

RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL CON LOS DETERMINANTES DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TRABAJO REMOTO DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE PERÚ

***RELATIONSHIP OF MOTIVATION WITH THE DETERMINANTS OF
JOB PERFORMANCE IN REMOTE WORK OF WORKERS AT A PUBLIC
UNIVERSITY IN PERU***

Recibido: 19/07/2020 - Aceptado: 24/01/2021

CLAUDIA PANDURO RIVA

Bachiller en Administración por la Universidad Peruana Unión
Yurimaguas - Perú

claudia.panduro@upeu.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3392-3576>

EDWIN ROI CASA HUAMANTA

Coordinador de registros y archivos académicos en la Universidad
Nacional Autónoma de Alto Amazonas
Yurimaguas - Perú

Ingeniero en Sistemas
Universidad Peruana Unión

claudia.panduro@upeu.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3392-3576>

Cómo citar este artículo:

Casa, E. & Panduro, C. (Enero - Junio de 2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de una universidad pública de Perú. *Sathiri* (17)1, 34-44. <https://doi.org/10.32645/13906925.1101>

Resumen

El presente artículo tiene por propósito identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en un ambiente de trabajo remoto presentado en una universidad pública del Perú. Aplicando bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental, transeccional y correlacional, con una muestra de 54 personas que realizan trabajo remoto durante la pandemia de la covid-19, con un muestreo no probabilístico y por conveniencia. Resultados: el 52 % son mujeres que realizan trabajo remoto, el 44 % tiene entre 31 a 40 años, y el 69 % tiene un año de experiencia laboral. El 40 % presenta una motivación laboral media; el 43 %, motivación extrínseca; 48 %, tiene baja motivación. El 41 % presenta un bajo desempeño laboral; el 39 %, rendimiento laboral medio; el 52 %, comportamiento laboral medio y el 52 %, un nivel medio de sus funciones laborales. Conclusiones: existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laborales ($p < 0.05$).

Palabras claves: Motivación laboral, ciclo motivacional, desempeño laboral, trabajo remoto.

Abstract

The purpose of this article is to identify the relationship between motivation and job performance in a remote work environment presented at a public university in Peru. Applying under a quantitative approach, of a descriptive type, of non-experimental, transectional and correlational design, with a sample of 54 people who perform remote work during the covid-19 pandemic, with a non-probabilistic and convenience sampling. Results: 52 % are women who perform remote work, 44 % are between 31 and 40 years old and 69 % have one year of work experience. 40 % present a medium work motivation; 43 %, extrinsic motivation; 48 % have low motivation. 41 % have low job performance; 39 %, average job performance; 52 %, average work behavior and 52 %, an average level of their work functions. Conclusions: There is a significant relationship between work motivation and work performance ($p < 0.05$).

Keywords: Work motivation, motivational cycle, work performance, remote work.

Introducción

En la actualidad, toda organización e institución se debe de enforzar un poco más de lo que ya lo están realizando para mantener como prioridad la motivación del talento humano, de esa manera poder mejorar la productividad de cada una de ellas; tal como menciona García et al., (2016), los trabajadores son fundamentales para el éxito de toda organización, puesto que, son ellos quienes hacen uso de los diferentes recursos de la organización para lograr metas propuestas. De igual forma, en relación al trabajo que se ha realizado en esta investigación, se encontraron diferentes estudios que muestran la asociación entre motivación laboral y desempeño laboral y la importancia de ambas para el crecimiento de una empresa. Diferentes autores señalan que cuando a los colaboradores se les motiva, cuando se les reconoce por su desempeño, cuando se les premia o se les entregan estímulos dentro de la empresa, estos logran que la empresa crezca tanto económicamente como en tema de reconocimiento en el mercado (García et al., 2016; González-Alva, 2014; Schadeck et al., 2015). Pero en la actualidad existen empresas que no están realizando este tipo de actividades tal como mencionan Bohórquez et al. (2020), que la gran mayoría de las empresas adoptan estrategias más enfocadas en los servicios o productos que sacan al mercado, dejando de plantear estrategias que mantenga motivado al personal que labora y que es parte de la organización; tal como menciona Canales et al. (2021), que un adecuado desempeño laboral del talento humano de una institución se basa por lo general en el estado sentimental y anímico del trabajador.

Para Reid (2008), la motivación está sujeto a un aspecto intrínseco de la persona, el mismo que está apoyado en el interés del individuo, quien sólo se motiva cuando recibe un beneficio, así mismo considera que las acciones del bien común están basadas en el propio interés de la persona; por otro lado, Chiavenato et al., (2007), menciona que la motivación “viene a ser un determinado momento de emoción generado en el ser humano como efecto de la influencia de algunos determinantes en su comportamiento”, en tal sentido, se considera que, las peculiaridades que el ser humano percibe de un determinado ambiente generará diversos cambios en la motivación propia, puesto que se ve influenciada subjetivamente de un determinado contexto; además, hay una serie de literaturas que hacen referencia a la motivación laboral, que fueron tomados en la presente investigación.

Para efectos de esta investigación, se considera la motivación laboral desde la perspectiva de Chiavenato (2009), donde hace énfasis en el esfuerzo de logro de metas institucionales, pero ello dependerá del cumplimiento de objetivos individuales valorados desde una perspectiva de fuerza, dirección, intensidad y persistencia.

Existen teorías que explican la motivación orientada al trabajo, entre las más conocidas tenemos a la Teoría de las necesidades de Maslow, donde considera cinco necesidades básicas: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, del reconocimiento y autorrealización; el autor señala que cada una de estas necesidades se activa solamente cuando la persona satisface las necesidades inferiores, entrando progresivamente a las necesidades superiores y con el avance del mismo la motivación para así poder satisfacerlas (Sergueyevna y Mosher, 2013).

Por otro lado, la Teoría de las relaciones humanas de McGregor, tiene como base la jerarquía de la pirámide de Maslow, que lo denominó Teoría X y Teoría Y; según la primera, atribuye que el ser humano debe ser impulsado, controlado y en algunos casos amenazado para lograr cumplir con los objetivos institucionales, donde el salario es el estímulo que impulsa a desarrollar lo propuesto; así mismo, la teoría Y está orientada a la necesidad de la autorrealización, es decir, que dependiendo de algunas condiciones se logrará un desempeño laboral positivo, convirtiéndose en una fuente de satisfacción personal, permitiéndole alcanzar los objetivos organizacionales planteados (Madero y Rodríguez, 2018).

En ese sentido, la Teoría de la satisfacción de las necesidades de McClelland, está relacionada con algunas características del comportamiento humano, que surge a través de necesidades significativas que aportan a revelar la motivación, teniendo como resultado, acciones que impulsan al talento humano a desarrollar un rol importante que tiene como misión primordial el logro de resultados, además de ejercer dominio y control sobre el contexto y los que están al rededor, acciones que le conducen a satisfacer la necesidad de poder. Finalmente, estos comportamientos en el fondo, buscan mantener y mejorar las relaciones afectivas con el entorno (demás personas) e incluso llegan a optar por particularidades donde exista cooperación y logro de objetivos comunes, dejando de lado la competencia entre sí y logrando satisfacer la necesidad de afiliación (Arraya y Pedreros, 2013).

Siguiendo a Herzberg, en su Teoría de la Motivación, donde la higiene se refiere a los factores de higiene que corresponden al entorno, la ausencia de esta produce insatisfacción en las personas en comparación de los factores motivacionales, que llevan a la persona a un estado superior de satisfacción, a ser una persona plena, realizada y motivada para realizar sus tareas y funciones de su área laboral (Madero, 2019).

Arraya y Pedreros (2013) hacen referencia a la teoría de las expectativas, la cual afirma que el talento humano se motiva en base a sus creencias y expectativas del futuro. El proceso de motivación se explica en tres aspectos, en función de las necesidades de cada ser humano, en la posibilidad y el esfuerzo de alcanzar la meta deseada y finalmente, en la instrumentalidad o idea que tiene el colaborador de una recompensa tras la realización de un determinado trabajo.

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, Chiavenato et al., (2007) consideran que la eficacia funciona como indicador para medir el desempeño, así mismo, mencionan que, en las instituciones demócratas el trabajador es garante de su buen desenvolvimiento, que está sujeto a innumerables factores, los cuales determinan la magnitud del trabajo que el individuo esté dispuesto a realizar.

Ruiz et al.(2008) refieren respecto al desempeño laboral que es una valoración por parte de los supervisores de las organizaciones, en la forma, como un colaborador logra sus metas y objetivos, permitiendo visualizar hasta qué punto puede realizar una labor o tarea, el mismo que debe estar regulado por normas laborales.

Sin embargo, es importante la evaluación del desempeño puesto que, tiene como finalidad detectar los diferentes problemas en el trabajo que impiden alcanzar niveles altos en el desempeño, siendo aplicada permite al trabajador conocer cuál es el rol que está cumpliendo desde su puesto de trabajo, en este sentido, debería ser una práctica integrada para mejorar la relación entre superior y subordinado (Ruiz et al., 2008).

Pillajo (2018) considera que la evaluación de desempeño laboral evidencia ventajas que ayudan a las organizaciones a determinar la incrementación del rendimiento individual de cada puesto de trabajo; además, ayuda a identificar insuficiencia en el trabajo, demostrando una metodología errada para la elección y retroalimentación, por otra parte, permite visualizar la importancia del talento humano para una organización, la cual depende mucho de la formación integral.

En una universidad del ámbito de la amazonia peruana, se ha observado la falta de motivación laboral para con sus colaboradores, debido a la modalidad de trabajo remoto que surgió a partir de la llegada de la pandemia producida por la Covid-19, donde los trabajadores se vieron en la necesidad de adaptarse a esta nueva forma de trabajar; por tal motivo esta investigación tuvo

como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de dicha universidad.

Entre las dimensiones del Desempeño laboral, para caso de esta investigación se valoraron el rendimiento (eficiencia con que ejecuta una tarea según la demanda); el compromiso (acciones oportunas y eficaces frente a situaciones); las funciones (tareas ejecutadas por el talento humano, el que debe ser desempeñado con eficiencia y eficacia de manera oportuna) (Pernía y Carrera, 2014).

La investigación planteada nos permitirá conocer cuan importante es mantener motivados a los colaboradores de nuestra organización, permitirá generar conocimiento y bases documentadas para que los responsables del área de recursos humanos encaminen programas de motivación para con sus trabajadores en contextos similares a la presente investigación, además que permitirá realizar futuras investigación en relación a la motivación laboral y cuanto de mejora se obtuvo en el desempeño laboral.

Material y métodos

Esta investigación es tratada bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, la cual "Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población" (Hernández; Fernandez y Baptista, 2014, p.96). De diseño no experimental, transeccional, correlacional, ya que tiene como objetivo conocer la relación de la motivación con las determinantes del desempeño laboral. Bernal (2010) añade que la investigación correlacional examina las relaciones entre variables o sus resultados, para determinar si están o no relacionados con los mismos sujetos para después analizar la correlación.

La población estuvo constituida por todos los directivos, docentes y personal administrativo que realizó trabajo remoto en una universidad pública en el ámbito de la amazonia peruana, con una muestra no probabilística de tipo censal por las características de la población y los criterios de inclusión y exclusión, la cual fue conformada por 54 participantes.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que para la variable motivación laboral se tomó como base el cuestionario diseñado por Toro Álvarez Uribe (1984), la validez y convivalidad se dio en dos fases, siendo la primera el juicio de expertos que obtuvo un alto puntaje y en un segundo contexto mediante el estadístico alfa de Cronbach siendo este de 0.959 y para la variable desempeño laboral se aplicó el cuestionario planteado por Pernía y Carrera (2014), que fue validado mediante juicio de expertos y mediante el estadístico alfa de Cronbach obteniendo un 0.959 de confiabilidad.

Resultados y discusión

Posterior a la aplicación de los instrumentos y las respuestas brindadas por los participantes del estudio fueron analizados mediante el software estadístico SPSS según las dimensiones planteadas obteniendo los que se muestran a continuación.

Tabla 1.
Información sociodemográfica

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	26	48 %
	Femenino	28	52 %
	Total	54	100 %
Edad	20 a 30 años	20	37 %
	31 a 40 años	24	44 %
	41 a 50 años	10	19 %
	Total	54	100 %
Tiempo de servicio en la institución	0 a 1 año	37	69 %
	2 a 3 años	3	6 %
	4 a 5 años	8	15 %
	6 años a más	6	11 %
	Total	54	100 %

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 1, respecto a la información sociodemográfica, de los 54 encuestados el 52 % son mujeres mientras que el 48 % son varones; con respecto a la edad, el 44 % tienen entre 31 a 40 años, así como el 19 % tienen entre 41 y 50 años; y en cuanto al tiempo de servicio en la institución, se distribuye de la siguiente manera, el 69 % está entre 0 a 1 año y solo el 11 % tienen de 6 años a más años laborando en la universidad.

Tabla 2.
Niveles de la motivación laboral en los participantes

Nivel de motivación laboral	Bajo		Medio		Alto	
Motivación extrínseca	17	31 %	23	43 %	14	26 %
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	26	48 %	16	30 %	12	22 %
Motivación intrínseca	18	33 %	24	45 %	12	22 %

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 2, con respecto a las dimensiones de la motivación laboral tenemos que: la motivación extrínseca, tiene un 43 % en el nivel medio, seguido del 31 % en el nivel bajo, lo que indica una tendencia al nivel bajo; la dimensión, medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, tiene un 48 % en el nivel bajo, seguido con un 30 % en el nivel medio y por último con un 22 % en el nivel alto, lo cual existe una tendencia al nivel bajo; finalmente, la dimensión motivación intrínseca, tiene un 45 % en el nivel medio, el 33 % en el nivel bajo y 22 % en el nivel alto, lo que también demuestra una leve tendencia al nivel bajo.

Tabla 3.
Niveles del desempeño laboral en los participantes.

Nivel de desempeño laboral	Bajo		Medio		Alto	
Rendimiento	20	37 %	21	39 %	13	24 %
Comportamiento	16	30 %	28	51 %	10	19 %
Funciones	19	35 %	28	52 %	7	13 %

Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 3, los niveles del desempeño laboral en los participantes de la investigación, donde se aplica el uso de percentiles (33 y 66) para realizar cortes y obtener 3 niveles. Con respecto a las dimensión rendimiento, el 39 % está en un nivel medio, seguido de un 37 % en el nivel bajo, lo cual indica que existe una leve tendencia hacia el nivel bajo; en la dimensión comportamiento, se tiene un 51 % en el nivel medio, seguido del 30 % en el nivel bajo, lo que también demuestra una tendencia hacia el nivel bajo; y finalmente, la dimensión funciones, tiene el 52 % en el nivel medio, seguido del 35 % que en el nivel bajo, lo cual demuestra que existe una tendencia hacia el nivel bajo.

Tabla 4.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Motivación laboral	0.189	54	0.000
Motivación extrínseca	0.138	54	0.012
Medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo	0.210	54	0.000
Motivación intrínseca	0.292	54	0.000
Desempeño laboral	0.126	54	0.032
Rendimiento	0.129	54	0.025
Comportamiento	0.224	54	0.000
Funciones	0.213	54	0.000

Fuente: Elaboración propia.

De la Tabla 4, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para la variable motivación laboral, y la variables desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones, donde el resultado demuestra que la distribución de las variables y sus dimensiones no es normal, dado que el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$), en todos los indicadores, por lo tanto, para cumplir con los objetivos propuestos, se hizo uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, como estadístico no paramétrico para la relación de las variables.

Tabla 5.
Determinación de correlaciones.

	1	2	3	4	5
Motivación laboral [1]	1				
Desempeño laboral [2]	,698**	1			
Rendimiento [3]	,624**	,753**	1		
Comportamiento [4]	,476**	,568**	0.252	1	
Funciones [5]	0.190	,442**	0.090	,403**	1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Según la Tabla 5, se presenta la relación entre la variable motivación laboral y el desempeño laboral como objetivo principal de la investigación, donde el resultado que se obtuvo es una rho de Spearman de 0.698, ($p < 0.05$), lo que demuestra que existe una relación significativa en un ambiente de trabajo remoto.

Discusión

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2020), el trabajo remoto (TR) es la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.

En el contexto de trabajo remoto, la universidad dentro de sus facultades administrativas implementó este tipo de trabajo a fin de no retrasar sus funciones y brindar un servicio acorde al contexto y disposiciones emanadas por el ente principal.

Edquen (2020) afirma que en cuanto al desempeño laboral desarrollado en tiempos de pandemia, no se logran buenos resultados, pero existe una relación entre ellos; lo que concuerda con los resultados de nuestra investigación en referencia a la relación de las variables de estudio. Ante este hecho también la investigación de Bohórquez et al. (2020), refuerza lo planteado, pues si existe un adecuado grado de motivación influirá positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de GAD Municipalidad de Cantón Salinas.

Por otro lado, Fernández (2021), en su investigación demostró que existe relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral (0.492), lo cual indica que tiene una relación significativa positiva moderada, siendo similar a la investigación realizada.

La investigación sobre la relación entre la motivación laboral y los determinantes del desempeño laboral en personal administrativo que realiza trabajo remoto en una universidad de Yurimaguas en el marco de la COVID-19, según los factores sociodemográficos, refieren que en su mayoría son mujeres, el 44 % tiene entre 31 a 40 años y según el tiempo de servicio en la institución el 69 % tiene un año y el 6 % entre 2 a 3 años.

Conclusiones

- ▶ Mediante el estudio realizado, ha quedado demostrado que existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, basado en rho de Spearman con valor de significancia de 0.698 y un $p < 0.05$.
- ▶ Al analizar los datos para la motivación laboral y el rendimiento del personal se obtuvo un Rho de Spearman de 0.624, lo que nos permite aceptar la hipótesis planteada por el investigador que hace mención a la existencia de una relación significativa entre la motivación laboral y el rendimiento de los trabajadores que realizan trabajo remoto.
- ▶ Existe una relación significativa entre la motivación laboral y el comportamiento de los trabajadores que desarrollan trabajo remoto, con un Rho de Spearman de 0.476 y un $p < 0.05$.
- ▶ Existe una relación significativa entre la motivación laboral y las funciones de los trabajadores que desarrollan trabajo remoto, con un Rho de Spearman de 0.190 y un $p < 0.05$.

Recomendaciones

Debido a que, los niveles de desempeño laboral, tienen una inclinación a un nivel bajo y conociendo la existencia de relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, se debe diseñar estrategias, desarrollar planes de mejora de la motivación a los colaboradores, para obtener mejor rendimiento, mejor comportamiento de los trabajadores y cumplir con las funciones que se les asigne. Esto permitirá desarrollar futuras investigaciones, ya que se manipulará una o las dos variables de estudio.

Referencias

- Arraya, L., & Pedreros, M. (2013). Aplicación Al Mercado Laboral De Chile Del Año 2009 Analysis of the Motivation Theories of Content : an Application To Chile ' S Labor Market of 2009. *Rev. Ciencias Sociales*, 2013(IV), 45-61.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera ed). <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La Motivación y el Desempeño Laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 3(1), 1-8. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Canales-Farah, A. M., López-Gómez, J. A., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>

- Chiavenato, I, Villamizar, G., & Aparicio, J. (2007). *Administración de recursos humanos* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Octava). <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Edquen Siesquen, J. del R. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID -19*. 0-2.
- Fernández Bustamante, J. de la C. C. (2021). *A «missing» family of classical orthogonal polynomials* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- García, D. A., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Electrónica Psyconex*, 8(12), 1-11. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>
- González-Alva, S. (2014). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *San Martín Emprendedor*, 5(51), 14-34. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme_v5n1_art2.pdf
- Hernández; Fernandez y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Número 9). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Madero-Gómez, S. M., & Rodríguez-Delgado, D. R. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*, 13(1), 95. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>
- Madero Gómez, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2020). Guía para la aplicación del Trabajo Remoto. *En Boletín Oficial del Estado* (p. 12). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático* (Academia e).
- Pillajo Sambache, L. P. (2018). *Establecimiento de los niveles de motivación en el personal operativo y administrativo de la empresa SOLPAC S . A .* 106.
- Reid-Cunningham, A. R. (2008). Maslow's Theory of Motivation and Hierarchy of Human Needs: A Critical Analysis. *PhD Thesis*, 1-83. <http://www.scribd.com/doc/8703989/Maslows-Hierarchy-of-Needs-A-Critical-Analysis>

- Ruiz C., J. K., Silva V., N. G., & Vanga A., M. G. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 13(43), 417-441. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006
- Schadeck, M., Neves, J., Przychanski, R., Tybusch, T. M., & Rodrigues, L. A. (2015). Comportamiento Motivacional de los Colaboradores como hecho relevante en el desempeño empresarial: Concesionarias de vehículos de la ciudad de Santo Ângelo. *Ciencias Administrativas*, 5, 53-64.
- Sergueyevna, N., & Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Negotium*, 9(26), 5-18. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>