

СЕКЦІЯ 3 ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

УДК 331.101.3

DOI: <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-5-6>**Бойченко А.А.***здобувач**Національного університету «Запорізька політехніка»*ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5293-4946>**Шмиголь Н.М.***професор**Національного університету «Запорізька політехніка»*ORCID: <https://orsid.org/0000-0002-1841-2578>**Гальцова О.Л.***доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри національної економіки, маркетингу та
міжнародних економічних відносин**Класичного приватного університету*ORCID: <https://orsid.org/0000-0003-0012-0371>**Boichenko Anastasiia***Degree Seeking Applicant**“Zaporizhzhia Polytechnic” National University***Shmygol Nadiia***Professor**“Zaporizhzhia Polytechnic” National University***Galtsova Olga***Doctor of Economics, Professor,
Head of the Department of National Economy,
Marketing and international economic relations
Classical Private University*

МОТИВАЦІЯ: ПОКАЗНИКИ РОБОТИ ПРАЦІВНИКІВ, ВПЛИВ МОТИВАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ НА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА

MOTIVATION: PERFORMANCE INDICATORS OF EMPLOYEES, INFLUENCE OF PERSONNEL MOTIVATION ON ENTERPRISE EFFICIENCY

АНОТАЦІЯ

Дослідження переважно характеризується встановленням зв'язку між мотивацією та результатами праці робітників. Обґрунтування засновується на твердженнях С. Роббінса (2008 рік) про те, що мотивація – це процес, за допомогою якого зусилля людини активізуються, спрямовуються та підтримуються для досягнення інституційних цілей та виконання завдань. Мета полягає у визначенні ступеня взаємозв'язку між мотивацією та працездатністю працівників. Використано метод дедуктивної логіки та кореляційний неекспериментальний дизайн дослідження. Опитування використовувалось як метод збирання даних, а анкета – як інструмент. В результаті отримано, що 50% співробітників мають низький рівень ефективності через їх недостатні знання про всі види діяльності, які розроблені в їхньому підрозділі чи зоні роботи, або через використання більшої кількості ресурсів, ніж це необхідно, а в гіршому разі – за недосягнення поставлених цілей через брак зусиль.

Ключові слова: мотивація, продуктивність, ефективність.

АННОТАЦІЯ

Исследование в основном характеризуется установлением связи между мотивацией и результатами труда работников. Обоснование основывается на утверждениях С. Роббинса

(2008 год) о том, что мотивация – это процесс, с помощью которого усилия человека активизируются, направляются и поддерживаются для достижения институциональных целей и выполнения заданий. Цель заключается в определении степени взаимосвязи между мотивацией и работоспособностью работников. Использованы метод дедуктивной логики и корреляционный неэкспериментальный дизайн исследования. Опрос использовался как метод сбора данных, а анкета – как инструмент. В результате получено, что 50% сотрудников имеют низкий уровень эффективности из-за их недостаточных знаний обо всех видах деятельности, которые разработаны в их подразделении или зоне работы, или из-за использования большего количества ресурсов, чем это необходимо, а в худшем случае – за недостижение поставленных целей из-за нехватки усилий.

Ключевые слова: мотивация, производительность, эффективность.

ANNOTATION

The Scientific Article is mainly characterized by establishing a relationship between motivation and performance of employees. The rationale is based on Robbins' (2008) assertion that motivation is the process by which human efforts are activated, directed,

and supported to achieve institutional goals and objectives. The purpose is to determine the degree of relationship between motivation and efficiency of employees. The method of deductive logic and correlation non-experimental design of the study were used. The survey was used as a data collection method and the questionnaire as a tool. In this sense, it was found that 50% of employees presented a low level of efficiency due to their lack of knowledge about all activities developed in their unit or area of work, or due to the use of more resources than necessary, and in the worst case – for non-fulfillment of the set goals due to lack of efforts.

Key words: motivation, productivity, efficiency.

Постановка проблеми. На робочому місці важливо знати ті фактори, які впливають на продуктивність людей. Відомо, що певні фізичні та соціальні складові частини впливають на поведінку людини, отже, мотивація до виконання визначає, як людина сприймає свою роботу, свою продуктивність, своє задоволення, тому мотивація та результативність роботи відображають цінності, ставлення та переконання членів організації, складаючи її особистість.

Мотивація серед колег є важливим елементом, який справляє сильний вплив на ставлення та цінності, тому необхідно проаналізувати мотивацію та її зв'язок із результатами роботи людей, які працюють у різних сферах діяльності. Необхідно визначити, які роботи та індивідуальні потреби працівників сприяють задоволенню роботою, щоб визначити ті, що приводять до негативних ситуацій чи невдоволення, які впливають на продуктивність праці. Дослідження намагається висвітлити частоту мотивації в роботі, щоб отримати більш ефективний результат роботи адміністративного персоналу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженням питань мотивації персоналу на підприємствах та її впливу на результативність займаються такі вчені, як С. Роббінс, М. Делгадо, І. Чіавенато.

Методологічні основи дослідження мотивації праці були закладені низкою зарубіжних учених, зокрема А. Смітом, Ф. Тейлором, А. Файоном, А. Маслоу, Ф. Герцбергом, Е. Мейо, М. Месконом, Л. Портером, В. Врумом.

Організаційну поведінку та менеджмент вивчав Е. Арнолетто. Питаннями ефективності робіт займалися С. Мора та Е. Аморос. Зовнішні та внутрішні мотиваційні фактори досліджував І. Чіавенато, продуктивність та мотивацію – Д. Ускатегі. Оцінку результатів роботи та її вплив на результати діяльності працівників вивчав Д. Торрес.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на значний доробок вітчизняних і зарубіжних учених, нині недостатньо досліджень, присвячених вивченню питань, пов'язаних з мотиваційною політикою державних установ.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета статті полягає у визначенні ступеня взаємозв'язку між мотивацією та працездатністю працівників. Завданням є висвітлення частоти мотивації в роботі, щоб отримати більш ефективний результат від адміністративного персоналу.

Виклад основного матеріалу дослідження. С. Роббінс (2008 рік) зазначає, що мотивація – це процес, за допомогою якого зусилля людини активізуються, спрямовуються та підтримуються для досягнення мети. Це визначення має три ключові елементи, а саме енергію, спрямованість та наполегливість.

Підвищення рівня мотивації у роботі є важливою організаційною задачею, і менеджери продовжують шукати відповіді.

За словами П. Відаурре (2009 рік), мотивація є фундаментальним фактором усередині організації, тому нею необхідно ефективно керувати, щоб уникнути майбутніх конфліктів. Однак було виявлено, що підприємство не адекватно розподіляє адміністрації стимулів та винагород персоналу, що породжує ще більше конфліктів і, як наслідок, падіння продуктивності, оскільки вони переважно немотивовані.

Згідно з С. Роббінсом (2005 рік), мотивація – це сукупність процесів, які впливають на інтенсивність, спрямованість та наполегливість зусиль, докладених людиною для досягнення мети; Це вказує на те, що персонал не є більш компетентним або продуктивним, оскільки немає внутрішньої сили (внутрішня мотивація) або зовнішньої (зовнішня мотивація), яка спонукає їх до більших зусиль та участі, а це породжує, що цілі, які запропонувала компанія, не визначені.

М. Чорний (2010 рік) питає про те, що означає термін «мотивація» незалежно від ситуації, у якій ми його використовуємо. Мотивація визначається як сукупність сил, які спрямовують та підтримують певну поведінку. Такі сили можуть виходити зсередини людей і відомі як «поштовх» від внутрішніх сил, або, можливо, вони виходять з навколишнього середовища і називаються «перетягуванням» від зовнішніх сил. З цієї причини важливо, щоб менеджери усвідомлювали важливість обох типів сил (більш важлива подвійність) під час аналізу причин, що мотивують поведінку. В принципі, важливо зазначити, що зосередження на одній із сил та виключення іншої спричинить неправильні діагнози та дії, які не здатні вирішити мотиваційні проблеми. Наприклад, менеджер припустив би, що рівень дзвінків з боку підлеглого низький, тому що він ледачий, а насправді, запропоновані стимули не відповідають його потребам чи інтересам. Менеджер подумав би, що причиною є відсутність внутрішніх сил штовхання, коли більш точний аналіз у цьому разі зосередиться на зовнішніх силах опору. Такі непорозуміння мотивації, які є дуже поширеними, приведуть до втрати потенційно цінних працівників.

Подібним чином, якщо припустити, що канцелярський працівник виконує свою роботу особливо добре, щоб задовольнити свого керівника, наголошуючи на зовнішніх чи тягучих силах, щоби пояснити свою мотивацію, це може недооцінювати важливість внутрішніх сил підштовхування. Працівник може бути людиною

з високою мотивацією незалежно від типу нагляду чи керівництва, що він отримує. В обох прикладах ширший погляд на мотиваційні фактори має привести до більш достовірних та корисних оцінок.

У роботі ми розглянемо різні види мотиваційних сил з особливим акцентом на тому, що деякі психологи та інші вчені, що є поведінковими дослідниками, зазначили щодо змісту та процесу мотивації.

Почнемо із системи відліку для аналізу джерел мотиваційних сил у робочій ситуації. Пізніше ми розглянемо основні поведінкові теорії мотивації. Потім ми зосередимось на тому, як системи підкріплення та соціальне середовище на роботі можуть вплинути як на силу, так і на напрям мотивації.

І. Чіавенато (2012 рік) говорить, що саме це викликає схильність до певної поведінки. Цей імпульс до дії може бути викликаний зовнішнім стимулом (який надходить із навколишнього середовища), або він може бути породжений внутрішньо в психічних процесах особистості. Мотивація пов'язана із системою пізнання особистості.

Те, що породжує схильність до певної поведінки. Цей імпульс до дії може бути викликаний зовнішнім стимулом (який надходить із навколишнього середовища) або внутрішньо в психічних процесах особистості. Мотивація пов'язана із системою пізнання особистості.

Внутрішня мотивація. У будь-який момент у людини може виникнути думка (це може бути викликано міркуваннями, пам'яттю або підсвідомістю). Думки пов'язані з почуттями та емоціями, які закінчуються ставленням. Щоби створити позитивне та негативне ставлення, втручаються такі фактори, як імідж себе, переконання, цінності, етичні та моральні принципи особистості. Якщо почуття ставлення позитивне, автоматично генерується виправдання, щоби вжити заходів. Це виправдання відоме під назвою «мотивація». Зрозуміло, що у дії втручаються знання, можливості та здібності особистості, від яких буде залежати якість результату відповідно до очікувань себе чи інших.

Зовнішня мотивація. Для створення мотивації необхідно, щоб зовнішні фактори діяли на рецепторні елементи (думка, почуття та дія). Щоб зовнішні фактори були мотивуючими, необхідно породжувати диференціальне сприйняття особи. Найкращий приклад – заробітна плата працівника. Як відомо, заробітна плата сама по собі не є мотивуючим фактором, але в той момент, коли вона збільшується, генерується зовнішній диференціал, який діє на думку та/або відчуття, що певний час це спонукає до отримання кращих результатів, якщо це мета, поки сприйняття породженого диференціала не зникне, воно не стане фактором підтримки.

Виконання роботи. С. Мора (2007 рік) встановлює, що ефективність – це ті дії чи поведінка, які спостерігаються у працівників, що стосуються цілей організації, які можна оцінити з

точки зору компетенції кожної окремої особи та її рівня внеску в компанію. Крім того, визначення продуктивності має бути доповнено описом того, що очікується від працівників, додатково до постійної орієнтації на ефективну роботу.

Е. Аморос (2009 рік) зазначає, що ефективність – це видимі дії, спрямовані на досягнення мети, де індивід проявляє волю і здатність її виконувати, доки контекст підходить для їх досягнення. Ми можемо розглядати це як структурну та систематичну процедуру вимірювання, оцінювання та впливу на атрибути, поведінку та результати, пов'язані з роботою, а також на ступінь прогулів, щоб з'ясувати, наскільки працівник є продуктивним, чи буде він здатний покращити свої майбутні показники, що дає змогу впроваджувати нову політику компенсації, покращує роботу, допомагає приймати рішення про просування по службі чи щодо працевлаштування, визначає, чи є потреба у перепідготовці, виявляє помилки в оформленні посади та допомагає спостерігати, чи є особисті проблеми, які впливають на людину під час виконання посади.

Області оцінювання продуктивності роботи, які пропонує Е. Аморос (2009 рік), відповідають задоволеності клієнтів; це розуміється як ставлення працівника до задоволення потреб користувачів від самого початку розвитку їх функцій або вирішення ситуацій, які представлені йому під час отримання його послуг чи товарів, передбачає наявність працівника різко реагувати на потреби людей, які потребують його допомоги чи знань. Він також включає стратегії, які використовуються працівниками для задоволення потреб клієнтів або відповідального персоналу. Це постійний настрій та ставлення до задоволення й перевищення потреб та очікувань внутрішніх та зовнішніх користувачів. Це передбачає надання додаткової вартості послуги, виконання доручених завдань, щоб утримати користувача та забезпечити надійність і авторитет організації. Колективна робота – це ставлення працівника до співпраці з колегами, а також його готовність створювати, розвивати, досягати та творчо відновлювати спільні цілі. Це передбачає здатність працівника виконувати свої обов'язки рівноправно з рештою персоналу організації. Це здатність делегувати функції у разі визнання особистих, технічних або знанневих обмежень, щоби персонал міг виконувати їх і бути потенційно продуктивним. Здатність спілкуватися з іншими людьми за допомогою усного або письмового вираження оцінюється з точки зору зрозумілості передачі своїх ідей іншим, а також розуміння ідей, які їм передаються. Це здатність спільно виконувати свою діяльність для досягнення спільних цілей, сприяючи активній участі кожної людини. Це передбачає розвиток почуття приналежності серед членів команди, інтеграцію зусиль та навичок кожного учасника для досягнення запропонованих цілей. Трудові досягнення – це ті конкретні цілі, які ставляться у певний період

часу для розгляду питання про досягнення особистих та професійних цілей, запропонованих у рамках організації та сфери роботи. Зазначені досягнення та розроблена діяльність – це специфічні аспекти, які не обов'язково включаються до тих чи інших сфер роботи, які виникають, тобто досягнення ідентифікуються за галузями та оцінюються щодо якості виробництва та відповідності часу, їх також можна розглядати з таких аспектів, як цілі продуктивності, скорочення прогулів, гігієна та безпека праці, які є важливими для компанії. З цієї причини важливо, щоб у кожній робочій сфері враховувалися показники продуктивності та продуктивності кожного працівника, щоб можна було ввести зміни, які дають можливість досягати постійного індивідуального та групового вдосконалення організації.

У цьому аспекті також враховується здатність працівника виконувати покладені на нього завдання в межах компанії, тобто це те положення, яке дає змогу відчувати цілі організації як власні, щоби працювати в рамках концепції постійного вдосконалення можливостей, що виникають. Це дає змогу керувати поведінкою на основі моральних норм і принципів. Це означає діяти чесно й поводитися послідовно на основі ієрархії цінностей та належної професійної практики. Рівень професійної кваліфікації працівника оцінюється на основі практичних технічних знань щодо принципів, стандартів та процесів, необхідних для виконання ними посади, в результаті їх підготовки та досвіду, а також його здатності до аналізу та професійного оцінювання з питань, що відповідають обсягу його компетенції. Лідер розуміється як виконавець того набору аспектів, які визначають правильний ріст і розвиток працівників та його самого для оптимального виконання своїх функцій. Він розуміється як виконавець того набору аспектів, які визначають правильний ріст і розвиток працівників та його самого. Пропонується розглянути такі аспекти:

– планування (лідер здійснює цей процес, організовуючи та обробляючи отриману інформацію для планування майбутніх завдань);

– делегування (мається на увазі той факт, що керівник робочої зони покладає повноваження на особу для виконання конкретних завдань; якщо б делегації не існувало, одна особа мала б зробити все, її робота була б не найоптимальнішою через кількість функцій, які повинні виконуватися одночасно).

У дослідженні використовувався логічний дедуктивний метод, що складається із застосування теоретичних принципів мотивації для вимірювання взаємозв'язку з результатами роботи працівників. Населення складалося з 84 працівників з різних районів. Все населення було взято за вибірку. Тип вибірки, що використовується, є неімовірнісним, оскільки не використовувалась формула. Збирання даних здійснювалося шляхом опитування, проведено-

го до кожного з працівників (для оцінювання їх мотивації); Подібним чином серед керівників району були проведені опитування, щоб вони могли оцінити роботу своїх підлеглих. Для встановлення зв'язку між змінними ми працювали з тестом RhoSpearman (після тесту нормальності Колмогорова-Смірнова).

Зовнішня мотивація. Вони показують, що 56% оцінюваних осіб регулярно мотивовані проти 31%, які сказали, що вони немотивовані. Ці результати пояснюються тим, що значна частина працівників байдужа до того, що вони визнають досягнення та важливість виконання кожної своєї роботи, вони вважають, що лише іноді стимули, які вони отримують, є достатніми, тому це не є обов'язково мотиваційним фактором, який сприяє покращенню їх роботи. Однак були підтверджені важливі моменти, які виділяються, такі як той факт, що вони вважають, що їхнє робоче середовище та конструкція є безпечними, крім того, робочий центр перебуває у прийнятних умовах чистоти та комфорту.

Внутрішня мотивація. Показує, що 56% опитаних працівників немотивовані, 32,1% мають постійну мотивацію, лише 11,9% мотивовані. Це пов'язано з тим, що здебільшого працівники заявляють, що відчувають, що робота, яку вони розробляють, неповною мірою покриває всі їхні інтереси та особисті потреби, а також стверджують, що лише іноді їхні колеги та безпосередній керівник заохочують їх продовжувати досягати особистих цілей. Подібним чином деякі працівники стверджують, що вони не можуть встановлювати робочі та особисті цілі через навантаження, яке у них є, що погіршується через відсутність підтримки з боку начальства та колег.

Рівень мотивації. В результаті встановлено, що 54,8% працівників немотивовані перш за все через внутрішні проблеми (внутрішні фактори), такі як той факт, що значна частина працівників відчуває, що їхні потреби неповністю покриваються роботою, яку вони виконують. Вони розвиваються через те, що не відчувають, що їхні колеги та безпосередні керівники пропонують їм відповідну підтримку для продовження розвитку своєї кар'єри чи роботи та особистих цілей. З іншого боку, є працівники, які байдужі до зовнішніх факторів, таких як стимули, які вони отримують в організації, або інші люди, що визнають і вітають їх за те, що вони роблять.

Продуктивність праці робітників. Очевидно, що 50% працівників мають низьку продуктивність, 35,7% – середню продуктивність, лише 14,3% – високу продуктивність. Ці результати пояснюються тим, що після того, як були підбиті підсумки відповідей безпосереднього начальника робітників, було доведено, що оцінювані люди не мають достатніх знань про всі процедури, які розроблені у їхньому підрозділі чи робочій зоні. Очевидно, що, зіткнувшись із конкретною проблемою, вона не

вирішується напористо, шляхом неналежного використання наданих ресурсів. Інший аспект, який не є очевидним у працівників, – це той факт, що значна частина з них почувається краще під час індивідуальної роботи, ніж у групах, навіть якщо це приводить до затримки певних робочих місць у певний час. Нарешті, небагато працівників борються за досягнення цілей, які ще очікуються.

Взаємозв'язок між мотивацією та результатами роботи. Був використаний тест Колмогорова-Смирнова, оскільки використано вибірку з більш ніж п'ятдесяти випадків. Аналізуючи результати, отримані за допомогою зазначеного тесту, бачимо, що значення Асимптоти (двостороння) кожного з порівняних елементів (виміри та змінні) зазвичай не розподіляються, оскільки були отримані значення нижче 0,05, що еквівалентно 0,031 – 0,042 – 0,003 та 0,005 для вимірів зовнішньої та внутрішньої мотивації і мотивації та змінних показників роботи відповідно. З цієї причини використовується тест на відносини, а саме тест Спірмена.

Тест Спірмена між зовнішньою мотивацією до виконання показав, що існує значна залежність між зовнішньою мотивацією та результатами роботи загалом вісімдесяти чотирьох (84) працівників з EC-400 DIRES SM, отже, значення sig. (Двостороннє) отримане (0,000) менше 0,050. Також цей зв'язок знаходиться в межах середньої позитивної кореляції, оскільки значення отриманого коефіцієнта кореляції становить 0,584.

Тест Спірмена між внутрішньою мотивацією виконання показує наявність значущого зв'язку, оскільки отримане значення значення менше 0,05 і перебуває на рівні 0,000. Також

наявний зв'язок перебуває в дуже сильному діапазоні позитивної кореляції, оскільки значення коефіцієнта кореляції становить 0,752.

Під час порівняння результатів змінної мотивації та змінності результативності роботи виявляється істотна залежність на рівні 0,000 подібно до того, що ця залежність перебуває в межах значного позитивного рейтингу, оскільки коефіцієнт кореляції, отриманий за тестом Спірмена, становить 0,671.

Робоча мотивація – це імпульс задоволення певної потреби за допомогою різних видів діяльності в рамках роботи. Ці твердження підтверджуються тим, про що згадує І. Чіавенато (2012 рік), який у своїх книгах стверджує, що людей заохочують різні фактори, які можна узагальнити у дві великі групи, а саме зовнішні чинники (зовнішня мотивація) та внутрішні фактори (внутрішня мотивація). Оцінюючи кожен із цих факторів за допомогою опитувальника для працівників, ми встановили, що значна частина працівників (54,8%) має низьку мотивацію до роботи перш за все через те, що вони не мають адекватних внутрішніх факторів мотивації, тому що вони не дуже захоплені способами їх мотивації в установі. Ці результати пов'язані з роботою, проведеною М. Делгадо (2010 рік), оскільки цей дослідник визначає, що мотивація є важливим фактором усередині організації; якщо вони знаходяться в негативних ситуаціях (як це наявне в обох дослідженнях), це працює проти цілей установи. Слід зазначити, що М. Делгадо наголошує на тому, що в межах його інституту економічний фактор (винагорода) більше не є основним мотиваційним фактором для працівників, як це наявне у дослідженні.

Таблиця 1

Тест нормальності Колмогорова-Смирнова

		Зовнішня мотивація	Внутрішня мотивація	Мотивація	Продуктивність
N		84	84	84	84
Нормальні параметри a, b	ЗМІ	48,50	28,32	76,82	53,60
	Типове відхилення	11,826	68,926	20,084	15,515
	Абсолютне	0,158	0,152	0,199	0,188
Екстремальні відмінності	Позитивні	0,158	0,152	0,199	0,188
	Негативний	-0,085	-0,101	-0,108	-0,092
Колмогоров-Струнко		1,445	1,389	1,825	1,727
Асимптота (двостороння)		0,031	0,042	0,003	0,005

Таблиця 2

Тест Спірмена між мотивацією виконання

			Мотивація	Продуктивність
Ро де Спірман	Мотивація	Коефіцієнт кореляції	1,000	,671**
		Асимптота (двостороння)		0,000
		N	84	84
	Продуктивність	Коефіцієнт кореляції	0,671**	1,000
		Асимптота (двостороння)	0,000	
		N	84	84

** кореляція є значною, перебуваючи на рівні 0,01 (двостороння)

Джерело: авторська розробка

Робоча ефективність – це діяльність, а також різні форми, які працівник застосовує для розвитку певної діяльності протягом певного часу. Її оцінювання всередині організації має надзвичайно велике значення, оскільки вона сприяє встановленню стандартів та прийняттю рішень щодо дій, які мають проводитися з працівниками. Багато авторів прагнуть розумного та оптимального способу оцінювання результативності роботи, як, наприклад, у разі з Е. Аморосом (2009 рік), який, визначивши ефективність як набір спостережуваних дій працівника для досягнення поставленої мети, назвав три важливі аспекти для оцінювання працівниками, такі як ефективність, дієвість та народжуваність. Отримані результати вказують на те, що 50% співробітників мають низький рівень ефективності, оскільки їм бракує знань про всі процедури, які розроблені в їхньому підрозділі чи зоні роботи, а також очевидно, що конкретна проблема не вирішується напористо шляхом неналежного використання наданих ресурсів серед інших проблем. Порівнюючи результати з роботами Д. Торреса (2011 рік), ми виявили, що результативність також представляла проблему в реальності кооперативу, оціненого дослідником, проте головною проблемою інституту було незнання цілей та завдань, що привело до затримки очікуваних результатів у кооперативі.

Після незалежного аналізу кожної зі змінних ступінь взаємозв'язку між ними було встановлено шляхом застосування таких статистичних тестів, як тест нормальності Колмогорова-Смірнова та кореляційний тест Спірмена, з яким існує істотна залежність на рівні 0,000. Також було продемонстровано мотивацію роботи та результативність роботи, а після проведення контрастного тесту гіпотез було прийнято, що взаємозв'язок мотивації та працездатності працівників у 2014 році був значним. Ці результати пов'язані з тими, які виявив М. Делгадо (2010 рік), який, оцінивши взаємозв'язок між мотивацією роботи та результатами роботи, встановлює, що значна частина проблем, які обертаються навколо результатів роботи співробітників, викликана низьким рівнем мотивації у робітників.

Висновки. Було встановлено, що працівники мають низький рівень мотивації, будучи внутрішнім чинником, виміром, який представляє менші індекси, ніж зовнішній фактор; Це було пов'язано з тим, що співробітники байдуже ставляться до таких аспектів, як фінансові стимули, які вони можуть отримувати в установі, оскільки вони надають більшої важливості аспектам, пов'язаним з їхньою особистістю, таким як постановка та виконання їх особистих завдань.

Близько 50% співробітників представили низький рівень ефективності через відсутність знань про всю діяльність, що проводиться в їхньому підрозділі чи робочій зоні, або тому, що вони використали більше ресурсів, ніж необхідно, або (в гіршому разі) за недосягнення поставлених цілей через брак зусиль.

Нарешті, дослідження завершує констатацію існування зв'язку між мотивацією та працездатністю працівників, оскільки після порівняння результатів обох змінних за допомогою деяких статистичних тестів, таких як тест Спірмена, було встановлено зв'язок 0,000, отже, була прийнята альтернативна гіпотеза.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Аморос Е. Організації. 1-ше вид. Перу : Águila Ediciones, 2009.
2. Арнолетто Е. Організаційна поведінка та розвиток : навчальний матеріал для курсу спеціалізації «Комплексний менеджмент якості». UTN, Кордовська обласна школа, 2001.
3. Арнолетто Е. Організаційний менеджмент у державному управлінні. 1-ше вид. УКК : Кордова, 2005.
4. Брюер К. Політика, державне та державне управління. Спільні видання. Каракас, 1979. С. 45–84.
5. Чіавенато І. Управління людськими ресурсами: людський капітал у різних організаціях. Мексика : MC Graw Hill, 2009.
6. Чіавенато І. «Організаційна культура». Редагувати. Освіта Пірсона. 3-тє вид. Мексика, 2012.
7. Делгадо М. Мотивація роботи та її вплив на продуктивність праці: тематичне дослідження. Факультет гуманітарних та педагогічних наук Центрального університету Венесуели, 2010.
8. Гарсія М. Трансформації сучасної держави. Мадрид : Редакційне партнерство, 1977.
9. Горостяга Р. Прозорість у державному управлінні. CITAFOEA, 1996.
10. Хейс Б. Як виміряти задоволеність клієнтів. 2-ге вид. Оксфордська Англія, 1999.
11. Меджія Ю. Оцінка результатів діяльності з акцентом на трудові компетентності (дипломна робота). Гватемала : Університет Рафаеля Ландіві, 2012. URL: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>.
12. Міно Е. Співвідношення між організаційним кліматом та результатами працівників з гриль-ресторану Marakos 490 у департаменті Ламбаєск. Університет Католика Санто Торібіо де Могровехо, 2014.
13. Мора С. Якість людини. 2008. URL: <http://77www.gestiopolis.com/canales7/rrhh/calidad-humana.htm>.
14. Пінеда Л. Важливість організаційного клімату та продуктивності роботи в Росії: співробітники Державної установи управління юстиції. Гватемала, 2004.
15. Роббінс С. Теорія та практика організаційної поведінки. 1996. 214 с. URL: <http://www.marketing-xxi.com/teorias-de-la-motivacion-90.htm>, 102003
16. Рохас Мойя Дж. Управління процесами покращення догляду за користувачами у закладах охорони здоров'я національної системи охорони здоров'я. 2007. URL: www.eumed.net/libros/2007a
17. Сатурно Дж. Педро: Як розробити оцінку якості медичної допомоги у первинній медичній допомозі, навчальний відділ превентивної медицини та громадського здоров'я. Іспанія : Університет Мурсії.
18. Теллез Л. Університет Квіндіо. Інтегрована система управління. Загальні положення вимірювань у державному секторі – показники. 2009. URL: <http://web2.uniquindio.edu.co/dep/plandes/documentos/sig/capacitaciones/Indicators.pdf>
19. Торрес Д. Оцінка результатів роботи та її вплив на результати діяльності працівників накопичувально кредитної кооперації OSCUS Ltda. Амбатто, 2010.
20. Ускатеґі Дж. Виміри продуктивності. Колумбія : Águila Editores, 2011.

REFERENCES:

1. Amorós, E. (2009) Organizations. (1st ed.). Peru: Águila Ediciones.
2. Arnoletto, E. (2001) "Organizational Behavior and Development". Study material for the Comprehensive Quality Management Specialization Course. UTN, Córdoba Regional School.
3. Arnoletto, E. (2005) Organizational Management in Public Administration. First edition. UCC: Córdoba.
4. Brewer C. (1979) Politics, State and Public Administration. Joint Editions. Caracas, pp. 45–84.
5. Chiavenato, I. (2009) Human resource management: human capital in various organizations. Mexico: Editorial MC Graw Hill.
6. Chiavenato, I. (2012) "Organizational culture". Edit. Pearson Education. Mexico. 3rd edition.
7. Delgado, M. (2010) Work motivation and its impact on work performance: a case study, Central University of Venezuela Faculty of Humanities and Education.
8. García, M. (1977) The Transformations of the Contemporary State. Editorial Partnerships Madrid.
9. Gorostiaga, R. (1996) Transparency in government management, CITAF-OEA.
10. Hayes, B. (1999) How to measure customer satisfaction. Oxford England, Second edition.
11. Mejía, Y. (2012) "Performance evaluation with a focus on labor competencies", Universidad Rafael Landívar, Guatemala, (Undergraduate Thesis). Retrieved from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>.
12. Mino, E. (2014) "Correlation between organizational climate and worker performance from the Marakos 490 grill restaurant in the department of Lambayeque", Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, department of Lambayeque.
13. Mora, C. (2008) Human Quality. Compiled on October 8, from <http://www.gestiopolis.com/canales/7/rrhh/calidad-humana.htm>
14. Pineda, L. (2004). Importance of the organizational climate and work performance in employees of a Public Institution of Administration of Justice. Guatemala.
15. Robbins, S. (1996) Organizational behavior theory and practice, p. 214. Retrieved from: <http://www.marketing-xxi.com/teorias-de-la-motivacion-90.htm>, 102003
16. Rojas moya J. (2007) Management by processes to improve user care in health establishments of the national health system. Retrieved from: www.eumed.net/libros/2007a
17. Saturno J. Pedro. How to design an evaluation on the quality of care in primary care, Teaching Unit of Preventive Medicine and Public Health, University of Murcia. Spain.
18. Téllez, L. (2009) University of Quindío. Integrated Management System. Generalities of Measurement in the Public Sector – The Indicators. Compiled on March 19, from <http://web2.uniquindio.edu.co/dep/plandes/documentos/sig/capacitaciones/Indicators.pdf>
19. Torres, J. (2011) The evaluation of work performance and its impact on the performance results of the workers of the savings and credit cooperative OSCUS Ltda. Ambato. 2010. Ecuador.
20. Uzcátegui, J. (2011) Dimensions of Performance. Águila Editores. Colombia.