

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral
Group S.A.A., Chimbote-2018

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Administración**

Autora:

Bach. Correa Robles Lesly Marely

Asesora:

Dra. Portales Pairazamán Manuela Inocenta

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Palabras claves

Tema: Motivación y Desempeño Laboral

Especialidad: Administración

Línea de investigación

Código Unesco:

53. Ciencias económicas

5311. Organización y dirección de empresas

5311.04 Organización de recursos humanos

Keyword:

Theme: Motivation and Work Performance

Speciality: Administration

Lines of investigation:

Unesco Code:

53. Econ Economic Sciences

5311. Organization and management of companies

5311.04. Organization of human resources

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA AUSTRAL GROU S.A.A., CHIMBOTE-2018

Resumen

Al transcurrir de los años se ha descubierto que la motivación cumple un rol importante en la búsqueda de un buen desempeño y de mayores beneficios tanto para los directivos como para el personal administrativo de las empresas. Por ello esta investigación tiene como propósito determinar de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.

Se empleó un enfoque cuantitativo, la investigación es de tipo no experimental, transversal o Transaccional – Descriptivo, la población está representada por 20 colaboradores del área administrativa de la empresa y las herramientas a tomarse en consideración son: el cuestionario y una guía de observación donde se pudo obtener datos con mayor precisión teniendo en cuenta que existe un margen de error.

Los colaboradores no tienen un buen desempeño laboral, pero al tener una motivación de carácter favorable, esta habrá influenciado en un mejor desempeño para bien propio de ellos mismo y de la empresa, en término de productividad y eficiencia

Abstrac

Over the years it has been discovered that motivation plays an important role in the search for good performance and greater benefits for both managers and administrative staff of companies. Therefore, this research has the purpose of determining how the motivation influences the job performance of the administrative collaborators of the company Austral Group S.A.A.

A quantitative approach was used, the research is non-experimental, transversal or Transactional - Descriptive, the population is represented by 20 collaborators of the administrative area of the company and the tools to be taken into consideration are: the questionnaire and an observation guide where it was possible to obtain data with greater precision taking into account that there is a margin of error.

The collaborators do not have a good work performance, but having a motivation of a favorable nature, this will have influenced in a better performance for their own good and of the company, in terms of productivity and efficiency.

Índice

Palabras clave	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	III
Abstrac	IV
1. Introducción	1
1.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
1.2. Justificación de la investigación	1
1.3. Problema	13
1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables	13
1.5. Hipótesis	20
1.6. Objetivos	21
2. Metodología	22
2.1. Tipo y Diseño de investigación	22
2.2. Población y Muestra	22
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación	22
2.4. Procesamiento y análisis de la información	23
3. Resultados	24
4. Análisis y discusión	44
5. Conclusiones y recomendaciones	51
6. Referencias bibliográficas	53
7. Anexos	56

1. Introducción

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Sum (2015)

“La motivación provoca que los trabajadores administrativos en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, ejecuten tareas durante su faena en sus respectivas áreas de labor con dinamismo, positivismo y a cambio de ello, se sientan conformes al recibir una correcta remuneración”.

Aranda (2015) “Poner en marcha estrategias planificadas de motivación conlleva a estimular el cumplimiento de responsabilidades en el trabajo de acuerdo a capacidades del trabajador de Negocios Valdivieso Saona SAC. El autor concluye que según el análisis los motivos que contribuyen en la motivación, tales como las remuneraciones, estabilidad laboral y beneficios sociales respaldan positivamente a la motivación y satisfacción”.

Chávez (2016) “En cuanto al personal administrativo y las necesidades motivacionales se refiere que muchos de los trabajadores manifiesta que las remuneraciones que brinda la empresa, no complacen en su totalidad para sus necesidades básicas, debido a que las remuneraciones reciben no les posibilita conseguir una casa propia y mucho menos desembolsos para sus alimentos, es por ello que disminuye el estilo de vida de calidad de los trabajadores y conllevan a una baja motivación para realizar sus labores en áreas respectivas”

Jorge (2016) “Los involucrados de las capacitaciones y desempeño laboral opinan que una mejor medida de los diagnósticos de estos cursos son las notas finales que presenta el entendimiento y la retroalimentación de la información otorgada”.

Carrión (2010) “Concluye que, para la medición de desempeño es necesario evaluar en base a índices de desempeño. Estos índices contribuyen con apoyo gerencial con la finalidad de corroborar la efectividad y eficiencia de las labores de los trabajadores en la realización de objetivos, es debido al acatamiento de la misión de la empresa. De la misma manera, deben incorporarse integralmente el cálculo del cumplimiento que posibilite el monitoreo sincronizado y resistente en todas las dimensiones operacionales organizacionales, empezando por el desarrollo de las estrategias empresariales hasta superar el desempeño laboral de ejecutivos y empleados.

Tapia (2011) “Concluyó que los trabajadores conocen las vías y formas internas de comunicación, aún así la ineficiencia del uso comunicativo provoca malinterpretaciones, falta de interés y lentitud laboral a causa del descuido, desviación y exceso de información, perjudicando el desenvolvimiento laboral y que no se debe ignorar que la actualizada gestión es comprendida expresamente como una manifestación entre personal administrativo y directivos, donde la información y la comunicación son indispensables.

González (2014) “El autor concluyó que es importante la utilización de tecnologías de la información que otorguen herramientas tales como el intranet, las videoconferencias, el correo electrónico; por esa razón las decisiones de gerencia necesitan que la comunicación interna se trabaje de manera óptima para conseguir su eficacia, comenzando por su rol en aspectos como la fomentación de la comunicación vertical ascendente, que sirve para alimentar los planes e información a la gerencia.

Fundamentación científica

Motivación

Bbiins (2004) “Motivación hace referencia a las etapas encargadas de la necesidad de una

persona de ejecutar gran ahínco para alcanzar objetivos empresariales, en términos de técnica de la fatiga de colmar alguna necesidad individual.

Afirma que es la necesidad de esforzarse por llegar a las metas organizacionales trazadas, planteadas por la obligación de redimir necesidades en particular. Si bien se manifiesta que la motivación general es el esfuerzo por cumplir metas planteadas, nos enfocamos en objetivos de la empresa con el propósito de mostrar la importancia de la conducta relacionada con la motivación y el sistema de valores que presenta la empresa.

Generalmente, la motivación es referida al trabajo empleado para lograr un objetivo, hablando de objetivos de la empresa porque nuestro punto de vista se presenta en la manifestación del trabajo. Este concepto da a conocer tres componentes clave: esfuerzo, objetivos de la empresa y necesidades. La motivación es el producto del intercambio de la persona con la disposición. Su nivel se alteró, entre individuos y dentro de los mismos en diversas situaciones. Este concepto cuenta con tres principales componentes: el esfuerzo, las necesidades y los objetivos de la empresa.

El esfuerzo es una dimensión de vigor. Cuando alguien está motivado, ocasiona un buen desempeño laboral. Sin embargo, es menos verosímil que los niveles elevados de desempeño conlleven a efectos positivos en la ejecución en el área de trabajo, sin embargo puede que se dirija en una vía favorable para la empresa.

Una necesidad se refiere a alguna situación interna que provoca que algunas demostraciones parezcan llamativas. Una necesidad no complacida provoca incentivos en los individuos. Dichos incentivos originan una conducta de indagación de objetivos específicos que, de alcanzarse, cubrirán la necesidad y guiarán a la disminución de la tensión.

Objetivos de la empresa, ya que la realización de estos objetivos son los motivos

principales que buscan la motivación laboral. Para que esto se realice se debe alcanzar que los requerimientos de los individuos cuenten con compatibilidad y consistencia con los objetivos de la empresa. De lo contrario, solo ocasionará desempeño excesivo, pero menos productivo (Pág.17).

Teoría de la motivación e higiene de Herzberg

La **teoría de la motivación e higiene** de Frederick Herzberg manifiesta que la motivación laboral está relacionada con factores propios, tanto que la inexistencia de satisfacción laboral coincide con factores externos. Herzberg opinaba que los comportamientos de las personas hacia la labor planteaban el triunfo o la frustración, es por ello que se cuestionó lo siguiente: “¿Qué quieren obtener los individuos de sus centros de labor?”. Solicitó que brindaran explicaciones específicas de disposiciones en las que se sintieron excepcionalmente bien o mal en sus trabajos.

Según Herzberg, los componentes que provocaban satisfacción laboral no eran dependientes y variados de los que ocasionaban insatisfacción en el centro de trabajo. Es por ello que, los gerentes que intentaban erradicar los causantes que creaban poca satisfacción laboral podían generar equilibrio en el lugar de trabajo, pero no necesariamente motivación. Los factores externos que provocan nula satisfacción laboral se nombraron **factores de higiene**. Cuando estas circunstancias son las correctas, los individuos no estarán ni satisfechos, ni insatisfechos (o motivados). Para motivar a las personas en sus centros de labor, Herzberg recomendó acentuar los **motivadores**, o sea, los factores internos que incrementan la satisfacción laboral.

Teoría de Alderfer

Alderfer (1972), concuerda con lo referido por Maslow con respecto a la motivación de los

colaboradores podía calificarse en una categoría de requerimientos, pero Alderfer en su definición lo detalla en solo 3 clases tales como:

- Existenciales
- De relación
- De crecimiento

También se precisa que cuando los requerimientos supremos se ven errados, regresarán las necesidades inferiores, pese a que ya se mostraban remediadas. Con respecto a esto, no coincide con Maslow, debido a que se pensaba que al satisfacer la necesidad perdía su potencial para incentivar un comportamiento.

Además, manifestaba que los individuos eran promovidos continuamente por la categoría de las precisiones, a diferencia de Alderfer las personas ascendían y descendían por la pirámide de las necesidades, por periodos y circunstanciales.

Teoría X y Teoría Y (Douglas McGregor. 1960)

Douglas McGregor ofreció dos perspectivas variadas sobre el individuo: uno es negativo, nombrado teoría X, y el otro es positivo, denominado 13 teoría Y. La teoría X se refiere a los requerimientos de orden inferior dominan al individuo. Por su parte, la teoría Y supone que los requerimientos de orden superior son más relevantes. El propio McGregor mantuvo su postura de que las suposiciones de la teoría Y son más aceptables a comparación de la teoría X. Es por ello que, presentó ideas como la participación en la toma de decisiones, los trabajos interesantes y de responsabilidad y las buenas relaciones de grupo como los medios óptimos para incrementar la motivación laboral.

Lamentablemente, no existen pruebas que acepten que una u otra hipótesis sea aceptable, o que el motivo de admitir los postulados de la teoría o el de corregir las propias actividades

que aumenten la motivación del trabajador.

Teoría de la expectativa de Vroom

Según Vroom (1994), un empleado tendrá mejor desempeño si concluye previamente que su desempeño va a impactar en su productividad, caso contrario va a aminorar si concluye que los resultados son independientes de su desempeño. Los trabajadores se motivarán para incrementar su rendimiento, si conceptúan que ello causará una buena evaluación del mismo, recompensas idóneas para la empresa y satisfacción de logros objetivos.

Según Vroom, la motivación es producto de tres variables:

Valencia (V): Orientación de posiciones que a cada individuo se le destina numerosos resultados. Esta puede tener un aprecio positivo (1), con objetivos, o desventajoso (-1) si se desea retirarse de algo. Este nivel de deseo es único para cada trabajador y está expresamente vinculado con el nivel de experiencia y el paso del tiempo.

Expectativa (E): Nivel de certeza sobre cuán posible es que el vínculo entre el trabajo y el esfuerzo dirija a un resultado en específico. Las estimaciones fluctúan entre -1 y 1, siendo -1 la creencia nula y 1 corresponde a la convicción en su totalidad de la sincronización entre resultado y esfuerzo.

Medios (M): Estimación que ejecuta un trabajador entre la posibilidad del vínculo entre recompensa y desempeño. El valor se estima entre -1 y 1, de la creencia nula a la creencia total del enlace entre ambos. Este concepto posee un beneficio que sustenta a reducir la sucesión mental de la motivación laboral. De no ser así, practicarlo resulta muy complicado de concluir confiablemente de estos factores tendenciosos que aminoran a un valor algebraico. El comportamiento de los individuos no es predecible de forma numérica.

Maslow (2006) “Según Maslow, si se quiere motivar al trabajador es indispensable

entender la etapa jerárquica en la que se encuentra ese individuo y centrarse en cumplir con las expectativas de aquel nivel o más de los que se espera” (...) Maslow separó las cinco necesidades en altos y bajos niveles. Tuvo en cuenta a las necesidades fisiológicas y de seguridad como necesidades inferiores y las sociales, de valor y de autorrealización como necesidades de nivel superior (...) “La desigualdad partía en que los requerimientos superiores son erradicados de forma interna, en tanto que las necesidades de nivel inferior son satisfechas más aun externamente. Esta teoría de Maslow, fue la más acertada”.

El concepto de motivación con mayor aceptación quizás sea la **teoría de la jerarquía de las necesidades** de Abraham Maslow. Fue un psicólogo que ofrece que cada empleado posee una jerarquía de necesidades:

- **Necesidades fisiológicas:** Alimento, bebida, vivienda y otras necesidades físicas.
- **Necesidades de seguridad:** Seguridad y protección al daño físico y emocional, así como la certeza de que se seguirán satisfaciendo las necesidades físicas.
- **Necesidades sociales:** Afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- **Necesidades de estima:** Factores de estima internos, como respeto a uno mismo, autonomía y logros, y factores de estima externos, como estatus, reconocimiento y atención.
- **Necesidades de autorrealización:** Crecimiento, logro del propio potencial y autosatisfacción; el impulso para convertirse en lo que uno es capaz de llegar a ser.

Desempeño laboral

Factores del desempeño laboral

Factores actitudinales

Según Chiavenato, se refiere a que los puntos actitudinales son: la disciplina, la

cooperación, la determinación, la responsabilidad, seguridad hábil, medida, presentación

personal, atención, creatividad, capacidad de realización.

Factores operativos

Según Chiavenato, se manifiesta acerca de los factores relativos laborales tales como: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Brindando conocimiento de que son variados factores que provocan el cumplimiento de labores en el trabajo, ya que un puesto laboral cambia de trabajador muchas veces porque este influye en su desempeño.

Aún así, no solo los componentes individuales y labores grupales son aquellos que deciden el desenvolvimiento en el trabajo, ya que un elemento que posee un rol indispensable son los instrumentos laborales.

Chiavenato (2007) “El desenvolvimiento en el centro de labores son las acciones del empleado en busca de los propósitos planteados, este compone la planificación individual para alcanzar propósitos. El examen del desempeño es una estima sistemática del desenvolvimiento de los trabajadores en sus cargos o del posible desarrollo futuro. Este examen de aquellos que cumplen labores en una empresa puede realizarse dando uso a numerosos puntos de vista, denominadas como diagnóstico del desempeño, diagnóstico de trabajadores, informes progresivos, diagnóstico de eficiencia funcional, etc”.

Milkovich y Boudreau (1994) “Este posee particulares características, entre ellas se refieren: la capacidad, habilidad, necesidad y cualidad, y otros, que actúen con naturalidad en el lugar de trabajo o empresa para crear conductas que alteran resultados. Aún así, existen empresas que toman en cuenta otros motivos importantes como la percepción del empleado sobre la igualdad, actitud y opinión acerca de su centro laboral”.

Storner (1994) “El desenvolvimiento en el trabajo es la forma como los integrantes de la

empresa laboran eficazmente, para lograr objetivos en conjunto, en base al reglamento básico ya determinado”

Drovetta (1992), “etapa de información adecuado por recursos humanos con la finalidad de que el personal ejecute su labor de forma eficiente”.

Nash (1989), La capacitación es una herramienta importante para perfeccionar la producción, los programas de capacitación conducen a resultados a favor de un 80% en muchos casos. Su finalidad es brindar datos y un específico al cargo, o incentivar a la similitud de ejemplos.

Dimensiones del desempeño laboral

Folgado (2014)

La innovación: trata de expandirse a través del impulso de comprometerse y la colaboración. La revolución es colindante a la creatividad, por dicho motivo es importante el establecer áreas en la organización que brinden enlaces con los empleados para que se familiaricen con su centro de labores y tengan conocimiento de innovación. Su indicador es: El logro de los objetivos.

La satisfacción integra la percepción por lo que formalmente se ejecuta a través del trabajo, se estima que los empleados se sientan satisfechos de su lugar de trabajo, es por ello que la satisfacción es un factor del desempeño o desenvolvimiento en el centro de labores. Se resume la satisfacción laboral como una postura en la que un empleado se responsabiliza ante sus actividades el sentir propio de lo que siente, actitudes, ánimo e implicancias generales respecto a sus labores. Su indicador es: Lograr ventaja competitiva.

Eficiencia: Competencia del colaborador para lograr un objetivo a través del trabajo de los posibles medios a su alcance. Se resume como una perspectiva utilizada para enterarse de

la forma en que se ejecuta con la minoría de medios para lograr un objetivo.

Crecimiento: manifiesta que los trabajadores anhelan a obtener más, no apuestan por lo contrario, desde ese punto de vista, poseen un enfoque como individuo en su alineamiento para manifestar su ser a nuevas experiencias, que les permite desarrollarse a partir de ellas y formalizar sus probabilidades de mejorar. Implica la cantidad de labores posibles de medición en relación al tipo de tarea que ha de ejecutarse, como ejemplo puede explicarse un producto creado sin deficiencias, abarcando el tiempo utilizado en el diseño del producto, otra perspectiva puede ser las ventas ejecutadas, la cantidad lograda de cobros realizados, niveles de productividad o rentabilidad, etc.

Productividad: se comprende por productividad como una medición que da pie a comprobar la funcionalidad de etapas o pasos de alguna empresa. Forma parte de un criterio del nivel de competencia o eficiencia logrado por la empresa o solo parte de esta. Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal.

Calidad: define la calidad y el desenvolvimiento en el trabajo al avance logrado en las diversas labores con el error mínimo, se refiere a la capacidad de la realización de un producto o la prestación de un servicio en base a patrones solicitados por el cliente. Sus indicadores son: Actitud mental en busca de la mejora constante de lo existente y prestación de servicios que satisfacen las necesidades del cliente.

Características de desempeño laboral

García (2008), manifiesta el mismo punto de vista profundizando más sobre características del desenvolvimiento en el trabajo ya que se refiere a que pertenece al “conocimiento, habilidad y capacidad que se espera que un individuo practique y muestre al ejecutar su labor como ser: la adaptación “refiriéndose a la permanencia de la eficiencia en diversas

áreas y con diversa labor, responsabilidad y trabajadores”, comunicación es “son las capacidades de manifestar sus puntos de vista de forma adecuada ya sea grupal o de forma individual. El rendimiento en base al lenguaje o términos a los requerimientos del receptor, la iniciativa es el propósito de contribuir de manera activa a la forma de lograr objetivos. A las habilidades de ocasionar situaciones en vez de aceptarlas pasivamente. A la medición que elige para el logro de objetivos más allá de lo que se requiere, conocimientos, se resume como el logro alcanzado de conocimientos profesionales en áreas enlazadas con el lugar de trabajo. A la suficiencia que mantiene actualizado del progreso e inclinación actuales en su área respectiva, equipo de trabajo habla de la facilidad de desempeñarse de manera eficaz en grupos de trabajo para lograr objetivos empresariales, apoyando y creando un ambiente ideal que conlleve al consentimiento, y la gestión de talentos se habla de la capacidad de desenvolver la habilidad y competencia del personal de trabajo, objetando labores de crecimiento eficiente, enlazadas con los actuales cargos y futuros.

Evaluación de desempeño

Chiavenato (2000), manifiesta que el diagnóstico de desempeño es una etapa de revisión de tareas productivas pasadas para estimar el apoyo que el colaborador realiza para el logro de objetivos del sistema administrativo; propone que es una etapa compleja no solo por los detalles estructurales, sino también porque forman parte de diversos intereses personales y grupales se describe también que “ante la modalidad que suele revestir estas etapas en nuestro medio, los trabajadores no encubren sus reservas y miedo hacia el diagnóstico.

Chiavenato, I (2009), manifiesta el diagnóstico del desempeño del talento humano como una estimación sistemática del actuar personal, en base a labores que realizan, los objetivos y los resultados por alcanzar, las competencias ofrecidas y su capacidad de crecimiento, es

un proceso que se utiliza para opinar o evaluar el valor, la excelencia y el carácter de un individuo y, sobre todo, su asistencia al negocio empresarial.

1.2. Justificación de la investigación

Hoy en día existen numerosas investigaciones que se han inclinado hacia la motivación laboral, las cuales han llegado a la conclusión que un buen ambiente laboral creará un buen desempeño en los colaboradores de la empresa, de manera que la empresa pueda llegar a sus metas establecidas. El recurso más importante dentro de toda organización es el recurso humano, ya que ellos son lo que hacen posible la realización de los objetivos que se traza la empresa, es por esta razón que se debe valorar aún más al capital humano, para que estos se sientan motivados y puedan elaborar bien su trabajo, contentos y alegres sabiendo que su clima organizacional es favorable. Todo esto permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos de Motivación y desempeño laboral. Con tales resultados obtenidos, la empresa Austral Group S.A.A contará con un plan de motivación para sus trabajadores que incrementara su desempeño y rendimiento dentro de la empresa.

1.3. Problema

¿Cuál es el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group – Chimbote – 2018?

1.4. Conceptualización y operacionalización de las variables

Conceptualización

Motivación

Robbins (1999) expresa que la motivación es aquel sentimiento de deseo que tiene una persona con la finalidad de alcanzar los objetivos que tiene la organización. Se sabe que la motivación está ligada a los esfuerzos que realiza una persona con la intención

de alcanzar sus metas trazadas de manera personal u organizacional.

Maslow (1997), expresó que el principio fundamental que tiene la motivación laboral es la priorización de las necesidades primordiales que tienen las personas, los cuales son el sentirse amado, sentirse seguro, sentirse estimado, siempre ser autor realizado y sobre todo las necesidades fisiológicas. Por otro lado, se tiene que las conductas que tiene una persona es consecuencia de los motivos que éste tenga, ya sea motivos de sentimientos buenos o malos (**Reeve, 1994**).

McClelland (1961) expresa que toda motivación que tiene una persona, es con la intención de satisfacer tres necesidades principales:

- **Necesidad de logro:** la persona tiene el motivo de alcanzar sus metas personas, con la intención de sobresalir en la sociedad o en una organización de trabajo.
- **Necesidad de poder:** esta necesidad surge con la intención de que una persona quiere ser aceptada en un determinado grupo o en la sociedad para poder sentirse realizado.
- **Necesidad de afiliación:** toda persona busca ser aceptada en un determinado grupo, es por eso que surge la motivación de buscar una afiliación.

Stoner (1996) expresó que la motivación es aquella característica psicológica, en el cual influyen factores que producen la conducta humana, a lo que se interpreta es que la motivación es aquel motor que impulsa a una persona hacer algo con la finalidad de sentirse satisfecho. A su vez **Piaget (2009)** expresa que la motivación es considera como aquella voluntad que tiene la persona de aprender.

Mahillo (1996) indicó que la motivación es la primera fase el cual produce a una acción, lo que quiere decir que para que una persona pueda tener una acción, primero

tiene que ser motivado a realizar algo, caso contrario si no hubiera ninguna motivación, éste no podrá realizar nada. Por ejemplo, dentro de una empresa, los colaboradores sentirán motivados siempre y cuando el empleador cumpla con todos sus derechos que a éste le corresponde, con la finalidad de tener a trabajadores altamente motivados en su jornada laboral. Por otro lado, **Armstrong (1991)**, expresa que la motivación de los recursos humanos se centra principalmente en preservar valores y culturas corporativas que permitan conducir a un elevado desempeño.

Chiavenato (2000) expresa que la motivación es producto del resultado entre una persona y la interacción que tenga éste sobre un determinado lugar. Toda persona se sentirá motivada siempre y cuando la situación que lo rodee sea favorable para él, de caso contrario, no sentirá ninguna motivación.

Abraham Maslow (1958) indicó que los seres humanos tienen una priorización con respecto a sus necesidades que buscan satisfacer, el cual es representado como la pirámide de Maslow, el cual se refleja en las siguientes líneas sus dimensiones:

Dimensiones de la motivación

En esta dimensión se encuentra tres dimensiones los cuales son intensidad, dirección y persistencia.

- **La intensidad** es aquella actividad que realiza un individuo con respecto a una tarea con la finalidad de lograr su objetivo.
- **La dirección** consiste en elegir una meta a corto plazo, o mediano plazo, en el cual se emplean fuerzas para poder alcanzar dicha meta con la finalidad de sentirse satisfecho.
- **La persistencia** es toda aquella perseverancia que realiza una persona con respecto

a una meta trazada, y a pesar de los muchos obstáculos presentados, siempre logra sobreponerse para poder alcanzar esa meta.

Motivación intrínseca

Baquero y Limón Luque (1999) expresaron que la motivación intrínseca parte desde el interior de una persona, y esta motivación está basado en sus intereses personales, en los cuales no hay recompensas externas. Por otro lado, **Richard M. Ryan y Edward L. Deci** enfatizan que es la aquella situación innata que toda persona tiene con la finalidad de explorar y aprender cosas distintas que tiene la meta trazada. En base a las definiciones expresadas por los autores, se define que el fin que tiene la motivación intrínseca es el autodesarrollo personal.

Maslow enfatizó que las tres últimas necesidades de prioridad son las sociales, estima y autorrealización. La motivación intrínseca es aquella que parte de la necesidad primordial, el cual se detalla en el triángulo de Maslow, quien enfatiza que las necesidades básicas como comer, salud y estima, son aquellas causas que generan que la persona tenga una motivación en el cual tenga que luchar por una meta o un sueño que éste se trazó en su vida a cumplir. Para ello, aplica una serie de pasos que le conlleven a cumplir su sueño, como responsabilidad, disciplina, orden, autocontrol, etc., en base a esto se concluye que la motivación intrínseca es aquella que se da por satisfacer las necesidades superiores.

Motivación extrínseca

Ryan y Deci (1999) expresaron que la motivación extrínseca es aquella actividad que ejecuta la persona para tener una separación entre actividad y actividad. En esta motivación no se busca satisfacer de manera personal, sino que busca satisfacer a algo

exterior. Esta motivación puede surgir a partir de manera auténtica o impulsada por una fuerza exterior, y esto es con respecto a la capacidad que tenga la persona para desarrollar dicha actividad. Por otro lado, **Ryan y Deci** expresan que existe dos claros ejemplos para diferenciar la motivación extrínseca los cuales son producidos por una fuerza externa o una fuerza interna. En el caso externo, una empresa obliga a su trabajador a lograr un objetivo organizacional, mientras que, en el interno, el individuo mismo se motiva con la finalidad de alcanzar dicha meta. En ambas circunstancias es la misma, y en ambas la recompensa que se tiene es externa, pero cuando es interna, la satisfacción es aún mayor, debido a que disfruta de mayor autonomía.

Skinner

Motivación extrínseca es producida por una motivación externa, surge cuando existe de por medio una recompensa física, mas no por una satisfacción personal, por lo tanto, en esta motivación no se centra tanto en hacer bien el trabajo, sino hacerlo para poder obtener el beneficio físico.

Desempeño laboral

Cuando se trata de desempeño laboral comprende según Uzcategui (citado por Pariacoto, 2018) el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas de manera eficaz y eficiente, demostrando las habilidades, destrezas y capacidades del individuo, De tal forma, que el trabajador emplee aptitudes idóneas donde demuestre sus competencias profesionales en el puesto de trabajo.

Asimismo, cabe recalcar que el grado de desempeño laboral es importante porque si se tiene un buen clima organizacional el rendimiento del trabajador sería bueno, pero si el trabajador no rinde, es decir, no cumple con la productividad entonces, algo está

fallando, puesto a ello se evalúa si es factible mejorar las condiciones del ambiente de trabajo, diagnosticar errores en su puesto de trabajo, falta de comunicación y liderazgo entre los individuos, conflictos laborales que están afectando al trabajador en el desempeño del cargo que ocupa (Pernía y Carrera, 2014). Por ende, para incrementar el grado de desempeño laboral se debe facilitar roles a la persona para que se desenvuelva en su puesto de trabajo explotando sus capacidades.

El desempeño laboral presenta características como lo detalla Furham (como se citó en Rivero y Vera, 2018), un trabajador para que muestra un óptimo desempeño en su ambiente de trabajo debe una persona ser adaptable, comunicativo, proactivo, estar actualizando sus conocimientos profesionales y técnicos debido a que la tecnología día a día avanza, saber trabajar en equipo, conocer las pautas del puesto de trabajo y sobre todo cumplir con las metas. Además, tener en consideración que si son líderes de grupo deben desarrollar los talentos del personal, potenciar el diseño de trabajo en tal forma que maximice las oportunidades y el desempeño del colaborador, para actuar con madurez y juicio crítico.

Sin embargo, las organizaciones deben preocuparse por el evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores debido a que se realiza una retroalimentación de alta gerencia con los subordinados, a tal modo donde saben que piensan el uno del otro; asimismo, el diagnóstico detecta como se encuentran en el trabajo, que actitudes muestran, si las habilidades, conocimientos y destrezas alcanzan el grado de un reconocimiento como un incremento de salario, bonos, vacaciones (**Pernía y Carrera, 2014**).

Sánchez y García (2017) argumenta que si se realiza esta evaluación va ser beneficiosa tanto para la empresa, el jefe y el subordinado, puesto que con un buen desempeño laboral se optimizarían los recursos y la rentabilidad sería alta; para que esto suceda se debe tener en cuenta los factores que influyen en el desempeño laboral como es la motivación extrínseca e intrínseca, un apropiado ambiente de trabajo, determinar los objetivos que tiene el individuo y la empresa, reconocer el trabajo del colaborador, hacerle partícipe de las decisiones o cumplimiento de metas para que así se sienta integrado con la empresa y realizarles capacitaciones constantes a los trabajadores para que estén actualizados. También utiliza criterios para la evaluación en lo se detalla en tres dimensiones, la primera es el logro de las metas buscando la productividad de la empresa relacionando la eficacia, eficiencia y la efectividad para lograr un buen desempeño laboral; el segundo son las competencias puesto a que el mercado es cada vez más exigente y tiene que sobresalir mediante sus conocimientos y habilidades para un puesto de trabajo; y el tercero son los rasgos de personalidad que se basa en las actitudes, la apariencia y la proactividad para evaluar tu rendimiento, desempeño y satisfacción laboral como expresó Wayne (como se citó en Campo, 2018).

Factores actitudinales

Chiavenato (2000), expresa que la evaluación de toda persona se da a través del desempeño laboral mediante los siguientes factores: actitud de cooperación, toma de iniciativa, en el trabajo que tenga responsabilidad, seguridad en sus habilidades, que tenga discreción, que tenga buena presentación en su aspecto personal, en el trabajo que presente buena creatividad, y sobre todo que tenga disciplina.

Factores operativos

Chiavenato (2000), indica que los factores operativos se evalúan a través la capacidad para liderar, trabajo en equipo, calidad de trabajos, que sea exacto en lo que haga, y sobre todo que tenga capacidad para trabajar en equipo.

Operacionalización de las variables

VIARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
Motivación	Motivación Intrínseca	Comunicación adecuada Mejorar el Conocimiento Reconocimiento
	Motivación Extrínseca	Salarios Incentivos Servicio Social
Desempeño Laboral	Factores Actitudinales	Iniciativa Responsabilidad
	Factores Operativos	Trabajo en Equipo Calidad de Trabajo

1.5.Hipótesis

HI: La motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.

HO: La motivación no influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.

1.6.Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group- CHIMBOTE – 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

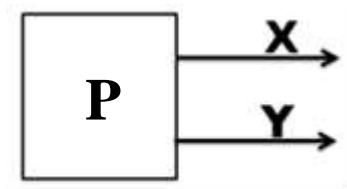
- Determinar cómo influye la Motivación Intrínseca en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.- CHIMBOTE – 2018.
- Determinar cómo influye la Motivación Extrínseca en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A. CHIMBOTE – 2018.
- Determinar los factores del Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group. S.A.A. – CHIMBOTE – 2018.

2. Metodología

2.1. Tipo y Diseño de investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, es de tipo no experimental y de diseño transeccional o transversal descriptivo; se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único.

El diseño se esquematiza en la figura siguiente:



Dónde:

P: Población

X: Motivación

Y: Desempeño Laboral

2.2. Población y Muestra

Población: Estará conformada por 22 trabajadores del área administrativa a entrevistar, de la empresa Austral Group S.A.A.-Chimbote.

Muestra: la muestra fue igual a la población de la empresa Austral Group S.A.A.-Chimbote.

2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recolección de los datos se utilizó la técnica e instrumento siguiente:

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

- En relación con la encuesta, a cada uno de los informantes se le proporciono un cuestionario. (Anexo N° 1)
- Las técnicas e instrumentos ya mencionados nos sirvieron para recolectar los datos para su respectivo análisis.

2.4. Procesamiento y análisis de la información

El instrumento de recolección será elaborado específicamente para el presente estudio y se diseñará un cuestionario en relación con los subindicadores de la matriz de consistencia.

La encuesta se aplicará a los 22 colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. La participación de los colaboradores duro entre 5 a 8 minutos. El instrumento se aplicará en dicha área de la empresa.

Una vez que se aplicará el cuestionario a los colaboradores administrativos de la empresa se realizará la revisión y codificación de este. Se categorizará cada pregunta en relación de los objetivos específicos. La tabulación se realizó en el software estadístico SSPS 21 para poder interpretar con mayor claridad la información obtenida por la investigación realizada.

Se utilizó la tabulación de los datos en gráficos y cuadros de manera sistemática.

3. Resultados

Resultados relacionados en cómo influye la Motivación Intrínseca en el Desempeño Laboral del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A.- CHIMBOTE – 2018.

1. ¿Existe una comunicación constante entre usted y su jefe?

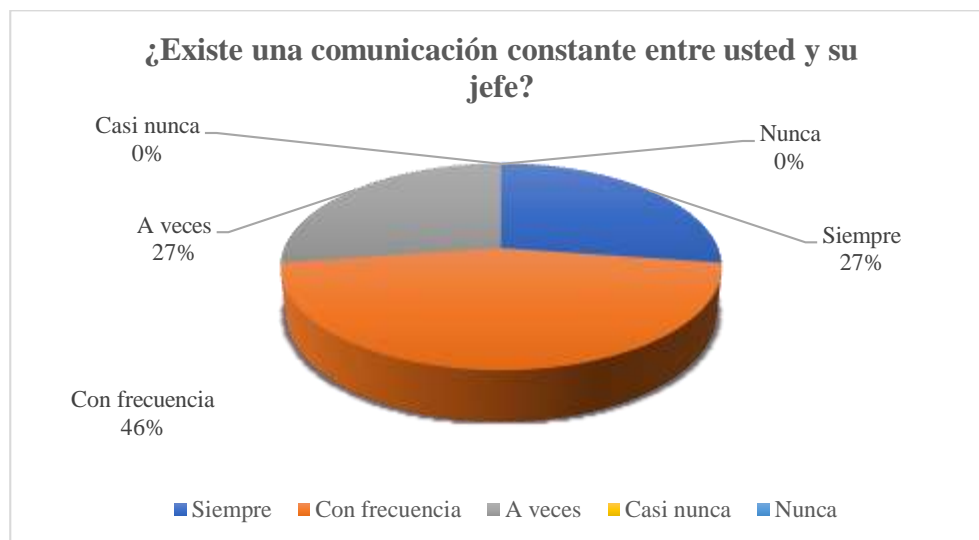
Tabla N° 01

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	27.27
Con frecuencia	10	45.46
A veces	6	27.27
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	22	100.0

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N°01



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 01, apreciamos que el 45.5 % de los colaboradores con frecuencia tiene una buena comunicación con sus jefes, 27.3 % a veces y siempre.

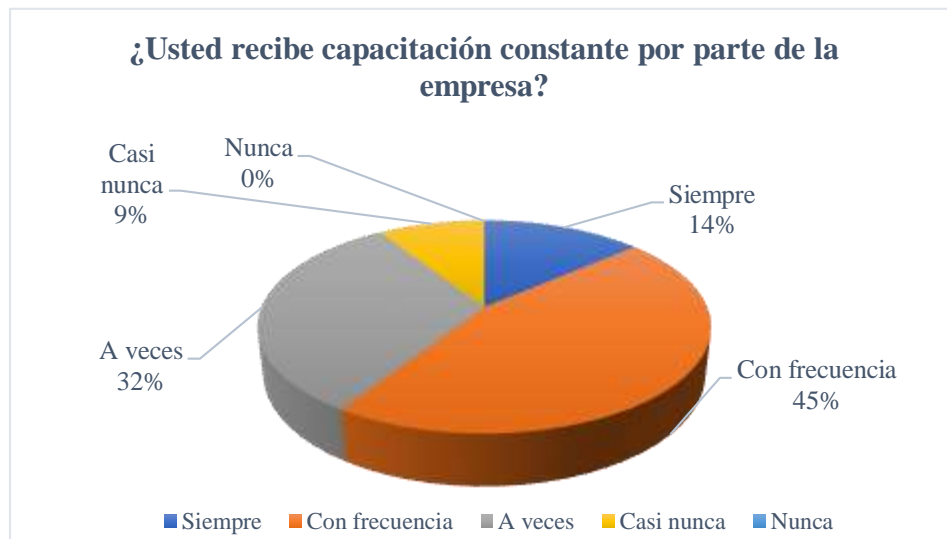
2. ¿Usted recibe capacitación constante por parte de la empresa?

Tabla N° 02

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	9.09
Con frecuencia	7	31.82
A veces	10	45.45
Casi nunca	3	13.64
Nunca	0	0.00
Total	22	100.0

Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 02



Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 02, apreciamos que el 45.45 % de los colaboradores a veces reciben capacitación constante por parte de la empresa, el 31.82 % con frecuencia, el 13.64% casi nunca y el 9.09% siempre.

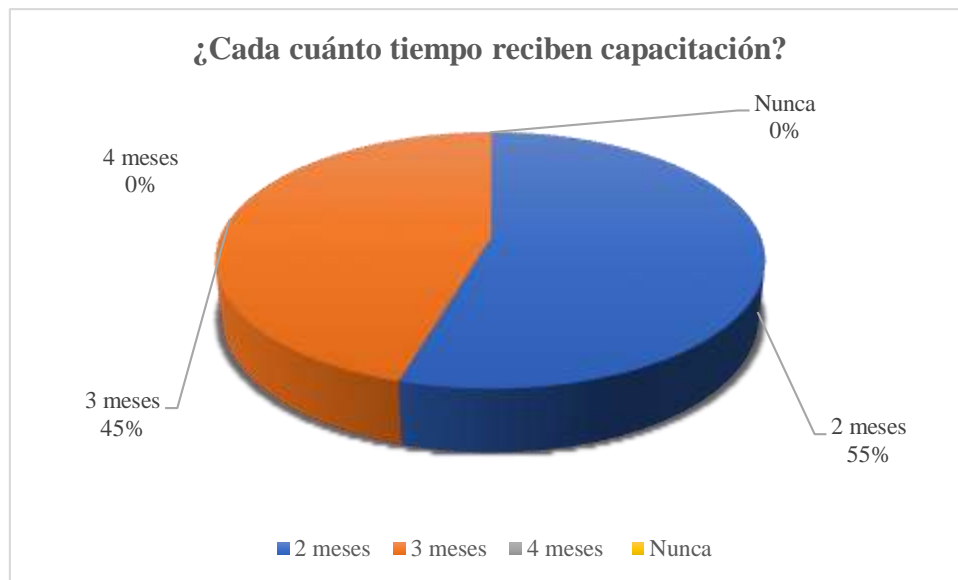
3. ¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación?

Tabla N° 03

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
2 meses	12	54.55
3 meses	10	45.45
4 meses	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 03



Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 03, apreciamos que el 54.55 % de los colaboradores reciben capacitación cada 2 meses y el 45.55 % cada 3 meses.

4. ¿Usted ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa?

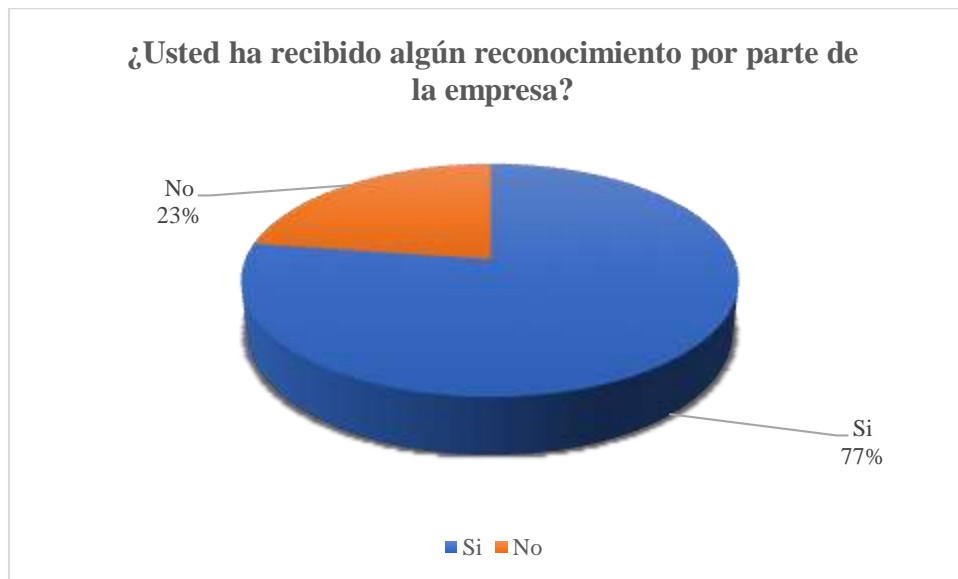
Tabla N° 04

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	77.27
No	5	22.73
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 04



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 04, apreciamos que el 77.27 % de los colaboradores si reciben reconocimiento por parte de la empresa y el 22.73 % no.

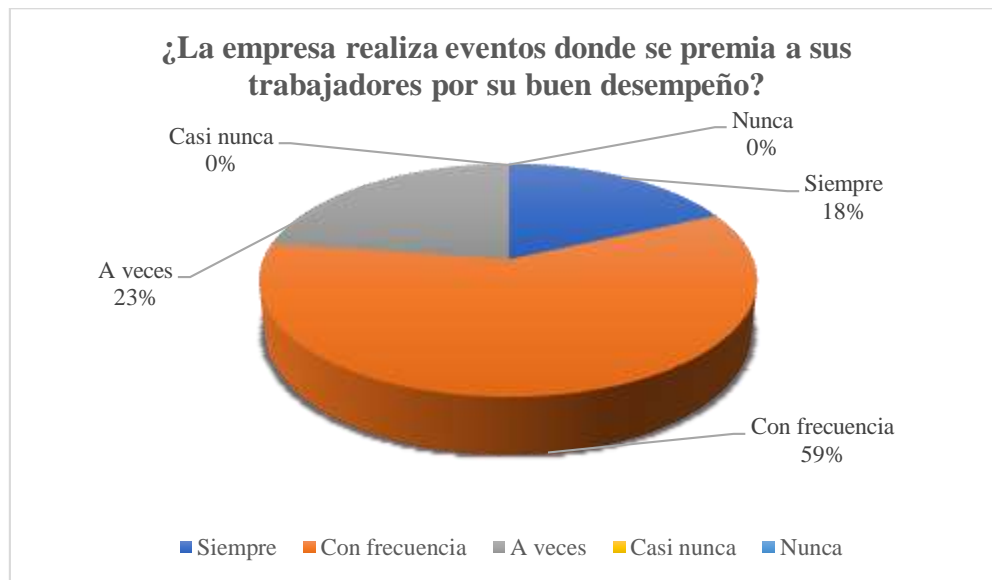
5. ¿La empresa realiza eventos donde se premia a sus trabajadores por su buen desempeño?

Tabla N° 05

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	18.18
Con frecuencia	13	59.09
A veces	5	22.73
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 05



Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 05, apreciamos que el 59.09% de los colaboradores reciben con frecuencia premios por su buen desempeño, el 22.73% a veces y el 18.18% siempre.

6. ¿La empresa te da las facilidades para lograr tus metas profesionales?

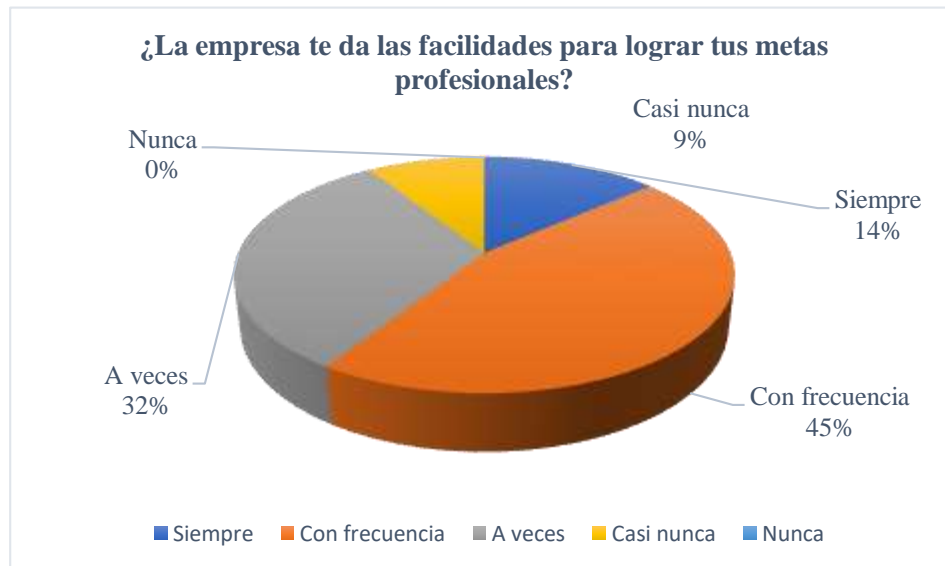
Tabla N° 06

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13.64
Con frecuencia	10	45.45
A veces	7	31.82
Casi nunca	2	9.09
Nunca	0	0.00
Total	22	100.0

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

Gráfico N° 06



Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

En la tabla y gráfico N° 06, apreciamos que al 45.45% de los colaboradores con frecuencia les dan facilidades para lograr sus metas profesionales, 31.82% a veces, 13.64% siempre y el 9.09% casi nunca.

7. ¿Usted está de acuerdo con el salario que recibe por parte de la empresa?

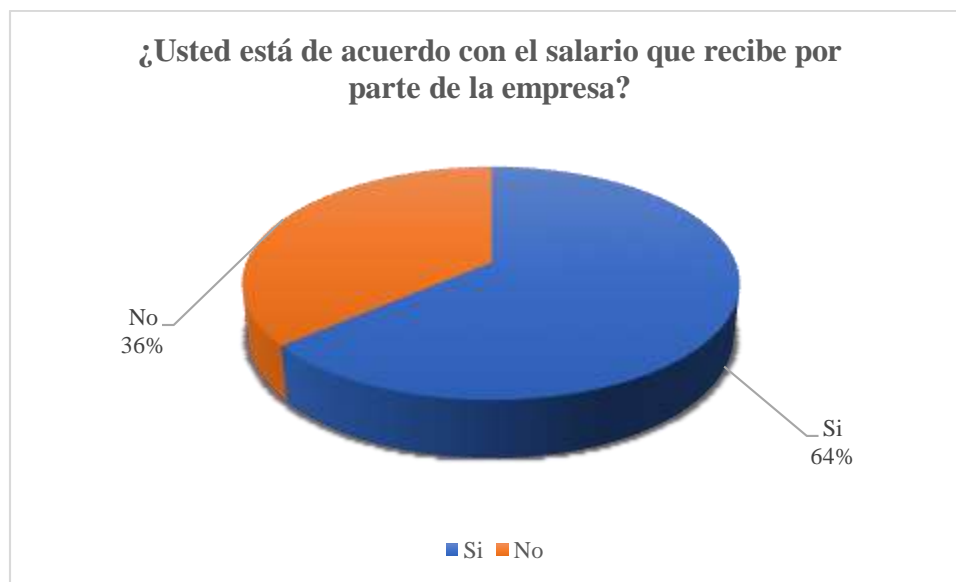
Tabla N° 07

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	63.64
No	8	36.36
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 07



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 07, apreciamos que el 63.64 % si está de acuerdo con el salario que recibe y el 36.36 % no.

8. ¿Recibe incentivos por parte de la empresa?

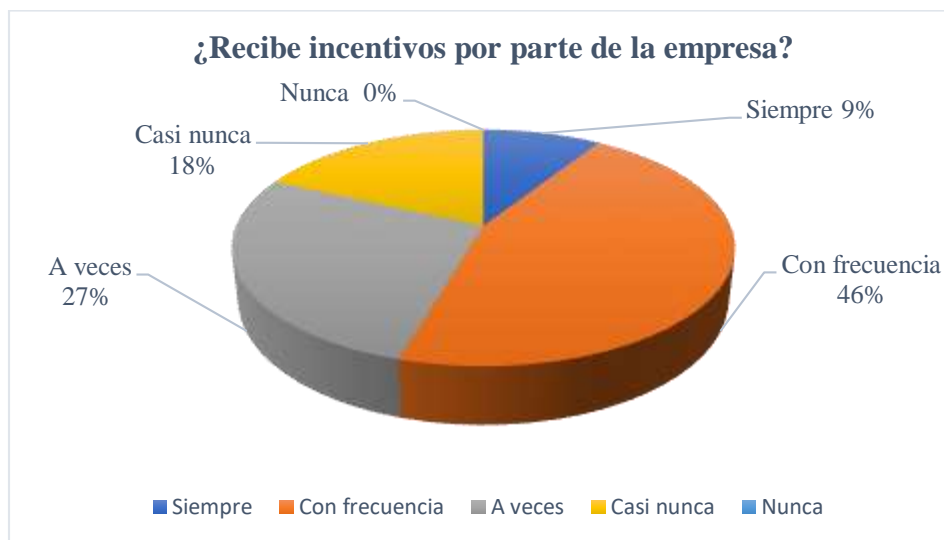
Tabla N° 08

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	9.09
Con frecuencia	10	45.45
A veces	6	27.27
Casi nunca	4	18.18
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

Gráfico N° 08



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

En la tabla y gráfico N° 08, apreciamos que el 45.45% de los colaboradores con frecuencia reciben incentivos por parte de la empresa, 27.27% a veces, 18.18% casi nunca y 9.09% siempre.

9. ¿Está de acuerdo con los incentivos salariales que le brinda la empresa?

Tabla N° 09

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	72.73
No	6	27.27
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 09



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 09, apreciamos que el 72.73 % de los colaboradores si están de acuerdo con los incentivos salariales que les brinda la empresa, el 27.27 % no.

10. ¿Usted ha participado alguna vez realizando servicio social?

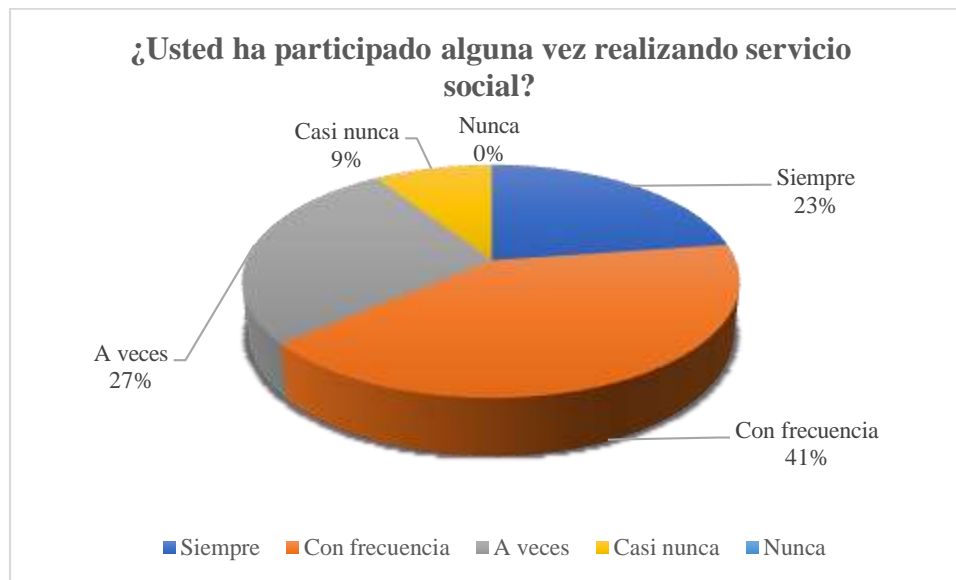
Tabla N° 10

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22.73
Con frecuencia	9	40.91
A veces	6	27.27
Casi nunca	2	9.09
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

Gráfico N° 10



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

En la tabla y gráfico N° 10, apreciamos que al 40.91 % de los colaboradores con frecuencia han participado realizando servicio social, 27.27% a veces, 22.73% siempre y el 9.09% casi nunca.

11. ¿La empresa realiza servicio social hacia la comunidad?

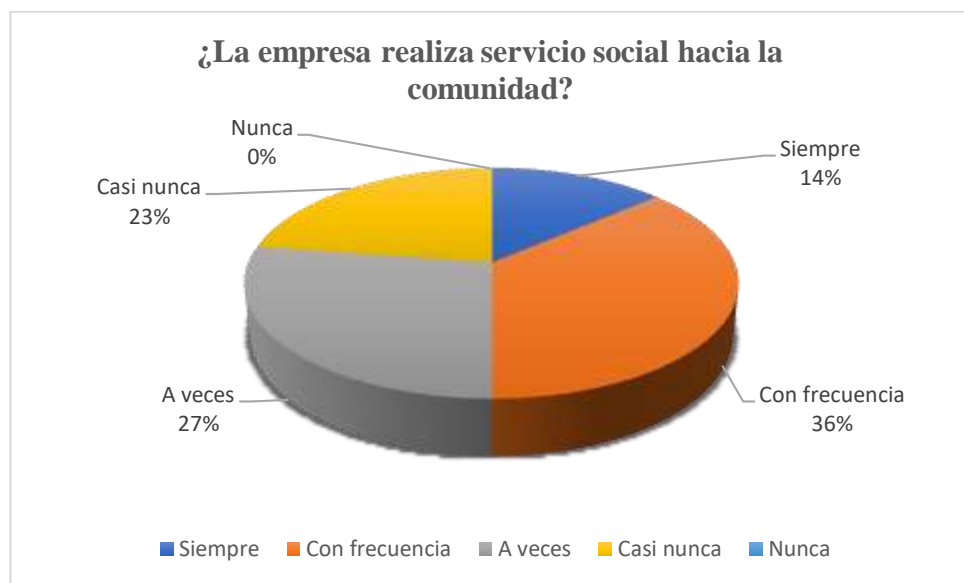
Tabla N° 11

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13.64
Con frecuencia	8	36.36
A veces	6	27.27
Casi nunca	5	22.73
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

Gráfico N° 11



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

En la tabla y gráfico N° 11, apreciamos que al 36.36% de los colaboradores con frecuencia opinan que la empresa realiza servicio social hacia la comunidad, el 27.27% a veces, el 22.73% casi nunca y el 13.64% siempre.

Resultados relacionados en determinar los factores del desempeño laboral del área Administrativa de la empresa Austral Group. S.A.A.

12. ¿Usted es una de las personas que da la iniciativa cuando se trata de resolver algún problema?

Tabla N° 12

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	18.18
Con frecuencia	9	40.91
A veces	7	31.82
Casi nunca	2	9.09
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 12



Fuente: La encuesta
Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 12, apreciamos que el 40.91% de los colaboradores con frecuencia tienen iniciativa cuando se trata de resolver un problema, el 31.82% a veces, el 18.18% siempre y el 9.09% casi nunca.

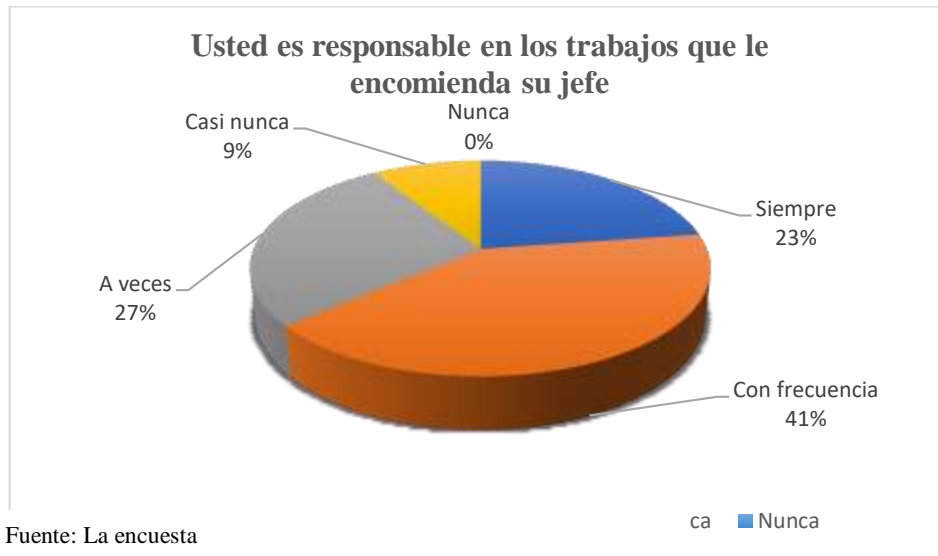
13. ¿Usted es responsable en los trabajos que le encomienda su jefe?

Tabla N° 13

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22.73
Con frecuencia	9	40.91
A veces	6	27.27
Casi nunca	2	9.09
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta
 Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 13



En la tabla y gráfico N° 13, apreciamos que al 40.91 % de los colaboradores es responsable con los trabajos que le encomienda su jefe, el 27.27% a veces, el 22.73% siempre y el 9.09 % casi nunca.

14. ¿Cumple con los trabajos programados a tiempo?

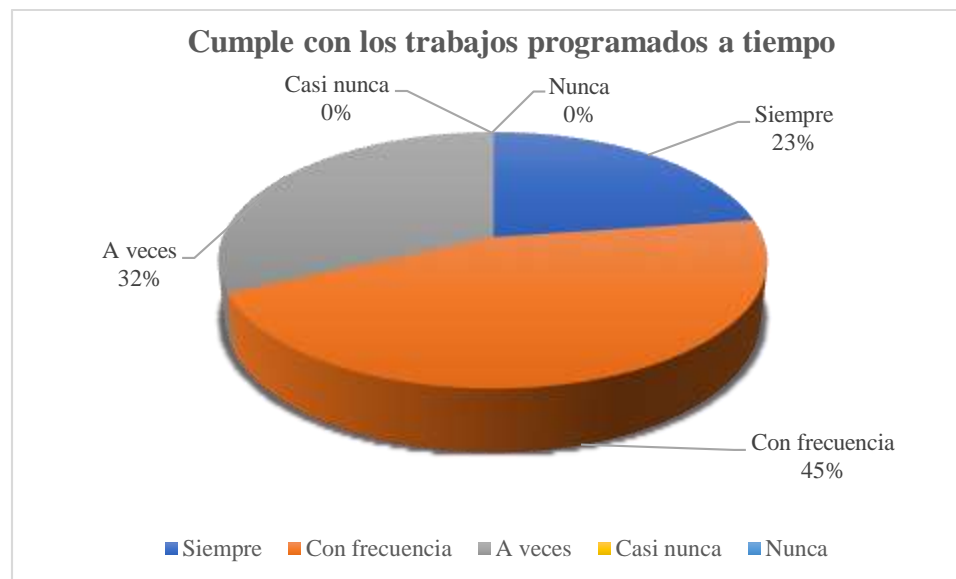
Tabla N° 14

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	22.73
Con frecuencia	10	45.45
A veces	7	31.82
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 14



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 14, apreciamos que al 45.45% de los colaboradores con frecuencia cumplen con los trabajos programados a tiempo, el 31.82 % a veces, el 22.73% siempre.

15. ¿Usted y sus compañeros aportan ideas o soluciones en su área de trabajo?

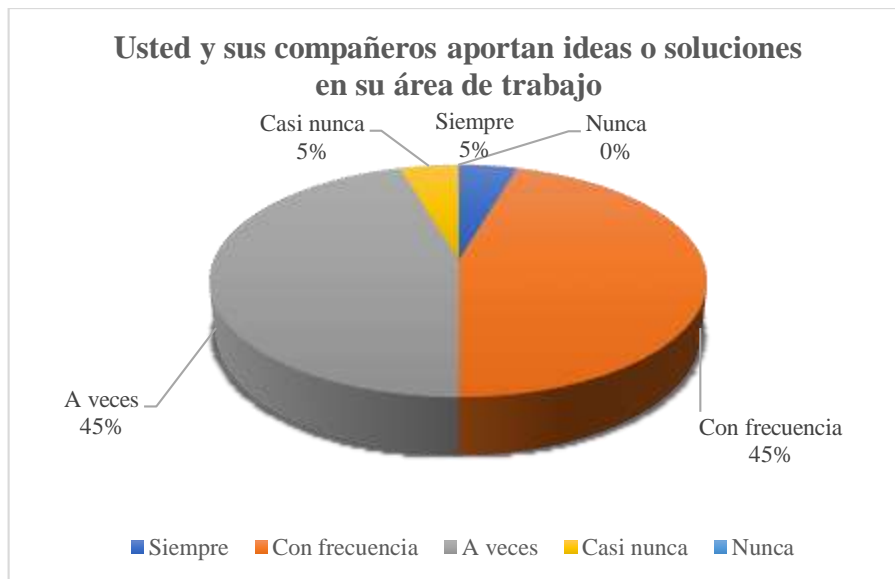
Tabla N° 15

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4.55
Con frecuencia	10	45.45
A veces	10	45.45
Casi nunca	1	4.55
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 15



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 15, apreciamos que al 45.5% de los colaboradores con frecuencia y a veces aportan ideas o soluciones en su área de trabajo y el 4.5% casi nunca y a veces.

16. ¿Cuándo les encomiendan un trabajo en equipo, todos sus compañeros aportan?

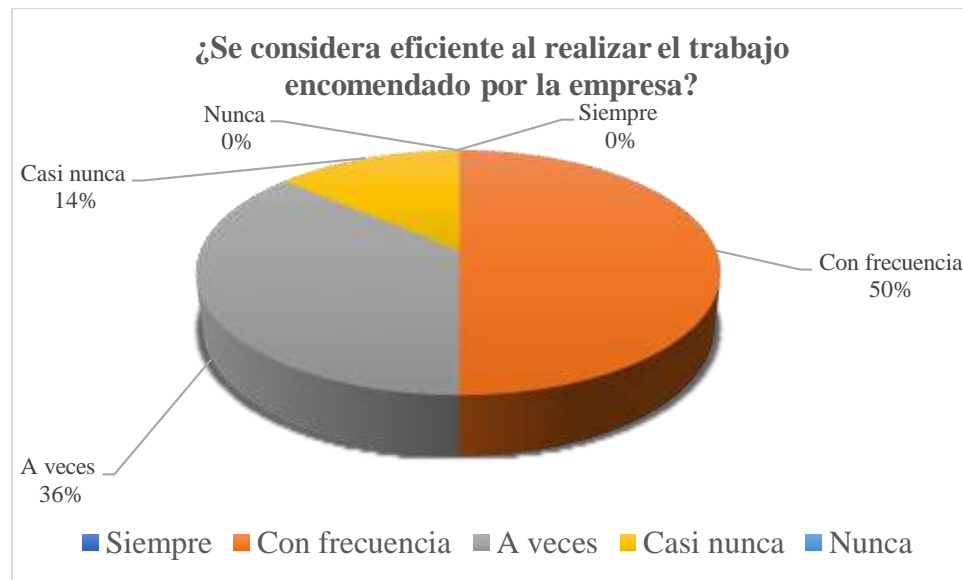
Tabla N° 16

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0.00
Con frecuencia	11	50.00
A veces	8	36.36
Casi nunca	3	13.64
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

Gráfico N° 16



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marelly

En la tabla y gráfico N° 16, apreciamos que al 50.00% de los colaboradores con frecuencia les encomiendan realizar trabajo en equipo, el 36.36% a veces, 13.64% casi nunca

17. ¿Cree usted que todos los que conforman su área son un buen equipo de trabajo?

Tabla N° 17

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	77.27
No	5	22.73
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 17



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 17, apreciamos que el 77.3% de los colaboradores creen que todos los que conforman su área son un buen equipo de trabajo, el 22.7 % no.

18. ¿Sus compañeros y usted trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?

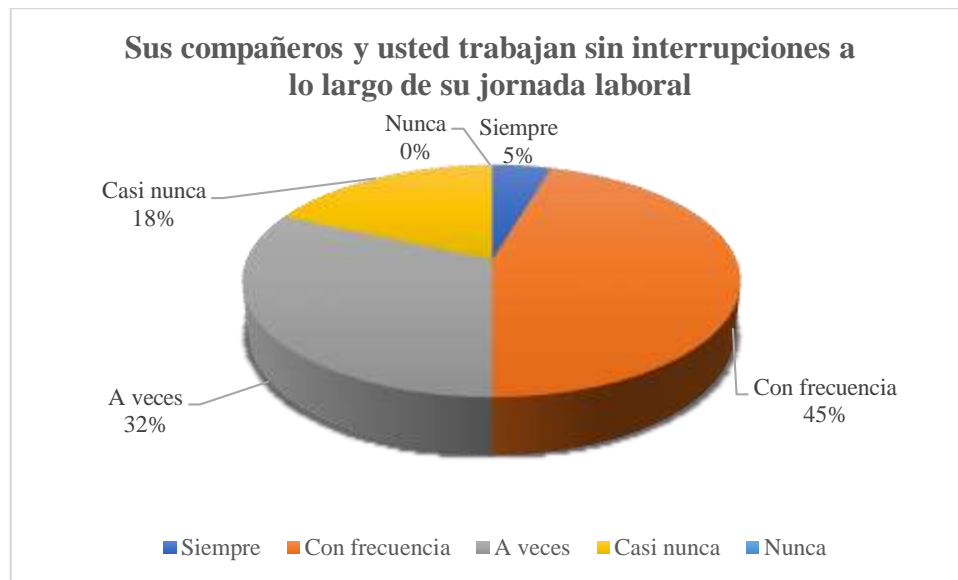
Tabla N° 18

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	4.55
Con frecuencia	10	45.45
A veces	7	31.82
Casi nunca	4	18.18
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 18



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 18, apreciamos que al 45.55% de los colaboradores con frecuencia trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral, el 31.82 a veces, el 18.18% casi nunca y el 4.55% siempre.

19. ¿Usted cree que son suficientes las personas que integran su área de trabajo?

Tabla N° 19

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	54.55
No	10	45.45
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 19



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 19, apreciamos que al 54.5% de los colaboradores si creen que son suficientes las personas que integran su área de trabajo, el 45.5% no.

20. ¿Se considera eficiente al realizar el trabajo encomendado por la empresa?

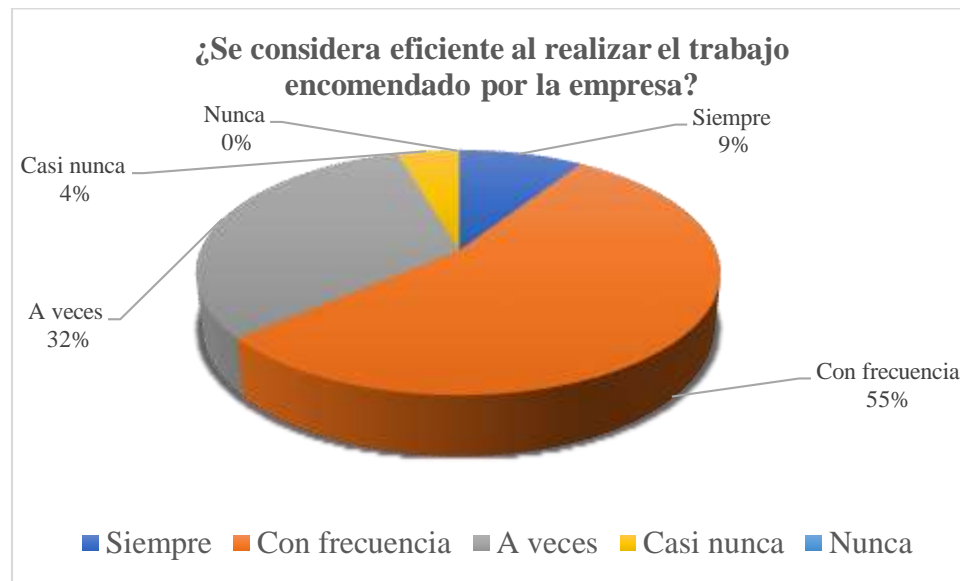
Tabla N° 20

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	9.09
Con frecuencia	12	54.55
A veces	7	31.82
Casi nunca	1	4.55
Nunca	0	0.00
Total	22	100.00

Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

Gráfico N° 20



Fuente: La encuesta

Elaboración: Bach. Correa Robles Lesly Marely

En la tabla y gráfico N° 20, apreciamos que al 54.55% de los colaboradores se considera eficiente al realizar un trabajo encomendado por la empresa, el 31.82% a veces, el 9.09% siempre y el 4.55% casi nunca.

4. Análisis y discusión

Análisis y discusión de los resultados para determinar como influye la Motivación Intrínseca en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.- CHIMBOTE –2018.

En un 45.46% los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia existe comunicación entre ellos y sus jefes (Véase en la tabla N° 01). **González (2014)** concluye que es sumamente importante la aplicación de las TIC, tales como videoconferencias, a través de correos electrónicos, pero para ello es sumamente importante que gerencia pueda tomar decisiones con respecto a la mejora en la empresa el cual permita a la compañía alimentarse de buenas opiniones. La mayor parte de empresas hoy en día han incluido programas de comunicación, con el fin de que la información que se quiere transmitir llegue de una manera rápida.

- En un 100% los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que reciben capacitación constante por parte de la empresa (Véase en la tabla N° 02 y 03). **Nash (1989)** “La capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y un específico al cargo, o promover la imitación de modelos” ...La capacitación es necesaria para toda empresa, ya que por medio de estas se logra reconocer y mejorar las habilidades y el potencial, de cada uno de sus colaboradores, esta es una inversión que la empresa realiza con el fin de tener trabajadores más competentes.
- En un 77.27% los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group

S.A.A. consideran que si reciben reconocimiento por su buen desempeño por parte de la empresa (Véase en la tabla N°04). **Maslow (2006)** enfatizó que las tres últimas necesidades de prioridad son las sociales, estima y autorrealización. La motivación intrínseca es aquella que parte de la necesidad primordial, el cual se detalla en el triángulo de Maslow, quien enfatiza que las necesidades básicas como comer, salud y estima, son aquellas causas que generan que la persona tenga una motivación en el cual tenga que luchar por una meta o un sueño que éste se trazó en su vida a cumplir. Para ello, aplica una serie de pasos que le conlleven a cumplir su sueño, como responsabilidad, disciplina, orden, autocontrol, etc., en base a esto se concluye que la motivación intrínseca es aquella que se da por satisfacer las necesidades superiores. Las empresas hoy en día valoran mucho el talento humano, es por ellos que realizan actividades de reconocimiento para aquellos colaboradores que se fuerzan por demostrar su compromiso, productividad y competitividad. De esta manera también impulsan al resto de trabajadores a que puedan superarse a sí mismos y también poder ser reconocidos.

- En un 59.09% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia la empresa realiza eventos para premiarlos por su buen desempeño, (Véase en la tabla N° 05). **Vroom (1994)**, un empleado tendrá mejor desempeño si concluye previamente que su desempeño va a impactar en su productividad, caso contrario va a aminorar si concluye que los resultados son independientes de su desempeño. Los trabajadores se motivarán para incrementar su rendimiento, si conceptúan que ello causará una buena evaluación del mismo, recompensas idóneas para la empresa y satisfacción de logros objetivos. El reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en

general, es por ellos que realizando eventos como almuerzo, reuniones, entre otras actividades le sirve a la compañía ya de esta manera los trabajadores se van a sentir mucho más motivados y tendrán muchas ganas de seguir aprendiendo.

- En un 45.45% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que la empresa les da facilidades para lograr sus metas profesionales (Véase en la tabla N° 06). **Chiavenato (2007)** "Nos hace referencia que los factores actitudinales son: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización"... Hoy en día existen pocas empresas las cuales brindan facilidades a sus trabajadores para poder estudiar, capacitarse y puedan desarrollarse profesionalmente así poder ser un ejemplo para sus demás compañeros.

Análisis y discusión para determinar cómo influye la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A. CHIMBOTE – 2018.

- En un 63.64% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que están de acuerdo con el salario que recibe por parte de la empresa (Véase en la tabla N° 07). **Aranda (2015)** concluye que según el análisis los motivos que contribuyen en la motivación, tales como las remuneraciones, estabilidad laboral y beneficios sociales respaldan positivamente a la motivación y satisfacción. El salario es un factor muy importante para los colaboradores, ya que esto funciona en el desempeño y productividad de los trabajadores, cuando más atractivo es el salario a percibir el trabajador se fideliza, se siente valorado, se motiva y pone un mayor empeño en sus funciones.

- En un 45.45% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que si reciben incentivos salariales por parte de la empresa (Véase en la tabla N° 08). **Chávez (2016)** En cuanto al personal administrativo y las necesidades motivacionales se refiere que muchos de los trabajadores manifiesta que las remuneraciones que brinda la empresa, no complacen en su totalidad para sus necesidades básicas, debido a que las remuneraciones reciben no les posibilita conseguir una casa propia y mucho menos desembolsos para sus alimentos, es por ello que disminuye el estilo de vida de calidad de los trabajadores y conllevan a una baja motivación para realizar sus labores en áreas respectivas. Los incentivos son una herramienta para las organizaciones, ya que esto se utiliza para elevar la producción y mejorar el rendimiento de cada colaborador.

- El 40.91% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia participan realizando servicio social (Véase en la tabla N° 10). **Bbiins (2004)** Afirma que es la necesidad de esforzarse por llegar a las metas organizacionales trazadas, planteadas por la obligación de redimir necesidades en particular. Si bien se manifiesta que la motivación general es el esfuerzo por cumplir metas planteadas, nos enfocamos en objetivos de la empresa con el propósito de mostrar la importancia de la conducta relacionada con la motivación y el sistema de valores que presenta la empresa. Las grandes empresas constantemente realizan servicio social a la comunidad, ya sea actividades médicas, medioambientales, entre otras que benefician a todos los que son parte de ella.

Análisis y discusión para determinar determinar los factores del desempeño laboral del área Administrativa de la empresa Austral Group. S.A.A- Chimbote 2018

- En un 40.91% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia dan iniciativa cuando se trata de resolver algún problema (Véase en la tabla N°12). **García (2008)** manifiesta el mismo punto de vista profundizando más sobre características del desenvolvimiento en el trabajo ya que se refiere a que pertenece al conocimiento, habilidad y capacidad que se espera que un individuo practique y muestre al ejecutar su labor como ser: la adaptación refiriéndose a la permanencia de la eficiencia en diversas áreas y con diversa labor, responsabilidad y trabajadores”, comunicación es son las capacidades de manifestar sus puntos de vista de forma adecuada ya sea grupal o de forma individual. El rendimiento en base al lenguaje o términos a los requerimientos del receptor, la iniciativa es el propósito de contribuir de

manera activa a la forma de lograr objetivos. A las habilidades de ocasionar situaciones en vez de aceptarlas pasivamente. La resolución de problemas es fundamental para la mejora continua y progreso de las empresas. Conocer herramientas para resolver problemas de manera tanto lógica como creativa, puede ayudar a contribuir a alcanzar mejores resultados de negocio y, en definitiva, a poder realizar de manera más eficiente el trabajo y a que reconozcan el valor añadido que la persona representa para la empresa.

- En un 40.91% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia son responsables en los trabajos encomendados por su jefe (Véase en la tabla N° 13 y 14). **Mora (2007)** “La evaluación del desempeño es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora, es importante que cuando se evalúa al personal no solo se hagan saber a los empleados su nivel de cumplimiento, sino que debe de influir en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de su tareas”...Las empresas buscan colaboradores que se sientan comprometidos con su trabajo, responsables, con ganas de aprender, y les den la seguridad que al encomendarles algún trabajo ellos lo realizaran con responsabilidad.
- En un 50.00% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia sus compañeros aportan cuando les encomiendan un trabajo en equipo(Véase en la tabla N° 16), **García (2008)**, “A la capacidad que tiende a mantenerse al tanto de los avances y tendencia actuales en su área de experiencia”, trabajo en equipo constituye “la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipo/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso”, y el desarrollo de talentos se refiere a “la

capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros”...El trabajo en equipo ayuda a lograr que cada uno de los integrantes alcance su mayor productividad y rendimiento al trabajar en pro de un bien común. Para lograr esa integración sólida, se requiere de un ambiente de trabajo y de un liderazgo colaborativos, en los cuales puedan involucrarse los colaboradores.

- En un 77.27% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que todos los que conforman su área de trabajo si son un buen equipo (Véase en la tabla N° 17). **Chiavenato (2007)**, “hace referencia a los factores concernientes al trabajo como son: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Dándonos a conocer así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral, ya que un puesto de trabajo cambia de persona a persona debido a que la motivación influye en el desempeño laboral” ...Para conformar un buen equipo de trabajo dentro de la empresa es necesario tener una buena comunicación entre todos los integrantes del grupo, tener compromiso al momento de realizar alguna tarea encomendada y trabajar juntos para poder alcanzar el objetivo trazado.
- En un 54.55% de los colaboradores del área administrativa de la empresa Austral Group S.A.A. consideran que con frecuencia son eficientes al realizar un trabajo encomendado por la empresa (Véase en la tabla N° 20), **Robbins, S., & Judge. T. (2013)**, “Explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. Todas las empresas buscan que sus trabajadores realicen un trabajo eficiente es

por ellos que les brindan los recursos(tiempo)para realizar un trabajo de calidad y siempre trabajando de manera segura.

5. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Con la intención de dar cumplimiento a los objetivos planteados de esta investigación, para determinar de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A., en la ciudad de Chimbote, se pudo observar que existe un alto índice de influencia entre la motivación y el desempeño laboral. De esa manera la empresa debe aprovechar recursos de manera eficaz y eficientemente en todos los procesos para concretar los esfuerzos con practicidad y oportunamente para obtener el rendimiento y la productividad deseada.

Los resultados a mencionar se obtuvieron de la población de estudio que el 45.46% de los colaboradores de la empresa Austral Group S.A.A., consideran que con frecuencia tienen comunicación con sus jefes, reaccionando positivamente en su desempeño laboral, trabajando eficazmente e identificándose con la empresa.

- Una de las grandes ventajas que se observó, que el 54.55% de los colaboradores dan a conocer que, la empresa Austral Group S.A.A., les dan capacitación constante cada 2 meses para que así puedan aprender, contar con nuevos conocimientos y realizar su trabajo con mejor capacidad, teniendo como resultado en la tabla 2 (45.45%), que los colaboradores reciben capacitación constante.
- En su totalidad del encuestado se sienten conforme con su salario por que van acorde con sus horas de trabajo y tareas laborales e incluso se siente a gusto con los incentivos que

les proporciona la empresa Austral Group S.A.A llegan a cumplir los objetivos trazados, de esta manera influye el desempeño laboral del colaborador, ya que se propongan metas y no seas conformista con su labor ni en su vida diaria.

- En cuando a la motivación se obtuvo por mayoría de encuestados, que se sienten motivados debido a que su jefe reconoce el valor de su trabajo realizado y de sus logros positivos que desempeñan en su labor, logrando así que los colaboradores se desempeñen favorablemente con los compañeros, viéndose reflejado en los resultados de las tablas 4 y 5, ya que la empresa realiza eventos donde se reconoce a los trabajadores sobresalientes e impulsa a que los demás trabajadores sigan los pasos de sus compañeros y también logren ser reconocidos.
- A través de estos resultados obtenidos se observó que el 50.00% de los colaboradores muestra aptitud para integrarse y poder trabajar en equipo, se identifican fácilmente los objetivos de equipo y aportan ideas o soluciones entre sus compañeros para ayudarse mutuamente para cualquier situación que puedan tener en su hora laboral, trabajando conjuntamente en equipo, esto conllevará a tener un buen desempeño laboral y un buen ambiente laboral.

Recomendaciones

Mejorar el problema del clima organizacional en la empresa entonces se mitigaría la tensión, el estrés, la desmotivación, la rotación del personal, la baja calidad en las tareas encomendadas e influiría en gran escala el desempeño laboral de los trabajadores e incrementaría la productividad.

Programar capacitaciones al personal del área administrativa de la empresa, con la finalidad de siempre promover el trabajo en equipo.

Hacer de la motivación laboral una filosofía empresarial, para que de esa manera siempre se tenga buenos resultados en cuanto al desarrollo de los objetivos organizacionales.

Aprovechar todos los conocimientos de los trabajadores con más antigüedad, para poder capacitar a los nuevos trabajadores.

Realizar incentivos de reconocimiento a los trabajadores que se esfuerzan día a día dentro de la empresa y así se sientan más motivados.

Implementar programas socioculturales, los cuales permitan que el trabajador pueda familiarizarse con la empresa.

6. Referencias bibliográficas

Bohórquez, P. (2002). *Planificación estratégica y desempeño laboral*. (2da Ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.

- Bonnefoy Cristóbal, Juan y Armijo, Marianela (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES, Santiago de Chile.
- Chiavenato, Idalberto, (2007), “Administración de Recursos Humanos”, Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Ed 8va México pág. 312-314
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. 8.a. ed. México, d.f., Pearson, 779 p.
- Stephen P. Robins y Coulter M. (2005). en su libro *Administración*, editorial Prentice Hall.
- Stoner, J. (1994). *Administración*. 5.a. ed. México, d.f, Prentice Hall, 781 p
- Hernández, Adriana y Plaza, Luis (2012). *Evaluar el desempeño laboral de los empleados y proponer estrategias que aumenten el rendimiento de la empresa Sobreseguro Sociedad de Corretaje S.A ubicada en el municipio Baruta, estado Miranda*. Universidad Nueva Esparta, Caracas, Venezuela. Recuperado en 14 enero del 2013 de

<http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1828/1/TG4797.pdf>

- Chiavenato, Idalberto, (2007), “Administración de Recursos Humanos”, Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Ed 8va México pág. 312-314
- El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006
- Gestión de Recursos Humanos 5Ed Luis G. Mejía David Robert.PDF https://www.academia.edu/23298821/Gestion_de_Recursos_Humanos_5Ed_Luis_G._Mejia_David_Robert.PDF
- IDALBERTO CHIAVENATO (2009) “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL” Mc GRAW HILL/INTERAMERICA EDITORES S.A. DE C.V. Ed 2DA Pág. 119-145.
- IDALBERTO CHIAVENATO (2011) “ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS” EDITORIAL MC GRAW HILL Ed 9ª MEXICO; Pg. 41-48-202-203
- “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)”. CAMPUS DE QUETZALTENANGO QUETZALTENANGO, MARZO DE 2015 MONICA IVETTE SUM MAZARIEGOS CARNET 15552-10 TESIS DE GRADO <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- <http://www.monografias.com/trabajos42/administracion-recursos-humanos/administracion-recursos-humanos.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2615/1/Mayuri_bj.pdf
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/316/Tesis%20Maria%20Jes%C3%BA%20Rivas%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1133/ARANDA%20MOSTACERO%20ANTHONY%20RA%C3%9AL.pdf?sequence=2>
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos/>
- https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- <file:///F:/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf>
- <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1133/ARANDA%20MOSTACERO%20ANTHONY%20RA%C3%9AL.pdf?sequence=2>
- <https://www.exitoydesarrollopersonal.com/2015/09/01/la-autorrealizacion-segun-maslow/>
- STEPHEN P. ROBBINS Y TIMOTHY A. JUDGE (2009) “COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL” EDITORIAL PEARSON EDUCATION DE MEXICO S.A. DE C.V. DECIMOTERCERA Ed. Pág. 548-575.

7. Anexos

Anexo 1

ENCUESTA DE OPINIÓN

Soy Bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad San Pedro y estoy realizando una encuesta de opinión relacionado con “Marketing Mix e incremento ventas en la Picantería Evaristo, Chimbote – 2018, por lo que solicito su apoyo en la presente encuesta.

INSTRUCCIONES:

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

- | | | |
|--|--|---|
| 1. La calidad de los servicios que brinda la picantería satisface sus necesidades?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca | 5. ¿El precio del producto es el adecuado a lo que recibe?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca | 9. ¿La atención es inmediata en el establecimiento?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca |
| 2. ¿La presentación de los platos que brinda la picantería son exhibidos?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca | 6. ¿Recibe descuentos por la compra de los productos en la picantería?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca | 10. ¿La picantería cumple con un estándar apropiado de higiene?

1) Totalmente de acuerdo
2) De acuerdo
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4) Desacuerdo
5) Totalmente desacuerdo |
| 3. ¿El personal brinda la información nutricional de cada plato a ofrecer?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca | 7. ¿Los medios de pago que brinda la picantería facilitan su compra?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca | 11. ¿Compra los productos de la picantería mediante delivery?

1) Siempre
2) Con frecuencia
3) A veces
4) Casi nunca
5) Nunca |
| 4. ¿Se encuentra satisfecho con la variedad de platos que ofrece la picantería?

1) Muy satisfecho
2) Satisfecho
3) Ni satisfecho, ni insatisfecho
4) Insatisfecho
5) Muy insatisfecho | 8. ¿La publicidad que brinda el establecimiento atrae su atención?

1) Totalmente de acuerdo
2) De acuerdo
3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4) Desacuerdo | 12. ¿El lugar donde se ubica la picantería es accesible para usted?

1) Si
2) No |

13. momento de tomar su pedido el colaborar le atiende de manera cordial?
- 1) Totalmente de acuerdo
 - 2) De acuerdo
 - 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4) Desacuerdo
 - 5) Totalmente desacuerdo
14. ¿A través de qué medios publicitarios se enteró de la picantería Evaristo?
- 1) Televisión
 - 2) Radio
 - 3) Internet
 - 4) Afiches
 - 5) Otros
15. ¿El mozo de la picantería le sirve un aperitivo por su tiempo de espera, hasta llegar su pedido?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
16. ¿El mozo le da a conocer la variedad de platos que ofrece la picantería?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
17. Cuando desconoce un plato en la picantería ¿Le ofrecen una degustación de dicho plato para ver si lo adquiere?
- 1) Siempre
- 2) Con frecuencia
- 3) A veces
- 4) Casi nunca
- 5) Nunca
- 2) Con frecuencia
- 3) A veces
- 4) Casi nunca
- 5) Nunca
18. ¿Con qué frecuencia acude al establecimiento?
- 1) 1 vez al mes
 - 2) 2 veces al mes
 - 3) 3 veces al mes
 - 4) 4 a más veces al mes
19. ¿Al momento de retirarse del establecimiento el personal le pide sugerencias o recomendaciones para la picantería?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
20. ¿El personal que la labora en el establecimiento es el adecuado?
- 1) Totalmente de acuerdo
 - 2) De acuerdo
 - 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4) Desacuerdo
 - 5) Totalmente desacuerdo
21. ¿Ante cualquier inconveniente el personal que labora en el establecimiento tiende a darle solución al problema?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
22. ¿Al no solucionar el problema, el trabajador pide apoyo a su jefe inmediato?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
23. ¿Siempre los trabajadores atienden de forma agradable al público?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
24. ¿Cambian constantemente de trabajadores?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca
25. ¿El personal está totalmente capacitado en atención al cliente?
- 1) Totalmente de acuerdo
 - 2) De acuerdo
 - 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4) Desacuerdo
 - 5) Totalmente desacuerdo
26. ¿Cree usted que supervisan a los colaboradores?
- 1) Siempre
 - 2) Con frecuencia
 - 3) A veces
 - 4) Casi nunca
 - 5) Nunca

Anexo 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group S.A.A., Chimbote-2018	¿Cuál es el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group – Chimbote – 2018?	La motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.	Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group- CHIMBOTE – 2018	<p>Determinar cómo influye la Motivación Intrínseca en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A.- CHIMBOTE – 2018.</p> <p>Determinar cómo influye la Motivación Extrínseca en el Desempeño Laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group S.A.A. CHIMBOTE – 2018.</p> <p>Determinar los factores del Desempeño Laboral en los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group. S.A.A. – CHIMBOTE – 2018.</p>

ANEXO N° 3.1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones (Indicador)	Indicador (Subindicador)	Ítems
MOTIVACION	(Robbins, 1999). La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.	Motivación intrínseca	Comunicación Adecuada	¿Existe una comunicación constante entre usted y su jefe?
			Mejorar el Conocimiento	¿Usted recibe capacitación constante por parte de la empresa?
				¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación?
			Reconocimiento	¿Usted ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa?
				¿La empresa realiza eventos donde se premia a sus trabajadores por su buen desempeño?
		Potenciar los Logros	¿La empresa te da las facilidades para lograr tus metas profesionales?	
		Motivación extrínseca	Salarios	¿Usted está de acuerdo con el salario que recibe por parte de la empresa?
			Incentivos	¿Recibe incentivos por parte de la empresa?
				¿Está de acuerdo con los incentivos salariales que le brinda la empresa?
			Servicio Social	¿Usted ha participado alguna vez realizando servicio social?
¿La empresa realiza servicio social hacia la comunidad?				

ANEXO N° 3.2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

	Definición conceptual	Dimensiones (Indicador)	Indicador (Subindicador)	Ítems
Desempeño laboral	Stoner (1994): “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.	Factores actitudinales	Iniciativa	¿Usted es una de las personas que da la iniciativa cuando se trata de resolver algún problema?
			Responsabilidad	¿Usted es responsable en los trabajos que le encomienda su jefe?
		Factores operativos		Trabajo en Equipo
			¿Usted y sus compañeros aportan ideas o soluciones en su área de trabajo?	
			¿Cuándo les encomiendan un trabajo en equipo, todos sus compañeros aportan?	
			Cantidad de Equipo	¿Crees usted que todos los que conforman su área son un buen equipo de trabajo?
				¿Sus compañeros y usted trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?
			¿Usted cree que son suficientes las personas que integran su área de trabajo?	
		Calidad de Equipo	¿Se considera eficiente al realizar el trabajo encomendado por la empresa?	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación **Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group s.a.a., Chimbote-2018**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Eberth Arguimedo Pereda Charis

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Docencia Universitaria

TIEMPO: 20 años **CARGO ACTUAL:** Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro.

Objetivo general: Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group- CHIMBOTE –2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE VALIDACION
POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group S.A.A., Chimbote-2018

V1

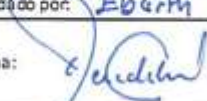
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación intrínseca	Comunicación Adecuada	¿Existe una comunicación constante entre usted y su jefe?	4	4	4	4	
	Mejorar el conocimiento	¿Usted recibe capacitación constante por parte de la empresa?	4	4	4	4	
		¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación?	4	4	4	4	
	Reconocimiento	¿Usted ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa?	4	4	4	4	
		¿La empresa realiza eventos donde se premia a sus trabajadores por su buen desempeño?	4	4	4	4	
	Potenciar los logros	¿La empresa te da las facilidades para lograr tus metas profesionales?	4	4	3	3	<i>Mejorar relación</i>
Motivación extrínseca	Salarios	¿Usted está de acuerdo con el salario que recibe por parte de la empresa?	4	4	4	4	
	Incentivos	¿Recibe incentivos por parte de la empresa?	4	4	4	4	
		¿Está de acuerdo con los incentivos salariales que le brinda la empresa?	4	4	4	4	
	Servicio Social	¿Usted ha participado alguna vez realizando servicio social?	4	4	4	4	
		¿La empresa realiza servicio social hacia la comunidad?	4	4	4	4	

**MATRIZ DE VALIDACION
POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group S.A.A., Chimbo-2018
V2

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores actitudinales	Iniciativa	¿Usted es una de las personas que da la iniciativa cuando se trata de resolver algún problema?	4	4	4	4	
	Responsabilidad	¿Usted es responsable en los trabajos que le encomienda su jefe?	4	4	4	4	
		¿Cumple con los trabajos programados a tiempo?	3	3	3	3	Mejorar redacción
Factor operativos	Trabajo en equipo	¿Usted y sus compañeros aportan ideas o soluciones en su área de trabajo?	4	4	4	4	
		¿Cuándo le encomiendan un trabajo en equipo, todos sus compañeros aportan?	4	4	4	3	
		¿Cree usted que todos los que conforman su área son un buen equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	Cantidad de equipo	¿Sus compañeros y usted trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?	3	3	3	3	
		¿Usted cree que son suficientes las personas que integran su área de trabajo?	4	4	4	4	
	Calidad de trabajo	¿Se considera eficiente al realizar el trabajo encomendado por la empresa?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	+		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	+		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	+		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	+		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		+	
VALIDEZ			
APLICABLE			NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI/ NO
Validado por: <i>Eberth A. Pereda Chaurz</i>	Fecha: <i>2/9/2019</i>		
Firma: 	Teléfono: <i>944910899</i>	Email: <i>ebertpche@hotmail.com</i>	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación **Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group s.a.a., Chimbote-2018**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Luis ALBERTO VIGO BARRALES
FORMACIÓN ACADÉMICA: CONTADOR PÚBLICO
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: CONTADOR GENERAL, AUDITORIA
TIEMPO: 20 AÑOS **CARGO ACTUAL:** DOCENTE NOMBRADO
INSTITUCIÓN: USP

Objetivo general: Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Austral Group- CHIMBOTE – 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

**MATRIZ DE VALIDACION
POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group S.A.A., Chimbote-2018
V1


DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación intrínseca	Comunicación Adecuada	¿Existe una comunicación constante entre usted y su jefe?	4	4	4	4	
	Mejorar el conocimiento	¿Usted recibe capacitación constante por parte de la empresa?	4	4	4	4	
		¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación?	4	4	4	4	
	Reconocimiento	¿Usted ha recibido algún reconocimiento por parte de la empresa?	4	4	4	4	
		¿La empresa realiza eventos donde se premia a sus trabajadores por su buen desempeño?	4	4	4	4	
	Potenciar los logros	¿La empresa te da las facilidades para lograr tus metas profesionales?	4	4	3	3	
Motivación extrínseca	Salarios	¿Usted está de acuerdo con el salario que recibe por parte de la empresa?	4	4	4	4	
	Incentivos	¿Recibe incentivos por parte de la empresa?	4	4	4	4	
		¿Está de acuerdo con los incentivos salariales que le brinda la empresa?	4	4	4	4	
	Servicio Social	¿Usted ha participado alguna vez realizando servicio social?	4	4	4	4	
		¿La empresa realiza servicio social hacia la comunidad?	4	4	4	4	

**MATRIZ DE VALIDACION
POR EXPERTOS**

TITULO DE LA INVESTIGACION: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Austral Group S.A.A., Chimbote-2018
V2

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Factores actitudinales	Iniciativa	¿Usted es una de las personas que da la iniciativa cuando se trata de resolver algún problema?	4	4	4	4	
	Responsabilidad	¿Usted es responsable en los trabajos que le encomienda su jefe?	4	4	4	4	
		¿Cumple con los trabajos programados a tiempo?	4	4	4	4	
Factor operativos	Trabajo en equipo	¿Usted y sus compañeros aportan ideas o soluciones en su área de trabajo?	4	4	4	4	
		¿Cuándo les encomiendan un trabajo en equipo, todos sus compañeros aportan?	4	4	4	4	
		¿Crees usted que todos los que conforman su área son un buen equipo de trabajo?	4	4	4	4	
	Cantidad de equipo	¿Sus compañeros y usted trabajan sin interrupciones a lo largo de su jornada laboral?	4	4	4	4	
		¿Usted cree que son suficientes las personas que integran su área de trabajo?	4	4	4	4	
	Calidad de trabajo	¿Se considera eficiente al realizar el trabajo encomendado por la empresa?	4	4	4	4	

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por:	Fecha: 2/9/2019		
Firma: 	Teléfono: 998396668	Email: luis_vigo@yahoo.es	