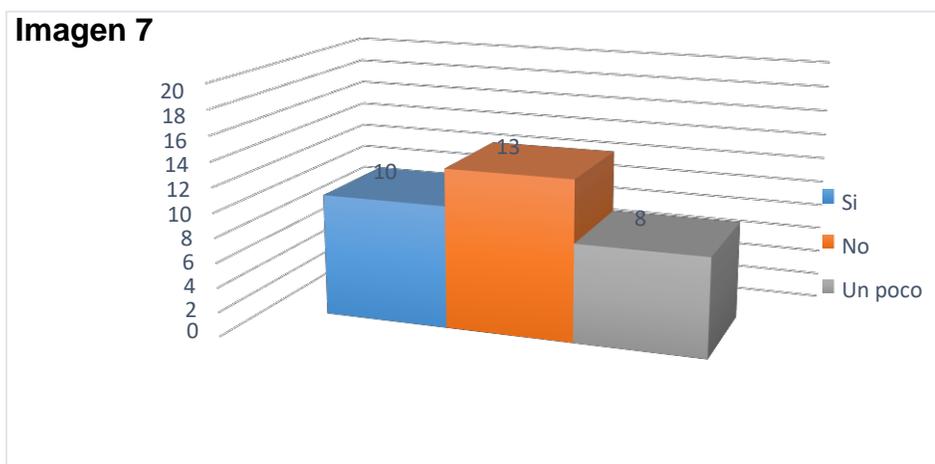


**Tabla No. 7**  
**Apoyo a la Misión y Visión de la empresa con respecto a las tareas realizadas**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	10	32%
No	13	42%
Un poco	8	26%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No. 7 del cuestionario aplicado a los colaboradores

El 42% de la población de los encuestados consideran que su labor no aporta para el logro de la misión y visión de D'Marlenys Decoraciones, a la vez 26% considera que contribuyen poco y solo un 32% entienden que sus funciones colaboran al logro de las mismas.



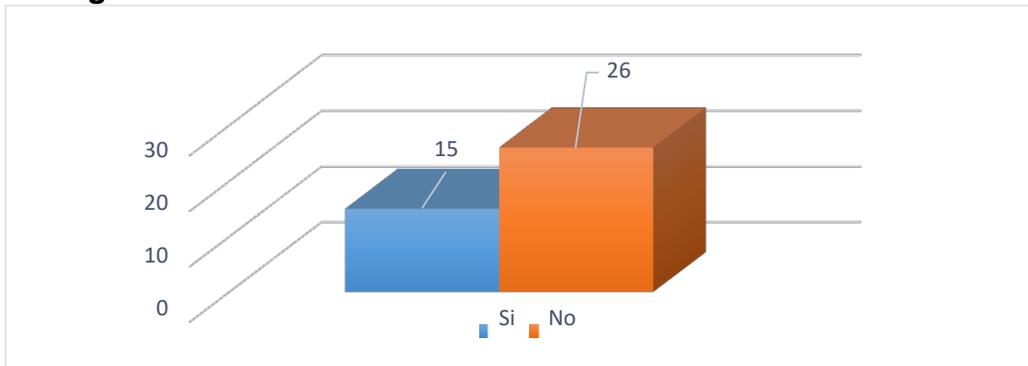
**Tabla No. 8**  
**Identificación con la empresa**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	15	37%
No	26	63%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No. 8 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Dentro de la totalidad de los encuestados el 37% de la población manifiestan sentirse identificados con la empresa; mientras que un 63% no está identificado.

**Imagen 8**



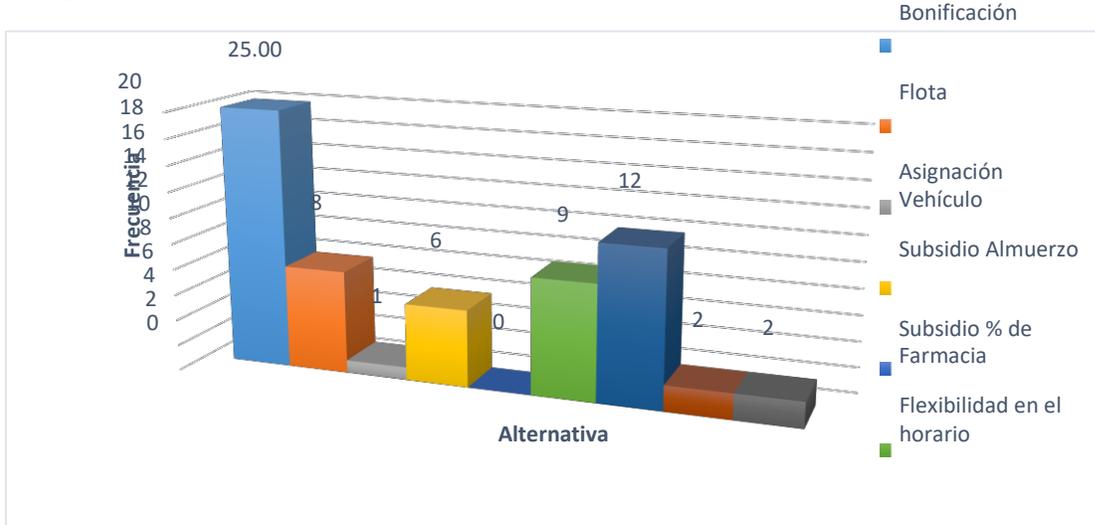
**Tabla No. 9**  
**Beneficios Recibidos en la Empresa**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bonificación	25	38%
Flota	8	12%
Asignación Vehículo	1	2%
Subsidio Almuerzo	6	9%
Subsidio % de Farmacia	0	0%
Flexibilidad en el horario	9	14%
Bono Vacacional	12	18%
Asociaciones con empresas de servicio	2	3%
Aporte educativo	2	3%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No.9 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados arrojados en cuanto a los beneficios que D'Marlenys Decoraciones brinda a sus colaboradores, está distribuido de la siguiente manera: una totalidad de 38 % bonificaciones, 12% flota, 14% flexibilidad en el horario y un 9% subsidio de almuerzo.

### Imagen 9



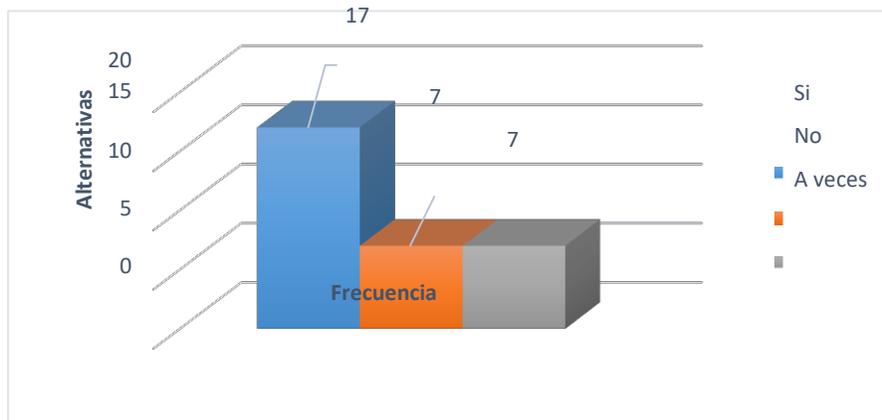
**Tabla No. 10**  
**Beneficios recibidos versus motivación en la empresa**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	17	55%
No	7	23%
A veces	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No.10 del cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto al sentido de permanencia en la empresa percibido por los beneficios, se evidenció que un 55% de los encuestados expresan que estos les motivan; a excepción del 23% que no les motiva, y el 23% restante expresa que a veces sí.

### Imagen 10



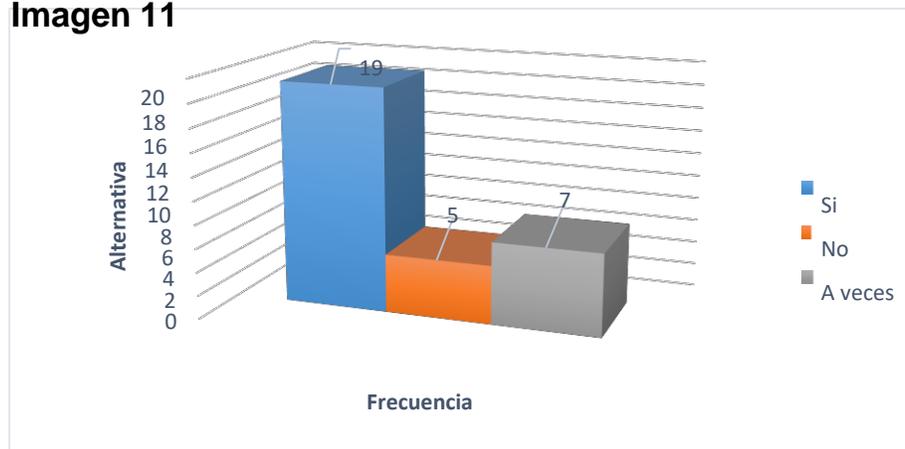
**Tabla No. 11**  
**Capitación para el Desempeño Laboral**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	19	61%
No	5	16%
A veces	7	23%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No.11 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Un total de 19 de los colaboradores han recibido capacitación para eficientizar sus funciones dentro de su puesto de trabajo, lo que es igual a un 61% de la muestra; mientras que el 16% aún no han recibido ningún tipo de capacitación hasta la fecha, siendo esto 5 participantes de la muestra y finalmente un 23% o 7 colaboradores que a veces ha recibido capacitación.

**Imagen 11**



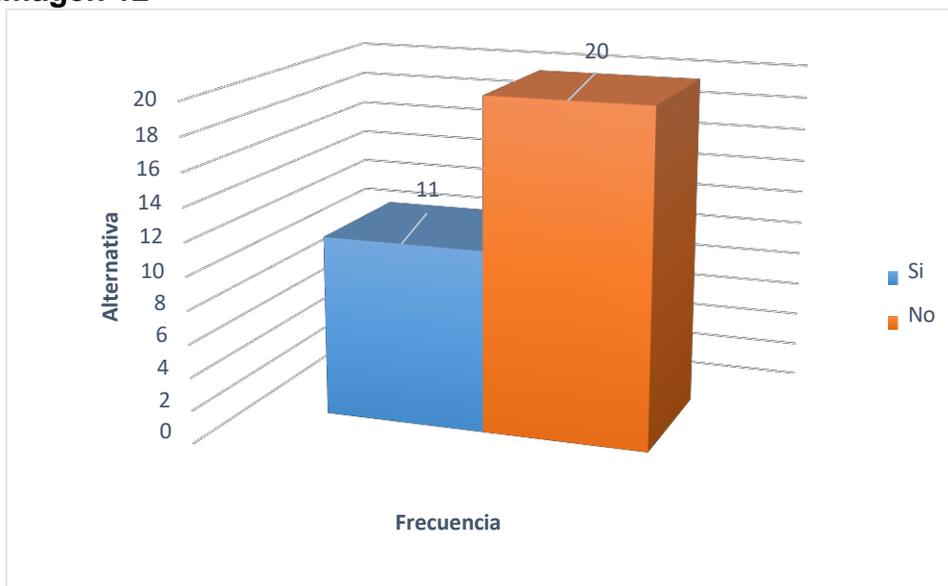
**Tabla No. 12**  
**Valoración de talento interno cubrir para vacantes**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	11	35%
No	20	65%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No.12 del cuestionario aplicado a los colaboradores

El 65% de los encuestados consideran no ser tomados en cuenta al abrirse una vacante dentro de la empresa, para un total de 20 de la población. Mientras el 35%, es decir 11, consideran que son tomados en cuenta.

**Imagen 12**



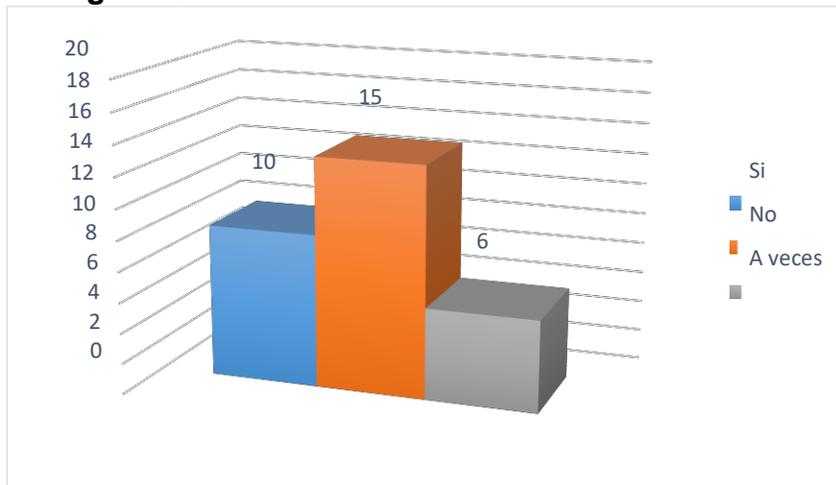
**Tabla No. 13**  
**Existencia sobre los Planes de Reconocimiento que tiene la Empresa**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	10	32%
No	15	48%
A veces	6	19%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No.13 del cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a los planes de reconocimiento que posee de D'Marlenys Decoraciones que motivan a un mayor desempeño de sus funciones, el 15 de los colaboradores, para un 48% de la población expresan que la empresa no posee planes, el 32% o 10 dicen que si poseen planes de reconocimiento, pero 6 restantes de los colaboradores para un 19% manifiestan que a veces perciben dichos planes de reconocimiento.

**Imagen 13**



**Tabla No. 14**

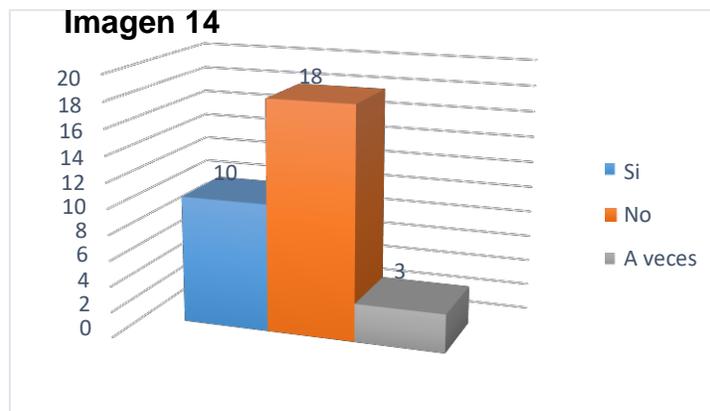
**Motivación en el Ambiente Laboral**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	10	32%
No	18	58%
A veces	3	10%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No.14 del cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a la evaluación de la motivación laboral que presentan los participantes de dicho estudio, en su ambiente de trabajo, el 32% indicaron que si cuentan con motivación en su ambiente laboral; pero a la vez la mayor parte de la muestra, es decir, 58% de los encuestados expresaron que no se sienten motivados y el 10% a veces se encuentran motivados.

**Imagen 14**



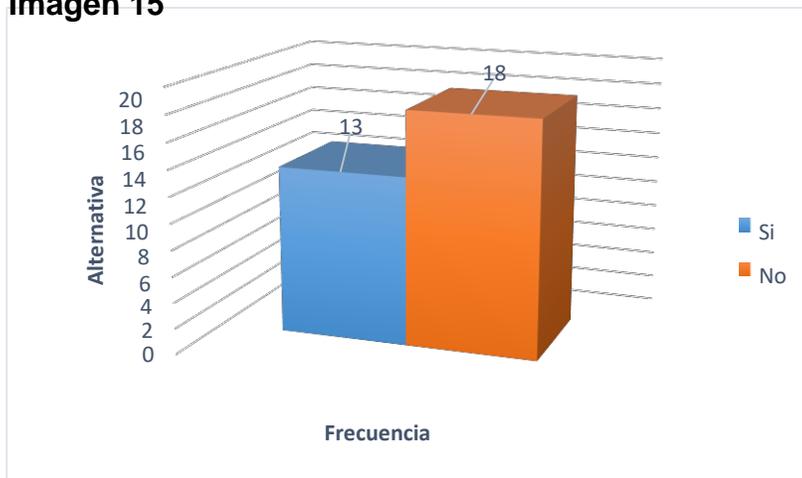
**Tabla No. 15**  
**Valoración de la Recompensación Salarial**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	13	42%
No	18	58%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No.15 del cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a la valoración salarial recibida de acuerdo a las posiciones D'Marleny Decoraciones, los encuestados expresan que un 42% considera que percibe el salario de acuerdo a su posición, mientras un 58% no recibe el salario que merece su posición dentro de la empresa.

**Imagen 15**

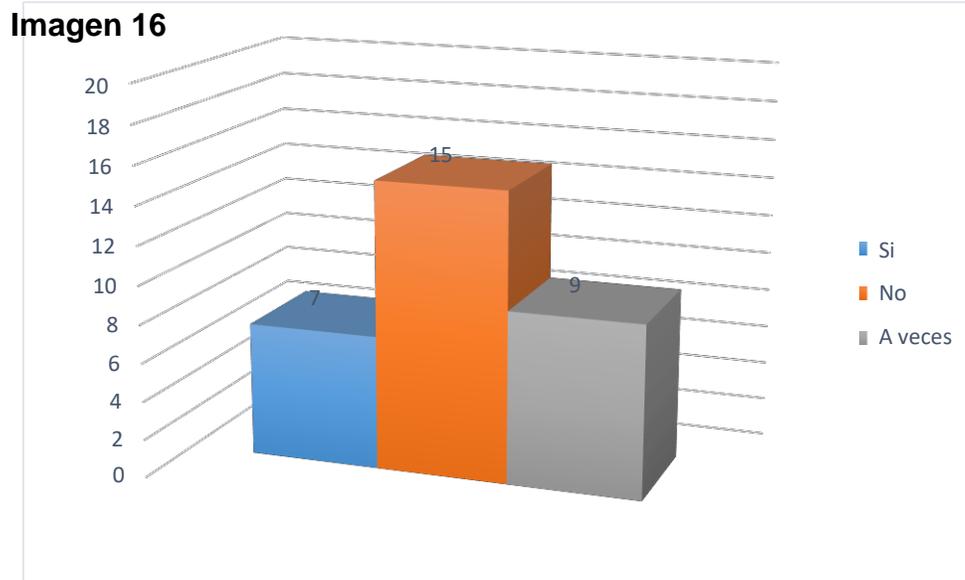


**Tabla No. 16**  
**Motivación por Parte de los Supervisores**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	7	23%
No	15	48%
A veces	9	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

Fuente: Pregunta No.16 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Un total de 7 participantes de la población encuestada exteriorizaron recibir gestos de motivación por parte de sus jefes lo que indica un 23% de la muestra; un total de 9 colaboradores expresaron que a veces reciben gestos de motivación (29%) y 15 de estos expresan recibir gestos de motivación de parte de sus jefes, lo que representa un 48% de la muestra.



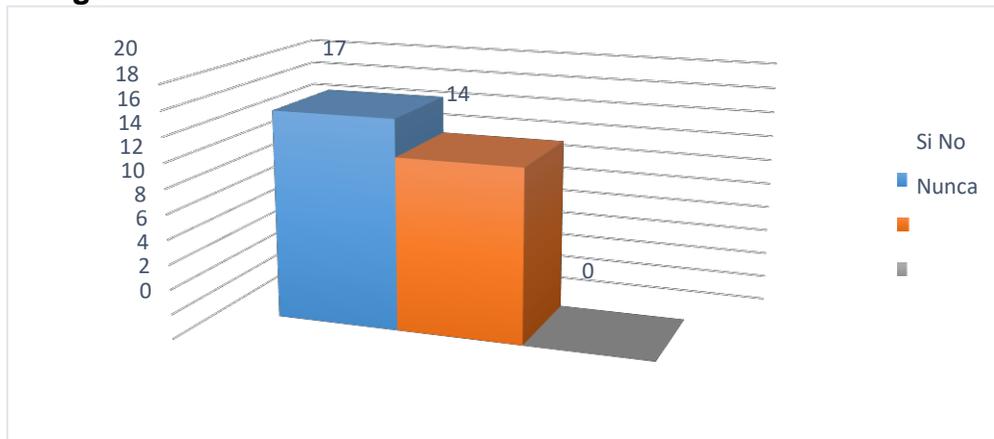
**Tabla No. 17**  
**Comunicación entre Supervisores y Empleados**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	14	45%
No	17	55%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No.17 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Tomando en cuenta la presencia de la comunicación efectiva entre los jefes y colaboradores de D'Marlenys Decoraciones para un mayor desempeño. El 45% de los encuestados considera que existe una comunicación efectiva entre jefes y colaboradores, el 55% restante considera que no existe una comunicación efectiva entre los mismos.

**Imagen 17**



**Tabla No. 18**

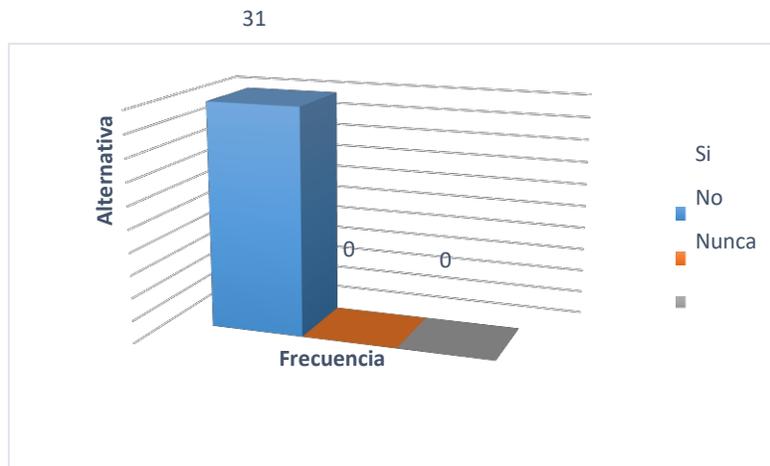
**Relaciones interpersonales entre colaboradores**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	31	100%
No	0	0%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No.18 del cuestionario aplicado a los colaboradores

La totalidad de los encuestados expresaron tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. Es decir, ningún de los colaboradores manifestaron no poseer alguna relación con sus compañeros laborales.

**Imagen 18**



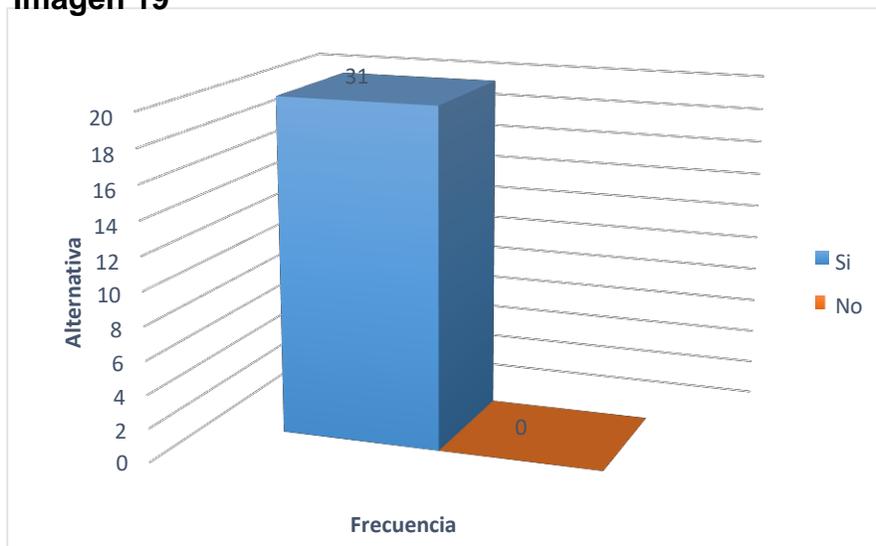
**Tabla No. 19**  
**Identificación de las Habilidades y Destrezas requeridas**  
**en el puesto laboral**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Si	31	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No.19 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Dentro de la totalidad de los encuestados, 31 de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones indicaron que sus habilidades y destrezas compaginan con el cargo que ocupan, lo que implica un 100% de la muestra.

**Imagen 19**

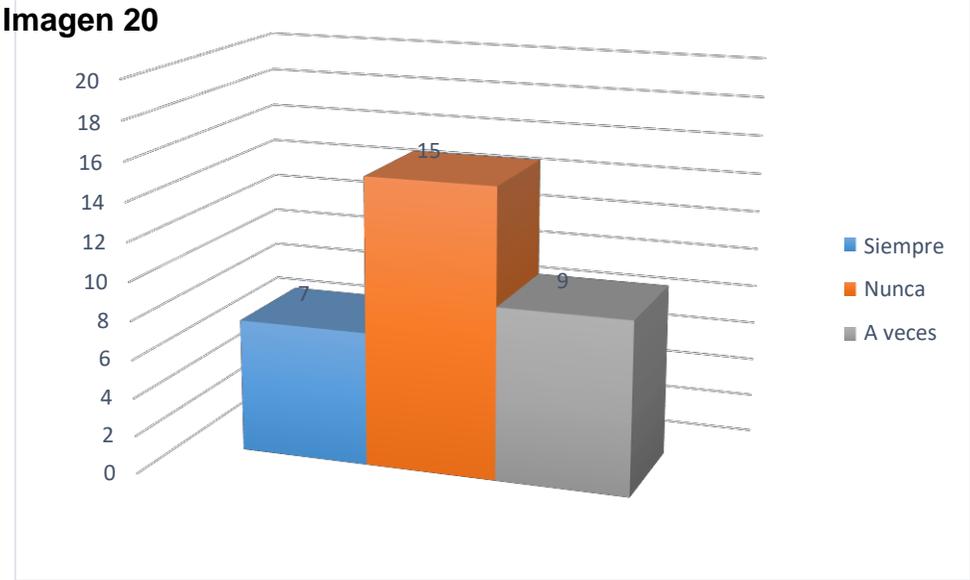


**Tabla No. 20**  
**Cumplimiento con las Metas de Productividad**  
**Institucional**

Alternativa	Frecuencia	Por ciento (%)
Siempre	7	23%
Nunca	15	48%
A veces	9	29%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta No.20 del cuestionario aplicado a los colaboradores

Tomando en cuenta el logro de las metas de productividad como indicador de desempeño, dentro de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones se obtuvo un 48% que expresan nunca haber cumplido las metas establecidas; un 23% manifiestan tener siempre el cumplimiento de estas y un 29% establece que a veces alcanza los objetivos.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Tomando como base los resultados arrojados en el análisis estadístico procedemos a dar conclusión a los objetivos específicos sustentan el objetivo general de este estudio.

Las conclusiones del objetivo específico No. 1: **Determinar el nivel de motivación de la empresa D'Marlenys Decoraciones.**

El análisis del estudio ha revelado que los niveles de motivación de los colaboradores de D'Marlenys Decoraciones es bajo. Dado la deficiencia en los factores motivacionales que inciden a un nivel mayor del mismo dentro de la empresa.

La identificación con la empresa es uno de los factores motivacionales claves para un buen desempeño laboral dado provee las directrices para el logro de las metas. Mismo se obtiene mediante el conocimiento de la misión y visión que rige la empresa. Al evaluar este factor se manifestó su desconocimiento, mismo es evidenciado como resultado del 74% de los encuestados no poseer el conocimiento de la misión y visión de la empresa, mientras el 26% indico tener conocimiento de la misma.

En ese mismo orden podemos destacar que el 32% de los colaboradores considera que sus tareas aportan al logro de la misión y visión de la empresa, mientras el 42% no considera sus tareas aporten al logro de las mismas, dando como evidencia el bajo nivel de motivación que poseen dentro de la empresa.

Respecto a los niveles de identificación arrojados en el estudio establecen que el 63% no se siente identificado con la empresa; mientras solo un 37% expresa estar identificado con la misma.

Los resultados obtenidos en este objetivo específico dan evidencia del bajo nivel de motivación existente entre los colaboradores de la empresa como resultado de una

deficiente identificación con la empresa por el desconocimiento de su cultura organizacional, así también del poco conocimiento de la importancia de su labores para el éxito organizacional.

Las conclusiones del objetivo específico No 2: **Especificar las diferentes herramientas motivacionales que implementa la empresa D'Marlenys Decoraciones**

Los datos arrojados de este estudio dieron a conocer la existencia e implementación de las herramientas por parte de la empresa como bonificación, subsidio de almuerzo, flota, flexibilidad de horario, ect utilizadas por la empresa como impulsor motivacional para un buen desempeño, la cual podemos observar al obtener un 82% de la población total afirma recibir beneficios por parte de la empresa, mientras solo un 18% no lo percibe o desconoce de los mismos. A la vez que podemos evidenciar la influencia de los mismos en la motivación de los colaboradores al obtener un 55% expresan recibir dichos beneficios le motivan a permanecer en la empresa, a la vez solo 23% expresa lo contrario.

En cuanto a la capacitación como medio de un mayor desempeño laboral se evidencio su implementación al obtener 61% de los colaboradores han recibido capacitaciones para un mejor desempeño de sus labores; a la vez un 23% indicó no haber recibido capacitaciones y un 23% solo a veces las recibe.

A la vez pudimos notar la deficiencia en la implementación de planes de reconocimiento; misma es evidenciada al obtener resultados de un 48% expresan la empresa no cuenta con planes de reconocimiento, mientras un 32% indica que la empresa si los implementa. A la vez que solo el 19% indica que solo a veces la empresa implementa dichos planes.

Dado los datos antes expuestos, podemos concluir que la empresa si implementa herramientas motivaciones no salariales que generen una motivación en el colaborador para obtener un mayor rendimiento laboral. Por otro lado la deficiencia en la implementación de planes de reconocimiento y de no tener planes de carrera

dentro de la empresa está influyendo en gran manera de forma negativa, dado que los colaboradores no visualizan por parte de la empresa sean considerado importantes y más aún la ejecución de sus tareas sean consideradas de gran importancia para las misma desencadenando altos niveles de descontento y desmotivación.

Las conclusiones del objetivo específico No 3: **Identificar los factores motivacionales que intervienen en los colaboradores para lograr una alta productividad.**

Basados en los resultados obtenidos, podemos identificar la existencia de los factores motivacionales como el salario y su gran influencia en el desempeño de los colaboradores, la cual es evidenciada al obtener un 58% expresa no recibe el salario que merece su posición dentro de la empresa a la vez un 42 % considera que sí; generando desmotivación en el desempeño de sus labores en la actualidad.

En cuanto a la motivación y comunicación efectiva entre los jefes por este equipo de trabajo, se evidenció ocasiona un gran impacto al obtener resultados de un 48% afirman no recibir gestos de motivación de parte de sus jefes, un 23% indica que a veces lo recibe mientras el 23% restante indica que a veces es recibido.

Respecto de la productividad observamos el poder de influencia de la motivación por parte del colaborador para el logro de metas mismo es evidenciado al obtener 48% de la muestra que indica nunca alcanzar la meta de productividad, a la vez 29% indica a veces alcanzarlas mientras solo 23% siempre logra cumplirlas.

Los datos obtenidos en este objetivo nos afirman el alto grado de influencia que poseen los factores motivacionales como son devengar salario de acuerdo al puesto y sus obligaciones, comunicación efectiva como reconocimiento de las buenas acciones y/o logros de metas, ect influye de manera directa en la productividad de los colaboradores y como su deficiente implementación y/o carencia de los mismos puede afectar de manera determinante el desempeño productivo alcanzado de la empresa.

Las conclusiones del objetivo específico No 4: **Identificar el nivel de relación de las características de los puestos desempeñados y el esfuerzo (habilidades y destrezas) que dedican los colaboradores D'Marlenys Decoraciones.**

Basados en los resultados obtenidos, podemos notar que la totalidad de los colaboradores realizan funciones de acuerdo a sus destrezas y capacidades, mismas son evidenciadas al obtener 100% en la encuesta respecto a este factor.

Por lo que podemos concluir que los niveles de desmotivación y baja productividad existente en la empresa, son generados por la incidencia de otros factores, dado que la distribución de las tareas están realizadas de manera efectiva y equilibrada.

Por último, las conclusiones arribadas con relación al objetivo general de esta investigación **sobre la incidencia de los factores motivacionales en el nivel de productividad de la empresa D'Marlenys Decoraciones.** Dan a conocer que existe un alto nivel de desmotivación entre sus colaboradores dado a la inexistencia y mala implementación de los factores motivaciones dentro de la empresa.

La poca identificación del personal con la empresa, clima inestable generado por mala comunicación efectiva entre los mandos medios y gerencial con los mismos, la inexistencia de planes de reconocimiento a nivel operacional. Los cuales están determinando la baja productividad que posee la empresa y que está afectando el desempeño y desarrollo de la misma; así como el alcance de sus planes estratégicos a futuro.

## RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta las conclusiones realizadas en cuanto a los objetivos que sirvieron de marco de guía en esta investigación acerca de la incidencia de los factores motivacionales en la productividad D'Marleny Decoraciones, se formulan las siguientes recomendaciones:

Gerente del Departamento de Gestión Humana de D'Marleny Decoraciones

- El departamento de Gestión Humana en conjunto con la administración de la empresa debe realizar una campaña interna masiva e interactiva con los colaboradores para dar a conocer la cultura organizacional de la empresa.
- Realizar evaluaciones de desempeño periódicas tomando en cuenta las tareas realizadas por el puesto y su nivel de importancia con el fin de realizar una buena asignación salarial a los mismos garantizando con esto el constante buen desempeño en los mismos.
- En conjunto con las evaluaciones de desempeño, generar expedientes de cualidades y habilidades que poseen y han desarrollado los colaboradores a la vez de crear un sistema de desarrollo de las mismas sentando las bases de planes de carrera y/o crecimiento dentro de la empresa.
- Realizar evaluaciones periódicas, solo con personal seleccionado que sea alterno en cada ocasión, que ayuden a medir la percepción y niveles de motivación de los colaboradores, permitiendo poder tomar acciones correctivas justo a tiempo y que garanticen la correcta productividad dentro de la empresa.

A los gerentes de producción de D'Marlenys decoraciones.

- Crear planes de incentivo por logros de metas a nivel departamental como general, promoviendo con esto se den un mayor involucramiento de los mandos medios reforzando la comunicación efectiva así como gestos motivaciones entre sus subordinados.

## BIBLIOGRAFIA

### Libros:

- Baptista L., María del Pilar, Fernández C, Carlos y Hernández S., Roberto. (2010). Metodología de la Investigación, 5ta. Edición. México: McGraw-hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2010
- Bernal, C. (2000). Metodología de la Investigación. (1era. Edición). Colombia: Pearson-Prentice Hall.
- Bordas Martínez, María Jesús. Gestión estratégica del clima laboral. Madrid, ES: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia, 2016
- Chiavenato, Adalberto. (2001). Administración de Recursos Humanos. 5ª Edición. Colombia. Editorial McGraw Hill.
- Robbins, S y Judge, T. (2010). Comportamiento organizacional. 15ª Edición. Editorial Pearson, México.
- Snell, Bohlander. (2013). Administración de Recursos Humanos. 16ª Edición. México. Editorial Cengage Learning.

### Tesis:

- Compres Alvares, (2015). Incidencia de los Factores Motivacionales en el Rendimiento Laboral de los empleados en la Empresa Horizonte Agrícola Internacional SRL. Municipio Moca. República Dominicana.
- De León, (2015). Análisis de la Satisfacción Laboral en el Laboratorio Sigma y su Incidencia en el desempeño de sus empleados Santiago, República Dominicana.
- Días, R. (2013). Factores que inciden en la motivación de los empleados de la empresa Estévez Media SRL. Santiago, República Dominicana.
- González Gustavo (2010). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso. Caracas, Venezuela.
- Sum Mazariegos, Mónica Ivette (2015). "motivación y desempeño laboral de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango", Guatemala.

### Web:

2006. Parra Montiel, Hilda. Influencia de Factores Motivacionales en el desempeño laboral de los empleados. Venezuela. Recuperado de

- <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral.shtml>
2008. Los recursos humanos. Cultura y Clima Organizacional. Argentina. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/cultura-y-clima-organizacional/>.
2011. Moreno Cahueño Laura Katherine. Gestipolis. La motivación en la administración. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/la-motivacion-en-la-administracion/>
2013. Sodexo Vida profesional. Que es la motivación laboral. Venezuela. Recuperado de <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/que-es-la-motivacion-laboral.aspx>
2014. Ecured. Recursos Humanos. Cuba. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Recursos\\_Humanos](https://www.ecured.cu/Recursos_Humanos) (de Eventos Empresariales, Ana Belén Arrogante Ramírez, Ediciones Paraninfo Organización, 2018)
2014. Juan C Plaza R. La importancia de la motivación en la organización. Recuperado de <https://prezi.com/qjauofkvyd6x/la-importancia-de-la-motivacion-en-la-organizacion/>
2017. Retos Directivos. Historia de los Recursos Humanos: 5 momentos clave. España. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/historia-de-los-recursos-humanos-5-momentos-clave/>
2018. Wikipedia. Motivación. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n>
2018. Wikipedia. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n\\_Internacional\\_del\\_Trabajo](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_del_Trabajo)
- Bruner, J. (1996): Actos de significado más allá de la revolución cognitiva. Alianza. Recuperado de <http://raulkoffman.com/wp-content/uploads/2012/07/Actos-de-significado.pdf>
- Cortiña Guidela Darkins. (2006, Marzo 18). Gestión estratégica de los Recursos Humanos. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/gestion-estrategica-de-los-recursos-humanos/>
- Edgar Tovar, E. T. (s.f.). Mercadotecnia. Recuperado de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24\\_2\\_08/hih09208.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24_2_08/hih09208.htm)
- Herrera Duran, M. (2011). "La Evolución del Desempeño en la Empresa Comercializadora Es cambray, Propuestas de mejoras". Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/conclusiones.htm>

Innovation Factory Institute, SL. Trabajadores satisfechos y mayores beneficios, ¿una combinación posible? (2017). Recuperado de <https://www.innovationfactoryinstitute.com/blog/trabajadores-satisfechos-y-mayores-beneficios-una-combinacion-posible/>.

La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. (2008, Marzo). Recuperado 24 julio, 2018, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)

Lam Díaz, R. M. (2008, abril). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? Recuperado de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24\\_2\\_08/hih09208.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/hih/vol24_2_08/hih09208.htm)

López Adriana (2002). Teorías de motivación laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-motivacion-laboral/>

Montoya, Boyero, M. A. B. S. (2016, 15 febrero). El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional. Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082016000200001](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082016000200001)

Muñoz, A. (2017, 14 junio). Cómo medir la productividad laboral de tus empleados. Recuperado de <https://www.captio.net/blog/como-medir-la-productividad-laboral-de-tus-empleados>

Parra Montiel, H. D. E. L. C. (2006, octubre). Influencia de Factores Motivacionales en el desempeño laboral de los empleados. Recuperado 24 julio, 2018, de <http://www.monografias.com/trabajos91/factores-motivacionales-desempeno-laboral/factores-motivacionales-desempeno-laboral.shtml>

Pirámide de Maslow. (2018, 6 julio). Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide\\_de\\_Maslow](https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow).

Santos, J.A. (1993). Rec-hum. Estudios de Psicología laboral y Administración de Recursos Humano. San Salvador, Universidad de El Salvador. Recuperado de [www.retcambio.com.sv](http://www.retcambio.com.sv)

Ynfante T. Ramón E. (2008, Noviembre 26). Los incentivos y la motivación laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Ayuntamiento Municipio de Santiago (2017). Recuperado de <https://santiagodeloscaballeros.gob.do/cultura/>

## APÉNDICES

### Apéndice 1: Cuadro de Operacionalización de las Variables

Objetivo específico	Variab(es)	Definición de la(s)	Indicadores	Preguntas
1. Determinar el nivel de motivación de la empresa D'Marlenys Decoraciones.	<b>El nivel de Motivación</b>	Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetivos de la misma, es decir, la mezcla entre el grado de responsabilidad que emplea una persona, en conjunto con el grado de identificación con la cultura organizacional de la empresa.	<p>1- El nivel de identificación con la empresa poseen los colaboradores al logro de las metas.</p> <p>2-Grado de responsabilidad hacia la cultura de la empresa.</p> <p>3- Nivel de satisfacción de pertenencia a la institución por parte del colaborador.</p>	Número 6, 7, 8 y 14
2. Especificar las diferentes herramientas motivacionales que implementa la empresa D'Marlenys Decoraciones.	<b>Herramientas Motivacionales</b>	Son tácticas y estrategias elaboradas por la dirección de Gestión Humana con el fin de mantener a sus recursos humanos orientados hacia los logros de los objetivos de la empresa, por medio de una ejecución eficaz de sus labores.	<p>1- Planes de incentivo</p> <p>2- Compensación y beneficios que la empresa ofrece</p> <p>3- Planes de capacitación 3-Planes de reconocimiento laboral</p> <p>4-Planes de ascenso o carrera dentro de la empresa</p>	Números 9, 10, 11, 12 y 13
3- Identificar los factores motivacionales que intervienen en los colaboradores para lograr una alta productividad	<b>Factores Motivacionales</b>	Los factores motivacionales son los que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.	<p>1-Nivel de satisfacción de las necesidades de reconocimiento</p> <p>2- Nivel de satisfacción de las necesidades de Seguridad</p> <p>3-Nivel de satisfacción de las necesidades social</p>	Números 15, 16, 17 y 18

<p>4. Identificar el nivel de relación de las características de los puestos desempeñados y el esfuerzo (habilidades y destrezas) que dedican los colaboradores D'Marlenys Decoraciones.</p>	<p><b>Características de los puestos de trabajo</b></p>	<p>Es la forma en la que están estructurado los diferentes cargos que existen dentro de una organización.</p>	<p><b>1- Habilidades utilizadas en la ejecución de tarea</b></p> <p><b>2- Grado de importancia de la tarea</b></p> <p><b>3- Logro de metas de productividad</b></p>	<p><b>Número 19 y 20</b></p>
--	---	---	---	------------------------------

## Apéndice 2

### INSTRUMENTO DE ENCUESTA PARA LOS COLABORADORES TRABAJO DE INVESTIGACION PROFESIONAL

#### Estimados señores:

La empresa D'Marlenny Decoraciones está realizando una encuesta con relación a la Incidencia de los factores motivacionales en la productividad de la empresa. Necesitamos recoger las impresiones que tienen cada uno de ustedes con relación al tema que estamos investigando. Sabemos que su tiempo es valioso, pero nos gustaría que nos cediera unos minutos para contestarnos las siguientes preguntas. Le aseguramos que las respuestas dadas por usted no tienen ninguna implicación suya ni de su posición, las mismas son totalmente anónimas y estrictamente confidencial.

#### Marque con una X la alternativa que considere conveniente:

**1. ¿Sexo?**

- a. Masculino
- b. Femenino

**2. ¿Edad?**

- a. De 18 a 25 años
- b. De 26 a 30 años
- c. De 31 a 40 años
- d. De 41 a 50 años
- e. Más de 51 años

**3. ¿Estado Civil?**

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Divorciado
- d. Viudo

**4. ¿Nivel Académico?**

- a. Profesional
- b. Técnico
- c. Bachiller
- d. Estudios secundarios
- e. Estudios primarios

**5. ¿Tiempo laborando en la empresa?**

- a. De 1 a 2 años
- b. De 3 a 4 años
- c. De 5 a 10 años
- d. De 15 a 20 años
- e. De más de 21 años

**6. ¿Conoce la visión y misión de la empresa?**

- a) Si
- b) No

**7. ¿Considera que las tareas que realiza aportan para el logro de la misión y visión de la empresa?**

- a) Sí
- b) No
- c) Un poco

**8. ¿Te sientes identificada(o) con la empresa?**

- a) Si
- b) No

**9. ¿Cuáles Beneficios recibe actualmente en la empresa?**

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| a) Bonificación           | f) Flexibilidad en el Horario             |
| b) Flota                  | g) Bono Vacacional                        |
| c) Asignación Vehículo    | h) Asociaciones con empresas de servicio. |
| d) Subsidio Almuerzo      | i) Aporte educativo                       |
| e) Subsidio % de Farmacia |   |

**10. ¿Los beneficios directos e indirectos que recibe le motivan a permanecer en la empresa?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**11. ¿Considera usted que la empresa le brinda capacitación en las tareas que desempeñan, para mejorar su rendimiento laboral?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**12. ¿Cree usted que es tomado en cuenta al momento de abrirse una vacante dentro de la empresa?**

- a) Si
- b) No

**13. ¿La empresa cuenta con planes de reconocimiento que le motiven a un mayor desempeño?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**14. ¿Se siente motivado dentro de su ambiente laboral?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**15. ¿Considera que el salario que percibe es el que merece la posición que ocupa en la empresa?**

- a) Si
- b) No

**16. ¿Cree usted que sus jefes motivan al personal a su cargo con gestos o palabras emotivas?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**17. ¿Considera usted que la comunicación entre jefes y empleados es efectiva?**

- a) Si
- b) No
- c) Nunca

**18. ¿Mantiene usted buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?**

- a) Si
- b) No
- c) Nunca

**19. ¿Entiende usted que sus habilidades y destrezas se compaginan con el cargo que ocupa?**

- a) Si
- b) No

**20. ¿Con que frecuencia logra cumplir las metas de productividad establecidas por la empresa?**

- a) Siempre
- b) Nunca
- c) A veces

## GLOSARIO

- **Decoración:** Está vinculado a embellecer o adornar algo. El concepto, por otra parte, puede nombrar a lo que decora, a las cosas que se utilizan para adornar y al arte que se especializa en cómo combinar adornos y otros objetos de ornamentación.
- **Factores Motivacionales:** Son los que involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.
- **Comportamiento:** Es la manera en la cual se porta o actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.
- **Laboral:** es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. Es decir, es aquello que tiene que ver con el trabajo.
- **Incidencia:** Influencia de determinada cosa en un asunto o efecto que causa en él.
- **Productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. La productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- **Reconocimiento:** Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos.

- **Puestos de Trabajo (laborales):** se define como el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social.
  
- **Colaboradores:** es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana. son aquellas personas que puedes designar para trabajar sobre un Caso, un Proyecto o una Venta.
  
- **Identificación:** Es la percepción que cada individuo tiene de sí mismo, constituido por sus creencias, habilidades destrezas entre otros; es un mecanismo por el cual una persona suele parecerse a otra o el comportamiento que copiamos de otro ser.
  
- **Misión:** Es el motivo o la razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.
  
- **Visión:** Se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo.

- **Incentivo:** Es un estímulo que se ofrece a una persona, una empresa o un sector con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento.
  
- **Comunicación Efectiva:** es una forma de comunicación, que logra que quien transmite el mensaje lo haga de modo claro y entendible para su interlocutor/es, sin que genere confusión, dudas o interpretaciones erróneas.
  
- **Capacitación:** se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.
  
- **Relaciones Interpersonales:** es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.