

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



**Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del Grupo
Company SRL CHIMBOTE**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora

Garcia Muñoz, Hellen Yubicsa

Asesora

Dra. Portales Pairazaman, Manuela
Código ORCID 0000-0001-5882-254X

CHIMBOTE – PERU

2022

Presentación

Señores miembros del jurado:

Es un honor presentar y someter a su alturado criterio y consideración el presente **informe final basado en la empresa Grupo Company S.r.l.**

El presente informe se ha desarrollado poniendo en marcha cada conocimiento que he recibido durante el desarrollo de la carrera universitaria además de las experiencias adquiridas en mi centro de trabajo, también de consultas bibliográficas e investigaciones relacionadas con la profesión.

Aprovecho la oportunidad para expresar el reconocimiento y consideración a la Universidad san pedro por brindar una carrera profesional, acorde con las exigencias competitivas del mundo empresarial.

Dedicatoria

Dedico este proyecto de Tesis a mi familia, para que sirva como ejemplo a aquellos que me antecederán en los próximos años, dando a conocer que, con esfuerzo, voluntad, y dedicación si se puede lograr ser un profesional de excelencia.

1. PALABRAS CLAVES

Tema : Comunicación
Especialidad: Administración
Objetivo : Determinar
Método : Descriptivo Correlacional

Theme : Communication
Specialty : Management
Target : Determine
Method : Descriptive Correlational

INDICE

PAGINAS

1. TITULO_____	V
2. RESUMEN_____	VI
3. ABSTRACT_____	VII
4. INTRODUCCION_____	1
1. PLAN DE INVESTIGACION_____	1
2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION_____	6
3. PROBLEMA_____	7
4. MARCO REFERENCIAL_____	8
5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES_____	29
5. METODOLOGIA_____	31
6. RESULTADOS_____	35
7. ANALISIS Y DISCUSION_____	54
8. CONCLUSIONES_____	58
9. RECOMENDACIONES_____	59
10. AGRADECIMIENTOS_____	60
11. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS_____	61
12. ANEXOS Y APENDICE_____	63

**1. MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN GRUPO COMPANY SRL
CHIMBOTE**

2. RESUMEN

Esta investigación la realice en la empresa GRUPO COMPANY SRL Chimbote, su propósito fue enfatizar cuál es el efecto que genera la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores, donde se determinó que su metodología es científico a nivel inductivo – deductivo y analítico – sintético, correspondiente a la investigación exploratoria, también se usó la investigación concluyente y se empleó la Investigación Descriptiva, para determinar de forma gráfica la frecuencia de ocurrencia del problema La finalidad de este proyecto fue conocer la relación que existe en estos factores motivacionales en la práctica laboral de cada uno de los colaboradores conociendo cada una de sus necesidades ya que de acuerdo a ellas se empleara el factor motivacional.

El objetivo de esta investigación fue determinar cuál es la relación de la motivación y la evaluación del desempeño de la empresa Grupo Company SRL en la ciudad de Chimbote. Las herramientas a tomarse en consideración son: una guía de entrevista y una guía de preguntas donde se podrá obtener datos con mayor precisión teniendo en cuenta que existe un margen de error.

Se pronostica que los resultados obtenidos serán de gran ayuda para poder mejorar el proceso de selección, capacitación y desempeño laboral dentro y fuera de la empresa.

3. ABSTRACT

This research GRUPO COMPANY SRL Chimbote was performed based, its purpose was to emphasize what the effect generated motivation in work performance of collaborates, where it was determined that its methodology is scientific to inductive level - deductive and analytical - synthetic, corresponding to exploratory research investigation, conclusive research was also used and descriptive research was used to determine graphically the frequency of occurrence of the problem The purpose of this project was to determine the relationship that exists in these motivational factors work practice of each of the partners know each of their needs because according to them the motivational factor is employed.

The objective of this research was to determine the relationship between motivation and performance evaluation of Group Company SRL in the city of Chimbote. The tools to be considered are: an interview guide and a guide of questions where you can get more accurate data considering that there is a margin of error. It is forecast that the results will be of great help to improve the selection process, training and job performance inside and outside the company.

4. INTRODUCCIÓN

1. PLAN DE INVESTIGACIÓN

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

Antecedentes del Estudio

- ❖ Los autores:, Burga Vasquez G. y Wiese Eslava A. (2018), realizaron una investigación la cual titularon motivación y desempeño laboral del personal administrativo en Lambayeque, en la cual arribaron a las siguientes conclusiones:
 - ✓ Se muestra sumamente motivados, esto se debe al correcto manejo de las Charlas, capacitaciones y a las correctas relaciones interpersonales, la empresa agroindustrial muestra una motivación adecuada, de esta manera permite convertir su área laboral en un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa.
 - ✓ El desempeño laboral de la agroindustria es el idóneo, puesto que los colaboradores consideran que los productos y servicios son otorgados de manera correcta, su productividad es alta, y presentan un rendimiento y actitud beneficiosa para la compañía, es decir en términos rentables.
 - ✓ El poder contar con una alta motivación dentro de la agroindustria también ha hecho posible a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus colaboradores, en términos de productividad y eficiencia

- ❖ El autor: Br. Linares Marín J. (2017) llevo a cabo un proyecto de investigación con el nombre: Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud de la Huayrona, mediante el cual concluyo lo siguiente:
- ✓ Se puede predecir con un nivel de confianza del 95% que si existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Además, la correlación de spearman es 0,806 lo que viene a significar que hay una correlación significativa bastante alta.
- ✓ Se puede corroborar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona y también podemos decir que hay una correlación significativa muy alta.
- ✓ Se logró conformar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona y que además hay una correlación significativa muy alta.

- ❖ El autor: Ruiz Correa S. (2016), realizó una tesis titulada Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín, para optar el grado académico en Gestión Pública mediante la cual concluyo lo siguiente:
 - ✓ Los colaboradores de la UE-400 DIRES San Martín, manifiestan un deceso en el nivel de motivación, siendo el factor intrínseco, la dimensión que presentó índices más bajos que el factor extrínseco; esto tiene que ver a que los colaboradores son totalmente indiferentes hacia aspectos como los incentivos económicos que puedan recibir dentro de la organización, ya que lo único que les importa son los aspectos relacionados con su propia persona, como el logro de sus metas personales.
 - ✓ La mitad de los trabajadores presentaron un bajo nivel de desempeño laboral, debido a su desconocimiento sobre todas las actividades que se ejecutan dentro de su área de trabajo, o también por emplear más recursos de los que se necesitan, y en el peor de los casos, por no alcanzar las metas establecidas por una falta de esfuerzo.
 - ✓ Se concluye este proyecto confirmando que si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la UE-400 DIRES San Martín.

- ❖ El autor: Guevara Sanchez P. Ecuador (2016), realizo un proyecto de investigación al cual puso por nombre: Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, mediante la cual concluye de la siguiente manera:

- ✓ La empresa Buon Giorno necesita que los colaboradores le pongan mucho énfasis en la correcta atención al cliente para ser conocidos por dar un producto y un servicio de calidad. Es importante que, para cumplir con la cantidad de trabajo que se les solicite, los trabajadores necesitan predisposición para realizar sus labores. Los colaboradores de la compañía para efectuar sus labores con eficiencia, no obedecen los procedimientos que se han establecido en el trabajo, siendo defectuosos los procedimientos tanto para el trabajador y la Administración.

- ✓ Para los empleados de la compañía Buon Giorno en el aspecto personal, el trabajo en equipo no resulta importante pues no es su prioridad brindar apoyo entre trabajadores. Para la compañía desde el punto de vista de tolerancia, no es vital para los empleados aceptar, ni comprender las faltas de los demás, porque presentan un ambiente de individualismo.

- ❖ El autor: Noel Herrera, Frias Kurisaki y Silva Mego (2019), realizaron un proyecto de investigación denominado Sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora en la que concluyen de la siguiente manera:
- ✓ El método de gestión del desempeño es un procedimiento obligatorio dentro de la administración general de recursos humanos que debe estar alineado con las tácticas de la compañía. De esta manera, debe colaborar a ser mucho más eficaz y eficiente, de esta forma incrementando su nivel de competitividad.
- ✓ Cada colaborador tiene como derecho tener una retroinformación sobre el nivel de desempeño que obtuvo y a plantear acciones para aumentar su rendimiento y corregir su nivel de competencias. Esto se debe a que la evaluación de desempeño mantiene al trabajador como un ser en crecimiento periódico. Asimismo, la empresa realiza las actividades de mejora dentro de un marco ético respetando la integridad y dignidad del trabajador como ser humano.

Grupo Company. Es una empresa peruana mayorista dedicada al comercio de equipos de cómputo, componentes, suministros y periféricos y por lo cual se ha consolidado como líder en el mercado de la tecnología de la información en esta región.

Grupo Company se constituyó mediante la escritura pública del 17 de marzo del 2000, extendida ante el notario Gustavo Magán Mareovich e inscrita en la partida electrónica N° 2811, asiento A-1, título N° 1920 de fecha 17/03/2000 del registro de sociedades mercantiles de chimbote.

La sociedad tiene una duración indefinida debiendo iniciar sus actividades en la fecha suscrita en esta minuta la cual podrá ser prorrogable por acuerdo de los accionistas. Las oficinas están ubicadas en av. Pardo 660 Casco urbano, pudiendo establecer oficinas en cualquier lugar de la república, los accionistas y los poseedores de la totalidad de las acciones son inversionistas nacionales y el accionario está distribuido de la siguiente forma.

Carlos Álvarez Contreras	95%	Presidente directorio
Rosa Haro Rojas	5%	Gerente

En marzo del 2000. Grupo Company dio inicio a sus actividades en el mercado informático en nuestro País como comercializador de componentes dedicados al comercio de equipos de cómputo.

Es momento de conocer si Grupo Company cuenta con colaboradores con un desempeño laboral acorde a lo requerido para lograr el éxito de la empresa, tomando en cuenta el nivel de motivación que cada uno de estos perciben por parte de la empresa a la cual prestan sus servicios.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Se justifica en el aporte de las herramientas que se deben tener en cuenta en los resultados de la Motivación y la Evaluación del Desempeño Laboral que se quiere determinar está basado en las experiencias y hechos reales de otros países, pero siguiendo los modelos existentes se podrá adaptar a la empresa Grupo Company SRL.

El resultado de la motivación en el desempeño laboral de las empresas busca ofrecer nuevas formas de conducta gerencial a muchos empresarios, y a su vez permitirá incrementar el desempeño de los colaboradores de esta manera se identificarán con la visión de la compañía. Es por ello la necesidad de conocer, relacionar los efectos que existen entre la motivación y el desempeño laboral modelo que pueda permitir el cálculo de aquellos intangibles que no se incluyen en algunas empresas, pero hoy en día se están constituyendo como el más importante recurso que genera beneficios en una empresa.

Uno de los desafíos más significantes, hoy en día en el Perú, será el dedeterminar modelos para poder medir el nivel de importancia de los intangibles, entendiéndose éstos como el conocimiento que tienen las personas o recursos importantes para obtener beneficios.

Grupo Company SRL. no es indiferente a las necesidades actuales, como en la gestión de la motivación, porque la gestión ya no solo se basa en la tecnología y la información obtenida, sino que también “la clave de una administración acertada está en las personas que conforman la empresa.”

En consecuencia, se observa que no existe un procedimiento de gestión Motivación Humana que proporcione una ayuda al Desempeño Laboral, por lo tanto, la investigación permitirá, evaluarse a sí mismo, observando en sus acciones el desarrollo de este procedimiento y ver cómo los actores pueden ser los mismos responsables en mejorar y asumir el propósito del cambio.

El proyecto de investigación se realizará basándose en las siguientes variables: Motivación y Evaluación de Desempeño de la Empresa Grupo Company SRL. de Chimbote, por lo que se formula el siguiente problema de investigación:

3. PROBLEMA

¿Cuál es la relación que hay entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Company Srl?

4. MARCO REFERENCIAL

Marco teórico

MOTIVACIÓN

Naranjo (2009), Nos dice que la motivación es una de las herramientas de gran importancia en las distintas facetas de la vida, dentro de ellas la de formación educativa y la de desempeño laboral, por cuanto está orientado a los movimientos y se convierte en un elemento primordial que guía lo que la persona ejecuta y hacia qué objetivos se está dirigiendo.

Santrock (2002), nos hace referencia que la motivación es “el conjunto grupo de razones por las que los trabajadores actúan de la manera en que lo hacen. También plantea que la conducta motivada es vigorosa, dirigida y sostenida.

Según Bisquerra (2000): Para este autor La motivación es un constructo teórico-hipotético que indica un procedimiento complicado que origina la conducta. En la motivación incluyen infinidad de variables (biológicas y adquiridas) que originan un resultado en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a alcanzar metas planteadas.

Chiavenato (2000), Ciclo Motivacional

El ciclo de la motivación empieza en el momento en cuanto aparece una necesidad. Esta es una fuerza giratoria y persistente que origina esta conducta. En cada momento que surge una necesidad ésta saca del estado de equilibrio del organismo y causa insatisfacción, inconformismo y desequilibrio y esto conlleva a realizar una conducta con el fin de restablecer el equilibrio.

El ciclo motivacional, podemos afirmar que es parte del equilibrio interno, hacia un estímulo o incentivo, después aparece una necesidad, la tensión, la conducta y finalmente el estado insatisfactorio.

De manera que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición las conductas se vuelven gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

Ya habiendo sido satisfecha la necesidad deja de ser motivadora de

comportamiento. En algunas ocasiones dentro del ciclo motivacional tiende a manifestarse la frustración o la necesidad. Al no poder lograr satisfacer la necesidad, la tensión que se origina en el organismo ve la manera indirectamente de salir de esa situación de manera psicológica o fisiológica (tensión, insomnio, repercusiones cardíacas, entre otras.)

ocurren momentos en que la necesidad no logra satisfacerse, pero no existe frustración porque se ha compensado.

Esta situación se presenta en el momento que la satisfacción de otra necesidad calma el nivel alto de la necesidad que no puede satisfacerse.

Un claro ejemplo de compensación se puede representar cuando en lugar del ascenso de puesto que se deseaba se obtuvo un buen aumento de salario o un nuevo puesto de trabajo.

La motivación para las personas es rotativa porque la satisfacción de las necesidades es pasajera. Para este autor siempre surgen nuevas necesidades y esta etapa cíclica vuelve a repetirse. La conducta del ser humano es casi un proceso evolutivo de la búsqueda de solución de problemas y satisfacción de las necesidades, a medida que estas surgen.

El ciclo motivacional, comprende las siguientes etapas:

- Homeostasis: Es el punto de equilibrio en el que se encuentra el organismo en algún momento.
- Estímulo. Se genera cuando este aparece y crea una necesidad.
- Necesidad. Esta necesidad que aún no ha sido satisfecha lo cual genera un desequilibrio generando un estado de tensión.
- Estado de tensión. La tensión genera un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- Comportamiento: Al activarse, está orientado a satisfacer dicha necesidad. Logra su objetivo con satisfacción.
- Satisfacción. Si logra satisfacerse la necesidad, el organismo logra restablecerse al estado de equilibrio, hasta que nuevamente otro estímulo se presente. Toda satisfacción realizada es una liberación de tensión que promueve el retorno al punto de equilibrio anterior.

Teoría de la Motivación Humana

Maslow (1943), este autor plantea la teoría de la jerarquía de necesidades, parte de la suposición de que a medida que las personas crecen y maduran, y logran satisfacer sus necesidades de niveles superiores, las cuales querrán satisfacer. Por tanto, las necesidades se satisfacen en secuencia.

Para Maslow existen 5 tipos de necesidades, que se presentan de manera ascendente: (1) necesidades fisiológicas: necesidades básicas de la vida; (2) necesidades de seguridad: Protección, seguridad, orden, ley y estabilidad; (3) necesidades sociales de amor y pertenencia; (4) necesidades de estima, tales como logros, fama y respeto por parte de los compañeros de trabajo; y (5) necesidades de autorrealización, que se refiere en pocas palabras al crecimiento personal

Tal como lo muestra la siguiente figura

Figura 1

Jerarquía de las Necesidades



Figura 1. Adaptado de Chapman (2007).

Esta figura muestra la teoría de la Jerarquía de las Necesidades planteadas por Maslow

Dentro de esta figura, cuando las necesidades aún no han logrado ser satisfechas, no se produce un estado de indiferencia, sino que el centro de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del siguiente nivel y que se encuentra en el lugar más alto de esta jerarquía siendo estas necesidades las que se busca satisfacer. Según la teoría de Maslow este propone que las necesidades inferiores son primordiales, y, por lo tanto, más importante que las necesidades superiores de esta jerarquía y menciona el siguiente ejemplo que “un hombre hambriento no está afanado por su apariencia ante sus amigos, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer”.

Maslow (1943) NECESIDADES DE CARENCIA O DÉFICIT

Necesidades Fisiológicas

Lo más importante, cuando se trata de satisfacer las necesidades, está presentada por las necesidades fisiológicas. Este tipo de necesidad está vinculada con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, lo que directamente se asocia con ciertas necesidades básicas e indispensables, como son la alimentación, dormir y mantener la temperatura corporal idónea. Pero, aun así, no todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas porque dentro de estas también se encuentran; el deseo sexual, el comportamiento maternal, entre otras. Una descripción adecuada sería ingresarlas dentro de la satisfacción del hambre, satisfacción sexual, entre otras.

Necesidades de Seguridad

Dentro de este tipo de necesidades de seguridad encontramos una gran lista de necesidades que tienen relación con el sostenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de las necesidades de seguridad encontramos las necesidades de sentirse protegidos, la necesidad de tener estabilidad, orden, seguridad y de dependencia.

Las necesidades de seguridad generalmente son expresadas a través del miedo a lo

que no se conoce, el miedo a la derrota, el miedo a la ambigüedad y el miedo a la confusión. En este tipo de necesidades se conoce que las personas sienten el temor a perder el control absoluto de su vida, a ser vulnerables o no poder enfrentarse a las circunstancias actuales, habidas y por haber. Por consiguiente, muchas personas dejan interrumpidas muchos anhelos como el de sentirse liberados por mantener el equilibrio y la seguridad. En muchas ocasiones las necesidades de seguridad tienden a tomar un papel muy importante cuando no logran ser satisfechas de manera apropiada; lo que se manifiesta en las necesidades que padecen muchas personas para estar listos para el futuro y las distintas situaciones que se presentan.

Necesidades de sociales o de pertenencia

En ella encontramos muchas necesidades destinadas de manera social; hablamos de la necesidad de tener una relación cercana con otro individuo, es la necesidad de sentirse aceptado dentro del grupo que conforma, la necesidad de tener un buen clima familiar y la necesidad de tener participación en alguna acción de grupo trabajando propio y de los demás en conjunto. La presencia de esta necesidad está asociada a la satisfacción de las necesidades mencionadas anteriormente, como las fisiológicas y de seguridad.

Necesidades de estima

Son el tipo de necesidades que se están relacionadas al área psicológica de cada persona. Para este autor las necesidades se agrupan en dos clases: las que están directamente relacionadas a la autoestima, al respeto personal que se tiene, a la autoevaluación, la reputación, éxito social, fama, gloria, entre otras relacionadas al amor que se tiene uno mismo. Las necesidades de autoestima están desarrolladas comúnmente por las personas que tienen un nivel económico estable, razón por la cual no han tenido ningún inconveniente de lograr satisfacer sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se refieren primero que las de estimación propia, porque comúnmente la estimación propia depende de la influencia del entorno.

Necesidades de Desarrollo

La acción de satisfacer las necesidades de ausencia de algo que no se tiene es una condición necesaria, pero no es lo suficiente, para que el organismo logre autor realizarse.

Para este autor la persona completamente sana, sus metas son benévolas, de ellos se originan los buenos deseos y no tienen maldad, pero aun así no es apto. El elemento que puede ser el impulso para poder tener satisfecha la necesidad de autorrealización y el crecimiento de la personalidad del ser humano sería la crisis y la desintegración de la personalidad, con el posterior ingreso a niveles más altos de integración y a motivaciones propias de la autorrealización; de todas formas, habría personas que podrían llegar al estado de autorrealización gradualmente sin necesidad de pasar por inmensas conmociones.

Necesidades de autorrealización

Este tipo de necesidades son exclusivas y variables, requiere mucho de la persona. Este tipo de necesidades están relacionadas con la necesidad de satisfacer la necesidad del individuo y con el cumplimiento del potencial de desarrollo. Un ejemplo claro sería si “una persona es talentoso para la música, pues debería practicarla ya que atravesaría una frustración si no la percibe”. Una manera de lograr satisfacer la necesidad de autorrealización es realizar las tareas laborales que a uno le gusta.

Para lograr satisfacer la necesidad de autorrealización, es fundamental tener el libre albedrío de lo que a uno le place. observado así, no puede haber reglas planteadas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio.

También podemos mencionar a las necesidades de relevancia, pues son aquellas que están asociadas con el sentido de la corporación, expresado a través de la necesidad de contribuir con la población.

En distintas ocasiones, el individuo deja de lado sus propias necesidades de su crecimiento personal para poder cooperar con los demás, en esta dirección podemos decir que hay una necesidad generosa, la que en muchas ocasiones sobrepasa a los subalternos, justamente por aquella razón este llegaría a ser un estado de motivación que sobrepasaría al de la autorrealización.

Necesidades Fuera de la Jerarquía.

Según Maslow comprende las necesidades de conocer e interpretar.

Este tipo de necesidades de orden intelectual no poseen un puesto definido en esta categoría, pero aun así Maslow decidió aplicarlas. Estas necesidades serían resultado de las necesidades básicas, manifestándose en la manera de querer conocer las causas de las cosas y de encontrarse paciente frente al mundo.

Herzberg (1959) la Teoría de los dos Factores

Este autor apunta su teoría en el entorno exterior y en la labor del ser humano. Herzberg plantea que la motivación del individuo comprende en dos factores, de la siguiente manera:

- a) Factores higiénicos: Estas señalan al ambiente laboral que se le ofrece al trabajador cuando labora; abarcan el área física y el ambiente de trabajo, el salario, los beneficios sociales que le otorgan al trabajador, las políticas establecidas en la compañía, la evaluación y tipo de supervisión que reciben, el tipo de relación que existe entre los niveles altos de dirección y los empleados, el RIT, las oportunidades que se les ofrecen como una línea de carrera, entre otras.

Corresponden al criterio ambiental y establecen los factores que la mayoría de las empresas han usado comúnmente para así poder lograr generar que los empleados se sientan motivados. En cambio, los factores higiénicos tienen una suficiencia muy restringida para contribuir en la conducta de los empleados. El término “higiene” manifiesta con precisión su condición preservativo y preventivo, y también muestra que solo se destinan a evitar el origen de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan desestabilizar su equilibrio.

Si estos factores son excelentes, sencillamente de esa manera evitan la insatisfacción, puesto que su dominio en el comportamiento no permite elevar la satisfacción de manera fundamental y duradera. Cuando son inestables, desarrollan insatisfacción y se designan entonces factores de insatisfacción. Dentro de ellos se incluyen las siguientes:

1. Ambiente laboral que se le ofrece al trabajador
2. Políticas establecidas por la empresa y la administración
3. Tipo de relación con el encargado de la supervisión
4. Competencia técnica del supervisor
5. Sueldos

6. Estabilidad laboral
7. Relación entre compañeros

b) Factores motivacionales: Estas están relacionadas al contenido del cargo establecido, las actividades y funciones que están vinculadas específicamente con el puesto; generan un resultado de satisfacción duradera y un aumento del desempeño laboral muy por encima de los niveles normales para beneficio de la organización. El concepto motivación engloba realización de logro, de crecimiento y de un reconocimiento profesional dentro de la empresa, evidentes en la realización de tareas y actividades que conforman un gran reto y tienen bastante significación para el trabajo. Cuando los factores motivacionales son perfectos, aumentan la satisfacción, de modo fundamental; cuando son inestables, provocan la pérdida de satisfacción, y se denominan factores de insatisfacción. Conforman el contenido del cargo en si e incluyen:

1. Delegación de la responsabilidad
2. Libertad de decidir cómo realizar un trabajo
3. Ascensos dentro de la organización
4. Utilización plena de las habilidades personales
5. Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos
6. Simplificación del cargo (por quien lo desempeña)

Herzberg (1966) Factores motivadores y de higiene

Estos divisores de motivación esenciales a la labor son: sentirse logrado, la labor, las responsabilidades y el progreso. Los factores que conllevan que no se logre una insatisfacción o factores de higiene esenciales al trabajo incluyen: la política y la administración, trato y comunicación entre las personas, supervisión, condiciones que se le ofrece al empleado dentro del trabajo, el sueldo, ambiente laboral y seguridad actuales en la organización. En estudios recientes se ha reducido el entorno de la organización, el que tiene cuatro peculiaridades que pueden ser útiles como recursos para obtener resultados motivacionales a diferencia de enfoques como la teoría de Herzberg, de la misma manera, el medio ambiente en general hace una diferencia en el medio ambiente externo del medio ambiente interno; pues en el externo, la actividad se considera como el principal elemento para medir la relación que existe entre la organización y el medio ambiente, y en el ambiente interno, para aumentar la eficiencia es necesario utilizar la responsabilidad colectiva y el espíritu de cooperación Y en general:

- ✓ La misma labor puede facilitar respuestas esenciales o por medio de las actividades ejecutadas.
- ✓ El desarrollo de labores y metas planteadas tienen que ver directamente a las compensaciones, agrupan una muy buena serie de resultados.
- ✓ El trato y comunicación entre los empleados con el evaluador y la medida en que se reconozca los logros obtenidos por parte del empleado y le permita participar, conforman también una fuente de resultados.
- ✓ Los colaboradores dentro de la empresa son generalmente una serie de resultados. Ya que, para emprender un diseño organizacional nuevamente, se tienen que considerar cuatro medidas de cambio: la del personal, lo interpersonal, de dirección y empresarial.

Teoría de las tres Necesidades Secundarias de McClelland (1962)

David McClelland mantuvo la teoría de que todas las personas poseen:

- ✓ Realización o Logro: Lo cual representa a las ganas de esforzarse por lograr algo, por sobresalir, en pocas palabras es el camino por alcanzar el éxito. Se puede definir también las ganas que una persona tiene para ejecutar tareas más complejas y desafiantes en un nivel más alto. Algunas características de este tipo de persona son:
 - ❖ El individuo anhela alcanzar el éxito y le es necesario y vital recibir comentarios positivos a menudo.
 - ❖ El individuo ejerce presión a las demás personas de su entorno
 - ❖ Generalmente desean trabajar solos o con otras personas que sean así de cumplidas como ellos, pues hablamos de un alto desempeño.

- ❖ Para McClelland este tipo de personas son excelentes para dirigir, delegar, pese a esto, existe la probabilidad de convertirse en trabajadores demasiado estrictos guiados por el pensamiento que todos tienen el mismo patrón que ellos.
- ✓ Necesidad de Afiliación: Esto se refiere a que los trabajadores se concentran en tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y su supervisor. Algunas de sus características son:
- ❖ Anhela ser aceptado dentro de la organización por todas las personas de su entorno y muestra interés a la interacción con ellos.
 - ❖ Se compromete con las normas establecidas por parte de su grupo de trabajo.
 - ❖ Mantiene relaciones de confiabilidad y comprensión mutua dentro de la organización.
 - ❖ Prefiere la colaboración mutua antes que llegar a competir con ellos.
 - ❖ Maneja un buen desempeño al momento de interactuar con los clientes y en servicio al cliente.
- ✓ Necesidad de Poder: Esta necesidad es algo que sucede con frecuencia con la gente que desea estar como encargado o responsable. Esta necesidad de poder puede estar destinada en dos tipos:
- Necesidad de poder personal, donde se busca ser de influencia ante las demás personas; y Necesidad de poder institucional, en la cual se desea organizar todos los esfuerzos de los demás para poder cumplir con las metas de la organización. Algunas de los componentes de esta clase de individuos son las siguientes:
- ❖ Se gozan en la competitividad y de las circunstancias destinadas a una buena posición.
 - ❖ Mientras que este tipo de personas atrae a los papeles de dirección, ellas pueden no poseer la flexibilidad requerida para el trato con personas.

Los tres estímulos que se tomaron en cuenta (poder, afiliación y realización) son muy importantes para la ciencia de la administración y tienen que cooperar en conjunto para así lograr que la organización funcione correctamente.

La necesidad de realización es sumamente importante, ya que cualquier compañía organizada y cada uno de su departamento que dentro de ella existen simbolizan grupos de individuos que colaboran para obtener metas conjuntas,

En la necesidad de poder. Mc.Clelland y otros estudiosos comprobaron que los individuos que tienen una gran necesidad de poder tienen mucho interés por realizar autoridad y seguimiento.

Estas personas con regularidad exploran una perspectiva de liderar; generalmente son muy comunicativos, pero también en ocasiones les gusta discutir basados en sus distintas posiciones que mantienen de acuerdo a su postura, también se puede decir que son tercos, exigentes y disfrutan enseñar y realizar exposiciones frente a un público determinado.

En la necesidad de afección las personas que carecen de esta necesidad comúnmente quieren ser valoradas y siempre tienden a ignorar el ser rechazados por las demás personas.

Estas personas están preparadas para desarrollar y mantener relaciones sólidas y placenteras, donde hay comprensión y un sentido íntimo mutuo entre las personas, también son personas preparadas para ayudar, apoyar y consolar si alguno lo requiere ante cualquier situación que estén pasando y así pueden gozar de una relación amistosa con los que la rodean.

Mientras que en la necesidad de logro los individuos que poseen esta gran necesidad presentan un gran deseo por alcanzar el éxito y un grave temor a fracasar, les gusta los retos, plantearse metas complejas pero no imposibles de alcanzar; anteponen las tareas y actividades personales para realizar un trabajo; también le es agradable tener una respuesta pronta y bien definida cuando se refiere a hacer bien las cosas, se les conoce por ser persistentes, están acostumbradas a su labor en tiempo completo, no se afanan injustamente por la labor si este ocurre, y les agrada dirigir sus propios “espectáculos”.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Programas de evaluación del desempeño

Bohlander (2001), Hablamos de los programas formales de evaluación de desempeño

y también mencionamos a la clasificación de méritos, pero estos no son nuevos para las empresas. Como un comentario se menciona que el gobierno federal en Estados Unidos inicia con los programas de evaluación del desempeño en sus colaboradores en el año 1842, justamente en ese entonces el Congreso daba por aprobada una ley que obligaba a las empresas a realizar anualmente la evaluación del desempeño de los colaboradores en sus distintos departamentos. Desde ese momento, este tipo de programas de evaluación al empleado permitieron que se expanda a las grandes empresas y pequeñas tanto para el sector público como para el privado. Los que están a favor de esto consideran estos programas de evaluación del desempeño como unos de los recursos más racionales para evaluar, desarrollar y, poder emplearlo con eficacia el nivel de conocimiento y las capacidades que poseen cada uno de los colaboradores. Sin embargo, una gran cantidad de analistas indica que las evaluaciones de desempeño frecuentemente no explotan todo el funcionamiento de su potencial.

Propósitos de la evaluación del desempeño

Para empezar, se puede decir que las evaluaciones del desempeño solo tienen como finalidad medir quien desarrolla bien su trabajo. Aunque realmente, estos programas de evaluación son un método que no lo aplican con continuidad en las empresas, puesto que no lo tienen a su disposición. De esta manera, tienen mucha finalidad logrando ser provechoso para la empresa y el trabajador cuando su labor es evaluada:

1. Brindar a los trabajadores la opción de analizar frecuentemente la labor y las normas establecidas con el supervisor.
2. Facilitar al evaluador los medios necesarios para reconocer las fortalezas y debilidades de la labor que desempeña el empleado.
3. Mediante un formato recomendar un programa específico al encargado de supervisar y de esta manera apoyar a que el empleado mejore su desempeño.
4. Establecer pautas para las recomendaciones salariales.

La siguiente figura indica los usos más comunes de las evaluaciones de desempeño.

Figura 2

Usos comunes de la evaluación del desempeño

CLASIFICACION	PUNTUACION
1. Administración de sueldos y salarios en una empresa	
2. Retroalimentación del desempeño	
3. Reconocimiento de las fortalezas y debilidades del trabajador	
4. Credencial de las decisiones del personal	
5. Identificación del desempeño laboral	
6. Resolución de la promoción	
7. Reconocimiento de la labor deficiente	
8. Colaboración para el reconocimiento de las metas establecidas	
9. Toma de decisiones para retener o despedir	
10. Medición del alcance de las metas	
11. Hacer efectivos los requerimientos legales	
12. Establecer transferencias y asignaciones	
13. Toma de decisiones sobre despidos	
14. Reconocimiento de las necesidades de capacitación de las personas	
15. Establecer las necesidades de las organizaciones acerca de capacitación	
16. Programación de personal	
17. Fortalecimiento de la estructura de autoridad	
18. Identificar las necesidades del desarrollo organizacional	
19. Establecer criterios para la investigación de validación	
20. Evaluación de los sistemas de personal	

Esta figura detalla la clasificación de los usos comunes de la evaluación del desempeño

Si partimos de las perspectivas de la administración, estos programas de evaluación del desempeño aportan una información vital absolutamente para toda la diversidad de tareas de la administración de recursos humanos. Gracias al estudio se ha comprobado que establecer metas de compensación es un uso fundamental de la evaluación del desempeño

✓ **Objetivos de desarrollo**

Desde el enfoque del desarrollo individual, la evaluación del desempeño aporta una respuesta fundamental al momento de analizar las fortalezas y debilidades del personal, de este modo para mejorar el desempeño en sus actividades.

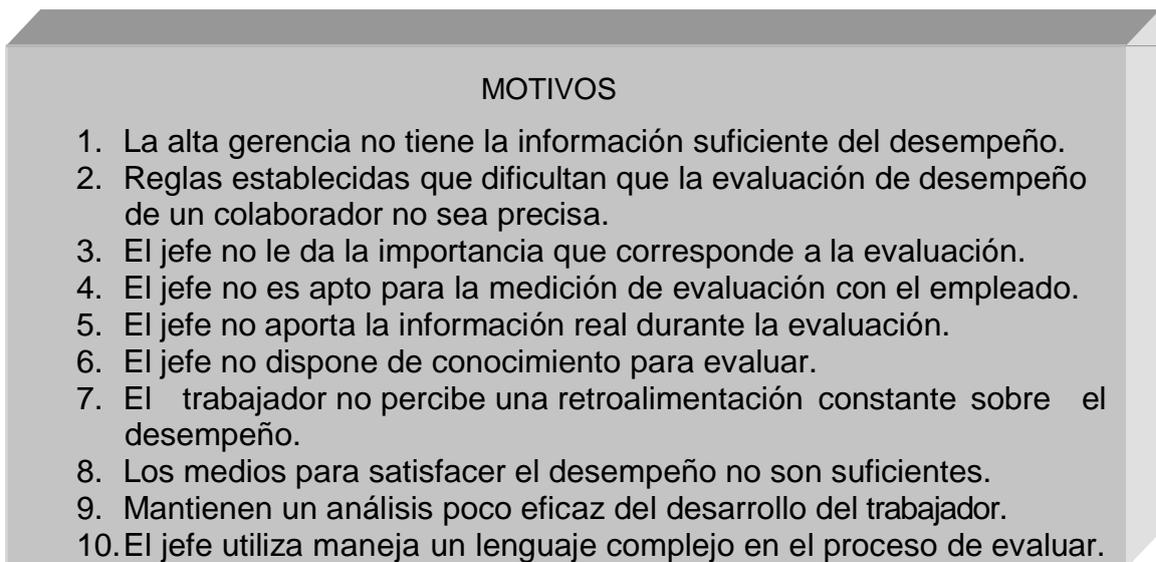
Sin importar el grado que desempeña el colaborador, el proceso de evaluar aporta una opción para reconocer los aspectos de análisis, descartar algún factor importante y volver a determinar metas para mejorar el desempeño laboral

Fracaso de los Programas de Evaluación del Desempeño

En la ejecución de las actividades y por distintas razones, los programas establecidos de evaluación del desempeño frecuentemente brindan resultados decepcionantes al haber sido ya evaluados. A continuación, se presente una lista de los principales factores por las que fracasan los programas de la evaluación del desempeño, dentro de esta lista hallamos la poca información y colaboración de la alta dirección, reglas de desempeño poco definidas, cuestionarios demasiado excesivos y el uso del programa para generar conflictos.

Figura 3

Motivos del fracaso de los programas de la evaluación del desempeño



Esta figura muestra los motivos por los cuales fracasa una evaluación del desempeño

Programa Eficaz de Evaluación del Desempeño

Generalmente el área de Recursos Humanos de una organización tiene como deber primordial controlar y organizar el programa de evaluación.

Los jefes de los departamentos que intervienen tienen el deber de cooperar activamente, especialmente apoyando a desarrollar los objetivos del programa.

Determinar Normas de Desempeño

✓ Integración estratégica

Menciona al grado en que las normas van de la mano con los objetivos estratégicos de las organizaciones

✓ Criterios deficientes

Otra importancia para determinar las reglas de desempeño tiene que ver con el nivel en que las normas captan tal escala de responsabilidades del trabajador. En el momento en que estas normas se orientan en un solo juicio, descartando otras magnitudes del desempeño, de gran valor, pero menos calculables, se dice que el sistema de evaluación sufre de posiciones defectuosas

✓ Credibilidad

Se relaciona con la firmeza o coherencia de ciertas reglas, o bien al nivel en que los individuos se inclinan a conservar un nivel establecido de desempeño a través del tiempo

Apego a la Legalidad

Siempre que el programa de evaluación del desempeño es considerada como pilar para las tareas ejecutadas de la administración de recursos humanos, obligatoriamente debe lograr ciertos requerimientos legales.

Decidir Quién Debe Evaluar

Evaluación del Gerente o Supervisor

Esta evaluación presenta la orientación tradicional que permite calificar el desempeño de los colaboradores. En su gran mayoría, los inspectores están en la mejor perspectiva de poder ejecutar este oficio, aunque anteriormente no fue fácil de poder lograrlo.

Autoevaluación

En alguno momento dado se hace un requerimiento a los trabajadores que se realicen una evaluación a sí mismos en un formato de autoevaluación. Este proceso resulta beneficioso en el momento que los jefes proponen incrementar el compromiso del colaborador con el programa de revisión. Un método de autoevaluación exige que el trabajador haga un llenado de la ficha evaluatoria para pasar a la entrevista de evaluación de su desempeño laboral.

Evaluación de los subordinados

Este tipo de evaluación se ha mantenido en uso constante en empresas pequeñas y grandes para así dar una retroalimentación a los jefes sobre la manera en que sus subalternos los comprenden. Los subalternos se encuentran en una buena postura para evaluar a sus jefes, puesto que mantienen contacto con frecuencia con cada uno de ellos y ocupan en puesto único desde el cual se definen muchas conductas relacionados con el desempeño.

Evaluación de Compañeros

Aporta información que en cierto modo es diferente de la de un inspector, puesto que frecuentemente los compañeros amenazan diferentes magnitudes del desempeño laboral. De esta manera los compañeros ya pueden reconocer inmediatamente habilidad de líder e interpersonales acompañados de otras fortalezas y debilidades de sus compañeros de trabajo.

Evaluación del Equipo de Trabajo

Una extensa evaluación entre subordinados consta en evaluarse en. De este modo si los miembros de cada equipo están en las mismas condiciones, puede ser que no hagan su trabajo como se debería en conjunto. En un ambiente de equipos, resulta ser muy difícil separar la participación por colaborador.

Evaluación de los Clientes

Del mismo modo siendo inducidas por la gestión de calidad total, hoy en día existen más organizaciones que trabajan realizando dos tipos de evaluación como son hacia los clientes internos y también hacia los externos tomándolo como un medio para definir la evaluación de desempeño de los colaboradores. También se menciona que, desde hace algún tiempo, las cadenas de negocio de comida están empleando las evaluaciones de desempeño a su personal a través de sus clientes externos.

Todo Reunido: La Evaluación Integral (360°)

Tal y como se menciona, distintas organizaciones hacen una mezcla de distintas fuentes de información acerca del tema de los métodos de evaluación del desempeño para así poder crear un sistema de evaluación que abarque todos los programas de desempeño y de retroalimentación. Cada espacio tiene diferentes aspectos y por trabajador cosas distintas de acuerdo a su perspectiva. Tal y como el mismo nombre lo refiere, el sistema integral de evaluación del desempeño busca brindar a los trabajadores un alcance a un punto de vista de su real desempeño lo más cercano posible, al obtener resultados de cada área los ángulos: directivos, subordinados, etc.

Capacitación de Evaluadores

Establecimiento de un Plan de Evaluación

En la planificación sobre la capacitación resulta ser eficaz siempre y cuando sigan un proceso organizativo, el cual parte con la declaración de la finalidad del programa de evaluación del desempeño. También resulta primordial que el encargado de evaluar tenga conocimiento del motivo de la evaluación.

Eliminando errores de los evaluadores

La preparación en procedimiento de evaluación tiene que estar netamente basada en descartar las equivocaciones subjetivas que cometen los comenten los encargados al realizar la evaluación a los trabajadores.

Capacitación para la retroalimentación

Para finalizar, un plan de capacitación para los encargados de evaluar tendrá que facilitar alguna información general que se debe tomar en cuenta en la organización y para realizar una entrevista de retroinformación. Esta da oportunidad al gerente y al empleado de realizar un análisis de los problemas actuales y establecer las metas futuras y también permite que los trabajadores conozcan los resultados de la evaluación.

Métodos de Evaluación del Desempeño

Métodos de Cualidades

Este método sirve para medir al trabajador hasta donde poseen ciertas cualidades personales como la confianza, iniciativa propia, creatividad y el don de liderar que se estiman imprescindibles para el puesto y la organización en general, esto se obtiene a través de evaluar su desempeño mediante el método de cualidades.

Escalas graficas de calificación

El tipo de método de escalas graficas de calificación, comprende cada una de las cualidades que posee el empleado y se plasma mediante una escala gráfica y la evaluación parte con el indicador de hasta qué nivel el trabajador posee cierta cualidad personal.

Escalas mixtas

Este procedimiento comprende un ligero cambio del método de escala básica mencionando anteriormente. Es decir, que en este caso no se evalúan las cualidades del empleado, sino que, en lugar de aquello, se brindan al evaluador tres características especiales: superior, promedio e inferior.

Distribución Forzada

En este procedimiento de distribución se requiere que el encargado de evaluar escoja entre distintas aclaraciones, que aparentan ser de igual modo favorables o desfavorables, generalmente puestas en forma de pares. Aun así, las notificaciones están proyectadas a discernir entre un desempeño laboral eficaz y otro miserable.

Formas Narrativas

En comparación a las escalas de calificación mencionadas anteriormente, que aportan una manera organizada de evaluar, este procedimiento de formas narrativas solicita que el encargado a evaluar escriba una verificación que explique de la mejor manera al trabajador que se evalúa.

Métodos de comportamiento

Tal y como se dijo anteriormente, uno de los impedimentos que destacan a la hora de medir el desempeño orientada a las cualidades es que éstas regularmente son negligentes y particulares.

Incidente Critico

Esto sucede en el momento en que el comportamiento de un trabajador crea un éxito o fracaso que no se acostumbra en algún ambiente del trabajo.

Lista de Revisión de Conductas

Esta es una de las técnicas más antiguas de la evaluación del. La lista de revisión de conductas se enfoca en que el encargado de realizar la evaluación corrobore los aciertos apoyados con una enumeración la cual considera cualidad del desempeño o el comportamiento del trabajador.

Escala establecida para medir el Comportamiento

Radica en una cadena establecida por cinco a diez jerarquías verticales una por cada extensión fundamental de desempeño, reconocida a través del estudio de puesto. Este tipo de medidas están basadas en algunos tipos de comportamientos reconocidos a través de un análisis de percances precisos en dicho puesto.

Escalas de Comportamiento Mediante la Observación

Es parecido a la escala establecida para la medición de la conducta, en el sentido de que ambas se basan en incidentes a los que no acostumbra el trabajador. El recuadro de estados importantes en la organización del área de recursos humanos señala que en la vez de pedir al encargado de evaluar que escoja el modelo de conducta más importante, la jerarquía de observación se encuentra orientada a calcular el nivel que se observa en los comportamientos.

Métodos de los Resultados

A diferencia de algunas entidades que se dedican a observar las cualidades de los trabajadores o su desempeño tanto en conducta o resultados de demuestran en su área de trabajo, muchas empresas califican cada resultado que los trabajadores logran obtener mediante su labor.

Mediciones de la Productividad

Encontramos diversas mediciones de resultados que hacen que sea más fácil al momento de evaluar el desempeño laboral. Se ejecuta la evaluación a los vendedores basados en el volumen de sus ventas. Los personales del área de producción pasan a ser evaluados por la cantidad producida pero también se toman en cuenta las pérdidas que ha generado el trabajador o algunos defectos que se pueden detectar

Administración por Objetivos

Este método es una herramienta que busca mejorar algún tipo de limitación que posee el programa de evaluación de resultados.

Entrevistas de Evaluación

Se plantean tres diversos tipos de entrevistas

El autor que ha logrado estudiar a profundidad los tipos de entrevistas de evaluación en sus diversas perspectivas, en uno de sus clásicos libros señala la relación de causa y efecto en sus tres tipos de entrevistas, de evaluación: decir y convencer, decir y escuchar, y solución de problemas.

Entrevista de Decir y Convencer

Las técnicas requeridas en esta entrevista engloban el poder de convencimiento hacia el personal para cambiar en la manera que se lo indiquen. Talvez esto hace que se logren desarrollar en el trabajador un nivel de conducta y la manera correcta del usar algún factor de incentivo atractivo hacia el empleado.

Entrevista de decir y escuchar

El tipo de técnicas en el segundo tipo de entrevista engloban las aptitudes de mantener una información comunicativa sobre los puntos fuertes y débiles del rendimiento laboral del empleado en su labor durante la primera parte de la entrevista.

Entrevista de Solución de Problemas

Los tipos de técnicas afiliadas con el tercer tipo de entrevista están relacionados con los procesos no directivos del método de decir y escuchar mencionados anteriormente, puesto que escuchar, aceptar y responder a lo que sienten resulta ser muy importantes.

5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Motivación

Evaluación del desempeño

Variables:

- **Variable independiente**

Motivación

- **Variable dependiente**

Evaluación del Desempeño

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Nombre	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Subindicadores
Motivación y Desempeño Laboral	¿Cuál es la relación que hay entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del GRUPO COMPANYY SRL?	Determinar la relación que hay entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL	Si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL.	Motivación	Ciclo motivacional	Homeostasis
						Estimulo
						Necesidad
						Estado de tensión
						Comportamiento
						Satisfacción
					Teoría de la motivación	Necesidades de autorrealización
						Necesidades de estima
						Necesidades de pertenencia
						Necesidades de seguridad
					Teoría de los dos factores	Necesidades fisiológicas
						Factores higiénicos
				Teoría de las tres necesidades secundarias	Factores motivacionales	
					Realización o logro	
					Necesidad de afiliación	
				Desempeño laboral	Desarrollo eficaz de un programa de evaluación del desempeño	Establecimiento de normas de desempeño
						Apego a la ley
					Decidir quién debe evaluar	Evaluación del gerente o supervisor
						Autoevaluación
						Evaluación de los subordinados
Evaluación de compañeros						
Evaluación del equipo de trabajo						
Evaluación de clientes						
Métodos de evaluación del desempeño	Evaluación integral 360°					
	Métodos de características					
	Métodos de comportamiento					
Entrevistas De evaluación	Métodos de resultados					
	Entrevista de decir y convencer					
	Entrevista de decir y escuchar					
	Entrevista de solución de problemas					

La Tabla 1 detalla la operacionalización de las variables motivación y evaluación del desempeño

5 METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Estudio

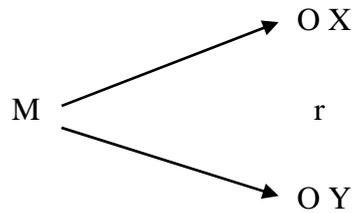
El método usado es el método correlacional. Son estudios orientados a medir el efecto de las políticas de la empresa en el rendimiento de los trabajadores, también cuyo propósito es entender el tipo de relación existente referente al estado motivacional y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO COMPANY SRL.

Este tipo de estudio corresponde al autor Polit y Bernadette Hungler, puesto que ellos señalan que “los estudios descriptivos correlacionales no se enfocan en las relaciones de causa y efecto, sino en la descripción de la forma en que un fenómeno se relaciona con otro”, y también tenemos al autor Hernández que señala que “este tipo de estudio correlacional busca definir de qué manera se vinculan los distintos conceptos o características entre sí o, también, sino se relacionan”.

El enfoque que utilizaremos para la investigación será cuantitativo. A su vez es no Experimental, el estudio está basado en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin modificar en lo más mínimo ni el entorno ni el fenómeno a estudiar.

Diseño de la Investigación

El diseño que se ha utilizado ha sido el no experimental, transversal y correlacional. Decimos no experimental porque no se manipularon la variable ni sus dimensiones; transversal porque la recolección de datos fue realizada en un momento dado, y correlacional porque se determinó la relación entre las variables motivación y evaluación del desempeño, en un momento dado.



M: Muestra

X: Variable motivación

Y: Variable evaluación del desempeño:

Relación/efecto

OX: Medición de variable X OY: Medición de variable

Población y Muestra

Población

La población con la cual se trabajó para esta investigación está conformada por el total de 10 colaboradores de todos los niveles de personal que prestan servicios en la empresa GRUPO COMPANYY SRL

La población motivo de esta investigación está conformada por 30 clientes potenciales en la empresa GRUPO COMPANYY SRL

Mi población está compuesta por 30 clientes y 10 colaboradores

Muestra

La muestra para la población de clientes y colaboradores se determinara mediante la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(30)}{(0.05)^2(30-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

N= 27.90 Clientes

- Aplicando la fórmula nos arroja un resultado de 28 clientes como muestra
- Se considera el total de la población de los colaboradores.

CRITERIOS DE INCLUSION:

- Personas de ambos sexos
- Estados civil: Soltero, casado, divorciado, conviviente
- Edad: 15 a 65 años de edad.
- Nivel de instrucción: Primaria, Secundaria, Superior.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Edad: 65 a más edad.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TECNICA	INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
OBSERVACION	Guía de observación de campo - anexo
ENCUESTA	Cuestionario Entrevista

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Sistema estadístico computarizado (SPSS)

6 RESULTADOS

HIPÓTESIS

Si existe una relación entre la motivación genera efectos en el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL.

OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar la relación que hay entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL

Objetivos específicos:

- a) Determinar si el proceso de motivación genera un efecto en el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL
- b) Determinar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL
- c) Identificar las necesidades que tiene GRUPO COMPANYY SRL para motivar a sus colaboradores
- d) Determinar el nivel de relación que existe entre la motivación y la evaluación del desempeño de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL

- a) **Objetivo N° 01:** Determinar si el proceso de motivación genera un efecto en el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANY SRL

Cuadro N°01

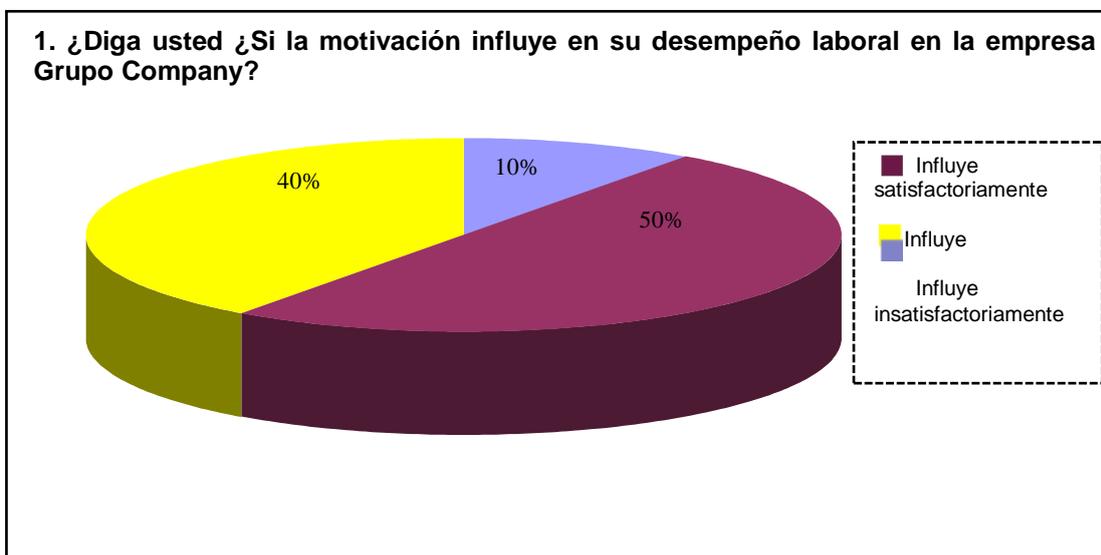
1. ¿Diga usted ¿Si la motivación influye en su desempeño laboral en la empresa Grupo Company?

	Frecuencia	Porcentaje
Influye satisfactoriamente	5	50,0
Influye	4	40,0
Influye insatisfactoriamente	1	10,0
Total	10	100,0

Elaboración: Garcia Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°01



Elaboración: Garcia Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°01 notamos que el proceso de motivación influye satisfactoriamente en los colaboradores en un 50%, solo influye con un 40% e influye insatisfactoriamente a un 10% de los colaboradores.

Cuadro N°02

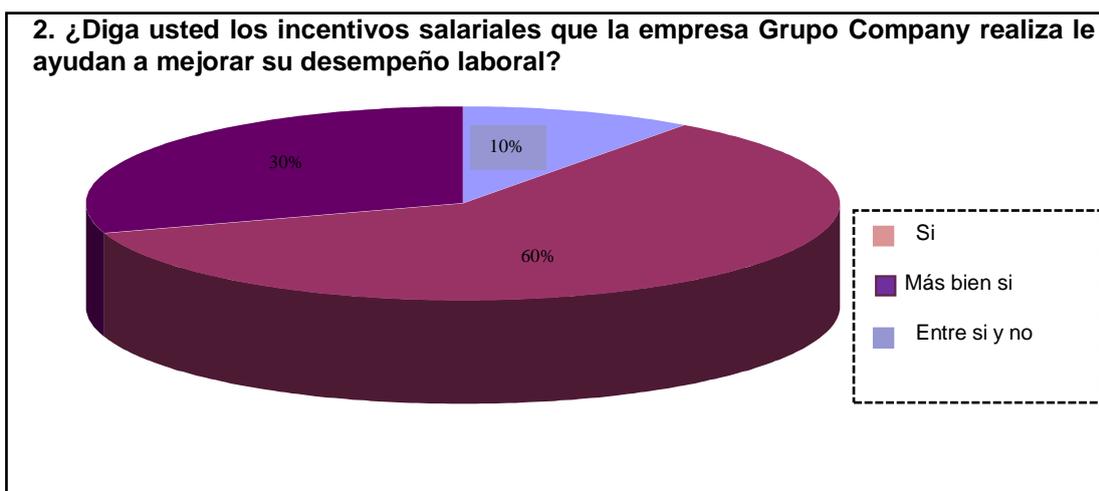
2. ¿Diga usted los incentivos salariales que la empresa GrupoCompany realiza le ayudan a mejorar su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60,0
Más bien si	3	30,0
Entre si y no	1	10,00
Total	10	100,0

Elaboración: Garcia Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°02



Elaboración: Garcia Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°02 se logró determinar que los incentivos salariales que la empresa Grupo Company otorga a sus colaboradores, si ayuda a que estos tengan un mejor desempeño laboral, siendo así las respuestas de los mismos, para un 60% los incentivos salariales Si ayuda a mejorar su desempeño, para un 30% Mas bien si le es necesario para mejorar su desempeño y para tan solo un 10% Entre si y no ayudan a mejorar su desempeño.

Cuadro N°03

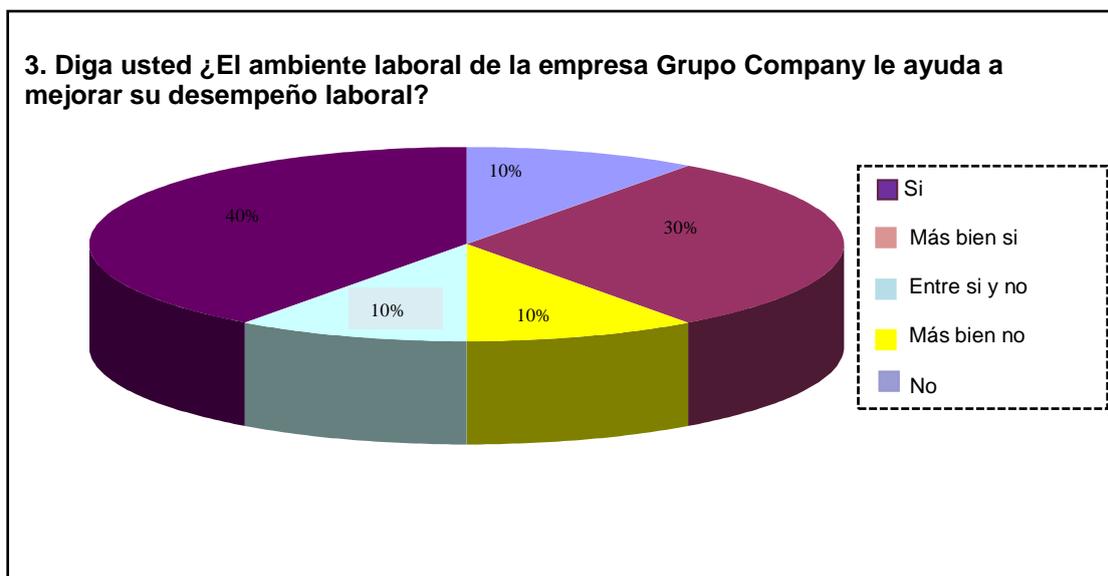
3. Diga usted ¿El ambiente laboral de la empresa Grupo Company le ayuda a mejorar su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40,0
Más bien si	3	30,0
Entre si y no	1	10,00
Más bien no	1	10,00
No	1	10,0
Total	10	100,0

Elaboración: Garcia Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°03



Elaboración: Garcia Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°03 podemos darnos cuenta que el ambiente laboral que Grupo Company Brinda a sus colaboradores para mejorar su desempeño Si ayuda a un 40%, Mas bien si a un 30%, Entre si y no a un 10%, Más bien no a un 10% y No ayuda a un 10%.

Cuadro N°04

4. Diga usted ¿cuáles son sus necesidades por las que labora en la empresa GRUPO COMPANYY SRL?

	Frecuencia	Porcentaje
Necesidades autorrealización	2	20,0
Necesidades sociales	1	10,00
Necesidades de seguridad	1	10,00
Necesidades fisiológicas	6	60,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°04



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°04 nos muestra que las necesidades por las que un colaborador presta sus servicios en la empresa Grupo Company son en su mayoría por necesidades fisiológicas, siendo los mismos un 60%, mientras que el 20% labora por necesidades de autorrealización, y tan solo el 10% presta sus servicios por necesidades sociales y también solo un 10% labora por necesidades de seguridad.

□

Objetivo N° 02: Determinar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANY SRL.

Cuadro N°05

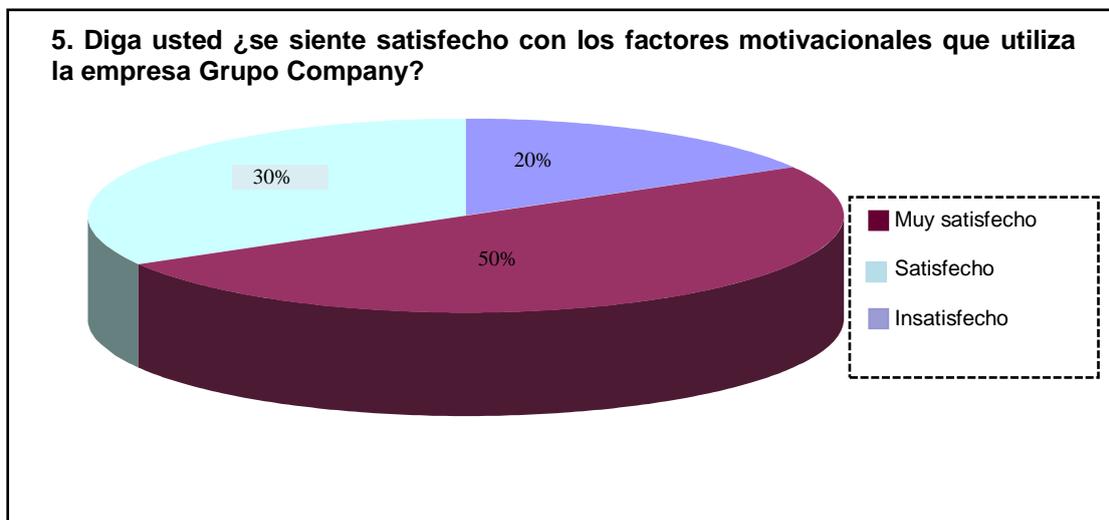
5. Diga usted ¿se siente satisfecho con los factores motivacionales que utiliza la empresa Grupo Company?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	5	50,0
Satisfecho	3	30,0
Insatisfecho	2	20,00
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°05



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°05 nos indica que los factores motivacionales que la empresa utiliza hace sentir muy satisfecho a un 50%, satisfecho a un 30% e insatisfecho a un 20% de los colaboradores.

Cuadro N°06

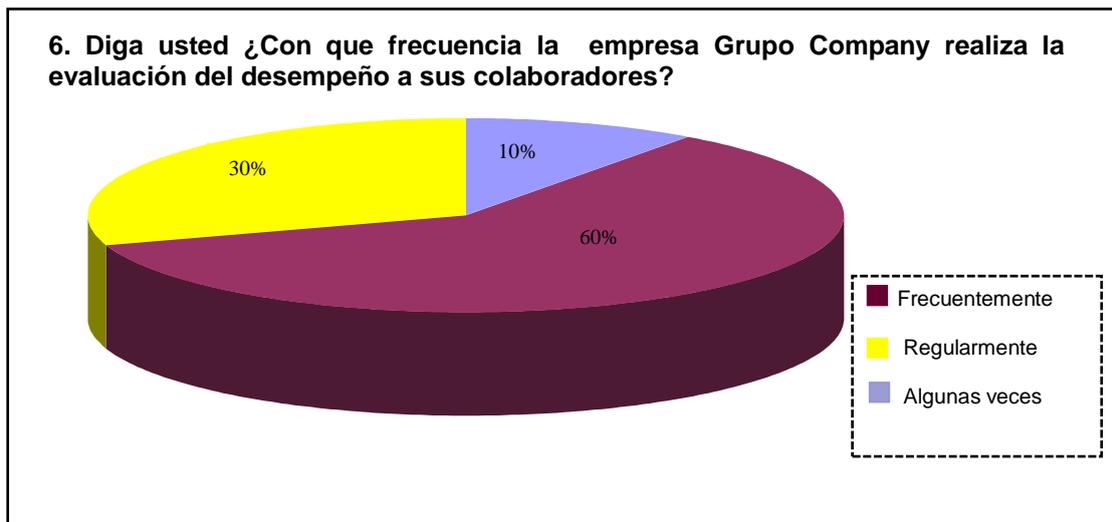
6. Diga usted ¿Con que frecuencia la empresa Grupo Company realiza la evaluación del desempeño a sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	6	60,0
Regularmente	3	30,0
Algunas veces	1	10,00
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°06



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°06 se pudo determinar la frecuencia con la que los colaboradores son evaluados por parte de Grupo Company, teniendo como respuesta por parte de ellos con un 60% lo perciben Frecuentemente, un 30% lo percibe Regularmente y tan solo un 10% lo percibe Algunas veces.

Cuadro N°07

7. Diga usted ¿percibe que la empresa Grupo Company utiliza factores que motivan de manera individual a sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	10,0
Casi nunca	1	10,0
A veces	3	30,00
Siempre	5	50,00
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°07



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°07 se puede percibir que los colaboradores sienten que se les motiva de un método individual, Nunca a un 10%, Casi nunca a un 10%, A veces a un 30% y Siempre a un 50%.

Cuadro N°08

8. Diga usted si alguna de las necesidades de la pirámide de Maslow son satisfechas por parte de la empresa Grupo Company Srl?

	Frecuencia	Porcentaje
Más de uno	3	30,00
Menos de 5	3	30,00
Todas	4	40,00
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°08



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°08 se determinó que los colaboradores perciben que dentro de la empresa Grupo Company sus necesidades son satisfechas de la siguiente manera, teniendo así que un 40% dice que Todas sus necesidades son satisfechas, un 30% tiene Más de una necesidad satisfecha por parte de la empresa y un 30% tiene satisfecha Menos de 5 necesidades.

Cuadro N°09

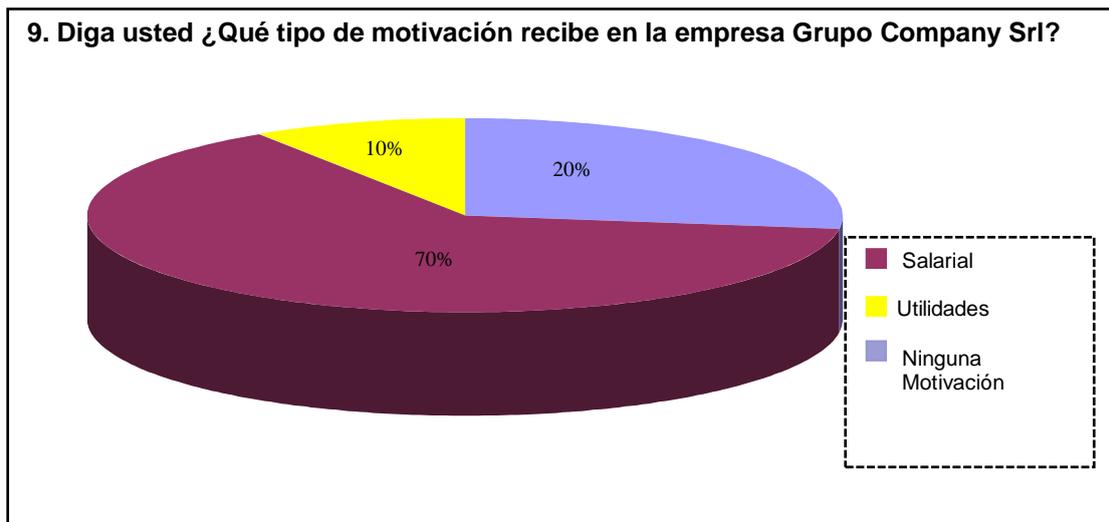
9. Diga usted ¿Qué tipo de motivación recibe en la empresa GrupoCompany Srl?

	Frecuencia	Porcentaje
Salarial	7	70,0
Utilidades	1	10,00
Ninguna motivación	2	20,00
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°09



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°09 se logró identificar que el tipo de motivación que reciben los colaboradores son 70% salarial, 10% en utilidades y para un 10% no existe ninguna motivación.

Cuadro N°10

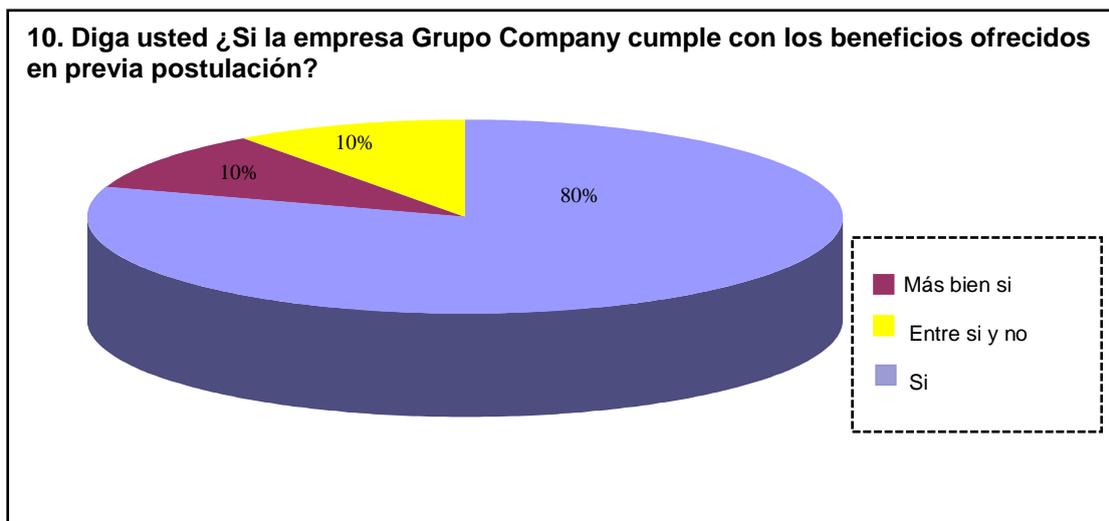
10. Diga usted ¿Si la empresa Grupo Company cumple con los beneficios ofrecidos en previa postulación?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80,0
Más bien si	1	10,0
Entre si y no	1	10,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°10



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°10 podemos observar que la empresa Grupo Company ha cumplido con los beneficios ofrecidos previa postulación a sus colaboradores de esta manera, teniendo como respuesta por parte de los mismo a dicha pregunta como un Si a un 80%, un Mas bien si a un 10% y un Entre si y no a un 10%.

Objetivo N° 03: Identificar las necesidades que tiene GRUPO COMPANY SRL para motivar a sus colaboradores

Cuadro N°11

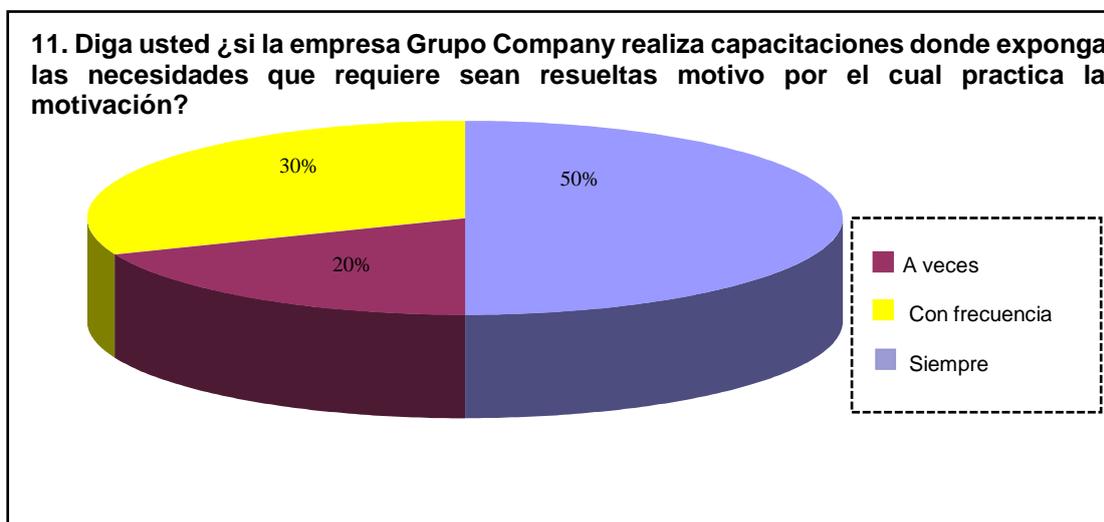
11. Diga usted ¿si la empresa Grupo Company realiza capacitaciones donde exponga las necesidades que requiere sean resueltas motivo por el cual practica la motivación?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	2	20,0
Con frecuencia	3	30,0
Siempre	5	50,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°11



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°11 se dio a conocer la importancia con la que la empresa realiza las capacitaciones a sus colaboradores teniendo como respuesta de los mismo con un 50% Siempre, un 30% Con frecuencia y un 20% A veces.

Cuadro N°12

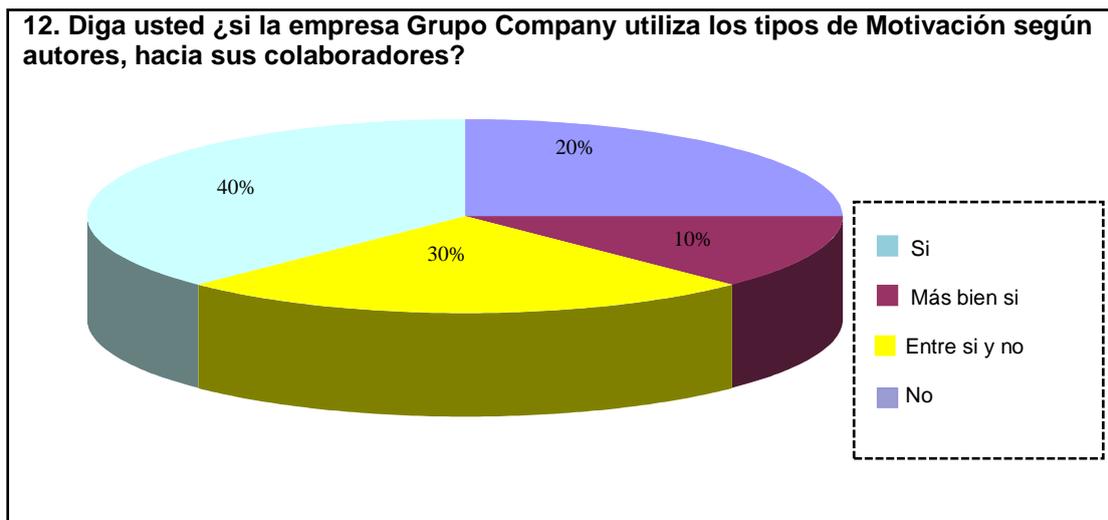
12. Diga usted ¿si la empresa Grupo Company utiliza los tipos de Motivación según autores, hacia sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	40,0
Más bien si	1	10,0
Entre si y no	3	30,0
No	2	20,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°12



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°12 se deseó conocer si los colaboradores tienen un conocimiento de los tipos de motivación que brinda Grupo Company a sus colaboradores, pese a ello obtuve estos resultados, un 40% Si conoce del tipo de motivación que utiliza, un 30% Entre si y no conoce, un 20% No conoce del tipo de programa que utiliza Grupo Company y un 10% Mas bien sí conoce los tipos de motivación que utiliza.

Cuadro N°13

13. Diga usted ¿si la empresa Grupo Company realiza una evaluación del Desempeño a sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	10,0
Con frecuencia	3	30,0
Siempre	6	60,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°13



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

- En el cuadro y gráfica N°13 se quiso conocer si la empresa GrupoCompany realiza una evaluación del desempeño de sus colaboradores, lo que respondieron los colaboradores fue lo siguiente, el 60% Siempre, el 30% dijo que con frecuencia realizaban la evaluación y solo el 10% considera que A veces se realiza la evaluación del desempeño.

Cuadro N°14

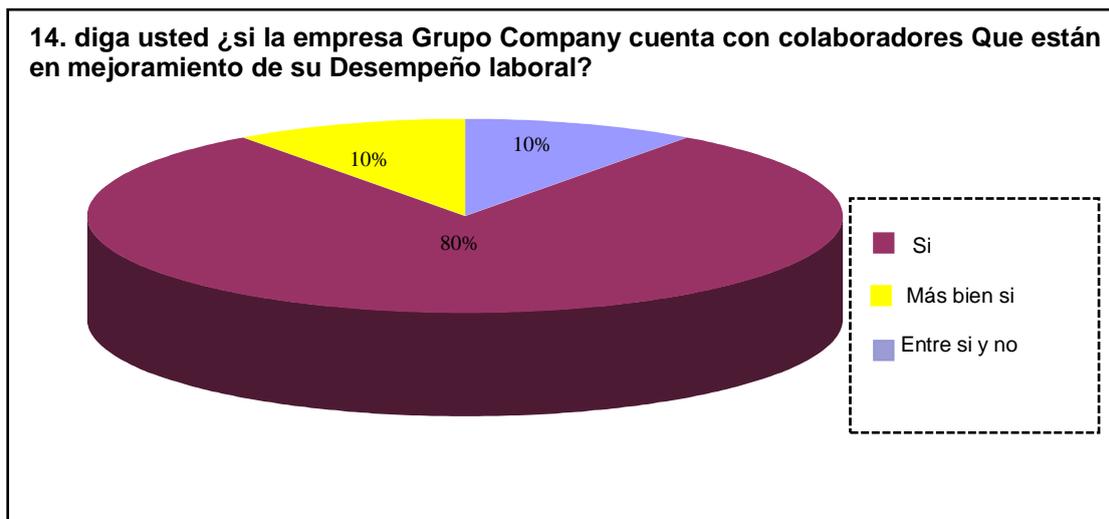
14. diga usted ¿si la empresa Grupo Company cuenta con colaboradores Que están en mejoramiento de su Desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80,0
Más bien si	1	10,0
Entre si y no	1	10,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°14



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

En el cuadro y gráfica N°14 se pudo determinar que los colaboradores consideran que su desempeño laboral está en mejoramiento, tales son sus respuestas con un 80% dijeron Si, tan solo 10% respondió Mas bien si, y un 10% Dijo Entre si y no.

Cuadro N°15

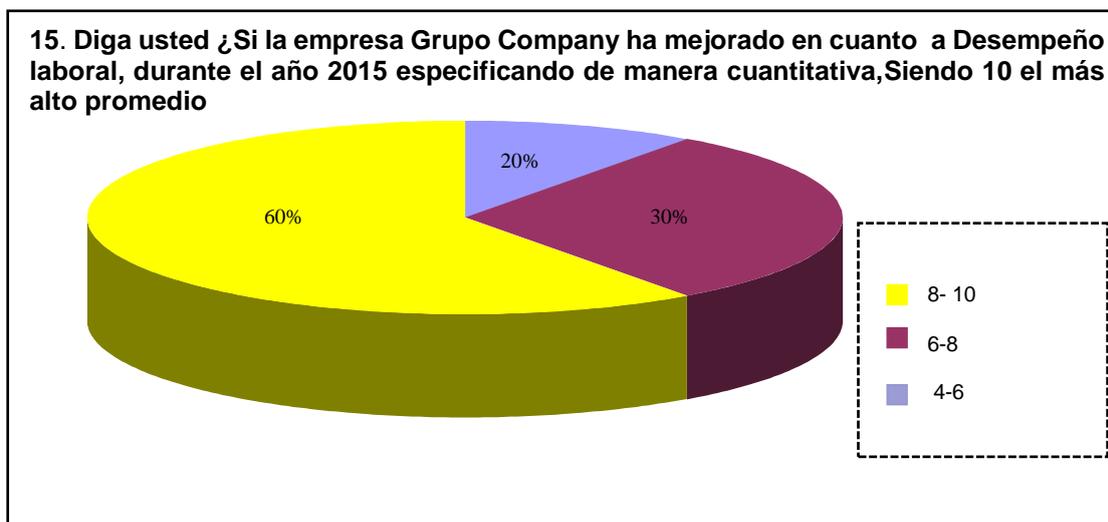
15. Diga usted ¿Si la empresa Grupo Company ha mejorado en cuanto a Desempeño laboral, durante el año 2015 especificando de manera cuantitativa, Siendo 10 el más alto promedio

	Frecuencia	Porcentaje
4-6	2	20,0
6-8	3	30,0
8-10	6	60,0
Total	10	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°15



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

En el cuadro y gráfica N°15 se quiso determinar la calificación obtenida de los colaboradores, por parte de los mismos, siendo así los resultados teniendo en cuenta que 10 es el más alto promedio. , que el 60% califico de 8-10, mientras que el 30% califico con 6-8 y tan solo el 20% califico de 4-6.

Objetivo N° 04: Determinar el tipo de relación que existe entre la motivación y la evaluación del desempeño de los colaboradores de Grupo Company Srl.

Cuadro N°16

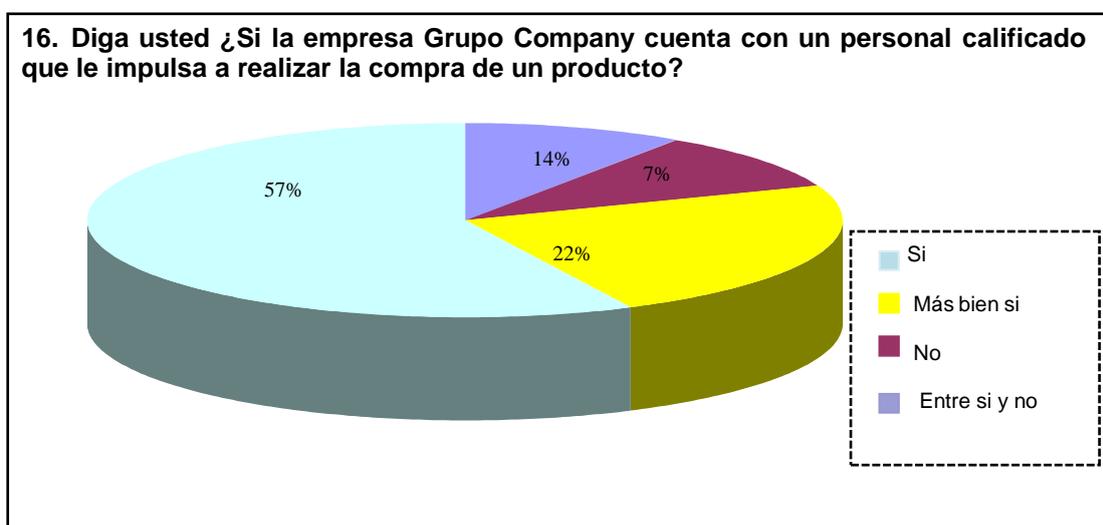
16. Diga usted ¿Si la empresa Grupo Company cuenta con un personal calificado que le impulsa a realizar la compra de un producto?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	57,14
Más bien si	6	21,57
Entre si y no	4	14,29
No	2	7,14
Total	28	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°16



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

En el cuadro y gráfica N°16 obtuvimos el porcentaje que dieron los clientes hacia los colaboradores referente al impulso en adquirir un producto, las respuestas que dieron fueron las siguientes, un 57% dijo que Si, un 22% dijo Mas bien si, un 14% dijo Entre si y no y un 7% dijo que no le impulsaban a realizar la compra de un producto.

Cuadro N°17

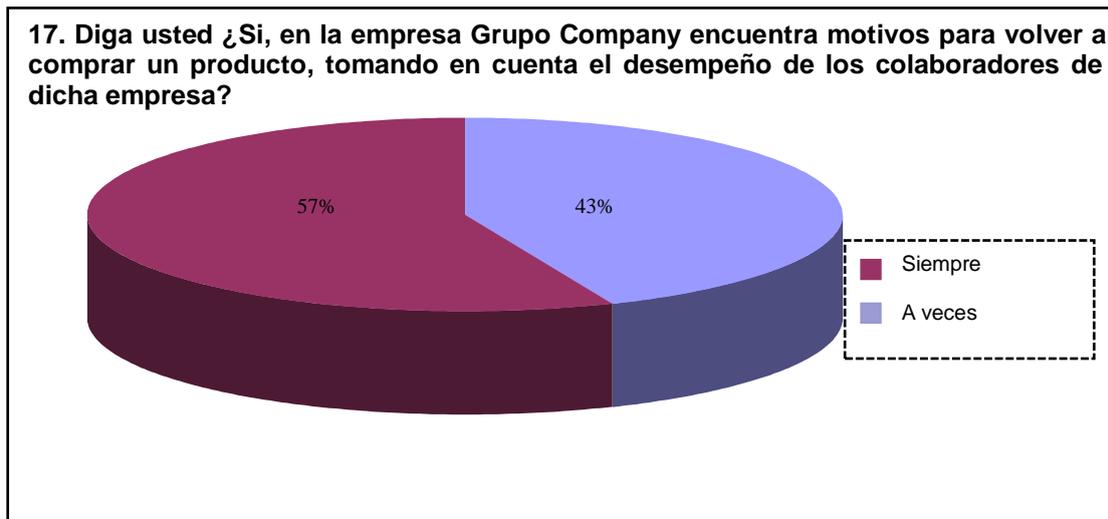
17. Diga usted ¿Si, en la empresa Grupo Company encuentra motivos para volver a comprar un producto, tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores de dicha empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	12	42,83
Siempre	16	57,14
Total	28	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°17



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

En el cuadro y gráfica N°17 se quiso conocer si existe motivos por parte de los clientes para volver a adquirir un producto en la empresa, las respuestas que dieron los clientes fueron estas, el 57% dijo que Siempre encuentra motivos para volver, y el 43% dijo que solo A veces encuentra motivos para volver a comprar.

Cuadro N°18

18. Diga usted ¿Si al visitar la empresa Grupo Company, percibe satisfacción al laborar por parte de los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	25,0
Con frecuencia	8	29,0
Siempre	13	46,42
Total	28	100,0

Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

Gráfico N°18



Elaboración: García Muñoz Hellen Yubicsa

Fuente: Encuesta

En el cuadro y gráfica N°18 se pudo percibir la satisfacción que tiene los trabajadores en su trabajo, esto debido a las respuestas de los clientes, ya que un 46% dijo que Siempre percibe satisfacción por parte de los trabajadores, un 29% lo percibe Con frecuencia y un 25% solo percibe satisfacción por parte de los colaboradores.

7. ANALISIS Y DISCUSION

Objetivo N° 01:

Se determinó que los incentivos salariales motivan y ayudan a que los colaboradores de Grupo Company en su mayoría tengan un mejor desempeño laboral.

- ❖ Según el cuadro y gráfica N°02 se logró determinar que los incentivos salariales que la empresa Grupo Company otorga a sus colaboradores, si ayuda a que estos tengan un mejor desempeño laboral, siendo así las respuestas de los mismos, para un 60% los incentivos salariales ayudan a mejorar su desempeño, para un 30% mas bien si le es necesario para mejorar su desempeño y para tan solo un 10% entre si y no ayudan a mejorar su desempeño. Esto permite conocer que tanto los incentivos salariales tienen influencia para ayudar a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Con relación el autor Feldman, señala que “**La motivación**” es el estado o condición que activa la conducta e impulsa a una acción determinada, implica y deriva necesidades que posee el individuo que lo obliga a dirigir su conducta hacia el logro de incentivos y objetivos, que está seguro poder lograr satisfacerlas.

Se conoció que las necesidades por las que un colaborador presta sus servicios en Grupo Company en su mayoría son por necesidades básicas, es decir, las fisiológicas.

- ❖ Según el cuadro y gráfica N°04 nos muestra que las necesidades por las que un colaborador presta sus servicios en la empresa Grupo Company son en su mayoría por necesidades fisiológicas, siendo los mismos un 60%, mientras que el 20% labora por necesidades de autorrealización, y tan solo el 10% presta sus servicios por necesidades sociales y también solo un 10% labora por necesidades de seguridad. Sabiendo esto le es

discernible a la empresa optar por factores motivacionales que tiene mayor poder de influencia en sus colaboradores.

Con relación a esto el autor Maslow nos indica que la teoría de “**La Jerarquía de Necesidades**”, empieza del supuesto de que a medida que los individuos crecen y maduran, y logran satisfacer sus necesidades de niveles superiores, las cuales querrán satisfacer. Por lo tanto, las necesidades se satisfacen en secuencia.

Objetivo N° 02:

Se determinó que los colaboradores en su mayoría son evaluados en su desempeño laboral por parte de Grupo Company.

- ❖ Según el cuadro y gráfica N°06 se pudo determinar la frecuencia con la que los colaboradores son evaluados por su desempeño laboral dentro de la empresa, teniendo como respuesta por parte de ellos con un 60% lo perciben Frecuentemente, un 30% lo percibe Regularmente y tan solo un 10% lo percibe Algunas veces. Esto indica que la mayoría de los colaboradores si perciben los factores de motivación por parte de la empresa Grupo Company.

Se determinó que la empresa Grupo Company satisface todas las necesidades de sus colaboradores en un 40%.

- ❖ Haciendo una interpretación al cuadro y gráfica N°08 se determinó que los colaboradores perciben que dentro de la empresa Grupo Company sus necesidades son satisfechas de la siguiente manera, teniendo así que un 40% dice que Todas sus necesidades son satisfechas, un 30% tiene Más de una necesidad satisfecha por parte de la empresa y un 30% tiene satisfecha Menos de 5 necesidades satisfechas.

En proporción a esto el autor Philip Kotler señala que la “**necesidad**” es una situación de insuficiencia percibida. Indica también que las necesidades humanas engloban también necesidades físicas básicas como los alimentos, ropa, calor y seguridad; necesidades sociales de pertenencia y afecto, y necesidades individuales de conocimiento y autoexpresión.

Objetivo N° 03:

A través de esta pregunta que se les hizo a los colaboradores, se dio a conocer que la mayoría de ellos tienen conocimiento del programa de motivación que aplica Grupo Company.

- ❖ Según el cuadro y gráfica N°12 se deseó conocer si los colaboradores tienen un conocimiento del programa de motivación que brinda Grupo Company a sus colaboradores, pese a ello obtuve estos resultados, un 40% Si conoce del tipo de motivación que utiliza, un 30% Entre si y no conoce, un 20% No conoce del tipo de programa que utiliza GrupoCompany y un 10% Mas bien sí conoce los tipos de motivación que utiliza.

En relación a esto el autor Herzberg, nos indica un tipo de motivación que son los factores motivadores y de higiene:

Los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo.

A través de esta pregunta se pudo determinar que los colaboradores de Grupo Company consideran que su desempeño laboral está en mejoramiento.

- ❖ Según En el cuadro y gráfica N°14 se pudo determinar que los colaboradores consideran que su desempeño laboral está en mejoramiento, tales son sus respuestas con un 80% dijeron Si, tan solo 10%respondio Mas bien si, y un 10% Dijo Entre si y no.

Objetivo N° 04:

Por medio de esta pregunta se llegó a la conclusión de que Grupo Company cuenta con solo el 57% de sus colaboradores con la capacidad de impulsar a los clientes en adquirir un producto.

- ❖ En el cuadro y gráfica N°16 obtuvimos el porcentaje que dieron los clientes hacia los colaboradores referente al impulso en adquirir un producto, las respuestas que dieron fueron las siguientes, un 57% dijo que Si, un 22% dijo Mas bien si, un 14% dijo Entre si y no y un 7% dijo que no le impulsaban a realizar la compra de un producto.

Se conoció que para la mayoría de los clientes, existen motivos para volver a adquirir un producto en Grupo Company.

- ❖ En el cuadro y gráfica N°17 se quiso conocer si existe motivos por parte de los clientes para volver a adquirir un producto en la empresa, las respuestas que dieron los clientes fueron estos, el 57% dijo que Siempre encuentra motivos para volver, y el 43% dijo que solo A veces encuentra motivos para volver a comprar.

8. CONCLUSIONES

- A) El 90% de los colaboradores encuestados consideran que el proceso de motivación que utiliza la empresa Grupo Company tales como incentivos salariales, ambiente laboral, entre otros; generan un efecto en su desempeño laboral, mientras que para un 10% no consideran motivador estos factores ya que no satisfacen sus diferentes tipos de necesidades, considerando, la pirámide de Maslow.
- B) El 85% de los colaboradores percibe que la empresa Grupo Company utiliza factores de motivación, y percibe que la empresa Grupo Company cumple con lo que ofrece previa postulación y de modo salarial, mientras que un 15% considera que casi nunca percibe que la empresa aplica factores de motivación hacia ellos y también realiza frecuentemente una evaluación de su desempeño laboral hacia sus colaboradores.
- C) Solo el 85% tiene conocimiento de las necesidades por las que Grupo Company realiza la motivación hacia sus trabajadores, mientras que el 15% desconoce totalmente el seguimiento que la empresa realiza de su desempeño, de las capacitaciones, de las necesidades que tiene para motivar a los colaboradores.
- D) El 57% de los clientes consideran que en Grupo Company encuentran razones por las que volverían a adquirir algún producto, pero lamentablemente un 43% no considera la probabilidad de volver a adquirir un producto en dicha empresa, esto se debe a la influencia que tienen los colaboradores en los clientes a cerrar una venta.

9. RECOMENDACIONES

- Conocer los diferentes tipos de necesidades que tienen los colaboradores según la pirámide de Maslow, para así poder incluir los diferentes métodos y tipos de motivación que existen y así tener un alto grado de satisfacción en los colaboradores, logrando así que su desempeño laboral este en mejoramiento continuo.
- Por lo cual se debe estudiar a las personas que sienten que no son satisfechas y conocer cuáles son las razones por las que prestas servicios en la empresa, para así poder implementar como una estrategia de trabajo de manera individual y poder incluir el 15% junto al 85% de los colaboradores y evaluar constantemente su desempeño laboral.
- La empresa Grupo Company debe dar a conocer de manera global a sus colaboradores la finalidad por la cual realiza la motivación, es decir informar acerca de las capacitaciones que se llevaran a cabo, involucrar a los colaboradores para que se consoliden y se identifiquen con cada logro de la compañía, solo así se podrá tener un personal de trabajo preparado y capacitado para tener un desempeño laboral acorde a las necesidades de la empresa.
- La empresa en todos sus aspectos se debe a los clientes, ya que sin ellos, no habría ningún fin de fabricar productos, por lo cual, la empresa Grupo Company constantemente debe hacer un seguimiento de la manera en que los colaboradores atienden, informan e interactúan con los clientes, evitando así riesgos de perder clientes potenciales y poniendo en práctica los tipos de motivación que existen, ya conociendo los diferentes tipos de necesidades por las que un colaborador presta sus servicios.

10. Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de culminar mis estudios superiores en una universidad acorde con las exigencias competitivas del mundo empresarial.

Agradezco a mi madre María Muñoz García, por su apoyo incondicional durante los 5 años de mi carrera universitaria; a mi padre Javier García Albino, por el apoyo moral y valor en cada paso que efectué; a mi abuela Juana Albino Huamán, ya que sin su amor y dedicación desde muy pequeña no lo hubiera logrado.

Agradezco a mi asesora Manuela Portales Pairazaman por formar parte del éxito de la culminación de mi proyecto de tesis, por sus sabias enseñanzas, su paciencia y experiencia compartida hacia mi persona

Agradezco a todas las personas que de manera indirecta me apoyaron y me alentaron, dándome la fuerza y valor necesaria para realizar una exitosa sustentación de mi tesis.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BOHLANDER, S. SHERMAN, (2001) administración de recursos humanos. DECIMOSEGUNDA EDICIÓN COPYRIGHT MEXICO
- CHIAVENATO, I. (2001) administración de recursos humanos, SEGUNDA EDICIÓN
- GALIOT, J. (2004), Clima organizacional, motivación al trabajo y actitud hacia el cambio en docentes universitarios. Tesis de maestría. UNIVERSIDAD RAFAEL BELLOSO CHACÍN, MARACAIBO.
- Hernández, R. (2003). Metodología de la Investigación. CUBA. FÉLIX VARELA. LANSING, J.B. Y HEYNS, R MOTIVACIÓN Y EMOCIÓN. MC GRAW HILL.
- KOTLER, P (2002). dirección de marketing conceptos esenciales, PRIMERA EDICIÓN, DE, PRENTICE HALL, PÁG. 6.
- NARANJO. (2009). motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo (33:153).

INTERNET

- Buga Vasquez, Wiese Eslava (2018), motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Guevara Sanchez Paul (2016), “Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de

Ambato, provincia de Tungurahua

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

- Linares Marin, (2017), Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1

- Noel Herrera, Frias Kurisaki, Silva Mego (2019)
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=31BCE1A537E5BA5446850A3145945197?sequence=1

- Ruiz Correa Sandra (2016), “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13021/ruiz_cs.pdf?sequence=1

12. ANEXOS Y APENDICE

CUESTIONARI

EDAD

SEXO: M () F ()

INSTRUCCIONES:

- ✓ Marque con una “+” o una “x” la Opción de su preferencia.
- ✓ No deje de contestar ninguna pregunta.

Objetivo N° 01: Determinar si el proceso de motivación genera un efecto en el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANY SRL

1. Diga usted ¿Si la motivación influye en su desempeño laboral en la empresa Grupo Company?

- a) Influye satisfactoriamente ()
- b) influye ()
- c) Influye insatisfactoriamente ()

2. Diga usted los incentivos salariales que la empresa Grupo Company realiza le ayudan a mejorar su desempeño laboral?

- a) Si ()
- b) Más bien si ()
- c) Entre si y no ()
- d) Más bien no ()
- e) No ()

3. Diga usted ¿El ambiente laboral de la empresa Grupo Company le ayuda a mejorar su desempeño laboral?

- a) Si ()
- b) Más bien si ()
- c) Entre si y no ()
- d) Más bien no ()
- e) No ()

4. Diga usted ¿cuáles son sus necesidades por las que labora en la empresa GRUPO COMPANY SRL?

- a) Necesidades autorrealización ()
- b) Necesidades de estima ()
- c) Necesidades sociales ()
- d) Necesidades de seguridad ()
- e) Necesidades fisiológicas ()

Objetivo N° 02: Determinar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANY SRL.

5. Diga usted ¿se siente satisfecho con los factores motivacionales que utiliza la empresa Grupo Company?

- a) Muy satisfecho ()
- b) Satisfecho ()
- c) Muy insatisfecho ()
- d) Insatisfecho ()

6. Diga usted ¿Con que frecuencia la empresa Grupo Company realiza una evaluación del desempeño a sus colaboradores?

- a) Frecuentemente ()
- b) Regularmente ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

7. Diga usted ¿percibe que la empresa Grupo Company utiliza factores que motivan de manera individual a sus colaboradores?

- a) Nunca ()
- b) Casi nunca ()
- c) A veces ()
- d) Siempre ()

8. Diga usted si alguna de las necesidades de la pirámide de Maslow son satisfechas por parte de la empresa Grupo Company Srl?

- a) Ninguna ()
- b) Uno ()
- c) Más de uno ()
- d) Menos de 5 ()
- e) Todas ()

9. Diga usted ¿Qué tipo de motivación reciben la empresa Grupo Company Srl?

- a) Salarial ()
- b) Ambiente laboral ()
- c) Utilidades ()
- d) Ninguna motivación ()
- e) Otros ()

10. Diga usted ¿Si la empresa Grupo Company cumple con los beneficios ofrecidos en previa postulación?

- a) Si ()
- b) Más bien si ()
- c) Entre si y no ()
- d) Más bien no ()
- e) No ()

Objetivo N° 03: Identificar las necesidades que tiene GRUPO COMPANY SRL para motivar a sus colaboradores.

11. . Diga usted ¿si la empresa Grupo Company realiza capacitaciones donde exponga las necesidades que requiere sean resueltas motivo por el cual practica la motivación?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

12. Diga usted ¿ si la empresa Grupo Company utiliza los tipos de motivación, Según autores?

- a) Si
- b) Más bien si
- c) Entre si y no
- d) Más bien no
- e) No

13. Diga usted ¿si la empresa Grupo Company realiza una evaluación del Desempeño a sus colaboradores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

14. diga usted ¿si la empresa Grupo Company cuenta con colaboradores que están en mejoramiento de su Desempeño laboral?

- a) Si
- b) Mas bien si
- c) Entre si y no
- d) Mas bien no
- e) No

15. Diga usted ¿Si la empresa Grupo Company ha mejorado en cuanto a Desempeño laboral durante el año 2015 especificando de manera cuantitativa, Siendo 10 el más alto promedio

- a) 0-2
- b) 2-4
- c) 4-6
- d) 6-8
- e) 8-10

Objetivo N° 04: Determinar el tipo de relación que existe entre la motivación y la evaluación del desempeño de los colaboradores de Grupo Company Srl.

16. Diga usted ¿Si la empresa Grupo Company cuenta con un personal calificado que le impulsa a realizar la compra de un producto? que le impulsa

- a) Si
- b) Más bien si
- c) Entre si y no
- d) Más bien no
- e) No

17. Diga usted ¿Si, en la empresa Grupo Company encuentra motivos para volver a comprar un producto, tomando en Cuenta el desempeño de los Colaboradores de dicha empresa?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

18. Diga usted ¿si al visitar la empresa Grupo Company, percibe satisfacción al laborar Por parte de los colaboradores?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Con frecuencia
- e) Siempre

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORIO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la relación que hay entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del GRUPO COMPANYY SRL?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación que hay entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Determinar si el proceso de motivación genera un efecto en el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL</p> <p>b) Determinar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL</p> <p>c) Identificar las necesidades que tiene GRUPO COMPANYY SRL para motivar a sus colaboradores</p> <p>d) Determinar el nivel de relación que existe entre la motivación y la evaluación del desempeño de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL</p>	<p>Motivación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciclo motivacional • Teoría de la motivación • Teoría de los factores • Teoría de las tres necesidades secundarias <p>Evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo eficaz de un programa de evaluación del desempeño • Decidir quién debe evaluar • Métodos de evaluación del desempeño • Entrevistas de evaluación 	<p>Si existe una relación entre la motivación genera efectos en el desempeño laboral de los colaboradores de GRUPO COMPANYY SRL.</p>	<p>Motivación</p> <p>Evaluación del desempeño</p>	<p>METODOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Estudio Correlacional • Diseño de la Investigación no experimental, transversal y correlacional • Población colaboradores de todos los niveles de personal que prestan servicios en la empresa GRUPO COMPANYY SRL • MUESTRA población de clientes y colaboradores • TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN Guía de observación de campo - anexo Cuestionario Entrevista

ACTA

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chimbote siendo las nueve de la mañana del día siete de enero del año dos mil dieciséis, en el aula A-304, del Campus Universitario Los Pinos, en cumplimiento a la Resolución de Decanato N°005-2016-USP-FCEYA/D se presentó ante el Jurado Evaluador compuesto por :

Dra. Manuela Portales Pairazamán (Presidente), Dr. Jorge Daniel Pérez (Secretario) y Mg. Alejandro López Morillas (Vocal); para evaluar la Tesis titulada:

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN GRUPO COMPANY SRL
CHIMBOTE

Autora : **Bach.** GARCIA MUÑOZ HELLEN YUBICSA

Para optar el **Título Profesional** de Licenciada en Administración en la Universidad San Pedro.

Considerando : Que la defensa de su tesis ha sido realizada dentro del esquema vigente.

El Jurado acuerda:

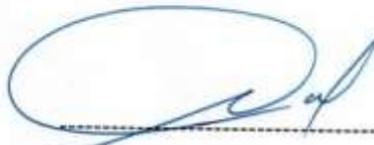
- . Desaprobar () la sustentación de tesis de la Bachiller.
- . Aprobar (X) por UNANIMIDAD la tesis presentada y recomendar se le asigne el Título Profesional de Licenciada en Administración, a la Bachiller:

GARCIA MUÑOZ HELLEN YUBICSA

Se anexa recomendaciones : SI X NO



Dra. Manuela Portales Pairazamán
PRESIDENTE



Dr. Jorge Daniel Pérez
SECRETARIO



Mg. Alejandro López Morillas
VOCAL

ACTA

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL

Resolución de Decanato N°005-2016-USP-FCEYA/D

RECOMENDACIONES:

1. Estructura adecuada al esquema de la oficina Central de Investigación.
2. Cuáles son los resultados obtenidos
3. Su numeración deber ser :
 - Carátula no se numera.
 - Páginas después de la carátula se numeran en números romanos I, II, III, IV, ... hasta antes de la introducción.
 - A partir de la introducción con números arábigos 1, 2, 3, 4, ...
4. Los antecedentes deben adecuarse al modelo APA, apellidos y la inicial del nombre luego el año entre paréntesis.
5. Objetivos específicos no corresponde al desempeño laboral de los trabajadores.
6. Población y muestra : Por qué no preguntó al mismo colaborador.
7. Las referencias bibliográficas deben adecuarse el modelo APA.
8. ¿Cuántos cuestionarios hay?

Chimbote, enero 07 del 2016.



Dra. Manuela Portales Pairazamán
PRESIDENTE



Dr. Jorge Daniel Pérez
SECRETARIO



Mg. Alejandro López Morillas
VOCAL