



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA  
DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA  
PROCOMSAC- PIMENTEL 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Fernández López Kiara Melissa**

**Bach. Requejo Arévalo Malú Isamar**

**Asesor:**

**Mg. Heredia Llatas Flor Delicia**

**Línea de Investigación**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú**

**2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA  
DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA  
PROCOMSAC- PIMENTEL 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Fernández López Kiara Melissa**

**Bach. Requejo Arévalo Malú Isamar**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC-  
PIMENTEL 2017**

**Aprobación del jurado**

Asesor (a): Heredia Llatas Flor Delicia  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Falla Gómez Carolina De Lourdes  
Nombre Completo Firma

Secretario (a): García Yovera Abraham  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Suysuy Chambergo Ericka Julissa  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

A Dios, por concedernos la dicha de existir y estar siempre, con nosotros en cada paso que damos, por confortar e iluminar nuestra mente; por la sabiduría necesaria para la elaboración de nuestra tesis y de esta manera alcanzar la meta.

A nuestros padres, por darnos la vida y todo su apoyo incondicional en cada decisión tomada; gracias a ellos tenemos la dicha de concluir nuestra carrera, es por ello que somos lo que somos ahora.

A nuestra profesora Flor Heredia Llatas por sus instrucciones y experiencias compartidas la cual fortaleció nuestra formación profesional.

Fernández López Kiara Melissa

Requejo Arévalo Malú Isamar

## **AGRADECIMIENTO**

A dios

Por habernos acompañado y encaminado a lo largo de la carrera, por ser nuestra fuerza en los momentos de agotamiento y por brindarnos una vida llena de enseñanzas, y sobre todo felicidad.

A nuestros padres

Por habernos apoyado en todo momento y animarnos siempre para ser personas de bien, por los valores que nos han inculcado y por habernos dado una oportunidad de tener una extraordinaria educación en el lapso de nuestras vidas.

A nuestra docente

Mg Flor Herida Llatas le agradecemos por todo el apoyo brindado, por orientarnos a concluir la elaboración de la tesis y por motivarnos a concluir nuestros estudios profesionales.

Finalmente, a la empresa PROCOMSAC por ofrecernos la información adecuada para la elaboración de esta tesis.

## RESUMEN

La motivación es un tema de suma importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar que los colaboradores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados. No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios. Por esta razón esta investigación tiene como objetivo general proponer un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.

La investigación es de tipo descriptiva porque, describe una realidad problemática en un tiempo determinado, y además permitirá medir y definir cada una de las variables; y propositiva, porque va a proponer estrategias de motivación, que va permitir mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC. El diseño de la investigación es de carácter no experimental, con un enfoque cuantitativo; se empleó el método deductivo y para la recolección de los datos se elaboraron una encuesta en base a un cuestionario en formato de escala de Likert.

Finalmente, concluimos con la propuesta de programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC-PIMENTEL 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Motivación, Desempeño laboral, Colaboradores.

## **ABSTRACT**

Motivation is a very important issue for organizations, if applied in a good way can help employees have greater productivity, is important for the work performance of individuals, and thus obtain higher and better results. It should not be forgotten that the motivation is of great relevance if you want to have a good performance of the collaborators, since it is the same that leads to the individual acting in a certain way, in an organization is intended to achieve the objectives set and the Fulfillment of goals and thus will bring great benefits. For this reason, this research has as general objective to propose a motivation program to improve the work performance of the collaborators of the company PROCOMSAC, Pimentel 2017.

The research is descriptive because it describes a problematic reality in a given time, and also allows to measure and define each of the variables; And propositive, because it will propose strategies of motivation, which will allow to improve the performance of the collaborators of the company PROCOMSAC. The design of the research is non-experimental, with a quantitative approach; The deductive method was used and for the data collection a survey was elaborated based on a questionnaire in Likert scale format.

Finally, we conclude with the proposal of motivation program for the improvement of the labor performance of the collaborators of the company PROCOMSAC-PIMENTEL 2017.

**KEY WORDS:** Motivation, job performance, Partners.

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos Previos .....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	27
1.3.1. Motivación .....	27
1.3.2. Desempeño laboral .....	34
1.4. Formulación del problema .....	52
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	52
1.6. Hipótesis.....	54
1.7. Objetivos .....	54
1.7.1. Objetivo general .....	54
1.7.2. Objetivo Específicos .....	54
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	55
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	55
2.2. Población y muestra.....	56
2.3. Variables y operacionalización.....	56
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	61
2.5. Procesamiento de análisis de datos.....	62
2.6. Criterios éticos.....	63
2.7. Criterios de rigor científico .....	64
III. RESULTADOS.....	65
3.1. Tablas y figuras .....	65



3.2. Discusión de Resultados .....	99
3.3. Aporte científico .....	101
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	117
4.1. Conclusiones.....	117
4.2. Recomendaciones .....	118
REFERENCIAS .....	119
ANEXOS.....	126

## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Motivación.....	58
Tabla 2: Operacionalización de la variable Desempeño Laboral .....	59
Tabla 3:Estadísticos de fiabilidad .....	62
Tabla 4:Criterios de rigor ético.....	63
Tabla 5:Criterios de rigor científico.....	64
Tabla 6: Nivel de motivación de la empresa PROCOMSAC, Pimentel- 2017.....	65
Tabla 7:Nivel de motivación según la dimensión higiénicos de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel-2017.....	66
Tabla 8:Nivel de motivación según dimensión factores motivacionales de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel 2017.....	67
Tabla 9:Nivel de motivación según dimensiones de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel-2017. ....	68
Tabla 10:Nivel de desempeño laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017. ....	69
Tabla 11:Nivel de desempeño laboral, según dimensión eficacia de equipo de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel 2017.....	70
Tabla 12:Nivel de desempeño laboral, según dimensión comportamiento de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017. ....	71
Tabla 13:Nivel de desempeño laboral según dimensión satisfacción laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017. ....	72
Tabla 14:Nivel de desempeño laboral según dimensión resultados de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017. ....	73
Tabla 15:Resumen .....	74
Tabla 16: Plan de capacitación en motivación y desempeño .....	104
Tabla 17:Resumen de la Estrategia n°1.....	105
Tabla 18: Política de incentivos y reconocimientos.....	108
Tabla 19: Resumen de la Estrategia n° 2.....	109
Tabla 20:Actividades para fortalecer el trabajo en equipo. ....	111
Tabla 21:Resumen de la Estrategia n°3.....	112
Tabla 22: Promoción y desarrollo humano. ....	113
Tabla 23: Resumen de Estrategias de la propuesta.....	114
Tabla 24:CRONOGRAMA .....	115
Tabla 25: PRESUPUESTO .....	115

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estímulos para crear unas necesidades.....	28
Figura 2. Necesidades aprendidas según McClelland .....	30
Figura 3. Método de selección forzada .....	46
Figura 4. Nivel de motivación de la empresa PROCOMSAC, Pimentel- 2017.....	65
Figura 6. Nivel de motivación según dimensión factores motivacionales de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel 2017 .....	67
Figura 7 Nivel de motivación según dimensiones de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017.....	68
Figura 8. Nivel de desempeño laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017 ...	69
Figura 9. Nivel de desempeño laboral, según dimensión eficacia de equipo de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel 2017 .....	70
Figura 10. Nivel de desempeño laboral, según dimensión comportamiento de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017 .....	71
Figura 11. Nivel de desempeño laboral según dimensión satisfacción laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017 .....	72
Figura 12. Nivel de desempeño laboral según dimensión resultados de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017 .....	73
Figura 13. Distribución de la población según los espacios donde laboran les permite realizar sus actividades satisfactoriamente.....	75
Figura 14. Distribución de la población según considera que las políticas de su organización son muy estrictas y repercuten en su motivación .....	76
Figura 15. Distribución de la población según la comunicación que existe entre supervisor y colaborador es de forma cordial.....	77
Figura 16. Distribución de la población según las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz su función .....	78
Figura 17. Distribución de la población según el salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa .....	79
Figura 18. Distribución de la población según la organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores .....	80
Figura 19. Distribución de la población según los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades .....	81
Figura 20. Distribución de la población según los implementos de seguridad que posee la empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades.....	82
Figura 21. Distribución de la población según el apoyo solidario entre compañeros es permanente y especialmente se da en casos de emergencias .....	83
Figura 22. Distribución de la población según la convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones.....	84
Figura 23. Distribución de la población según considera usted que posee las capacidades requeridas para ascender de puesto.....	85

Figura 24. Distribución de la población según cuando se me otorga responsabilidades superiores, me siento motivado a seguir mejorando mis funciones .....	86
Figura 25. Distribución de la población según la empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones, con el fin de cumplir los objetivos propuestos .....	87
Figura 26. Distribución de la población según la empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores.....	88
Figura 27. Distribución de la población según el plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores, me motivan a esforzarme más en mis funciones.....	89
Figura 28. Distribución de la población según las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo, mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador .....	90
Figura 29. Las actividades laborales de su área se realizan en equipo .....	91
Figura 30. Distribución de la población según la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas. ....	92
Figura 31. Distribución de la población según su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe.....	93
Figura 32. Distribución de la población según la conformidad de la integración de su equipo de trabajo.....	94
Figura 33. Distribución de la población según si considera que reconocen y motivan su desempeño laboral .....	95
Figura 34. Distribución de la población según cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato.....	96
Figura 35. Distribución de la población según la actividad laboral asignada en su área.....	97
Figura 36. Distribución de la población según usted considera que la empresa PROCOMSAC monitorea de manera constante sus resultados .....	98

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los principales problemas a los cuáles se enfrentan las organizaciones en relación con sus empleados se refiere a la motivación y desempeño laboral, es ahí donde surge una problemática, y a través de ello se va a diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa, así mismo determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa, para concluir diseñaremos una propuesta de programa motivacional orientada a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, con este estudio queremos analizar los factores de motivación que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.

La investigación estuvo fundamentada en base a dos teorías, tales como la teoría de motivación Porret citada en Amo (2017) quien define a la motivación como la que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano. En el ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos origina que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o bien a una reflexión. Ante un estímulo proporcionado a una persona, esta reaccionara de una manera u otra dependiendo todo de lo que podemos llamar “su patrón de comportamiento”, así como la teoría del desempeño laboral de Silva (2018) en su libro define a la evaluación del desempeño como un proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra forma suele efectuarse en toda organización moderna. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación respecto a la manera en que cumple sus actividades, y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados tienen que evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que han de tomar.

El problema de la investigación se formuló de la siguiente manera:

¿De qué manera un programa de motivación ayudará a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017?

El objetivo de la investigación fue diseñar un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017. La hipótesis planteada fue que: Con un programa de motivación se mejora el desempeño de los colaboradores la empresa PROCOMSAC – Pimentel.

El instrumento para la recolección de datos fue elaborar una encuesta mediante la escala de Likert, dirigida a los colaboradores de la empresa; dichos datos fueron procesados para el respectivo análisis estadístico e interpretación.

El capítulo I incluye la situación problemática, los antecedentes de estudio en diversos contextos y las bases teóricas científicas, con la finalidad de tener diferentes posturas en relación a las variables de la investigación; así como también la formulación del problema, la justificación e importancia y los objetivos a ejecutar.

El capítulo II se presenta el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, hipótesis de la investigación, operacionalización de las variables, los métodos, técnicas e instrumentos de la recolección de datos y por último los criterios éticos y de rigor.

En el capítulo III se presenta el análisis de los resultados en las tablas y gráficos e interpretación de resultados, así como la discusión de resultados y hace mención de las características y se detalla los componentes de la propuesta de investigación elaborada para su respectivo desarrollo.

En el capítulo IV se encuentran las conclusiones y recomendaciones que la presente investigación necesita para aportar al estudio las variables de mayor importancia para beneficio de la empresa.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **A Nivel Internacional**

En España, Cubas (2019) señala que cuando la amistad entre los colaboradores se genera con madurez y de forma verdadera en el trabajo, ésta puede impactar de manera positiva en la empresa, pues este vínculo generado permite fortalecer entre los integrantes de cada uno de los equipos de trabajo, aumentando en ellos su nivel de compromiso y desempeño laboral, el mismo que influye en una mejora de la productividad y la obtención de un mejor clima laboral. El fomento de una atmosfera de amistad es sobre todo relevante en sectores en los cuales las funciones diarias traen consigo altos niveles de presión y estrés, pues las buenas relaciones y amistades son capaces de reducir estos niveles y a su vez reducen la ansiedad por el logro de objetivos.

En Madrid, Minolta (2019), expresa que hoy en día una de las tareas más difíciles para las empresas es rodearse de un buen equipo, puesto que, pese a que se adquiera mucha tecnología y se tenga buenas ideas o gente muy interesada ya sea en el producto o servicio ofrecido, si no se es capaz de atraer y mantener el talento humano, el negocio estará condenado al fracaso.

Que la empresa ofrezca sueldos competitivos puede ser uno de los ingredientes para mantener ese talento, pero no el único. Inclusive, a través de una encuesta realizada se obtuvo que un 71% de los profesionales en Madrid señala que, ofrecer un trabajo flexible mejora la satisfacción en el trabajo, con lo que se demuestra que el dinero no es siempre lo más importante.

Asimismo, Murgirch (2019), advierte que tras el surgimiento de la necesidad de mantener la motivación en el equipo para que la productividad alcance sus mejores niveles, se generan mitos relacionados a la productividad de los trabajadores como que los colaboradores necesitan salas de entretenimiento con el fin de recrearse, lo cual en la realidad solo un 5% de trabajadores lo llega a valorar; dar las gracias es suficiente para reconocer la labor que realizan los colaboradores, puesto que el reconocimiento del aporte al trabajo que realizan éstos, debe ir más allá del pronunciamiento de la palabra gracias; otro mito es que el trabajo en remoto y en horarios flexibles distraen a los trabajadores y afectan su productividad, lo cual al contrario de lo que se puede pensar, es una herramienta que puede contribuir a la mejora de la productividad y finalmente, el hacer lo que se puede

por el bienestar de los trabajadores, a pesar de ser un tema bastante subjetivo, muchos trabajadores consideran que los encargados de recursos humanos pueden hacer mucho más por mejorar su bienestar en el centro de labores.

En Colombia, Parra (2019), Gerente de Permanent Placement de Adecco expresó que la compañía puede perder tiempo y dinero con trabajadores transitorias, para lo cual es importante que en la entrevista que es un punto clave pueda determinarse este tipo de colaboradores, ya que si no logra evidenciarse esta persona puede tener un impacto negativo en los demás colaboradores de la empresa, afectando la motivación y la cultura que ya existe en el lugar y los grupos de trabajo. Sin embargo, también manifestó que estos colaboradores pueden llegar adaptarse y decidan quedarse cuando se haya desarrollado una buena estrategia siendo una de las alternativas las programaciones motivacionales.

En México, Aca (2018), manifiesta que el trabajo en una organización no incluye sumergirse en una rutina y ser un colaborador más del resto, sino trae consigo la diferenciación de la competencia como trabajador, pues laborar en una compañía, independientemente del tamaño de la misma, debe ser visto como una grata experiencia, que se vea reflejada tanto interna como externamente con los clientes. Asimismo, dentro de las ventajas que tiene contar con un equipo motivado está la productividad, el compromiso laboral, fomentar la experiencia en los empleados y fortalecimiento de la marca emprendedora, donde finalmente dicha motivación se verá reflejada en los resultados, lo cual permite que los colaboradores realicen su trabajo con calidad.

Es importante, tomar en cuenta que la rutina afecta a la productividad de los trabajadores, por eso mismo, es que actualmente, las organizaciones y sus ejecutivos, se enfocan en la motivación de los empleados para que puedan ver su labor en la empresa como una experiencia agradable que favorezca así su productividad.

### **Contexto Nacional**

En Perú, Ruiz (2019) señala que para hacer un análisis al rendimiento de los colaboradores, se debe tomar en cuenta tanto los resultados de los objetivos estratégicos, como las competencias, actitudes, habilidades y conocimientos, dado que el desempeño laboral es producto de las distintas acciones realizadas que guardan relación con los factores que controlan y planifican los altos directivos de la compañía. Es así que, la planificación, la organización, la dirección y el control, correctamente diseñados



permitirán optimizar la producción de las estrategias para tener un óptimo rendimiento del equipo de trabajo, pasando por el uso de la retroalimentación y la no crítica al empleado para buscar la mejorar del desempeño, por lo que se debe mantener siempre una comunicación fluida y clara con el trabajador.

En la ciudad de Lima, Cadillo (2019), manifiesta que ante el reto de ofrecer sueldos que les permitan atraer, motivar o retener al mejor talento, las empresas están optando por la entrega de bonos, cuando no se cuenta con el presupuesto suficiente para realizar aumentos en los salarios. Por lo tanto, Cadillo considera que los bonos es una de las alternativas más utilizadas por las empresas en la actualidad y que además estos pueden ser entregados de maneras ya sea anuales o en determinados momentos que se crean convenientes, asimismo, deja claro que las empresas al brindar esos bonos los colaboradores deben cumplir con ciertos requisitos o finalidades que son exigidos en la ley.

Los bonos motivacionales tienen que ser determinados por medio de criterios y reglas, es decir a quienes están dirigidos, cuales son los requisitos para acceder a estos, la determinación del monto, la fecha de pago, la periodicidad, la vigencia y en qué casos su pago será obligatorio. Por lo tanto, existirán diferentes tipos de bonos los cuales lo definirán la empresa, ya sean por medio de aspectos personales de cada trabajador, por antigüedad, obtención de títulos o por un excelente desempeño laboral, entre otras.

En el departamento de Piura, la Empresa EVOLV (2019) descubrió que los funcionarios que tienen amigos en su trabajo son hasta un 20% menos propensos a abandonar el empleo. Además, presentan menos riesgos de desarrollar malos comportamientos o malos hábitos laborales. Por lo tanto, asegura que aquellos que suelen trabajar junto a alguien con quien se mantiene una amistad, son siete veces más propensas a desarrollar de manera más eficiente sus actividades encomendadas, asimismo, aseveró que un 50% de los empleados que trabajan con un amigo establecen una conexión más fuerte con la empresa.

Según Pérez (2017) indica que el preocuparse por el equipo de trabajo, evitar el miedo a expresar las emociones, son algunos de los consejos para mejorar la inteligencia emocional de la empresa. Y es que un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo, puesto que un equipo de trabajo sin inteligencia emocional, tendrá dificultades para comprender lo que sucede dentro del

equipo. Las relaciones interpersonales pueden ser superficiales, lo que conlleva a que sean menos productivos.

Hoy en día la orientación de las empresas ha cambiado, ya que no se enfocan únicamente en alcanzar los objetivos propuestos, sino que también en el bienestar de los colaboradores y que estos se encuentren motivados para realizar cualquier actividad encomendada.

Por otro lado, Zavala (2017), asegura que la motivación es un factor importante en toda empresa para generar un buen clima laboral. Para motivar al personal se debe conocer a los colaboradores, así como sus preocupaciones, evolución personal y profesional. Además, el respeto al trabajador es esencial pues promueve la excelencia y prosperidad de la empresa. Por otro lado, en cuanto a la evaluación del desempeño de los empleados, se debe realizar de manera objetiva, pues es una de las formas más eficaces para evitar incomodidad entre los trabajadores y poder asignar correctamente los premios, así como poder realizar capacitaciones o reconocimientos especiales. Las evaluaciones ayudan a descubrir necesidades de formación, comprobar si las técnicas de selección han sido eficientes e informar al empleado del rendimiento del colaborador, lo cual no es una tarea fácil, ya que no deja de ser subjetiva.

El respeto al colaborador y el interés en sus preocupaciones como en sus aspectos personal y profesional es esencial para que ellos se sientan a gusto en la empresa, asimismo, la evaluación es un aspecto importante pues permite identificar si las herramientas seleccionadas en la empresa tienen los resultados esperados, así como también permiten premiar a los trabajadores que han obtenido óptimo desempeño en sus labores.

### **Contexto local**

En la actualidad la Empresa PROCOMSAC está ubicada en la Mz. "G" Lt. "2" Parque Industrial de Chiclayo Lambayeque - Frente Ministerio de Transporte; cuenta con una extensa dotación tanto logística como humana, capaz de proporcionar cualquier exigencia y necesidad. Debemos tener en cuenta que, si en algún instante se posee la impresión de que está habiendo insuficiente impacto en el buen desempeño y la motivación del personal, debemos saber que no siempre se pueden modificar o tener bajo control determinados elementos que afectan directa e indirectamente el estado anímico de los

colaboradores y ello disminuye su esfuerzo. En ocasiones, aspectos como las circunstancias laborales, el nivel de responsabilidad, el salario y los beneficios sociales se escapan de las manos de los directivos; por lo que es transcendental recordar que la motivación se liga muy íntimamente al desempeño.

Los trabajadores debiesen conectar la satisfacción de sus propias necesidades con la ejecución de un trabajo excelente. Situaciones que debilitan la motivación de un trabajador y afectan su desempeño es no saber qué se espera de él. Si los trabajadores conocen lo que deben hacer en distintas circunstancias, reaccionarán mejor a otras circunstancias. La adaptación a variados contextos es parte de su labor y esa responsabilidad tan significativa debería estar motivada.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional**

Lavid y Vera (2017) En su tesis titulada: *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la Empresa Arca S.A, Ecuador*. Tuvo como finalidad desarrollar estrategias que promuevan el eficiente clima laboral de la empresa “Arca Ecuador S.A”. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, además fue de tipo descriptiva – documental, donde determino una muestra conformada por 217 personas entre colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta y jefes a quienes se les aplicó una entrevista. Los resultados obtenidos fueron que existe un alto porcentaje del 40 % de colaboradores que se encuentran inconformes con la motivación que actualmente reciben dentro de la empresa lo que afectaría gran parte del desempeño de los colaboradores. Los autores concluyeron que la empresa no genero espacios en los cuales se abarque temas motivacionales y valores corporativos que se practiquen y que permitan mejorar la integración entre todos los miembros de la empresa y que cada uno de estos tengan un mejor desempeño laboral.

Cruz (2017) en su tesis titulada: *Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Klinnas S.A. distribuidora de claro, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016, Ecuador*. Estableció como objetivo principal Elaborar un Plan Motivacional que contribuya a optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Klinnas S.A., distribuidora de Claro, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas. La metodología que utilizó fue de tipo descriptivo con un enfoque

cualitativo y cuantitativo, asimismo, determinaron una muestra integrada por 46 colaboradores de la empresa a quienes se les aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos. Los resultados diagnosticaron que sólo el 11% de los colaboradores se ven recompensados y premiados por sus logros, mientras que al 89% son excluidos de algún tipo de reconocimiento, lo que permite deducir que existen tratos preferenciales a ciertas áreas de la empresa, por otro lado, se determinó también que el 100% de los colaboradores consideran que la falta de estrategias motivacionales es la causante de abandono de trabajo por parte de los trabajadores y la búsqueda a nuevas oportunidades en otras organizaciones. Se concluyó que la empresa debería crear un proceso reflexivo basado en la motivación como metodología orientada al desempeño laboral que permita iniciar un viaje hacia el autodescubrimiento del auténtico nivel de compromiso y calidad, dominio de habilidades y destrezas.

Guaigua (2016) en su tesis titulada: *Modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la Empresa Ingemed ubicada en Guajalo Cantón Quito en el período 2015- 2016, Ecuador*. Tuvo como objetivo principal desarrollar un modelo de Gestión de Talento Humano para elevar el desempeño laboral de la empresa Ingemed S.A ubicada en Guajalo cantón Quito en el periodo 2015-2016. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativa - cualitativa y de tipo descriptiva correlacional, donde su muestra estuvo integrada por 10 individuos, a quienes se les aplicó técnica e instrumentos como fuente de recolección de información, siendo la encuesta entrevista, cuestionario y ficha de entrevista. Los resultados obtenidos fueron que los colaboradores no adquieren ascensos laborales por mérito al desempeño que realizan si no que se efectúan mediante las evaluaciones aplicadas en las que reflejan el porcentaje de conocimiento de acuerdo al cargo y área en donde serán reubicados. Para finalizar se concluyó que el diseño de este modelo de gestión de talento humano ayuda a reducir las falencias detectadas en el manejo del personal que sirve como herramienta para optimizar los procesos y las actividades que desempeñan los empleados.

Vera (2016) en su tesis titulada: *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo, Ecuador*. Determinó como propósito analizar la gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo. La investigación utilizó una metodología de tipo aplicada – participativa descriptiva y de

diseño no experimental, donde también determinaron una muestra compuesta por 27 personas entre colaboradores y directivos del Banco, siendo necesario aplicar instrumentos como encuestas y entrevistas que contribuyan a la recolección de información. Se obtuvieron resultados tales como que el conocimiento del puesto como mencionaron algunos colaboradores tiene que ser considerado como parte fundamental para medir el desempeño laboral, ya que implica que, si el empleado no conoce las expectativas de su superior, o las necesidades de su cliente, entonces no conoce realmente cuál es el trabajo que debe realizar. Por tanto, difícilmente podrá entregar los resultados esperados. En tal sentido se llegó a concluir que la gestión por competencias apropiadas en el Banco Guayaquil se enfoca en un modelo conductista en donde las competencias son definidas a partir de los empleados con mejor desempeño, identificando atributos como la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo.

Lara y Ávila (2015) en su tesis titulada: *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Cruzbarcorp S.A, Venezuela*. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la empresa CRUZBARCORP S.A., mediante un plan de mejora. Donde determinó una metodología de enfoque cualitativo y de tipo descriptiva, su muestra estuvo integrada por 38 personas entre colaboradores y directivos de la empresa CRUZBARCORP S.A., a los cuales se le aplicó una encuesta a fin de obtener información para la recolección de datos. Los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta para determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de sus empleados, se aprecia que el 32% es indiferente para la Empresa que se realice una revisión constante de las necesidades para mejorar el clima organizacional, mientras que el 51% de los encuestados, están de acuerdo en que los Administradores se preocupan por mejorar el clima organizacional de los trabajadores. Se concluyó que la empresa según los directivos, el desempeño laboral de sus trabajadores, se encuentra en un nivel medio y no es el realmente esperado por ellos, para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Hidalgo (2015) en su tesis titulada: *El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito, Ecuador*. Cuyo propósito fue determinar si el clima organizacional se relaciona o influye en el desempeño de los trabajadores de Importador Ferretero Trujillo. La presente investigación tuvo una metodología correlacional con diseño no experimental, asimismo

determinó una muestra, la cual estuvo conformada por 124 colaboradores de la empresa que posean más de 3 años perteneciendo a esta. Se hizo uso de entrevistas y cuestionarios como técnicas e instrumentos para recolectar la información. Se obtuvieron resultados los cuales evidenciaron que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa IMPORTADOR FERRETERO TRUJILLO. La conclusión que se estableció fue que, al existir un adecuado clima laboral, se ve reflejado directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Can (2015) en su tesis titulada: *Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, Alta Verapaz, Guatemala*. Cuyo objetivo fue identificar los elementos que debe tener el programa de motivación dirigido a los colaboradores del Centro de Formación Integral “Ciudad de la Esperanza”. Metodológicamente fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, donde su muestra estuvo integrada por 24 personas las cuales se dedican a la atención de los beneficiarios que acuden a los salones. Los resultados obtenidos fueron que se requiere trabajar en los temas de capacitación identificados como importantes de parte de los colaboradores que fueron señalados según orden de prioridad: Fortalecimiento de Clima Laboral y Espacios de Interrelación entre colaboradores; Superación personal y laboral, y trabajo en equipo; comunicación asertiva y procedimientos del Centro. Finalmente se concluyó mediante los resultados que los colaboradores tienen un alto fortalecimiento en factores naturales del puesto, y poco desarrollo en los factores que surgen a partir de intereses de los directivos.

### **A Nivel Nacional**

Levano (2017) en su tesis titulada: *Motivación y desempeño laboral en la Empresa EUROSHOP del Grupo Volkswagen Lima 2017, Lima*. Tuvo como objetivo general explicar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima- 2017. La metodología que aplicó fue de tipo aplicada y de enfoque cuantitativo con diseño no experimental, donde estableció una muestra conformada por 34 individuos entre colaboradores y funcionarios a los cuales se les aplicó una encuesta y cuestionario como técnica e instrumentos para la recolección de información. Los resultados evidenciaron que 77% afirma que su desempeño laboral influye en la captación y fidelización de clientes y un 23% indica que su desempeño

laboral no influye en la captación y fidelización de clientes, asimismo se obtuvo que un porcentaje mayoritario del 91% de trabajadores afirma que se desempeña adecuadamente y un 9% de trabajadores afirma lo contrario. Finalmente, el autor concluyó que existe una correlación linealmente positiva entre la productividad laboral de los trabajadores y su desempeño en la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.

Arévalo y Ordoñez (2017) en su tesis titulada: *Diseño e implementación de un programa de motivación laboral extrínseca: caso Zapatería Kiara Lizeth S.A.C – 2017, Lima*. Estableció como objetivo diseñar un programa de motivación laboral extrínseca: caso Zapaterías Kiara. La metodología aplicada fue de enfoque mixto, de tipo descriptivo y diseño pre experimental, donde su muestra estuvo integrada por 20 personas entre colaboradores y directivos de la zapatería Kiara Lizeth, a los cuales se les aplicó un cuestionario y una entrevista. Los resultados evidenciaron que la zapatería requería de modo urgente la implementación de un programa de motivación. Por último, se llegó a la conclusión que la implementación del programa de motivación laboral extrínseca de la zapatería Kiara Lizeth S.A.C. contribuiría de manera positiva a la empresa y optimizaría el desempeño de los colaboradores y en los ambientes de las tiendas zapatería Kiara Lizeth.

Oliva (2017) en su tesis titulada: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera 2015, Lima*. Tuvo como objetivo principal describir cual es la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera- 2015. La metodología fue de tipo básica, con diseño no experimental – transversal y correlacional, donde su muestra estuvo compuesta por 130 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de información. Los resultados manifestaron que los colaboradores se encuentran con nivel de motivación bueno, con nivel alto en la motivación intrínseca, en el nivel medio en la dimensión de la motivación extrínseca y bajo en la motivación trascendental, sin embargo en desempeño laboral están en el nivel poco eficiente. Para finalizar se concluyó en que, la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del HVLH, dichas variables se encuentran relacionadas positiva y significativamente.

Serrano (2016) en su tesis titulada: *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo, Lima*. Estableció como objetivo Determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de

Servicio (CAS) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, trabajó con una población de 104 trabajadores del CAS pertenecientes a la sub gerencia de parques y jardines y limpieza pública de la municipalidad de Carabayllo, según criterio la exclusión; la hipótesis alterna que pretendió probar fue: que los factores que motivan al personal influyen significativamente en el rendimiento laboral. Para la correlación de datos se aplicó un cuestionario y un test de confiabilidad de factores motivacionales. Se llegó a obtener las siguientes conclusiones: En base a la hipótesis “Los factores motivacionales influyen significativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores por Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, los hallazgos no muestran una buena motivación ya que los empleados necesitan estabilidad en las metas trazadas y también de estímulos económicos por parte de la empresa, y no los reciben, esto se debe a que sólo buscan la productividad de la organización.

Castañeda y Julca (2016) en su tesis titulada: *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Caster y Asociados S.A.C. para el año 2016, Arequipa*. Cuyo propósito fue definir en qué medida el diseño un programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuciones Caster & Asociados S.A.C. La metodología fue de tipo aplicativo pre – experimental y su muestra estuvo integrada por 12 trabajadores del área de ventas, a los cuales se les aplicó un cuestionario como recolección de información. Los resultados demostraron que la empresa no cuenta con un plan de motivación para el personal del área de ventas, por lo que se considera necesario establecer un plan motivación para los de dicha área. Ambos concluyeron en que existe influencia entre la motivación laboral y productividad.

Manay (2016) en su tesis titulada: *Programa de motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gercetur 2016, Lambayeque*. Estableció como objetivo proponer un programa de motivación para incrementar el desempeño laboral del personal administrativo de la GERCETUR –Lambayeque. La investigación tuvo una metodología de tipo descriptivo y de diseño propositivo y su muestra la integraron 18 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados diagnosticaron que existe una problemática sobre el desarrollo de factores motivacionales intrínsecos o extrínsecos que



motiven al personal diariamente en sus labores o encargos institucionales de manera que estos se desarrollen efectivamente y aporten a la sociedad. Se finalizó concluyendo a través de la ejecución de este programa se lograra mejorar el nivel de motivación, produciendo cambios positivos tanto en los trabajadores, como en la institución en general.

López y Romero (2015) en su tesis titulada: *Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana, Trujillo*. Cuya finalidad fue determinar la mejora del desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana – Sede Trujillo a través de la aplicación de un programa de motivación basado en la Teoría de Dos Factores de Frederick Herzberg. La presente investigación utilizo una metodología de tipo experimental y un diseño pre experimental de tipo pre – prueba – post prueba, y su muestra que estuvo integrada por 30 colaboradores de la Caja Municipal de Sullana a los cuales se les aplicó dos tipos de cuestionarios como recolección de información. Los resultados evidenciaron que, si bien el tema remunerativo y las condiciones de trabajo son factores importantes, no garantizan un buen desempeño laboral en los trabajadores; para ello se necesita un trabajo enriquecido que ofrezca al trabajador la oportunidad del logro, reconocimiento, estímulo, responsabilidad y avance. Los autores concluyeron en que después de haber sido aplicado el programa de motivación produce una mejora significativa en el desempeño laboral, siendo de gran importancia considerar que los factores motivantes producen efecto de satisfacción duradera.

### **A Nivel Local**

Rivera (2017) en la tesis titulada: *Diseño y aplicación de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa supermercados el Super S.A.C. pimentel, Pimentel*. Cuya finalidad fue Conocer el efecto de la aplicación de un Programa Motivacional sobre el Clima Laboral en la Empresa Supermercados El Súper S.A.C. de Pimentel-Chiclayo. En la investigación su metodología fue de tipo experimental y de diseño pre – experimental, donde la muestra estaba conformada por 25 trabajadores de la empresa El Super SAC, a los que se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de información. Los resultados evidenciaron en el Pre test que el 40% de trabajadores perciben un Clima muy desfavorable y el 36% opina que el clima laboral es favorable después de aplicado el programa motivacional se pudo verificar que el Clima Laboral mejoró después de la aplicación del Programa Motivacional siendo altamente significativo en relación a los resultados después de la ejecución del programa

motivacional. El autor concluyó en que después de aplicado el programa motivacional el 24% de colaboradores consideran muy favorable y el 40 % lo consideran favorable el clima laboral en el factor de Autorrealización.

Campos y Díaz (2017) en su tesis titulada: *Propuesta de un proceso de selección de personal y su impacto en el desempeño laboral de la Distribuidora Almapo S.R.L de Chiclayo*. Cuya finalidad fue proponer un proceso de selección de personal para determinar el impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Almapo S.R.L. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva – propositiva, y su muestra determinada fue de 97 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta y cuestionario como técnica e instrumento de recolección de información. Los resultados evidenciaron que la empresa Almapo no cuenta con un proceso riguroso de selección de personal, lo cual no permite seleccionar a los candidatos idóneos que cumplan con el perfil del puesto a cubrir. Se llegó a concluir que el desempeño laboral de los trabajadores es bueno, pero; la empresa no alcanzó el rango de excelencia, asimismo, debe establecer un proceso de selección de personal exigente.

Curay y Oliva (2016) en su tesis titulada: *Influencia del proceso de mejora continua en el desempeño laboral. Caso: Oficina Digital S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014*. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de Desempeño Laboral, Evaluar un proceso de mejora continua al que pertenecen los empleados. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva y de diseño no experimental, donde su muestra estuvo integrada por 12 trabajadores de la empresa Oficina Digital SAC a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se lograron obtener resultados tales como que en la empresa no evalúa el desempeño de los trabajadores omitiendo la importancia de medir la forma en como laboran sus colaboradores, esta evaluación debe basarse en indicadores que midan el desempeño. Por último, se concluyó que la motivación es de gran importancia en el desempeño, ya que esta decidirá cómo va a comportarse una persona en determinado momento, la evolución del desempeño se fundamenta en las necesidades de los trabajadores, no solo enfocados a nivel de las recompensas extrínsecas, que son un agente motivador por naturaleza, sino a nivel de las debilidades que presentan y de los correctivos que se aplicarán para minimizarla.

Rojas (2016) En su tesis titulada: *Relación entre conflicto y desempeño laboral en ATA-IRH SAC, Chiclayo*. Estableció como objetivo principal determinar la relación entre

conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa ATA-IRH SAC. Metodologicamente fue de tipo Descriptiva- Correlacional con un diseño no Experimental- Transversal, con una muestra de 25 colaboradores a quienes se aplicó una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación indican que en la empresa existe un nivel alto de conflictos laborales con un 56%, lo que conlleva a un nivel bajo de desempeño en los colaboradores. Para finalizar se concluyó que si existe relación entre conflicto y desempeño laboral, lo que indica un nivel alto de correlación entre las variables estudiadas.

Herrera y Vásquez (2016) En su tesis de titulo: *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Molino Sud América S.A.C Chiclayo*. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Molino Sudamérica S.A.C- Chiclayo, fue de metodología descriptiva, correlacional – propositivo. La muestra estuvo integrada por 30 colaboradores a quienes se les aplico la tecnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionarios. Los resultados evidenciaron con respecto a la cultura tributaria que esta es de tipo burocrática y débil, no les permite tener conocimiento pleno de la cultura existente y su identificación con la misma. Finalmente se concluyó que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, pues estas dos variables están altamente correlacionadas para que el personal tenga buen desempeño y la organización mejore su competitividad.

Sánchez (2015) en su tesis titulada: *Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa ECOMPHISA S.A del distrito de Santa Rosa – Chiclayo*. Determinó como objetivo principal identificar la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa ECOMPHISA S.A. del distrito de Santa Rosa. Cuya metodología que se utilizó fue de enfoque miixto, de tipo descriptivo y diseño pre experimental. Su muestra estuvo compesta por 40 trabajaodres administrativos de la empresa ECOMPHISA S.A. del distrito de Santa Rosa – Chiclayo, a los cuales se les aplicó un cuestionario como recoleccion de informacion. Los resultados obtenidos fueron que el clima organizacional ayuda aumentar el rendimiento de las empresas, e influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, puestos que estos se sienten identificados e integrados en la estructura de la organización. En tal sentido se concluyó que los factores como lo es el clima

organizacional, el desempeño laboral, tiene que ser de mucha propiedad e identificación en los trabajadores para lograr los objetivos y metas que conllevan al éxito establecido.

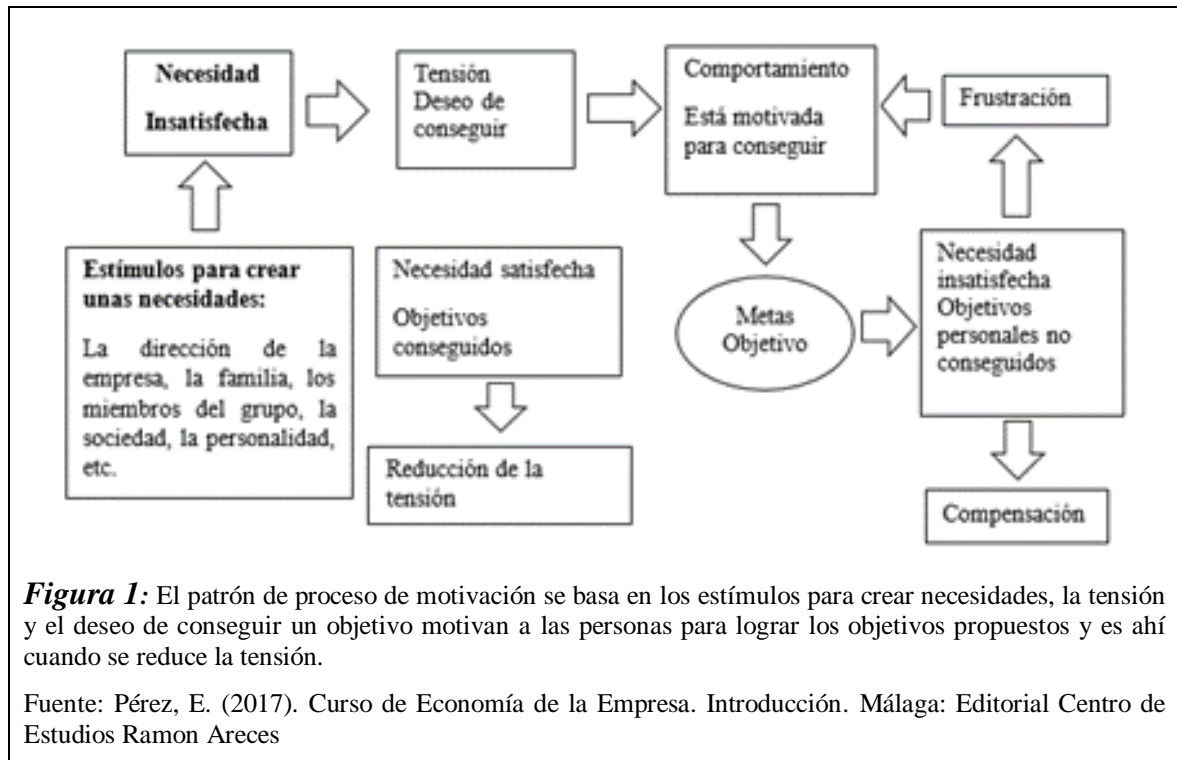
Izquierdo (2015) en su tesis titulada: *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Constructora Galilea de la Ciudad de Piura*. Tuvo como objetivo proponer un plan de satisfacción laboral para fortalecer el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora Galilea de la ciudad de Piura. La metodología es descriptiva, explicativa y con propuesta; la muestra estuvo conformada por 44 trabajadores. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario. Los resultados fueron que un 70% de los trabajadores de la Empresa no reciben incentivos, recompensas a la hora de realizar su trabajo, por la cual no se refleja un buen desempeño en la organización. Se finalizó concluyendo que no existe un buen desempeño laboral por parte de los trabajadores de la empresa, pues los factores motivacionales, de capacitación y compromiso de la empresa no se cumplen en un gran porcentaje y eso dificulta cumplir con sus metas trazadas y el logro de los objetivos organizacionales, pues el trabajo en equipo es deficiente.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Motivación**

##### **1.3.1.1. Definición**

La motivación en una persona hace que ésta emplee su energía tanto física como mental y la enfoque en el logro de sus metas, un comportamiento derivado de varios factores que inducen a dicho comportamiento, por lo que, en su ausencia, el comportamiento no se daría (Tracy, 2016)



De acuerdo a Lacalle (2016), la motivación es un proceso psicológico que causa la generación, dirección y persistencia de una conducta en una determinada trayectoria, por lo que en cualquier organización resulta fundamental el manejo de la motivación, lo que permitirá a los directivos maximizar el desempeño y rendimiento de los trabajadores, unificando sus intereses y los de la empresa.

La motivación es el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección. La motivación es un fenómeno complejo y polifacético, además representa uno de los instrumentos más útiles para comprender la naturaleza humana y las fuerzas motrices e la conducta y para predecir y orientar la actividad propia y ajena. (Rodríguez, 2014)

Por otro lado, según Alcover, Moriano, Segovia y Topa (2015) el programa de motivación es una técnica que permite el desarrollo de las labores incluyendo la autorrealización, la cual trata de ofrecer la posibilidad de crecimiento en el centro de laboral, donde el colaborador puede desarrollarse tanto a nivel personal y profesional, ofreciéndoles una base de responsabilidades que les permitan crecer. Adicionalmente, este programa trata de mostrar interés por las acciones, logros o problemas de los empleados, es decir, todo lo que suceda dentro del ámbito de la compañía. La idea fundamental de todo

programa de motivación es saber cómo hacer que el nuevo empleado se integre al equipo de trabajo.

Los programas de motivación para empleados tienen como propósito motivar a los trabajadores para conseguir un mejor desempeño, mejorar el clima de trabajo o alcanzar una fidelización a la organización entre otros objetivos. Entre algunos de los incentivos que se le puede brindar a los trabajadores están los premios de reconocimiento, la flexibilidad laboral, actividades de integración, actividades de capacitación, etc. (Whetten & Cameron, 2016)

#### **1.3.1.2. Jerarquía de las necesidades según Maslow y Herzberg**

Pérez (2017) mencionaba que los individuos se comportan dependiendo de sus niveles jerárquicos, ello, sustentado en la teoría de Maslow, en la que se indica que el ser humano tiene necesidades naturales divididas en básicas y elevadas. La clasificación, según plantea este autor es la siguiente:

Necesidades fisiológicas (alimentarse, descanso, protección de frío, etc.)

Necesidades de Seguridad (Impedir la privación de movimientos, cuidarse de los peligros y agresiones y conservar la libertad).

Necesidades sociales (ser parte de grupos, socializarte, unirte con los semejantes, etc.)

Necesidades de Estimación (reputación, prestigio, admiración, auto respeto, afecto, etc.)

Necesidades de autorrealización (desarrollo del potencial profesional, utilización del talento propio, etc.)



Según McClelland, las necesidades vienen a ser impulsos aprendidos desde la niñez en vista de la influencia que el medio u entorno en el cual se crece (ambiente familiar, social, cultural, ético, etc.), ejerce sobre el comportar en la vida adulta (Pérez E. , 2017)

### 1.3.1.3. Estilos primordiales que brotan del aprendizaje de la niñez

Rieckmann (2017) señala que existen diversos tipos de estilos de aprendizaje, los cuales conllevan a diferentes tipos de motivaciones como son:

- a) Motivación del logro: Este impulso conlleva a que las personas quieran alcanzar metas básicamente por el reconocimiento a su esfuerzo.
- b) Motivación de afiliación: La motivación de los individuos es su relación y trato con otros, porque les incentiva ser reconocidos positivamente por éstos

debido a su colaboración desarrollada. Sienten la necesidad de trabajar junto a personas que consideran amigos, conocidos, o paisanos, etc.

c) Motivación por la satisfacción interna: Su finalidad es lograr la máxima excelencia en su vida laboral, en solucionar problemas y ser creativos. Buscan sentirse satisfechos internamente más que externamente.

d) Motivación por el poder: Estos individuos se sienten satisfechos cuando logran influir poder en los demás, cambiando escenarios gracias a su intervención. Son personas que por el poder y dejar huella en la empresa son capaces de correr riesgos.

#### **1.3.1.4. Dimensiones de Herzberg**

Según Herzberg, citado por Amo (2017), indica que para trabajar la motivación se necesita dos factores:

##### **Higiénicos**

Referidos a las condiciones laborales de las personas, lo cual incluye aspectos físicos y ambientales, salario, beneficios sociales, políticas y supervisión en la empresa, clima organizacional, oportunidades, etc. Con los factores ambientales las organizaciones impulsan a los colaboradores, pero no son los suficientemente capaces de influir en su comportamiento. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico, son sólo destinados a evitar insatisfacciones en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Su optimización solo evade la insatisfacción pero no eleva la satisfacción de manera valiosa y duradera.

Pero en el sentido contrario, provocan insatisfacción, por ello se les denomina factores de insatisfacción, y según Amo (2017) son los siguientes:

Condiciones de trabajo y bienestar

Políticas de la organización y administración

Relaciones con el supervisor

Competencia técnica del superior

Salario y remuneración

Seguridad en el puesto

Relaciones con los colegas

Los factores higiénicos constituyen el contexto del puesto.



## **Motivacionales**

Amo (2017) menciona que estos factores son referidos al contenido del puesto, las actividades y deberes del mismo. La motivación abarca sentimientos de realización, reconocimiento y crecimiento profesional, demostrados al llevar a cabo las labores. Si los factores motivacionales son perfectos se eleva la satisfacción, de modo contrario, la disminuyen, por eso son denominados factores de satisfacción. Crean el contenido del puesto en sí y comprenden:

Delegación de responsabilidad

Libertad para decidir cómo realizar una labor

Posibilidades de ascenso

Utilización plena de las habilidades personales

Formulación de objetivos y evaluación relacionada con ellos

Simplificación del puesto (por quien lo desempeña)

Incremento o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente)

En esencia, de acuerdo a Amo (2017) la teoría de los factores afirma que:

a) La satisfacción en el puesto depende del contenido o de las tareas que estimulan a los factores motivacionales.

b) La insatisfacción en el puesto depende de la supervisión, la función del ambiente y del contexto en general; estos son los factores higiénicos.

Dado que los factores de la satisfacción profesional difieren de los de la insatisfacción profesional, lo opuesto a la satisfacción profesional no es la insatisfacción profesional sino la ausencia o carencia de satisfacción profesional (Amo, 2017)

### **1.3.1.5. Modelo Convencional de Vroom**

Maslow fundamenta en una repartición igual y ordenada de las necesidades, y Herzberg, en dos clases de factores, uno y otro suponen que al motivar a las personas mediante la pirámide de las necesidades básicas o la de aplicar los factores

motivacionales es “la mejor manera” (the best way), pero está demostrado que las personas reaccionan diferente.

Según Arrogante (2018) en cada persona existen 3 factores que determinan la motivación:

a) Los objetivos propios o personales: se incluye la seguridad en el puesto de trabajo, el salario, aceptación social y el reconocimiento y también hay otros objetivos que la persona trata de satisfacer al mismo tiempo.

b) Relación percibida entre el logro de los objetivos y alta productividad: se dice que si el personal trabaja en base a su salario puede producir más porque lo motiva el dinero, pero si lo que más le importa es que lo acepten en el grupo producirá menos ya que tener una mejor producción podría causar el rechazo de sus compañeros de trabajo.

c) Percepción de su influencia en su productividad: Esto se refiere a que si un trabajador piensa que realizando un mayor esfuerzo en su trabajo y tiene poco efecto en el resultado entonces no se esforzara lo suficiente.

Vroom plantea un modelo de expectativas para la motivación basada en objetivos intermedios y medios que llevan a un objetivo final. Las personas aprecian los resultados de cada opción de comportamiento y como consecuencia muestran una cadena entre medios y fines, entonces cuando la persona persigue un resultado intermedio busca los medios para alcanzar los resultados finales. (Arrogante, 2018)

#### **1.3.1.6. Teoría de las expectativas**

De acuerdo a Vroom, citado por Arrogante (2018) existe evidencia de que lo que motiva al personal a desempeñarse mejor es el dinero, sin embargo, se descubrió que su aplicación incorrecta presenta poco poder motivacional ya que en muchas empresas la relación no consistente entre el dinero y el desempeño es por varios motivos:

a) Cada vez que el tiempo transita entre el desempeño y el incentivo salarial existe una aparente impresión de que lo que gana el individuo es

independiente de su desempeño, entonces como el esfuerzo es frágil la relación que existe entre la riqueza y el desempeño se vuelve frágil.

b) Las evaluaciones del desempeño no provocan que los salarios sean diferentes, ya que a los gerentes no goza de afrontar a individuos que no están dispuestas a recibir un incentivo salarial menor o igual que sus compañeros que demuestran mejor desempeño, entonces la relación se vuelve discrepante.

c) Las políticas salariales de las empresas frecuentemente están sujetas a las políticas estatales o a los convenios sindicales, con la finalidad de anular el efecto de la inflación. Los salarios se establecen sin diferencia de un buen o mal desempeño.

d) El dinero es un incentivo primordial ya que motivan a las personas a desempeñarse mejor, aunque aún existe el perjuicio de que el dinero es algo vil y sórdido.

e) Las personas desean el dinero porque es un medio no un fin y con él se puede lograr satisfacer muchas necesidades personales.

f) Si las personas perciben y creen que para obtener más dinero tendrían que desempeñarse mejor sin duda realizaría su trabajo lo mejor posible, para que así la recompensa sea mayor.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

#### **1.3.2.1. Definición**

Toala, Álvarez y otros (2017) lo definen como el comportamiento de los colaboradores con el fin de conseguir los propósitos de la organización, un excelente desempeño laboral es una fortaleza esencial en la empresa. Por lo tanto, guarda relación el comportamiento de los colaboradores y los resultados obtenidos, así como la motivación, pues cuanto más motivados estén los trabajadores mejor podrán desempeñar su trabajo, aumentando así la productividad.

Según Robbins y Judge (2015) el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra el colaborador en la realización de sus labores. Es una evaluación individual que se basa en el esfuerzo de cada persona. El área de Recursos

Humanos y los encargados, de manera individual se encargan de medir el desempeño laboral de los trabajadores.

El manejo eficaz del desempeño laboral requiere la colaboración continua entre el trabajador y su supervisor, pues esa es la única manera en que se pueden realizar ajustes para poder obtener una mejora en las habilidades y objetivos de cada individuo, por tanto, para la evaluación del desempeño laboral, los colaboradores deben reunirse con sus supervisores regularmente (Pernía & Carrera, 2014).

### **1.3.2.2. Evaluación del desempeño**

Rieckmann (2017) determina que la valoración del desempeño (EDD), viene a ser procedimiento perenne, metódico, armónico y en cascada, con término juicioso acerca de los trabajadores de una compañía, en proporción con su labor frecuente, que intenta suplantar a los juicios casuales y expuestos de acuerdo con diversos criterios. La valoración posee una óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia adelante), e intenta suplir en mayor grado los objetivos organizacionales o individuales.

La evaluación de desempeño es una forma constante de cómo cada individuo se desempeña en un determinado puesto y muestra su potencia de su mejora a futuro, también debe ser una percepción dinámica puesto que las organizaciones siempre deben de evaluar a sus empleados con cierta continuidad, las cuales conllevan a demostrar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales e individuales. (Rieckmann, 2017)

Heredia y Cannon (2017) menciona diferentes definiciones sobre la evaluación de desempeño una de ellas nos dice que es la evaluación que las empresas y los consumidores internos atribuyen a las capacidades propias de un individuo con la que están ligadas al trabajo y que ofrecen antecedentes e indagación en relación a su desempeño y capacidades propias, los cuales utilizarán para buscar progreso perenne.

Entonces decimos que la valoración de desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del colaborador, con el propósito de crear estrategias de solución de problemas, motivar a los colaboradores e impulsar su progreso de cada individuo.

La valoración del desempeño es la causa que mide el desempeño del trabajador, llamado como la disposición en que este efectúa con las obligaciones de su trabajo. La evaluación del desempeño realmente ayuda a que los colaboradores crezcan, ya que es un proceso continuo que lo que indaga como finalidad última busca que la organización crezca; por consiguiente, va medir el rendimiento general de los colaboradores. (Heredia & Cannon, 2017)

También menciona que la valoración del desempeño es metódica de la acción de cada individuo en función de las acciones que desempeña, las metas y los resultados que debe conseguir, las capacidades que ofrece y su potencial de desarrollo. Es decir que cada persona debe autoevaluarse si están haciendo bien o mal su trabajo para medir su trabajo de esa manera podrán darse cuenta si están siendo productivos en la organización. (Heredia & Cannon, 2017)

Moreno, Zea y Molina (2017) define la valoración del desempeño como un proceso por el cual se aprecia el interés total del trabajador. Es un cargo fundamental que de una u otra manera cualquier empresa moderna lleva a cabo. La mayoría de trabajadores busca retroalimentarse sobre el cumplimiento de sus labores y los individuos que tienen bajo su responsabilidad las labores de otros trabajadores, tienen que evaluar de manera individual el desempeño de ellos para concluir las acciones/decisiones que han de tomar.

La evaluación de desempeño evalúa el rendimiento global del colaborador, por lo que su aporte se encuentra en la gestión de personal de una forma más justa, evaluación de la eficiencia de programas de formación, finalmente sus resultados son respetados, el colaborador conoce si su trabajo tiene una importancia. (Moreno, Zea, & Molina, 2017)

### **1.3.2.3. Evaluador del desempeño**

Rieckmann (2017) menciona que valorar el desempeño es un asunto que disminuye la incertidumbre a la par que busca la armonía, ya que permite retroalimentar al colaborador acerca de su desempeño, facilita el intercambio de ideas trabajador-gerente, así como la coincidencia de sus conceptos. La evaluación del desempeño manifiesta al trabajador lo que los demás piensan sobre su trabajo y de su

contribución a la empresa y al cliente. En el fondo, el primordial interesado en la evaluación del desempeño es el propio trabajador, asimismo la organización.

Antes, las organizaciones establecían sistemas de evaluación centrándose en el departamento de Recursos Humanos, quien era el exclusivo de cumplir esas funciones, pero el que debe evaluar el desempeño viene a ser mucho más que una hermanita de desarrollo, diagnóstico, entre otros aspectos, por lo que en la mayoría de las organizaciones el administrador es el responsable del rendimiento y de su valoración. En algunas instituciones es el mismo trabajador quienes manifiestan su rendimiento y se autoevalúan (Rieckmann, 2017)

#### **1.3.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

Según Silva (2018) las dimensiones del desempeño laboral son:

a) Eficacia del equipo: surge cuando las unidades poderosas tienen libertad en sí mismos, especulan que alcanzan triunfar; se dice que una unidad enérgica tiene un plan y propósitos en común esto se denomina eficacia de equipo.

Esta dimensión se mide por los siguientes indicadores:

Actitudes laborales positivas, promueven el éxito en el desempeño de las actividades y mejora la productividad de la empresa, pues identifica y evalúa positivamente situaciones, relaciones con los compañeros de trabajo, para que el ambiente laboral sea ameno y entusiasta.

Capacidad para tomar decisiones, debe ser prioridad para los directivos de la empresa, pues la poca capacidad para tomar decisiones es uno de los problemas que más inconvenientes causan a la hora del desarrollo personal y profesional.

b) Comportamiento: Son acciones de las personas, también nos dice que, en diversos asuntos, es dificultoso identificar resultados concretos que atribuyan claramente las labores de un trabajador. Esto en específico es indiscutible en el personal que se desempeña en puestos de asesoría o apoyo y en las personas cuyas retribuciones de trabajo establecen parte interior del esfuerzo de un conjunto; el comportamiento no esencialmente se localiza a aquellas que están relacionadas con la productividad propia, de manera que la conducta socialmente responsable de la

organización es apoyar a otros ,indicar progresos y mostrarse espontáneo para labores adicionales ,hacen que los conjuntos y las organizaciones marchen con más empuje y es usual que se unan a las evaluaciones de desempeño del trabajador.

A continuación, se mencionan los indicadores de esta dimensión:

Desempeño óptimo de actividades laborales, lo que equivale a mayores posibilidades para el trabajador de lograr un desempeño idóneo en sus tareas.

Conformidad con su equipo de trabajo, los trabajadores de la empresa deben sentirse cómodos y satisfechos para poder lograr junto a los demás colaboradores los objetivos planteados por la compañía.

Reconocen y/o motivan su desempeño, pues premiar el desempeño actúa tanto a nivel de los colaboradores como de la organización ayudando a ampliar la satisfacción de los empleados y a mejorar la productividad empresarial.

c) Satisfacción en el trabajo: las organizaciones triunfantes encaminan ser excelentes lugares para trabajar e interiormente gratificantes para los individuos. El agrado en el trabajo tiene mucho que ver con la eficacia de vida en el trabajo, y que se describe a cómo se siente el individuo dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo favorece a cautivar talentos y a retenerlos, a conservar un clima organizacional sano, a motivar a los individuos y a conquistar su responsabilidad. Por supuesto, la satisfacción en el trabajo no establece una conducta en sí, sino que se trata de la actitud de los individuos a su función en la empresa.

Esta dimensión se puede medir a través de los indicadores siguientes:

Satisface a su jefe de área, lo cual es una parte importante del trabajo pues cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad.

Satisfecho con su actividad laboral, pues alcanzar la satisfacción laboral es algo que la mayoría de los colaboradores desean trabajar en algo que le guste, motive y apasione.

d) Resultados: Si el propósito es significativo, más que los medios, entonces la gerencia debe valorar los resultados de la labor del trabajador. También nos

menciona que esta constituye el conjunto de outputs es decir muestra las salidas de productos que la entidad exporta.

Esta dimensión puede medirse por medio del indicador:

Monitorean los resultados obtenidos por los trabajadores, esto se realiza con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos por la empresa.

### **1.3.2.5. Por qué se evalúa el desempeño**

Según Heredia y Cannon (2017) mencionan que todo individuo debe ser retroalimentado sobre su rendimiento para estar al tanto cómo realiza su trabajo y para corregirlo oportunamente. Sin ese feedback los sujetos caminan a ciegas. Para tener idea del potencial de los individuos, la entidad también debe saber cómo se desempeñan.

Así, los individuos y las entidades requieren saber toda relación a su desempeño. Las primordiales razones, según Heredia y Cannon (2017) explican el beneficio de las corporaciones por valorar el rendimiento de sus trabajadores, las cuales son:

a) Recompensas: La valoración del desempeño brinda un juicio consecuente que admite refutar incremento de salario, promociones, transferencias y, varios períodos, destituciones de colaboradores. Es la valoración por cualidades

b) Realimentación: valorar el desempeño brinda facilidades de obtener información sobre percepciones que los colaboradores tienen acerca de la interacción en el trabajo, su desempeño, cualidades y capacidades.

c) Desarrollo: Valorar el desempeño permite conocer la fortalezas y debilidades de cada uno de los trabajadores evaluados, por lo que se pueden tomar para el fortalecimiento de capacidades.

d) Relaciones: La valoración acepta a cada trabajador optimizar sus vínculos con los individuos que le rodean (administradores, pares, empleados) ya que deben estar al tanto que tan apropiado valoran su rendimiento.

e) Percepción: La valoración facilita a cada trabajador medios para estar al tanto lo que los individuos en su entorno que especulan relación a él. Esto mejoría la impresión que tiene de sí mismo y de su ámbito social.



f) Potencial de desarrollo: La valoración concede a la entidad medios para saber a fondo el potencial de mejora de sus trabajadores, de manera que logra precisar programas de valoración y mejora, sucesión, carreras, etc.

g) Asesoría: La valoración brinda, al administrador o al experto de recursos humanos, información que le interesará para asesorar y orientar a los trabajadores.

La labor de valorar el rendimiento establece una apariencia fundamental de la gestión de recursos humanos en las entidades, esta misma se compone a través de una función básica que de una u otra manera suele consumar en toda entidad actual. Al valorar el rendimiento de la entidad consigue información para la toma de decisiones: Si el desempeño es imperceptible a lo concreto, deben iniciar acciones correctivas; si el desempeño es agradable, debe ser alentado; la cual debe contar con un sistema formal de evaluación de desempeño permite a la gestión de recursos humanos evaluar sus procedimientos y debe cumplirse los procesos de realimentación, recompensas, etc. y perfeccionamiento del recurso humano piden información sistemática y documentada procedente del sistema de valoración de desempeño (Heredia & Cannon, 2017).

#### **1.3.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño**

Rieckmann (2017) manifiesta cuando un plan de valoración del desempeño se proyecta, sistematiza y desarrollo bien crea ganancias de corto, mediano y largo plazo. Los primordiales favorecidos son el individuo, el gerente, la organización y la comodidad.

Beneficios para el gerente como administrador de personas, según Rieckmann (2017):

a) Valorar el desempeño y conducta de los empleados, basado en factores de evaluación y con un sistema de medición capaz de contrarrestar la subjetividad.

b) Aportar medidas que optimicen el estándar de desempeño de sus empleados.

c) Informar a sus empleados para hacerles entender que la valoración del desempeño es un sistema imparcial, el cual les consiente conocer cómo está su desempeño.

d) Beneficios para la persona: Estar al tanto de las normas, es decir, los aspectos conductuales y desempeño de los colaboradores que la compañía estima.

e) Saber las perspectivas de su guía en cuanto a su desempeño y, según su evaluación, sus puntos fuertes y débiles.

f) Comprender las medias que el líder toma para optimizar su desempeño (programas de capacitación, de desarrollo, etc) y las que el propio empleado debe ejecutar por cuenta propia (aprendizaje, corrección de errores, calidad, atención en el trabajo cursos, etc.).

g) Crear una autoevaluación y una crítica oportuna en cuanto a su progreso y control personal.

### **1.3.2.7. Beneficios para la organización**

Por otro lado, los beneficios para la organización, según Rieckmann (2017) son:

a) Determinar su potencial humano de corto, mediano y largo plazo, y precisar la contribución de cada trabajador.

b) Reconocer a los colaboradores que requieren circular o desarrollarse en explícitas áreas de actividad, y escoger a quienes están capaces para un grado o transferencia.

c) Estimular su política de recursos humanos mediante oportunidades a los trabajadores (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con la incitación a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo.

En general podemos decir que el beneficio de la evaluación de desempeño de una compañía le favorece al poder comprobar el rendimiento y contribución de cada persona, su potencial de progreso y las actividades formativas que puedan necesitar en un momento dado. Con la evaluación de desempeño se pueden actualizar los planes profesionales y revisar los objetivos y metas de cada uno. A los mandos intermedios les beneficia para evaluar el comportamiento y la actitud, fomentar una comunicación más cercana, reconocer el desempeño y mostrar disposición y apoyo para ayudar a mejorar los resultados. En cuanto a los colaboradores, todos quieren hacer bien su trabajo y necesitan

saber si esto es así, si están progresando y si su esfuerzo está siendo útil para la compañía. (Rieckmann, 2017)

### **1.3.2.8. Objetivos de la evaluación del desempeño**

Silva (2018) reitera que la valoración del rendimiento no es una terminación en sí, sino, una herramienta para perfeccionar las conclusiones de los recursos humanos de la entidad. En síntesis, los objetivos esenciales de la valoración del rendimiento se pueden mostrar en tres frases:

- a) Admitir situaciones de medida permisible, para definir su uso.
- b) Condescender que los recursos humanos a manera transcendental superioridad competitiva de la entidad, cuyo rendimiento puede desenvolverse, comprensiblemente, como la representación de gerencia.
- c) Brindar proporciones de aumento y contextos de intervención positiva a todos los órganos de la entidad, sin dejar de lado los objetivos organizacionales como los objetivos de los individuos.

El propósito principal de llevar a cabo la evaluación de desempeño en una organización es determinar el valor del trabajo realizado por el empleado en la empresa, así mismo es de mucha utilidad para medir el nivel de competitividad de la organización ya que si tu equipo de trabajo demuestra eficiencia y logro de sus metas individuales y en su área, estarán contribuyendo al beneficio de la empresa en su totalidad; uno de los objetivos principales es calcular y establecer con claridad el desempeño de los colaboradores y sobre esa base establecer bonificaciones e incentivos (Silva, 2018).

Pérez (2017) nos manifiesta las siguientes ventajas de la evaluación del desempeño:

- a) Mejorar el desempeño: a través de la retroalimentación sobre el rendimiento, el administrador y el experto de personal ejecutan acciones apropiadas para optimizar el interés de cada miembro de la entidad.
- b) Políticas de compensación. Las valoraciones del desempeño favorecen a los individuos que toman decisiones a diagnosticar quiénes deben percibir una tasa de crecimiento.

c) Decisiones de ubicación. Las promociones, transferencias y separaciones se establecen habitualmente en el desempeño anterior o en el previsto.

d) Necesidades de capacitación y desarrollo: El desempeño escaso puede mostrar la necesidad de retornar a capacitar al trabajador. De modo semejante, el desempeño apropiado o mejor consigue indicar la existencia de una potencia implícita que aún no se utiliza.

e) Planeación y desarrollo de la carrera profesional. La retroalimentación sobre el desempeño orienta las disposiciones sobre oportunidades profesionales concretas.

f) Imprecisión de la información. El desempeño escaso podría sacar a relucir la existencia de deslices en análisis de puestos, planes de recursos humanos u otros aspectos del sistema de indagación del departamento de personal. Al confiar en indagación que no es concreta se tomarían decisiones inoportunas de preparación o asesoría.

g) Errores en el diseño del puesto. El desempeño escaso consigue indicar faltas en la concepción del puesto. Las valoraciones contribuyen a detallar estos errores.

h) Desafíos externos. – respaldo de la familia, la salud, las finanzas, etcétera. Si estos componentes salen como resultado de la evaluación de desempeño, es posible que el departamento de personal pueda proporcionar apoyo.

La clave principal para la evaluación de desempeño es fomentar una comunicación constructiva, destinada a promover la participación de cada persona para decidir con ella las pautas a seguir o los planes de mejora en las áreas detectadas. Todo ello para potenciar su plan de desarrollo profesional desde un contexto más integrador (Pérez E. , 2017)

### **1.3.2.9. Mediciones objetivas del desempeño**

Galpin (2014) indica que las medidas objetivas tienden a ser cuantitativas, fundamentas en por ejemplo, el número de unidades producidas, el dígito de mecanismos que implican defectuosas, la tasa de ahorro de materiales, la suma vendida en

términos financieros o cualquier otro que sea posible expresar matemáticamente. Medir objetivamente está ampliamente relacionado a los objetivos operativos.

#### **1.3.2.10. Mediciones subjetivas del desempeño**

Galpin (2014) precisa que las mediciones subjetivas del desempeño son las calificaciones no verificables, como las opiniones del evaluador.

#### **1.3.2.11. Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño**

Las evaluaciones constan de diversas metodologías para fijar el desempeño humano: Valorar el desempeño de una gran cifra de individuos internamente de las entidades, mediante discernimientos que ocasionen imparcialidad y al mismo periodo impulsen a los individuos, no es una labor fácil. Por ello diversas entidades cimientan sus propios métodos de evaluación, que se ciñen a sus características propias, y los dividen para evaluar al personal de dirección y de gerencia (donde prevalece la visión estratégica), los empleados de base (con predominio de la visión táctica) y los jornaleros (donde impera la visión de las operaciones). A estos métodos tradiciones corresponden las escalas gráficas, elección forzosa, investigación de campo, incidentes críticos y listas de verificación (González, 2017)

De acuerdo a González (2017), el Método de escalas gráficas es muy usual y promulgado por su sencillez. El empleo de este requiere tener mucho cuidado con la finalidad de neutralizar la subjetividad y la suspicacia del evaluador, a su vez estos pueden obstaculizar los resultados. Es un elemento cuantioso de análisis, por ende, se puede percibir mejor cuando disminuye los resultados a expresiones numéricas.

Así mismo este método mide el rendimiento de los individuos con factores específicos y reconocidos; emplea un cuadro de doble entrada, en la cual los factores de evaluación del rendimiento son representados mediante la línea horizontal, por otro lado, las categorías de diversificación de los componentes son interpretadas por las columnas verticales (González, 2017)

Según González (2017) se hallan 3 alternativas entre ambos extremos:

a) Escalas gráficas continuas: se especifica que en esta escala la evaluación del rendimiento se localiza en un punto cualquiera de la línea que los vincula puntualizando ambos extremos.

b) Escalas gráficas semi-continuas, esta grafica es equivalente a la escala continua con la disconformidad de que se finalizan asuntos intermedios definidos entre los puntos extremos de la escala, esto posibilita la evaluación.

c) Escalas gráficas discontinuas, estas escalas cuentan con una fija y detallada posición con respecto a sus marcas, por tanto, el evaluador deberá seleccionar la que mejor se ajuste para estimar el rendimiento.

González (2017) señala que procedimiento de elección obligada; radica en estimar el rendimiento de los humanos a través de enunciados variables con los cuales se describa el tipo de rendimiento individual. Esta agrupación está compuesta por dos, cinco o más enunciados, para ello el evaluador debe optar por la mejor no excediéndose de dos, con el fin de que dicho enunciado transmita de forma clara y precisa el rendimiento de la evaluación. Este proceder permite evaluar el rendimiento de manera fácil, bajo el nombre de Método de incidentes críticos.

#### **1.3.2.12.Métodos de evaluación con base en el pasado**

Amo (2017) declara que existen aspectos positivos y negativos de los métodos de evaluación, insiste que la importancia del rendimiento contrajo la invención de abundantes procedimientos con el fin de evaluar el desempeño de la labor del colaborador a partir de los resultados obtenidos antes de la evaluación. Ninguna técnica es perfecta por ello una parte considerable de estas técnicas establecen un empeño por trabajar las trabas que se perciben en distintos caminos.

Así mismo las metodologías de valoración que se fundamentan en el rendimiento retrospectivo comparten la superioridad de tratar sobre algo que ya aconteció y que en efecto incluso cierto punto puede ser calculado. La desventaja reside en la inviabilidad de cambiar. Sin embargo, cuando perciben retroalimentación sobre su rendimiento los trabajadores pueden saber dirigir sus energías hacia la finalidad apropiada y cambiar su conducta si es preciso (Amo, 2017)

Según Silva (2018) las técnicas evaluativas del rendimiento más habituales son:

a. Escala de puntuación

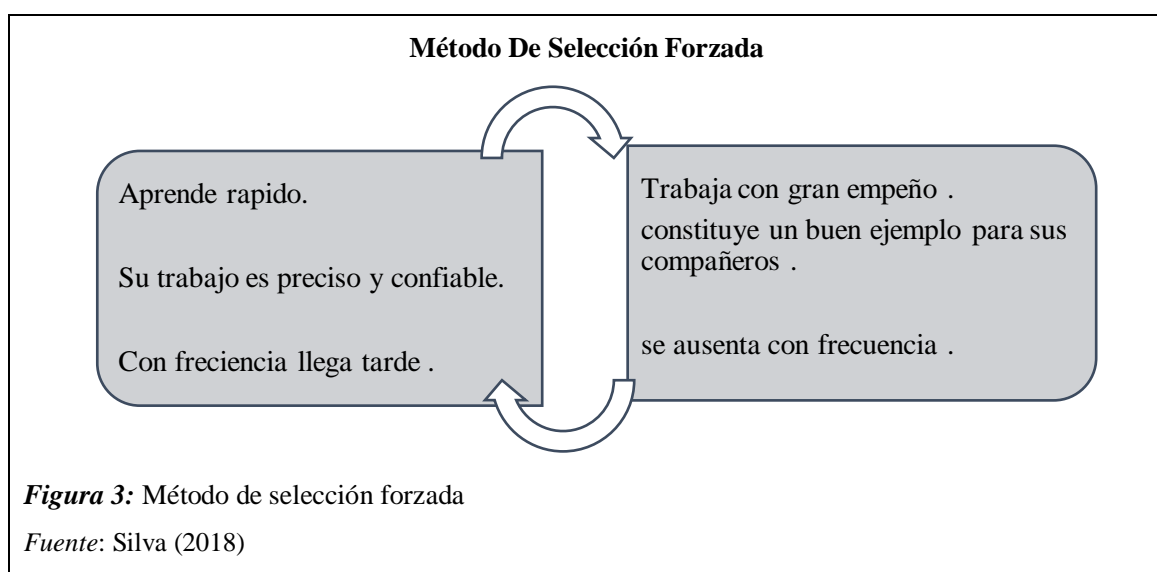
Manifiesta que la utilización de escalas de puntuación es el método más antiguo, método en el que el evaluador tiene la obligación de adjudicar una valoración personal del rendimiento del empleado en un nivel que va de bajo a alto.

b. Listas de verificación

Hace énfasis en la técnica, la cual solicita al individuo que concede la capacidad, seleccionar súplicas que relaten el rendimiento del colaborador y sus peculiaridades. El evaluador también suele ser el supervisor inmediato. Indistintamente con el criterio del supervisor (con o sin su permiso), el departamento de personal establece apreciaciones a los distintos puntos de la lista de verificación, de acuerdo con la significación de cada uno. La solución se nombra lista de verificación con valores. Dichos valores posibilitan la cuantificación con el fin de adquirir estimaciones absolutas.

c. Método de selección forzada

Revelan que este método es una obligación para el evaluador en la que éste selecciona la frase que describa mejor el desempeño del colaborador. Por ejemplo:



### **1.3.2.13.Método de registro de acontecimientos notables**

Tobon y Parra (2016) explican que el método implica que el evaluador lleve un registro físico o virtual de las acciones positivas y negativas del evaluado. Ello sucede en dos tipos, el primero sobre el periodo relevante a la evaluación. Por ellos este procedimiento es muy ventajoso para proveer retroalimentación al colaborador; de esta forma, acorta el resultado de distorsión que conservan en la mención de hechos nuevos. Gran fragmento de su certeza necesita de la claridad de las investigaciones que lleve el evaluador.

Cuando el evaluador registra incidencias negativas propias de las labores, el colaborador suele pensar que ese aspecto negativo le afectaría su evaluación general por un tiempo prolongado (Tobon y Parra, 2016, p.69)

### **1.3.2.14.Escalas de calificación conductual**

Parra y Müller (2018) manifiestan que estas escalas son utilizadas para comparar el desempeño del colaborador versus puntuales parámetros de conductas específicas a fin de reducir distorsiones y subjetividades, en base a manifestaciones descriptivas de un desempeño aceptable y no, según el puesto, supervisores, otros trabajadores, etc.

Así mismo, Parra y Müller (2018) señalan como escalas de calificación conductual a las siguientes:

#### a) Método de verificación de campo

La evaluación por medio de comparaciones o también llamadas evaluación en grupos se distribuye en otros métodos siempre que haya un común denominador, el cual se basa en rendimientos de personal comparables. La valoración de éstos es generalmente realizada por los supervisores dado que es una gran ventaja en las decisiones, promociones, distribución del personal por su nivel de observancia de los mismos (p. 312)

#### b) Método de establecimiento de categorías



En este método el evaluador hace un reclutamiento de personal para asignarles una nivelación de mejor a peor, por lo que, en conclusión, se observa la competitividad entre colaboradores y es evidente identificar el nivel de superación, pero no es natural acordar en cuanto; es posible que el trabajador que reciba el número dos sea casi semejante al número uno o muy mínimo a él. (p. 312)

c) Distribución forzosa

Aquí, a cada evaluador se le es solicitado un ordenamiento del personal en diferentes clasificaciones, como, por ejemplo, por norma, solo unos cuantos pueden ser colocados en cada categoría; pero con variaciones si se le da la facultad de otorgar puntos a sus subordinados (p.313).

d) Método de comparaciones pareadas

El estimador debe relacionar a cada colaborador con todos los que están valorados en el propio grupo. La base para la comparación es el rendimiento general; se dice que el número de períodos que cada colaborador es apreciado superior a otro puede añadir para que forme un índice. El colaborador selecto la mayoría de veces es el deseable en el parámetro designado (p. 314).

e) Métodos de evaluación basados en el desempeño futuro

Indican que el uso de las metodologías de valoración fundados en el desempeño durante lo ocurrido muestra un poco el intento de acarrear un país partiendo tan solo de textos de tradición patriótica: los textos revelan lo ya ocurrido, no lo que acontecerá a futuro; los métodos de valoración basados en el desempeño futuro se enfocan en el desempeño por venir la valoración del personal del trabajador o el establecimiento de objetivos de desempeño. Dentro de estos métodos se consideran las siguientes técnicas:

*Autoevaluaciones*

El que los individuos se autoevalúen consigue componer una técnica de valoración muy beneficiosa, si la finalidad es incitar el incremento particular. Cuando los colaboradores se autoevalúan, es mucho menos posible que se muestren cualidades defensivas, elemento que estimula al progreso propio. (Parra & Müller, 2018)

Las autoevaluaciones pueden ser utilizadas a valorar el rendimiento retrospectivo como al rendimiento futuro. Este modo no solo consiente que el personal

participe en el asunto de autodesarrollo, sino que también provee al supervisor retroalimentación de primera calidad relación a lo que debe crear con el fin de descartar dificultades para el beneficio de los niveles de rendimiento solicitados por el puesto (Parra & Müller, 2018)

#### *Administración por objetivos*

Según Parra y Müller (2018), la habilidad de la administración por objetivos radica en que el supervisor y el empleado establecen colectivamente los objetivos de desempeño ansiados, lo excelente es que estos objetivos se creen por alianza equitativa y que sean insumables de manera objetiva. Si se efectúan ambas situaciones, los trabajadores quedarán más motivados para alcanzar sus objetivos porque participan en su formulación.

Cuando se establecen objetivos a futuro, los trabajadores consiguen el favor de carácter motivacional de referir con una meta concreta para crear y dirigir sus energías. Los objetivos a futuro ayudan también a que el trabajador y supervisor comenten las necesidades concretas de desarrollo del trabajador; cuando se lleva a cabo en forma adecuada, los comentarios sobre el desempeño se concentran en los objetivos del puesto y no en aspectos de la calidad particular. (Parra & Müller, 2018)

Estos programas administrativos por objetivos presentan dificultades en la práctica ya que, en ocasiones, los objetivos planteados son en exceso ambiciosos y en contraste, otros no abarcan lo suficiente. Cuando esto pasa, se tienen colaboradores que se sienten tratados injustamente y otros casos, que olvidan o posponen labores en ciertas áreas (Parra y Müller, 2018, p. 316).

#### *Evaluaciones psicológicas*

No todas las entidades (por lo general las de gran tamaño) manejan los servicios de planta de psicólogos profesionales. Cuando se usan psicólogos para las valoraciones, su cargo principal está en la valoración del potencial del sujeto y no en la audacia de su desempeño anterior. La valoración suele constar en entrevistas de profundidad, exámenes psicológicos, pláticas con los supervisores y una verificación de otras evaluaciones. El psicólogo prepara a continuación una evaluación de las características intelectuales, emocionales, de motivación y otras más, que pueden permitir el pronóstico del desempeño a futuro. (Parra & Müller, 2018)

La labor de un profesional en psicología puede centrarse en un solo hecho, como la valoración de que tan idóneo es el candidato para cubrir la vacante libre, o para evaluar a nivel global, el potencial de cada colaborador de la empresa (Parra y Müller, 2018, p. 317).

#### *Evaluación de 360°*

González (2017) nos dice que esta evaluación está compuesta por el contexto externo que rodea a cada individuo. Dicha evaluación es en representación circular elaborada por todos los compendios que tienen una interacción con el evaluado. Los participantes suelen ser el superior, los colegas o compañeros de trabajo, los empleados, los clientes internos y los externos, los proveedores y todos los individuos que invierten en entorno al evaluado con una trascendencia de 360°. Es la forma absoluta de evolución, porque la indagación desciende de todos lados y proporcionan las condiciones para que el sujeto se ajuste a las muy diferentes instancias que percibe de su entorno laboral o de sus distintos asociados (p. 205).

En general decimos que la valoración de 360 grados sirve para calcular el desempeño del personal, calcular capacidades y trazar programas de mejora; pretende de dar a los trabajadores una representación de su desempeño. Al alcanzar participaciones a partir todos los ángulos es decir jefes, compañeros, subordinados, clientes internos, etc.; con el objetivo de dar retroalimentación, el principal objetivo de la evaluación de 360 grados es el desarrollo de las personas (González, 2017).

#### *Centro de evaluación*

El uso de centros de valoración compone otro procedimiento para la evaluación del potencial a futuro, pero no se fundamentó en las terminaciones de un psicólogo. Simbolizan una forma generalizada para la evaluación de los trabajadores que se basa en varios tipos de evaluación y múltiples evaluadores. Esta habilidad suele monopolizar para un conjunto gerencial de nivel intermedio que muestra potencia de mejora a futuro (González, 2017)

Este camino es caro en requisitos de tiempo y dinero, además demanda un establecimiento especializada, así como la presencia de diversos evaluadores de muy alto nivel que son auxiliados por psicólogos y otro personal experto; solicita así mismo apartar de sus funciones al valioso personal que está en evaluación, así como otros

gastos. El uso de estos centros, sin embargo, cada vez es más habitual, sobre todo en el caso de entidades grandes que se hallan en el proceso de crear directivos de valioso nivel (González, 2017)

Este método es trascendental en las compañías grandes que se hallan en el proceso de constituir directivos de alto nivel, los resultados son ventajosos para el asunto de gerencia y las decisiones de su establecimiento. (González, 2017)

#### *Capacitación de los evaluadores*

Silva (2018) menciona que, ya sea que se opte por una técnica semejante sencilla o por un complejo centro para la operación de núcleos de evaluación, los evaluadores requieren conocimientos acerca del sistema y el objetivo que se traza. Ciertos departamentos del personal facilitan a los evaluadores el manual que describe con detalle los métodos y políticas en actividad.

Por lo usual las reuniones de formación para evaluadores se preponen manifestar el modo, el mecanismo de las aplicaciones, los posibles errores o fuentes de distorsión y las respuestas a las preguntas que logran surgir. Durante el asunto pueden ejecutar evaluaciones entre los asistentes para facilitar experiencia a los futuros evaluadores; en las sesiones de capacitación para evaluadores también suele explicar la periodicidad de la práctica. La mayor parte de las compañías latinoamericanas practica dos evaluaciones formales de empleo de cada empleado por año. En el caso de los nuevos empleados o de los que tienen dificultades de desempeño, las evaluaciones pueden acarrear con mayor costumbre. (Silva, 2018, p. 319-320).

Entrevista de evaluación, son reuniones de comprobación del desempeño que facilitan a los trabajadores retroalimentación relación a su acción en el pasado y su capacidad a futuro. El evaluador puede ofrecer esa retroalimentación mediante múltiples metodologías: la de convencimiento, la de dialogo y la de solución de problemas. En la de enfoque de seguridad se usa más con los empleados de poca antigüedad, en el enfoque de dialogo se solicita al trabajador para que muestre sus obstrucciones defensivas, sus excusas y sus quejas y por último en el camino de solución de inconvenientes reconoce los conflictos que pueden entorpecer el desempeño del trabajador (Silva, 2018, p. 321).

Asimismo, Silva (2018) manifiesta que la comunicación de la derivación al empleado es un punto esencial de casi todos los procedimientos de valoración

de desempeño. Nada gana la evaluación si el mayor interesado el cual es el propio empleado no llegase a conocerla. Es importante dar a conocer las indagaciones sustanciales y significativas acerca de su desempeño, de este modo se apoya a que los objetivos de la política puedan lograr la satisfacción. En esta conversación se da conocer al empleado la oportunidad no solo de instruirse y conocer lo que el jefe espera de el en procesos de calidad, cantidad y metodologías de trabajo con la peculiaridad de estar al tanto de las cogniciones de esta evaluación.

### **Definición de la terminología**

**Colaborador:** persona física que realiza una prestación física o moral, a otra persona natural o jurídica, que realiza un trabajo que requiere de personal subordinado (Moreno, Zea, & Molina, 2017)

**Empresa:** unidad económica productiva que cumple con el rol creador o de aumento de utilidades de bienes o servicios, nace para responder a los fines del hombre (Pérez E. , 2017).

**Desempeño:** grado en las labores del trabajo son logradas, por lo que su evaluación da a conocer si la persona a cargo de esas labores cumple o no con lo necesario y suficiente para continuar en el puesto (González, 2017)

**Motivación:** disposición para la acción, para satisfacer un deseo, lograr una meta, o necesidad que condiciona esa actuación (Amo, 2017)

**Evaluación del desempeño:** es una valoración sistemática, del actuar individual de las personas en base a sus labores asignadas, los resultados conseguidos, las competencias con las que se desenvuelve y su potencial de desarrollo (Silva, 2018)

## **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera un programa de motivación ayudará a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen que la justificación implica determinar los motivos que llevaron a la realización del estudio y, que la explicación de estas razones, pueden agruparse en teóricas, metodológicas y sociales.

Desde el punto de vista teórico la presente investigación utilizó el discernimiento existente de la teoría de motivación, explicada en el libro de Motivación de personal según Amo (2017) y Organización de eventos empresariales según Arrogante (2018) y para el desempeño laboral, se utilizaron las bases teóricas descritas en el libro Medir el desempeño: La cara humana del cambio de Galpin (2014), La Gestión Del Talento Humano en Latinoamérica: Análisis de Algunas Experiencias de Tobon y Parra (2016), 9 claves para una gestión humana estratégica: Catorce expertos internacionales explican cómo alinear la gestión de personas con el negocio de Parra y Müller (2018), Métodos de compensación basado en competencias de González (2017), La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano de Silva (2018); para finalmente lograr proponer un programa de motivación, para la mejora del desempeño laboral , por tal razón las estrategias cumplen un papel significativo en el logro de este objetivo.

A partir del punto de vista metodológico esta investigación es de tipo Descriptiva, ya que describe una realidad problemática en un tiempo determinado, y además permitirá medir y definir cada una de las variables, dentro del ambiente corporativo. También es de tipo propositiva porque va proponer estrategias de motivación, que va permitir mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC. Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la cual valdrá como modelo para futuras investigaciones con respaldo en la validación que tendrá esta encuesta, y estos resultados serán ingresados al software SPSS para medir el grado de relación a través del coeficiente de Pearson.

Desde el punto de vista social la presente investigación permitirá solucionar la problemática actual que se viene dando dentro de la empresa PROCOMSAC, la cual está afectando directamente al área de producción, disminuyendo la productividad de los colaboradores.

Pero lo más importante es que se busca que un personal bien motivado, el cual labora en buenas condiciones de trabajo, que se identifica con las políticas de la organización y administración, que cuenta con un salario adecuado y seguridad en el puesto, y se relaciona con el supervisor, con los compañeros de trabajo su desempeño laboral será el más óptimo para beneficio de la organización y sobre todo para elaborar un producto de calidad que permita cumplir con las expectativas de sus clientes.

## **1.6. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: Con un programa de motivación se mejora el desempeño de los colaboradores la empresa PROCOMSAC – Pimentel.

H<sub>0</sub>: Con un programa de motivación no se mejora el desempeño de los colaboradores la empresa PROCOMSAC. Pimentel.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.

### **1.7.2. Objetivo Específicos**

Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores en la empresa PROCOMSAC.

Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.

Analizar los factores de motivación que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **2.1.1. Tipo de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación descriptiva busca puntualizar las propiedades, características y rasgos significativos de cualquier fenómeno que se analice. Detalla tendencias de un conjunto o población.

La presente investigación fue descriptiva ya que se describió describir una realidad problemática específica de la empresa PROCOMSAC, de su situación de las dos variables de estudio, para definir las y medirlas.

Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014) asevera que la investigación propositiva tiene como objetivo solucionar la problemática determinada según el estudio planteado, así como también hallar respuestas, relacionar o generar conocimiento para el mejoramiento de un individuo, comunidad u organización.

Es Propositiva, ya que como objetivo último se planteó la propuesta de estrategias de motivación que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.

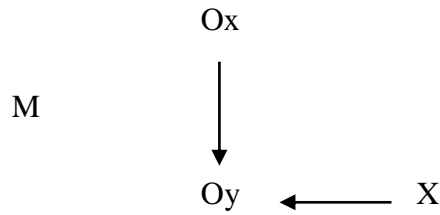
#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) esta investigación se da dentro de un carácter no experimental ya que son estudios que se ejecutan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos tal y como se dan en su contenido originario, para analizarlos.

Enfoque cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2014) explica que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a realizar una medición” Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico SPSS, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque se describió, explicó y predijo los fenómenos de estudio para la recolección de datos para lograr probar hipótesis, generar y probar teorías.





Donde:

M= muestra

Ox= Motivación

Oy=Desempeño

X=Programa de motivación

## 2.2. Población y muestra

Hernandez, Fernandez, y Baptista (2014) consideran a la población como un universo o grupo de personas a las que se dirige la investigación. La muestra es parte representativa de la población o universo, la cual se determina en base a diversos métodos o llamado muestreo.

**Población:** Por tal, la población en el presente estudio corresponde a los colaboradores totales de PROCOMSAC, la cual cuenta con un total de 199 y a su vez están distribuidos por 188 obreros y 11 administrativos.

**Muestra:** Es parte representativa de la población o universo, la cual se determina en base a diversos métodos o llamado muestreo. Se utilizó un muestreo no probabilístico.

## 2.3. Variables y operacionalización

### 2.3.1. Variables

#### Variable independiente: Motivación

Amo (2017) define a esta variable como la estimulación, dirección y conservación de la conducta humana. En el ambiente laboral se indica al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso a que nos referimos origina que se desencadene el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o bien a una

reflexión. Ante un estímulo proporcionado a una persona, esta reaccionara de una manera u otra dependiendo todo de lo que podemos llamar “su patrón de comportamiento” (p.86).

### **Variable dependiente: Desempeño Laboral**

Silva (2018) valora el desempeño laboral como un procedimiento por el cual se puede apreciar el beneficio global del colaborador. Compone un cargo principal que de una u otra forma suele formalizar en toda entidad flamante. La mayor parte de los trabajadores delega adquirir retroalimentación respecto a la manera en que cumple sus funciones, y los individuos que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros trabajadores tienen que valorar el desempeño particular para concluir con las acciones que han de tomar (p.295).

### 2.3.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Motivación*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTO	IINDICE
Independiente MOTIVACIÓN	Higiénicos	Condiciones de trabajo y bienestar	-Los espacios donde laboran le permiten realizar sus actividades de manera satisfactoria.	Encuesta Cuestionario	Escala de Likert:  1.Totalmente en desacuerdo  2.En desacuerdo  3.Indiferente  4.De acuerdo  5.Totalmente de acuerdo
		Políticas de la organización y administración	-Considera que las políticas de la organización son muy estrictas y repercuten en su motivación.		
		Relaciones con el supervisor	-La comunicación que existe entre el supervisor y colaborador es de forma cordial.		
		Competencia técnica del superior	-Las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz sus funciones.		
		Salario y remuneración	-El salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa. -La organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores.		
Seguridad en el puesto	-Los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades -Los implementos de seguridad que posee la				

---

		<p>empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades.</p> <p>-El apoyo entre compañeros es permanente y especialmente se da en caso de emergencia.</p> <p>-La convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones.</p>
	Relaciones con los colegas	
	Delegación de responsabilidad	-Considera usted que posee las capacidades para ascender de puesto.
	Libertad para decidir cómo realizar una labor	-Cuando se me otorga responsabilidades superiores me siento motivado a seguir mejorando mis funciones.
Motivacionales		- La empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones con el fin de cumplir los objetivos propuestos.
	Posibilidades de ascenso	- La empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores. - El plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores me motivan a esforzarme más en mis funciones.
	Utilización plena de las habilidades personales	-Las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador.

---

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable Desempeño Laboral*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	INDICE
Dependiente <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	EFICACIA DE EQUIPO	Actitudes laborales positivas	Las actividades laborales de su área se realizan en equipo.	Encuesta Cuestionario	Escala de Likert:  1.Totalmente en desacuerdo  2.En desacuerdo  3.Indiferente  4.De acuerdo  5.Totalmente de acuerdo
		Capacidad para tomar decisiones	Usted se siente capaz de tomar decisiones y resolver problemas en el área que labora.		
	COMPORTAMIENTO	Desempeño óptimo de actividades laborales	Su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe.		
		Conformidad con su equipo de trabajo	Usted se encuentra conforme con la integración de su equipo de trabajo.		
		Reconocen y/o motivan su desempeño	Usted considera que reconocen y motivan su desempeño laboral.		
	SATISFACCIÓN LABORAL	Satisface a su jefe de área	Usted cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato de su área.		
		Satisfecho con su actividad laboral	Usted se encuentra satisfecho con su actividad laboral asignada en su área.		
RESULTADOS	Monitorean los resultados obtenidos por los trabajadores	Usted considera que la empresa PROCOSAC monitorea de manera constante sus resultados.			

*Fuente:* Elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnicas**

#### **Encuesta**

Bernal (2015) define a esta técnica como una de recolección de información por medio de valoraciones, opiniones, intereses, entre otros, de los individuos participantes de un estudio (p.63).

La encuesta se utilizó como técnica para recolectar información y determinar la motivación y el desempeño de la empresa PROCOMSAC. En otras palabras, la encuesta es propicia cuando se quiere obtener un conocimiento colectivo ya que aborda gran indagación y exploración de información.

### **2.4.2. Instrumento**

#### **Cuestionario**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) este instrumento se apoya en una serie de preguntas respondidas por escrito, generalmente de tipo cerrada y de opción única, para obtener datos sobre las variables investigadas (p. 292).

El cuestionario permitió extraer la información precisa de los trabajadores participantes de la muestra a fin de cumplir con los objetivos establecidos. En la variable motivación tenemos 16 preguntas y en la variable desempeño 8 en total consta de 24 preguntas que serán realizadas al personal de la empresa PROCOMSAC. El cuestionario fue aplicado con la finalidad de obtener información sobre la motivación y el desempeño en la empresa PROCOMSAC y como medida la escala de Likert muestra 5 niveles y estos son los siguientes:

“Totalmente en desacuerdo”

“En desacuerdo”

“Indiferente”

“De acuerdo”

“Totalmente de acuerdo”

## 2.5. Procesamiento de análisis de datos

La investigación se desarrolló en base al siguiente método para el análisis de datos:

Método deductivo, Bernal (2015) sostiene que con este método se pueden reconocer aspectos específicos o particulares de contextos generales. En la tesis el uso de este método fue para conseguir los datos generales, es decir se aplicaron las encuestas para luego poder analizar y clasificar la información.

Con la información recopilada se creó una base de datos para elaborar los gráficos de la encuesta aplicada, para lo cual se utilizó EXCEL y también el SPSS para comprobar el grado de confianza de la investigación. Para indicar los puntos positivos y negativos en la organización y luego realizar una propuesta, los datos fueron procesados en base al cuadro de Operacionalización de variables.

Para la recolección de datos se empleó el cuestionario, en el cual se diseñaron una serie de preguntas para determinar el grado de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, luego el cuestionario fue validado por los docentes para la aplicación de la encuesta y realizar el posterior procesamiento de los datos en el SPSS para realizar el análisis de los resultados y establecer las conclusiones.

Se planearon las funciones a ejecutar para establecer la propuesta:

Se calcularon los datos y se examinó la indagación.

Se consumó proporcionando las observaciones pertinentes.

**Tabla 3**

*Estadísticos de fiabilidad de la variable motivación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	16

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 4**

*Estadísticos de fiabilidad de la variable desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	8

*Fuente:* Elaboración propia

## **Análisis estadísticos e interpretación de los datos**

Para el proceso estadístico de datos se usó el software Microsoft Excel y para la presentación de Tablas y gráficos estadísticos. Para ejecutar el análisis de fiabilidad se empleó el programa SPSS para calcular la fiabilidad a través del alfa de Cronbach,

Con la información que recopilada se creó una base de datos para la elaboración de los gráficos de la encuesta aplicada, donde se utilizó el software Microsoft EXCEL y también el paquete estadístico SPSS para comprobar el grado de confianza de la investigación.

Para indicar los puntos positivos y negativos en la organización y luego realizar una propuesta, los datos se procesaron en base al cuadro de Operacionalización de variables.

### **2.6. Criterios éticos**

Alcaraz, Rojas, y Noreña (2012) manifiestan que en toda investigación los autores deben comprometerse a desarrollar desde un inicio su estudio en base a criterios éticos que les permitan salvaguardar la calidad de su trabajo de principio a fin, como, por ejemplo:

**Tabla 5**

*Criterios de rigor ético*

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
<b>Claridad en los objetivos de Investigación</b>	Objetivos claros y precisos que evadan las posibles desviaciones en la investigación.
<b>Transparencia en los datos obtenidos</b>	Los datos recopilados no tuvieron modificación o alteración alguna, ya que lo que se trabajó en base a la situación real de la empresa y observar la mejora.
<b>Confidencialidad</b>	A los participantes de la investigación se les indicó explícitamente que la información recaudada fue protegida y que no se divulgó sin su consentimiento.

*Fuente:* Alcaraz, Rojas y Noreña, (2012)



## 2.7. Criterios de rigor científico

Alcaraz, Rojas, y Noreña (2012) indica que, en pro de investigaciones veraces, ha surgido conceptualizaciones de criterios científicos que estos estudios deben cumplir para la calidad de la misma. Los criterios de rigor científico que fueron tomados en cuenta son:

**Tabla 6**

*Criterios de rigor científico*

<b>Criterio Rigor Científico</b>	<b>Investigación Cuantitativa</b>	<b>Medición</b>
<b>Valor de verdad</b>	Validez interna	Hay vínculo entre el contexto moderno y los datos recopilados de la encuesta.
<b>Consistencia</b>	Fiabilidad interna	Consta un nivel de confianza elevado entre los instrumentos que se relacionan con los indicadores.
<b>Neutralidad</b>	Objetividad	El estudio se ejecutó independientemente, ya que no influyó en los resultados del investigador.

*Fuente:* Alcaraz, Rojas, y Noreña (2012)

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

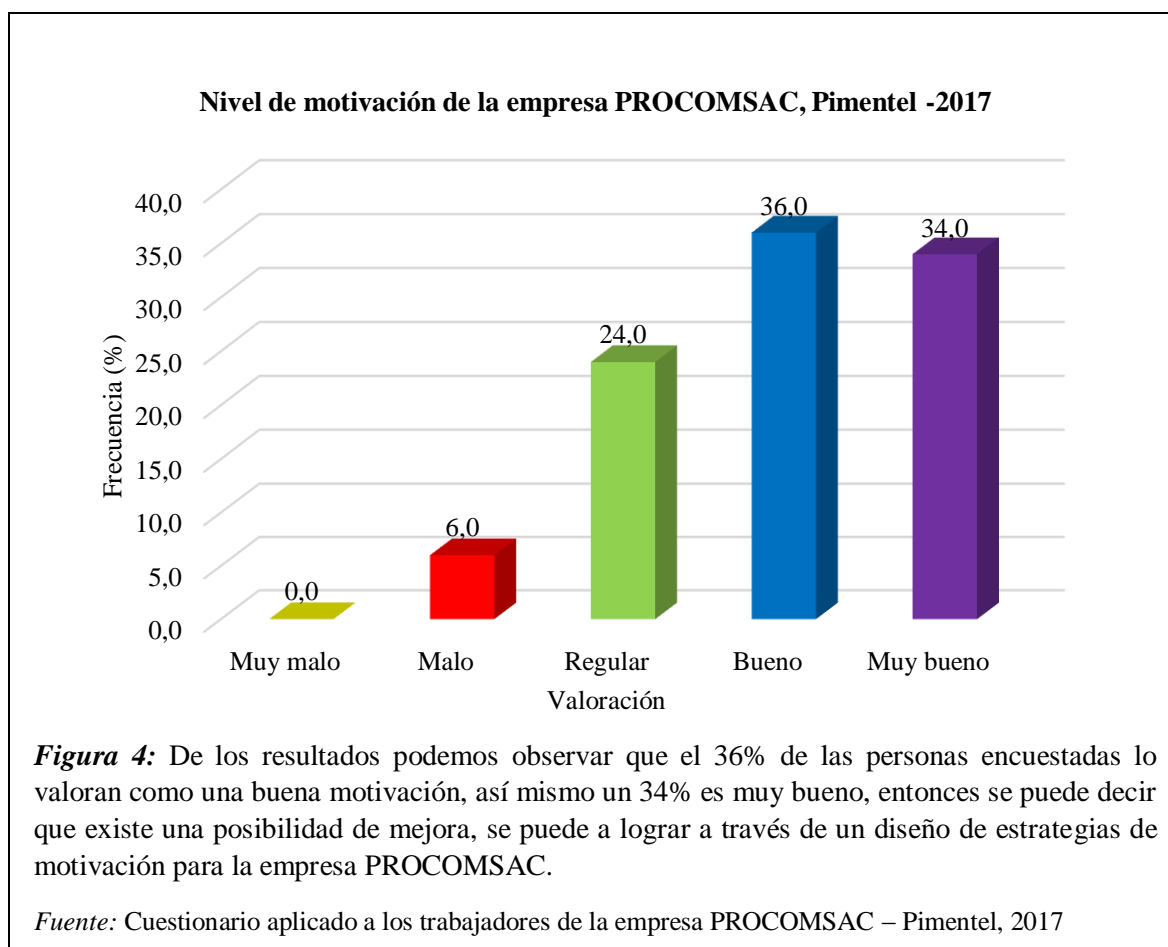
#### Análisis del nivel de motivación de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017

**Tabla 7**

*Nivel de motivación de la empresa PROCOMSAC, Pimentel- 2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	3	6.0	6.0	6.0
Regular	12	24.0	24.0	30.0
Bueno	18	36.0	36.0	66.0
Muy bueno	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



**Análisis del nivel de motivación por dimensiones de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017**

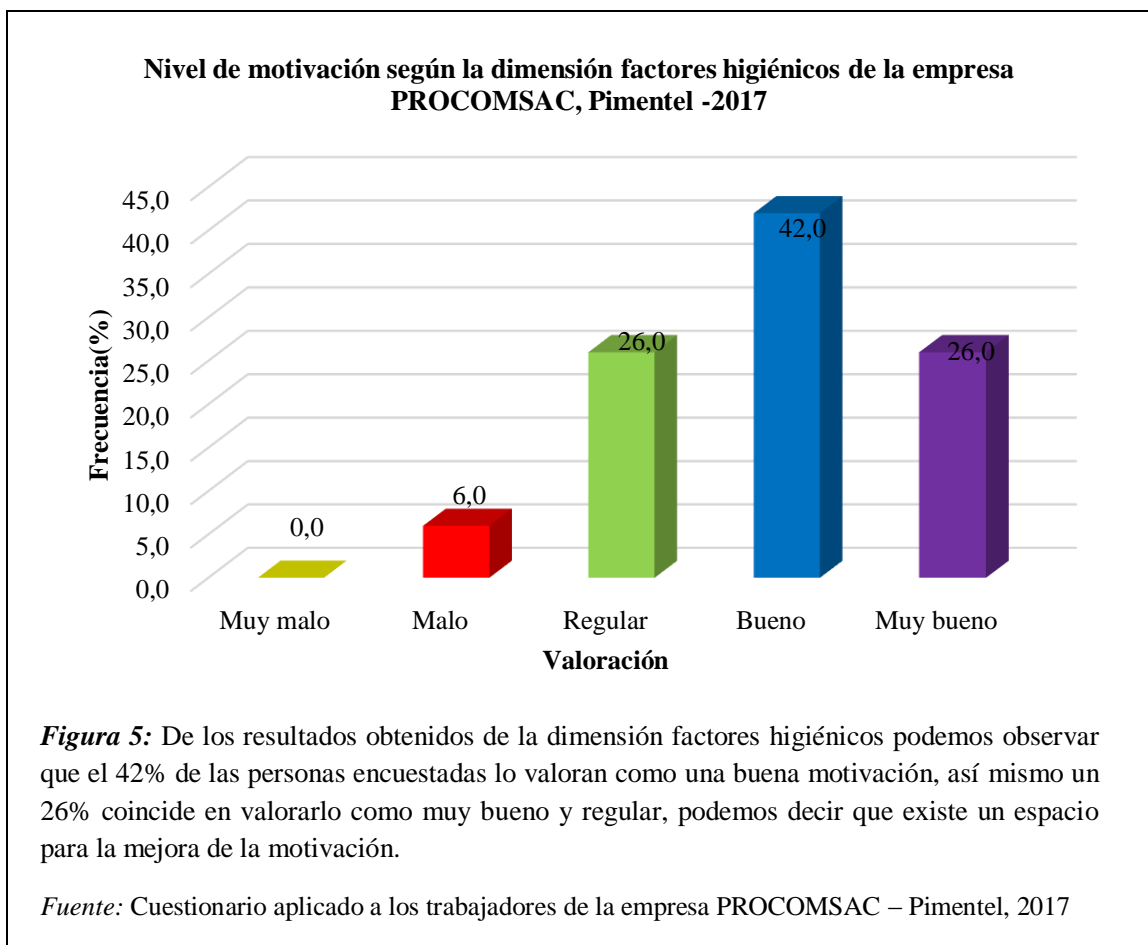
**Tabla 8**

*Nivel de motivación según la dimensión factores higiénicos de la empresa PROCOM*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	3	6.0	6.0	6.0
Regular	13	26.0	26.0	32.0
Bueno	21	42.0	42.0	74.0
Muy bueno	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*S.A.C, Pimentel-2017*

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

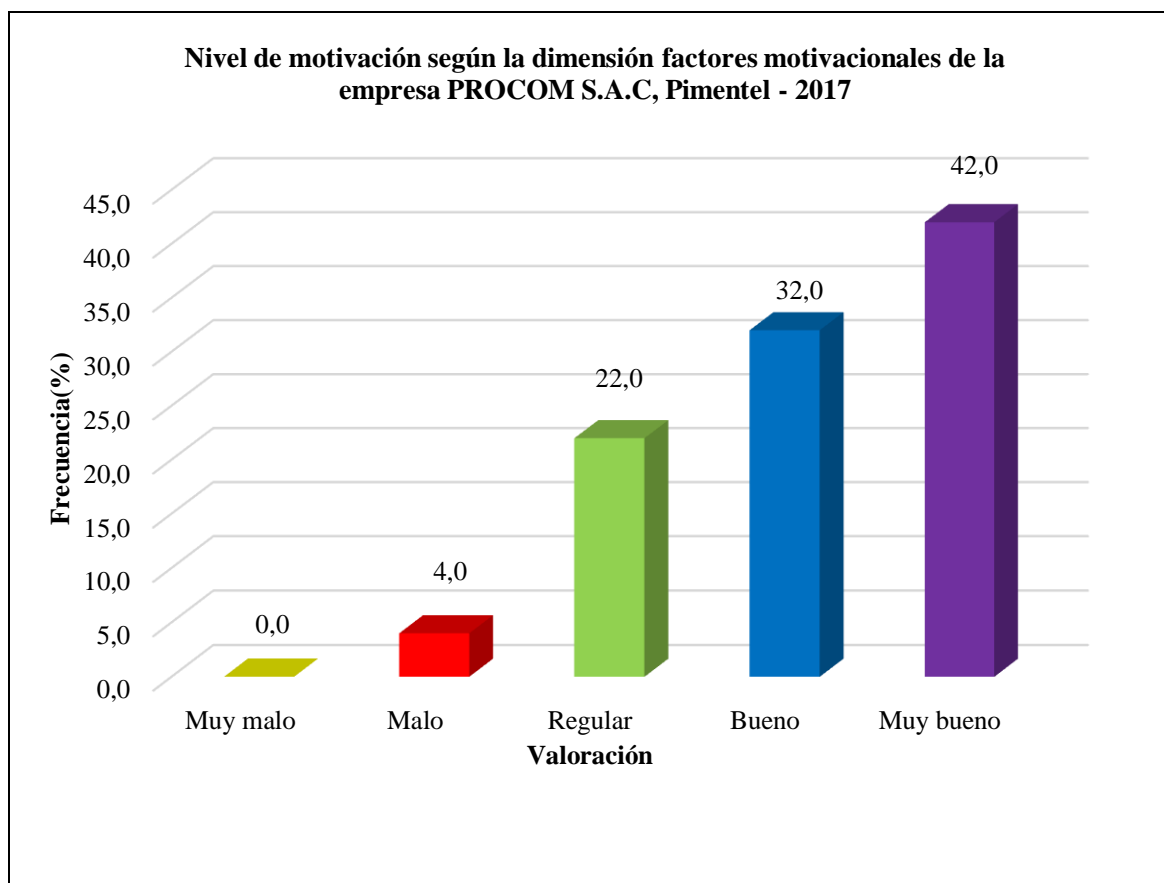


**Tabla 9**

*Nivel de motivación según dimensión factores motivacionales de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel 2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	2	4.0	4.0	4.0
Regular	11	22.0	22.0	26.0
Bueno	16	32.0	32.0	58.0
Muy bueno	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017.



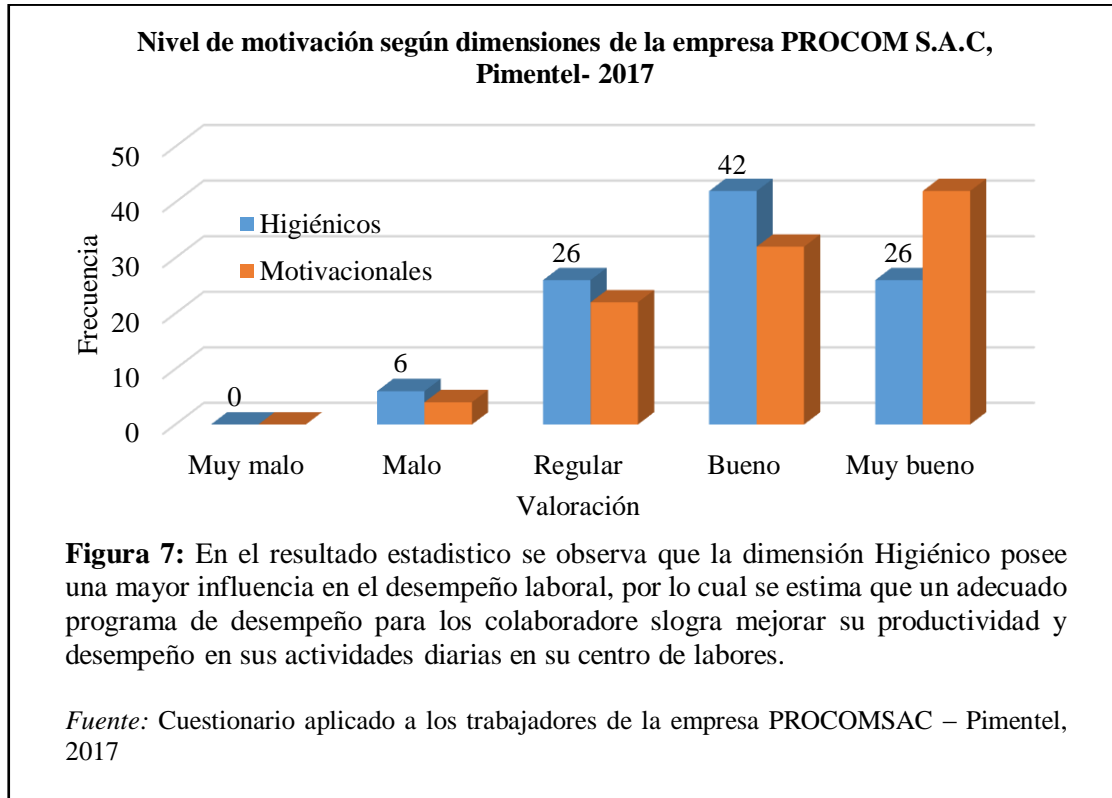
**Resumen del nivel de motivación según dimensiones de la empresa PROCOMSAC, Pimentel-2017**

**Tabla 10**

*Nivel de motivación según dimensiones de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017*

Motivación	Dimensiones	
	Higiénicos (%)	Motivacionales (%)
Muy malo	0.0	0.0
Malo	6.0	4.0
Regular	26.0	22.0
Bueno	42.0	32.0
Muy bueno	26.0	42.0
Total	100.0	100.0

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



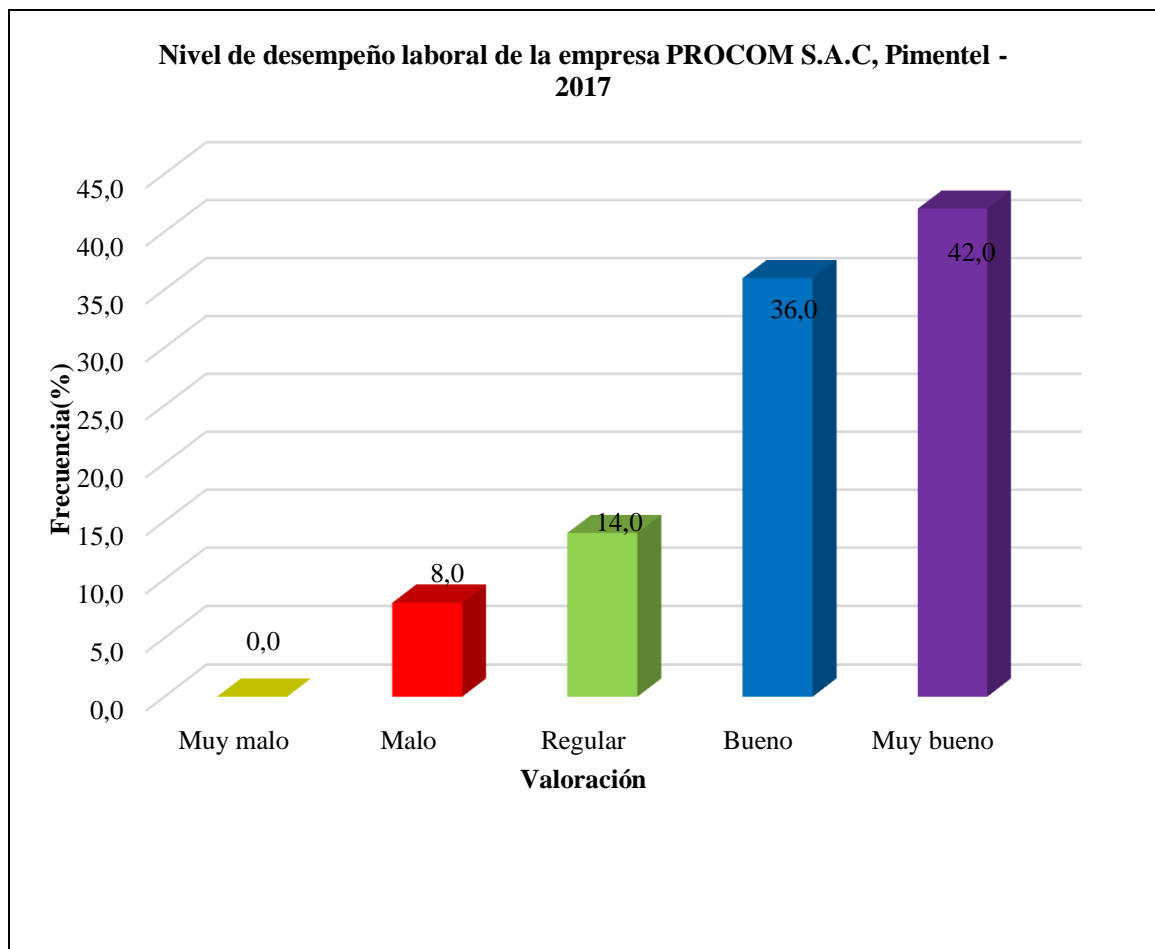
**Análisis del nivel de desempeño laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017**

**Tabla 11**

*Nivel de desempeño laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	4	8.0	8.0	8.0
Regular	7	14.0	14.0	22.0
Bueno	18	36.0	36.0	58.0
Muy bueno	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



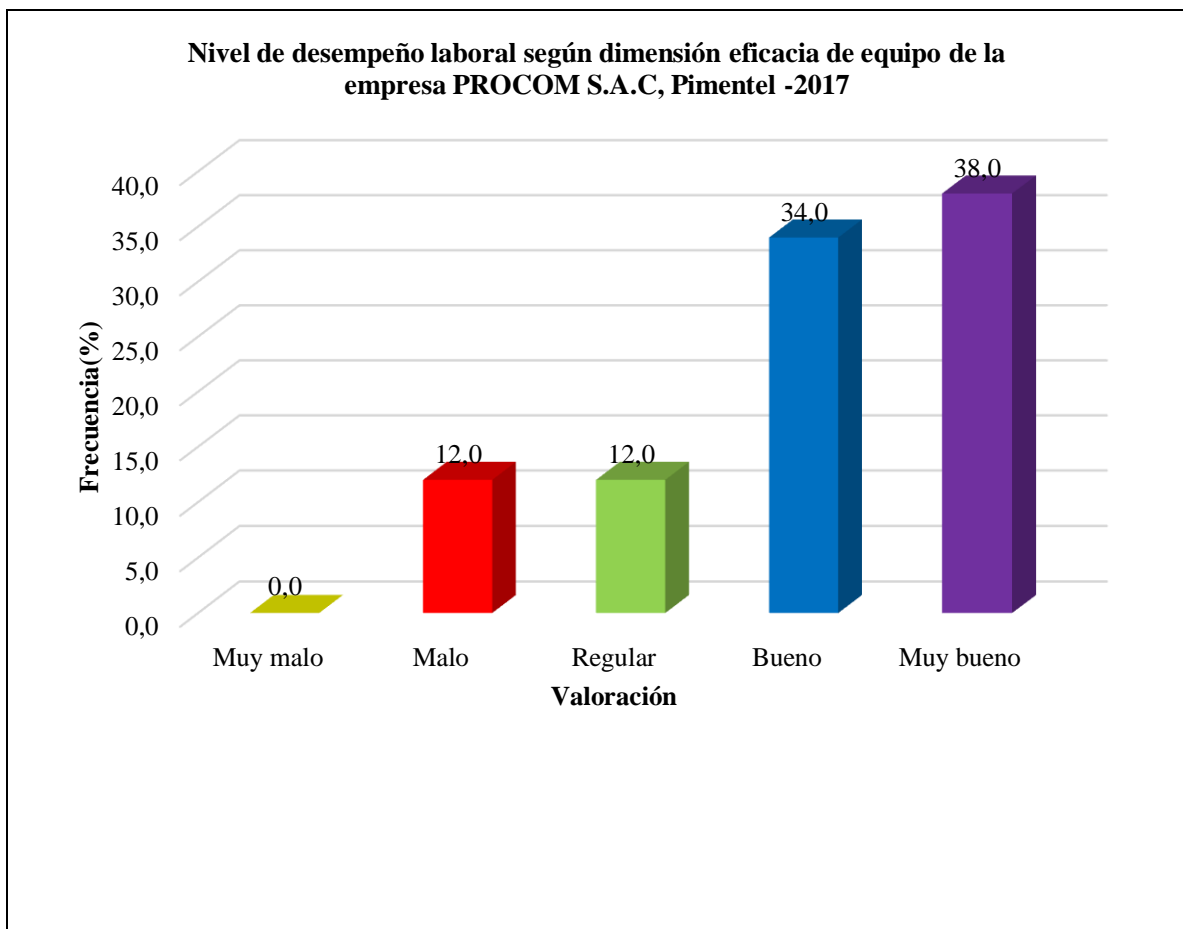
**Análisis del nivel de desempeño laboral, según la dimensión eficacia de equipo de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel - 2017**

**Tabla 12**

*Nivel de desempeño laboral, según dimensión eficacia de equipo de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel 2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	6	12.0	12.0	16.0
Regular	6	12.0	12.0	28.0
Bueno	17	34.0	34.0	62.0
Muy bueno	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

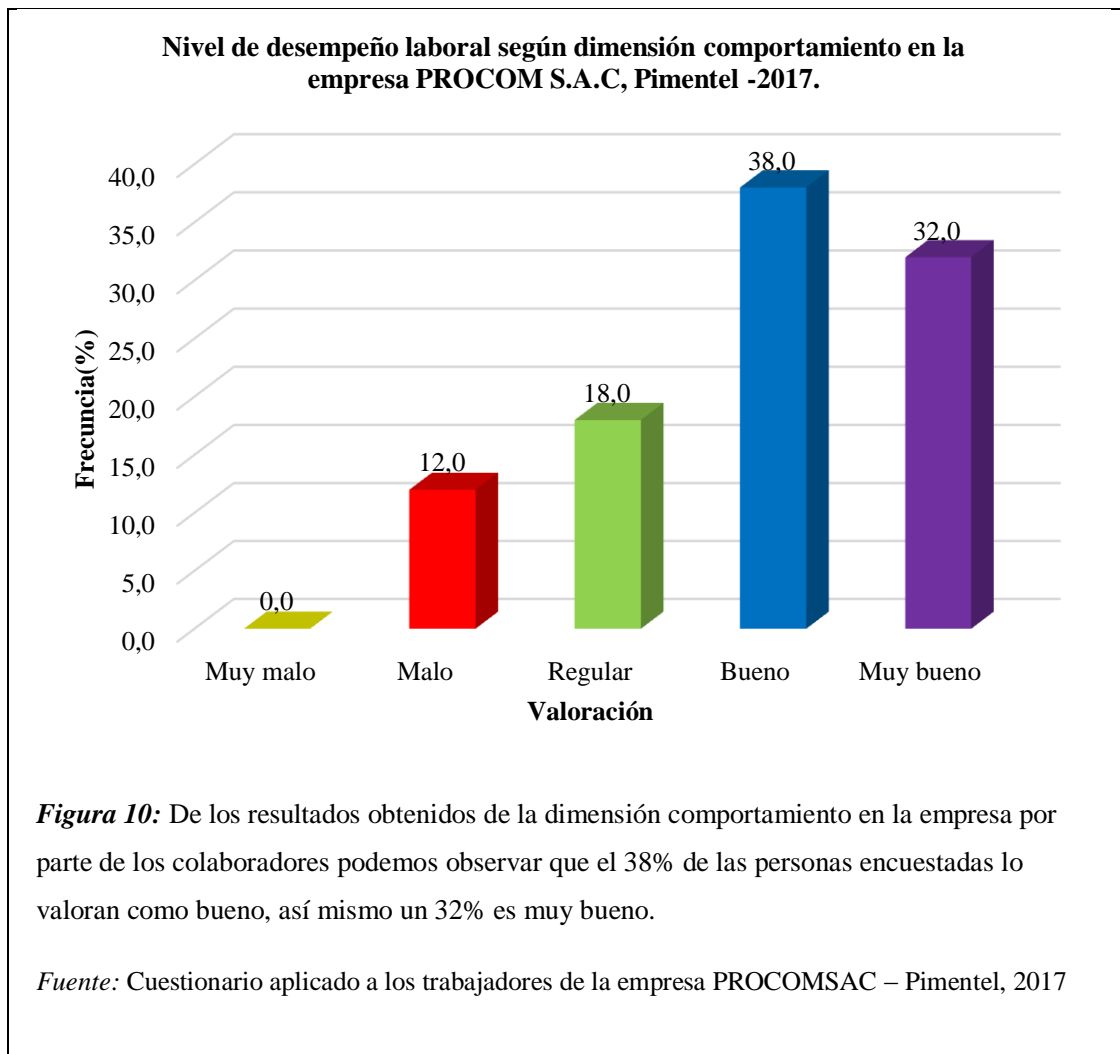


**Tabla 13**

*Nivel de desempeño laboral, según dimensión comportamiento de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	6	12.0	12.0	12.0
Regular	9	18.0	18.0	30.0
Bueno	19	38.0	38.0	68.0
Muy bueno	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



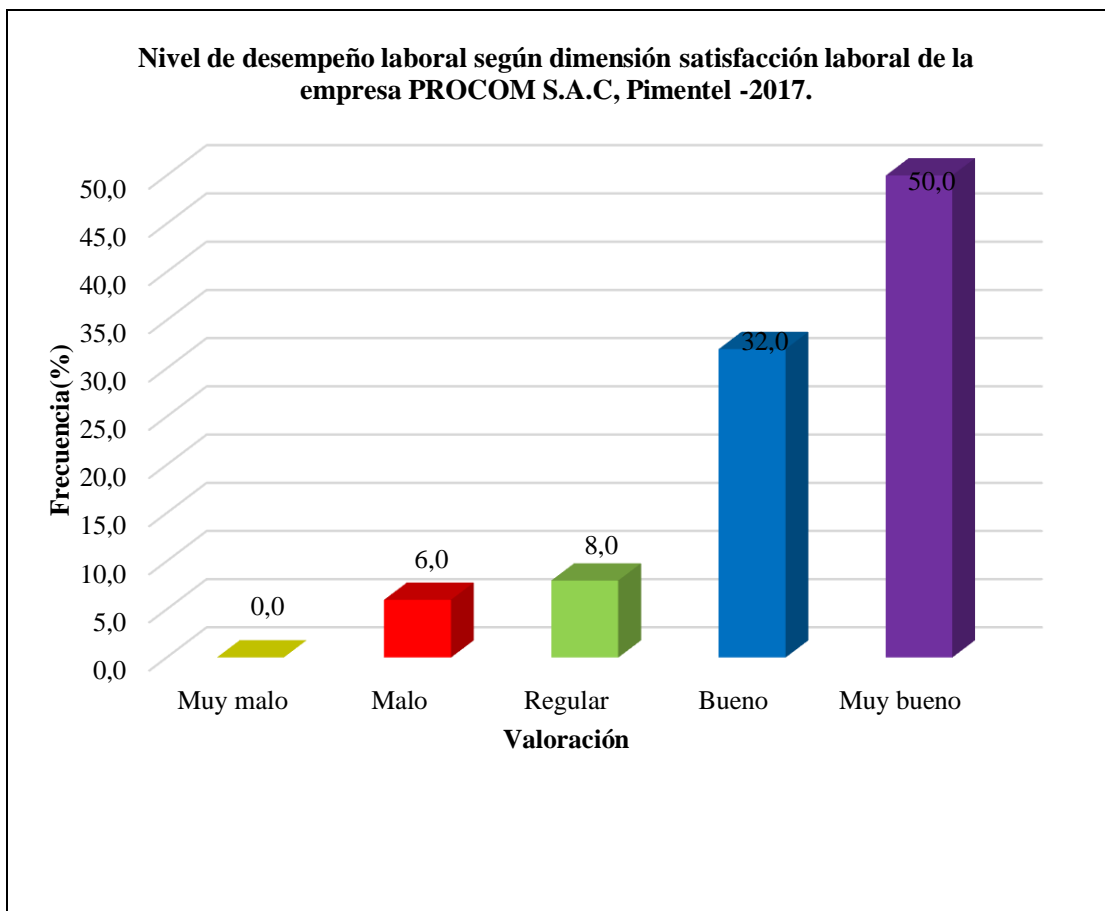


**Tabla 14**

*Nivel de desempeño laboral según dimensión satisfacción laboral de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	3	6.0	6.0	10.0
Regular	4	8.0	8.0	18.0
Bueno	16	32.0	32.0	50.0
Muy bueno	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

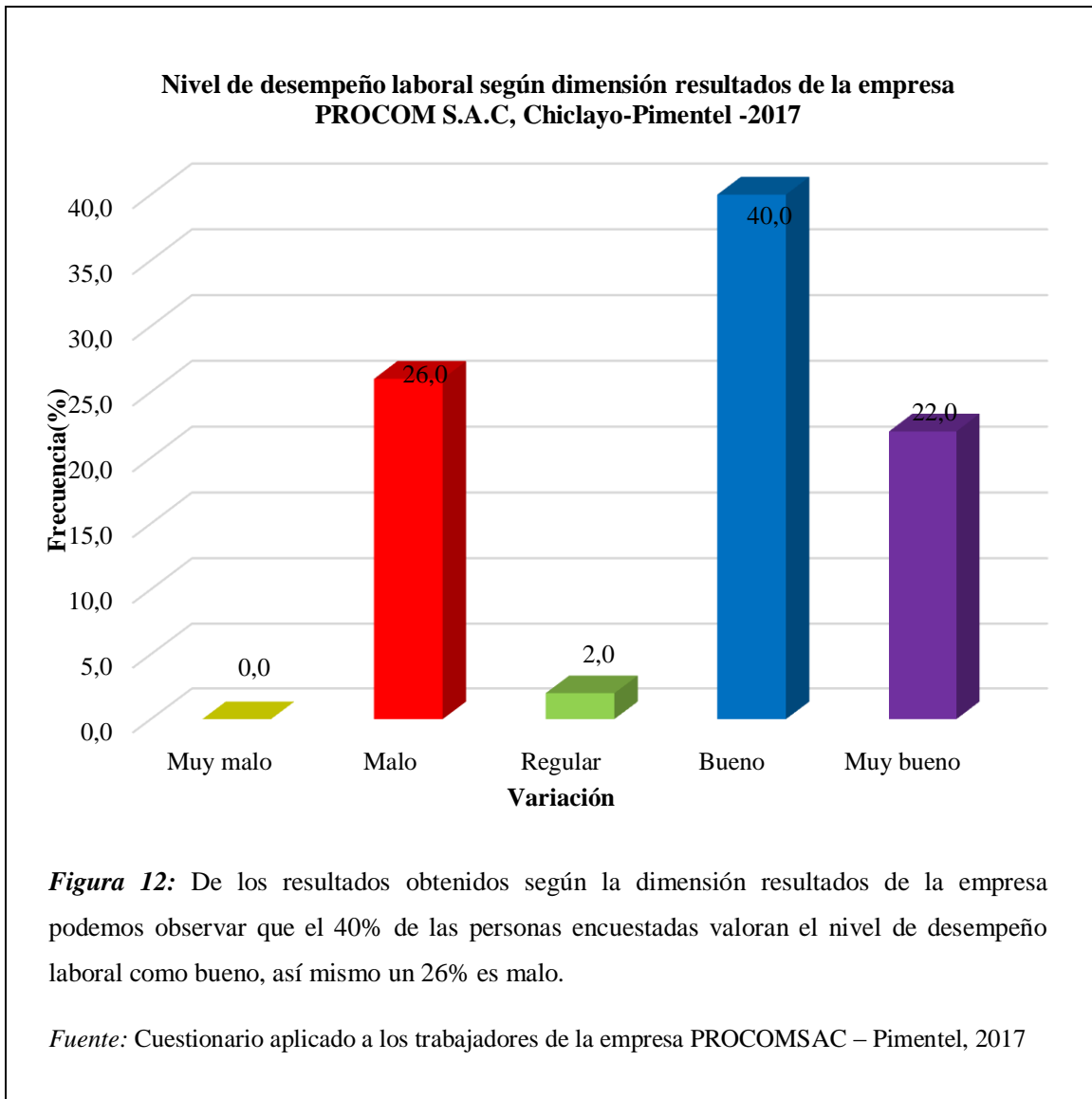


**Tabla 15**

*Nivel de desempeño laboral según dimensión resultados de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel -2017*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	0	0.0	0.0	0.0
Malo	13	26.0	26.0	36.0
Regular	1	2.0	2.0	38.0
Bueno	20	40.0	40.0	78.0
Muy bueno	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



**Resumen del nivel de desempeño laboral, por dimensiones de la empresa PROCOM S.A.C, Pimentel- 2017**

**Tabla 16**

*Resumen del nivel de desempeño laboral, por dimensiones de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017*

Desempeño	Dimensiones			
	Eficacia de equipo (%)	Comportamiento (%)	Satisfacción laboral (%)	Resultados (%)
Muy malo	4.0	12.0	4.0	10.0
Malo	12.0	18.0	6.0	26.0
Regular	12.0	38.0	8.0	2.0
Bueno	34.0	32.0	32.0	40.0
Muy bueno	38.0	100.0	50.0	22.0
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

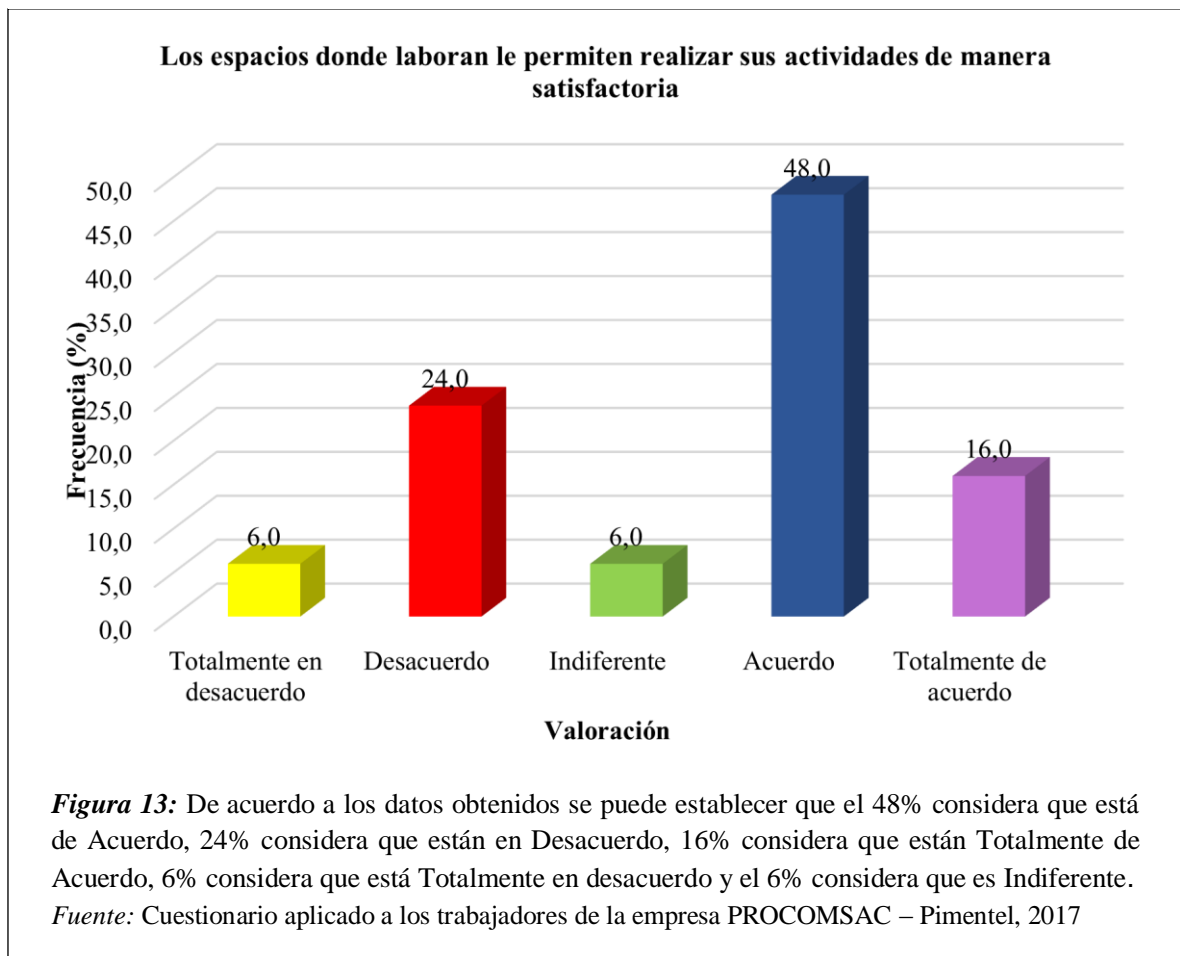
*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

**Tabla 17**

*Distribución de la población según los espacios donde laboran les permite realizar sus actividades satisfactoriamente*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
Desacuerdo	12	24.0	24.0	30.0
Indiferente	3	6.0	6.0	36.0
Acuerdo	24	48.0	48.0	84.0
Totalmente de acuerdo	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

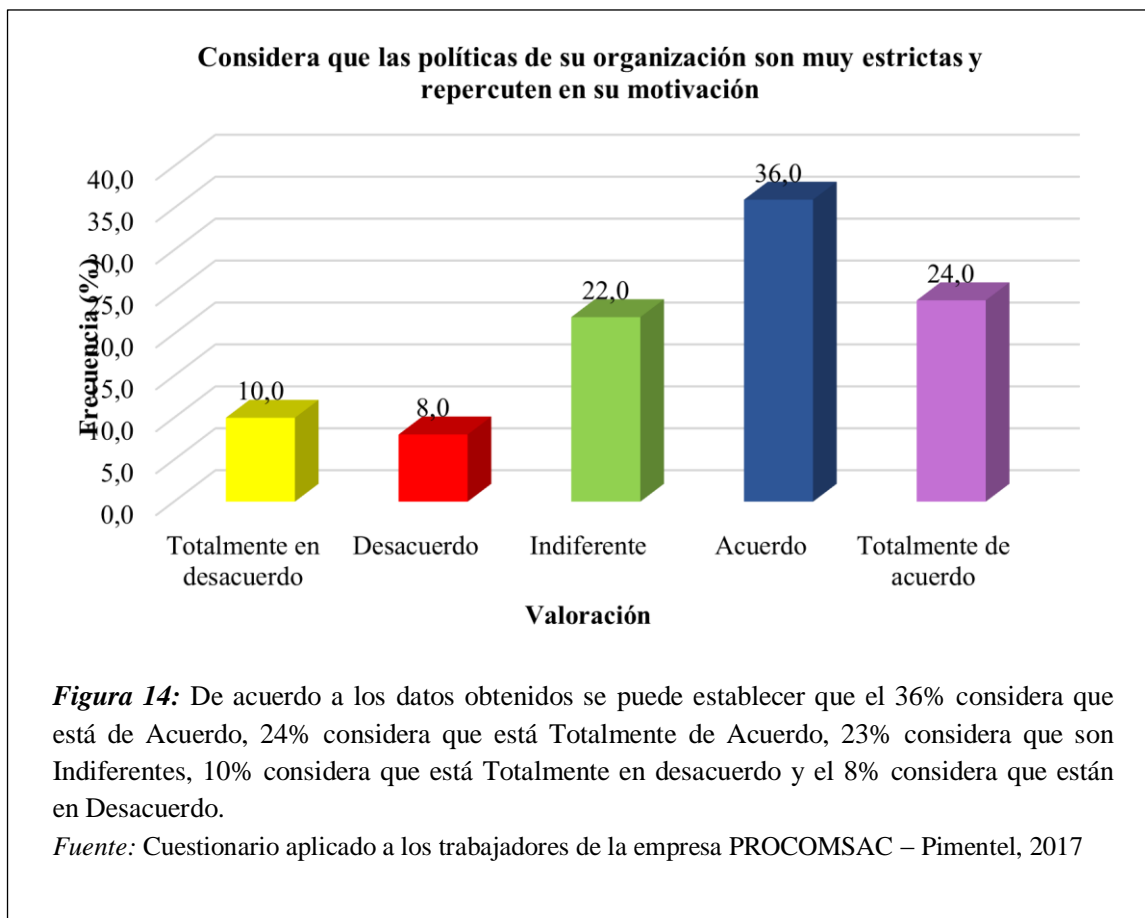


**Tabla 18**

*Distribución de la población según considera que las políticas de su organización son muy estrictas y repercuten en su motivación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
Desacuerdo	4	8.0	8.0	18.0
Indiferente	11	22.0	22.0	40.0
Acuerdo	18	36.0	36.0	76.0
Totalmente de acuerdo	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

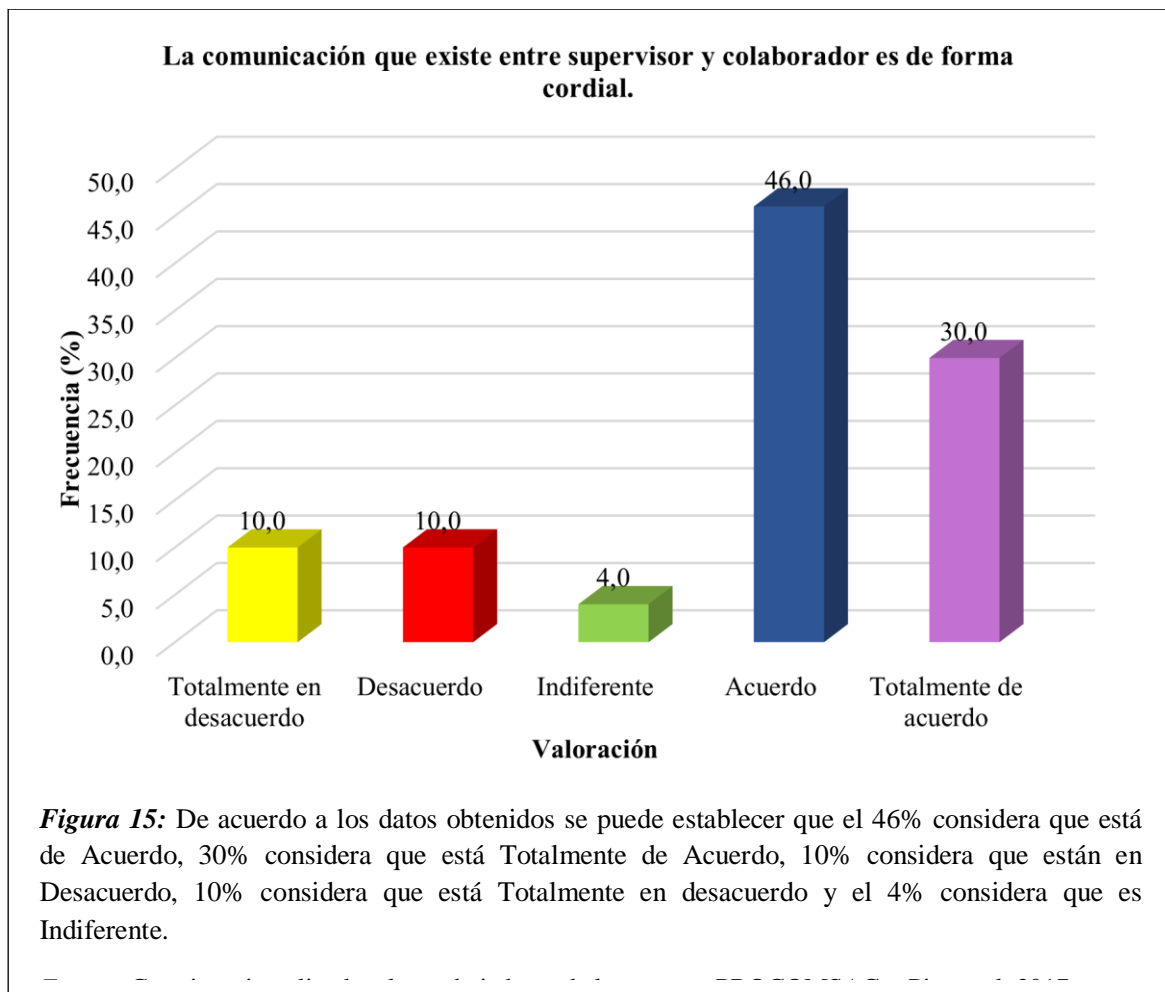


**Tabla 19**

*Distribución de la población según la comunicación que existe entre supervisor y colaborador es de forma cordial*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
Desacuerdo	5	10.0	10.0	20.0
Indiferente	2	4.0	4.0	24.0
Acuerdo	23	46.0	46.0	70.0
Totalmente de acuerdo	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

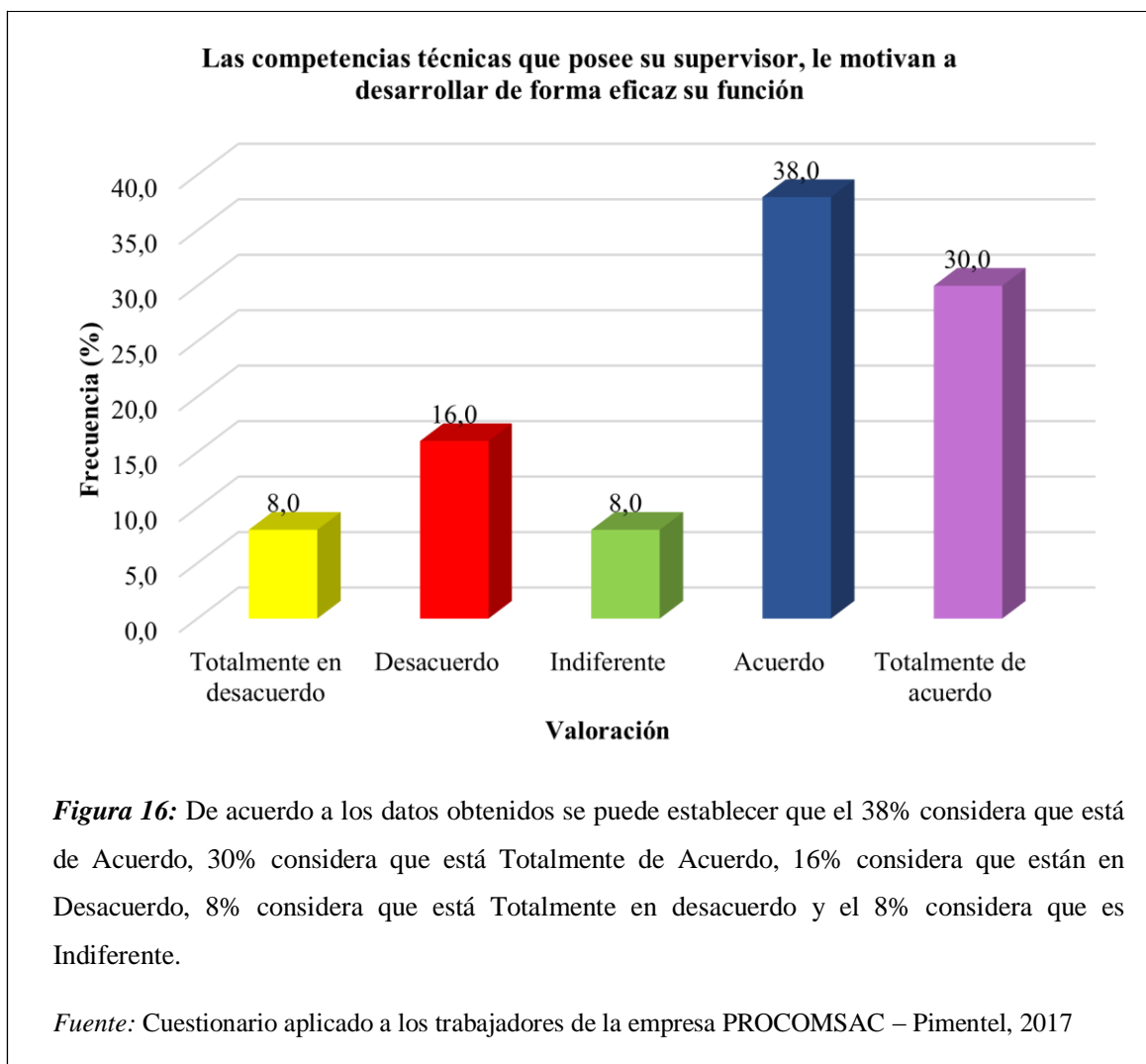


**Tabla 20**

*Distribución de la población según las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz su función*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
Desacuerdo	8	16.0	16.0	24.0
Indiferente	4	8.0	8.0	32.0
Acuerdo	19	38.0	38.0	70.0
Totalmente de acuerdo	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

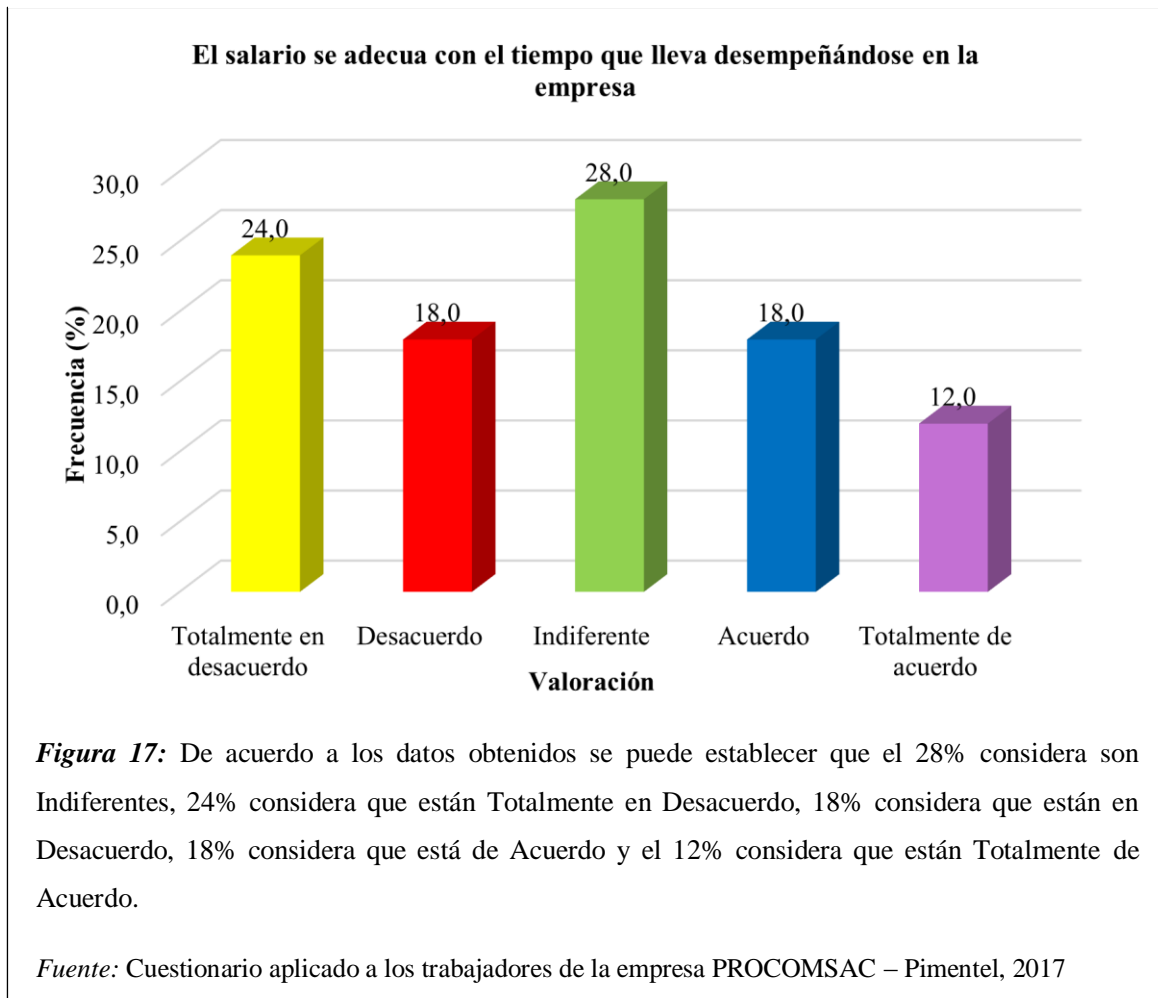


**Tabla 21**

*Distribución de la población según el salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	24.0	24.0	24.0
Desacuerdo	9	18.0	18.0	42.0
Indiferente	14	28.0	28.0	70.0
Acuerdo	9	18.0	18.0	88.0
Totalmente de acuerdo	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



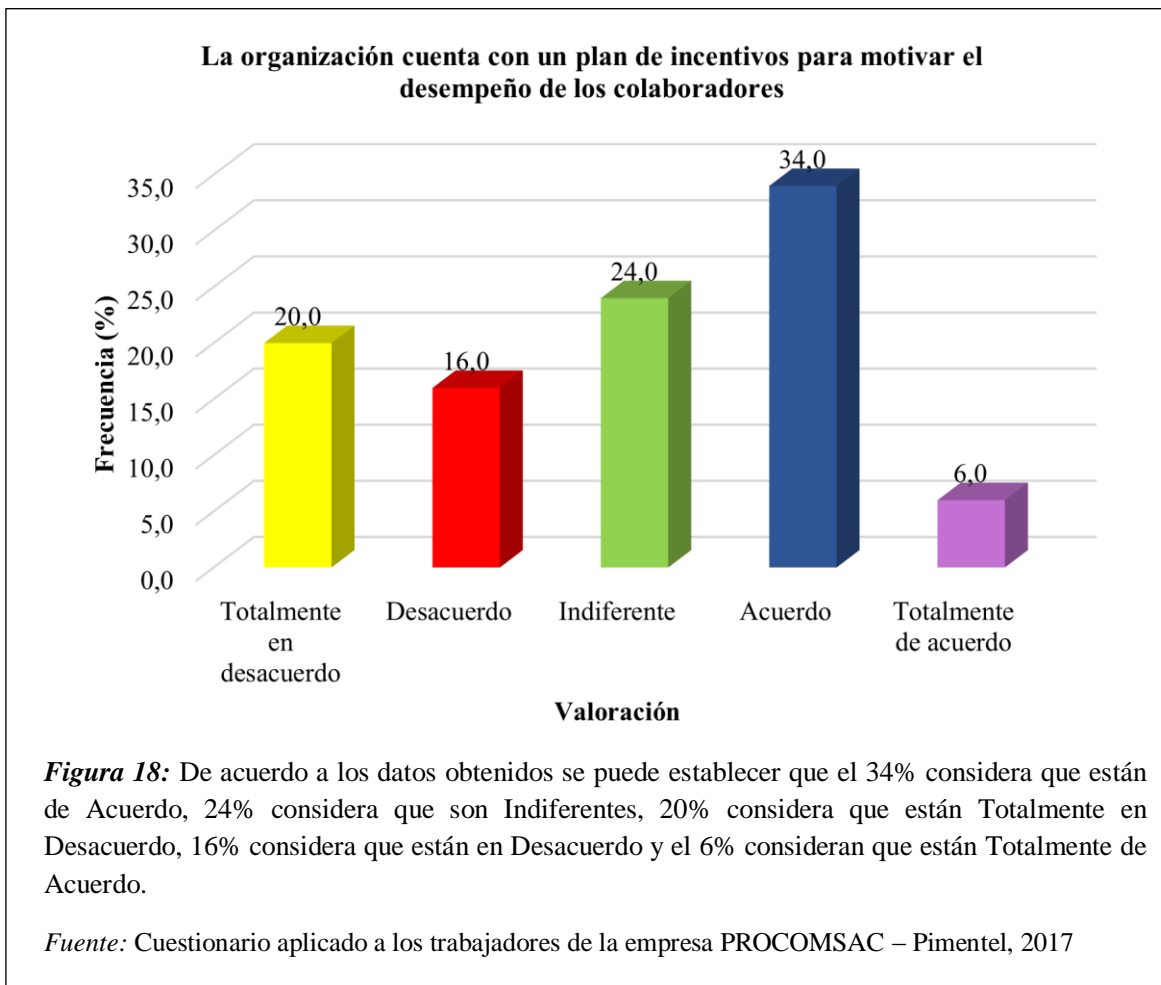


**Tabla 22**

*Distribución de la población según la organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	20.0	20.0	20.0
Desacuerdo	8	16.0	16.0	36.0
Indiferente	12	24.0	24.0	60.0
Acuerdo	17	34.0	34.0	94.0
Totalmente de acuerdo	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

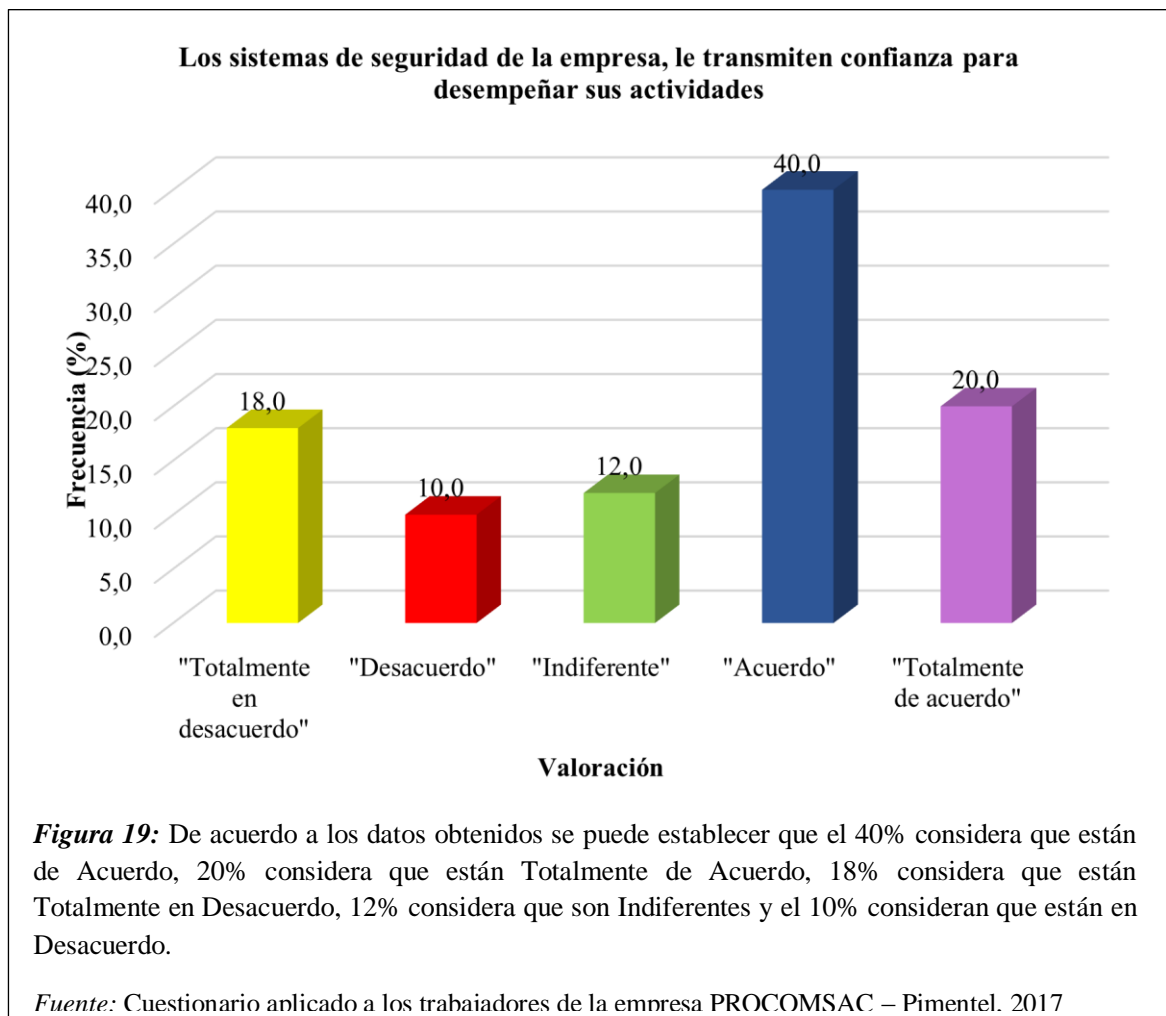


**Tabla 23**

*Distribución de la población según los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	18.0	18.0	18.0
Desacuerdo	5	10.0	10.0	28.0
Indiferente	6	12.0	12.0	40.0
Acuerdo	20	40.0	40.0	80.0
Totalmente de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

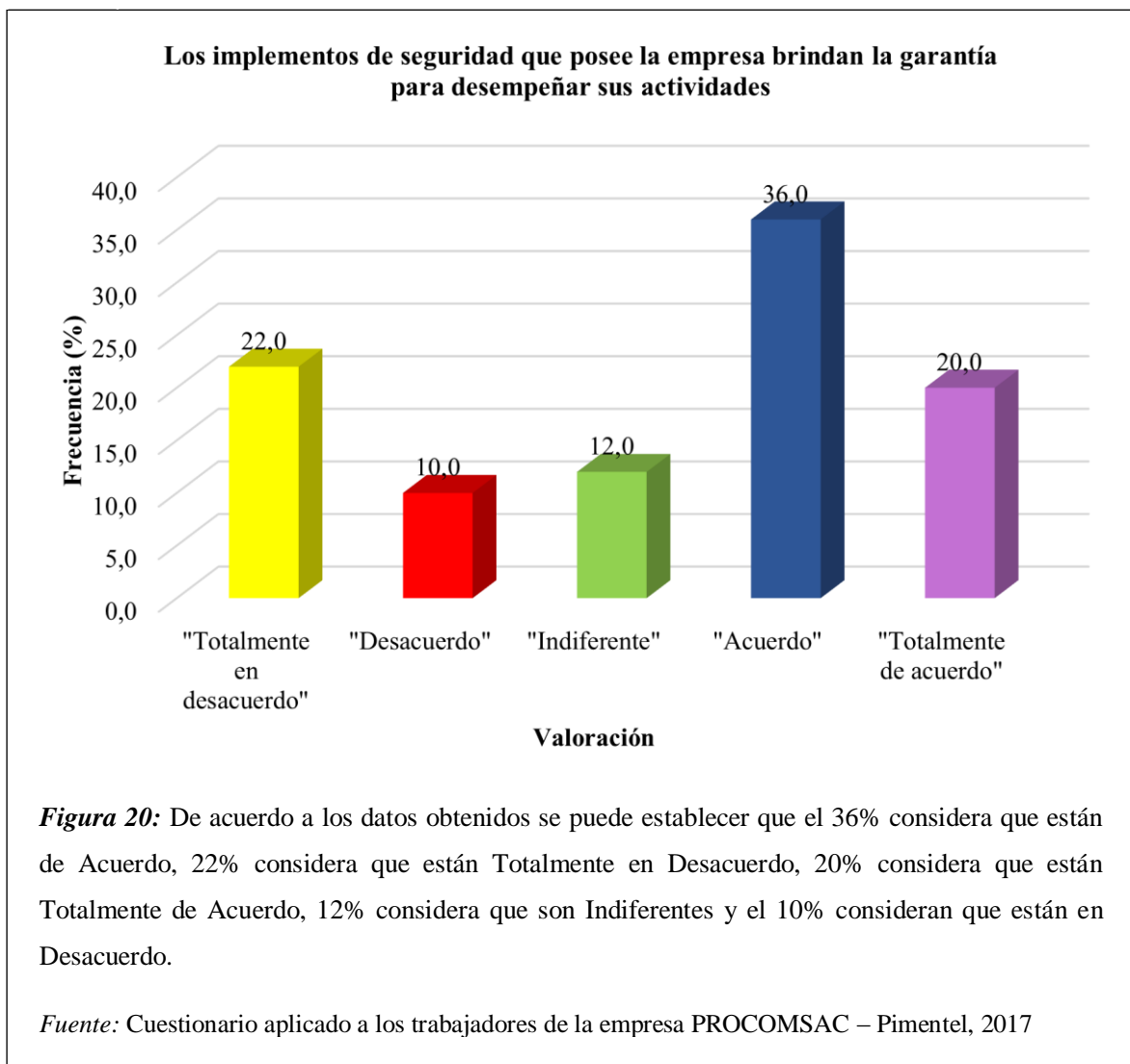


**Tabla 24**

*Distribución de la población según los implementos de seguridad que posee la empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	22.0	22.0	22.0
Desacuerdo	5	10.0	10.0	32.0
Indiferente	6	12.0	12.0	44.0
Acuerdo	18	36.0	36.0	80.0
Totalmente de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

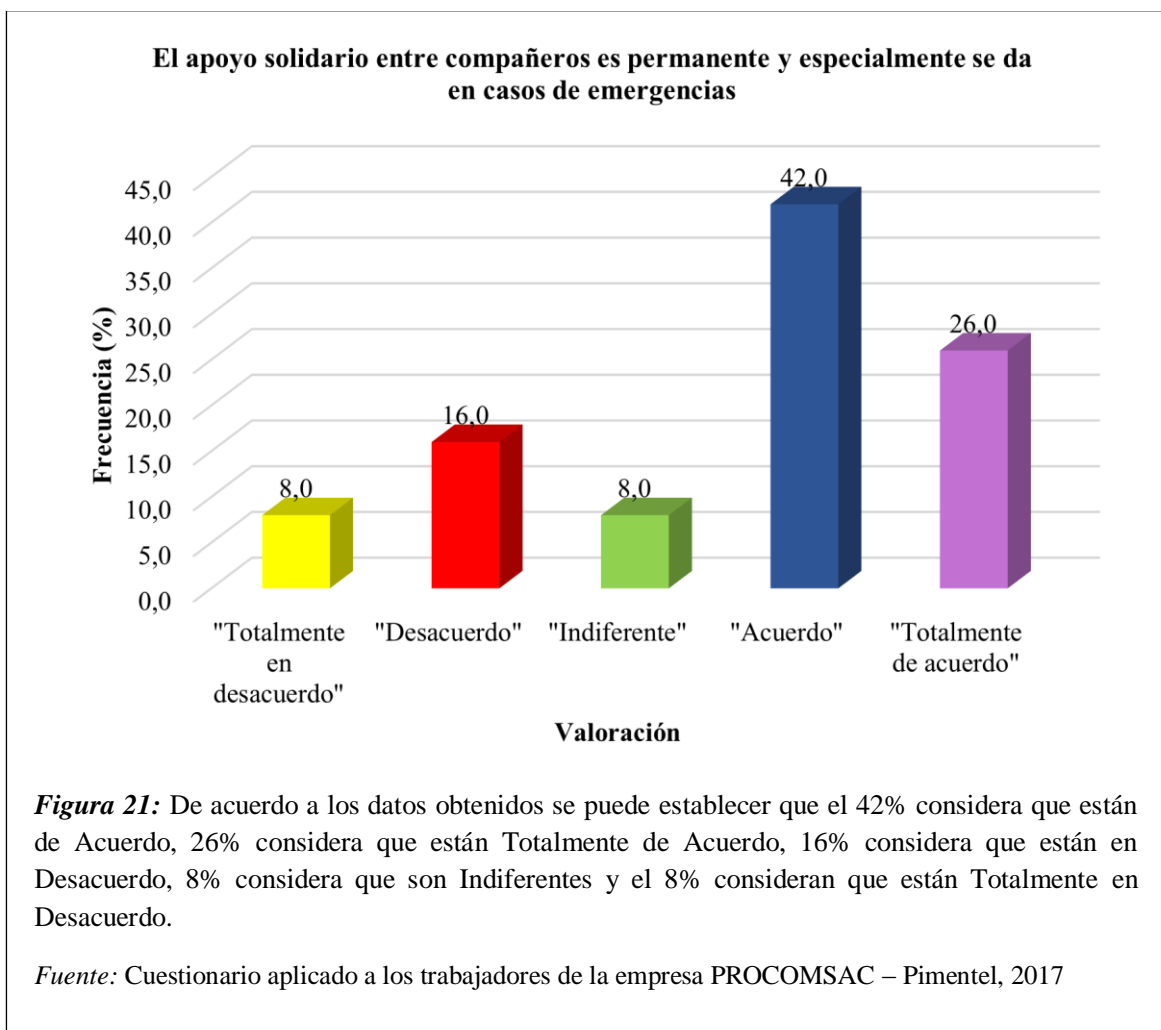


**Tabla 25**

*Distribución de la población según el apoyo solidario entre compañeros es permanente y especialmente se da en casos de emergencias*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
Desacuerdo	8	16.0	16.0	24.0
Indiferente	4	8.0	8.0	32.0
Acuerdo	21	42.0	42.0	74.0
Totalmente de acuerdo	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

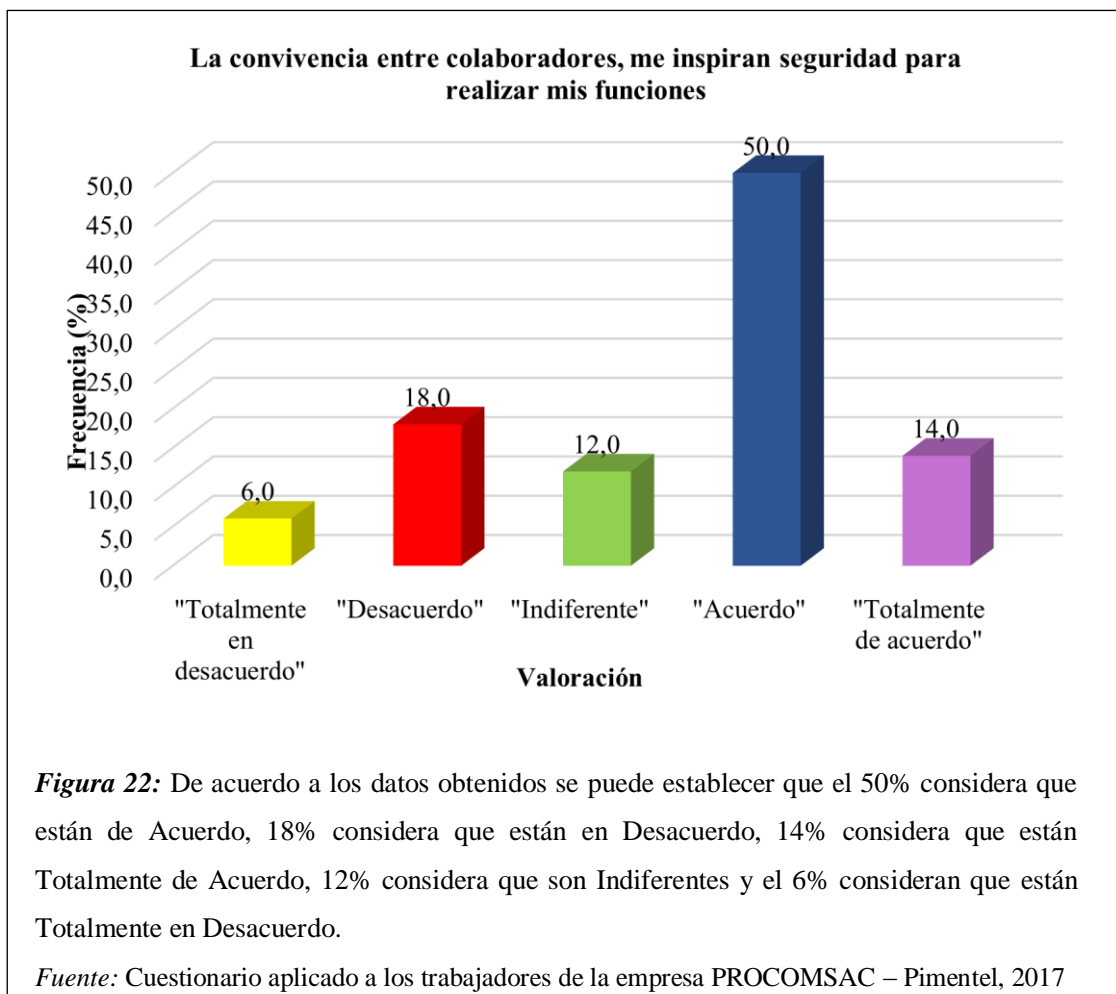


**Tabla 26**

*Distribución de la población según la convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
Desacuerdo	9	18.0	18.0	24.0
Indiferente	6	12.0	12.0	36.0
Acuerdo	25	50.0	50.0	86.0
Totalmente de acuerdo	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

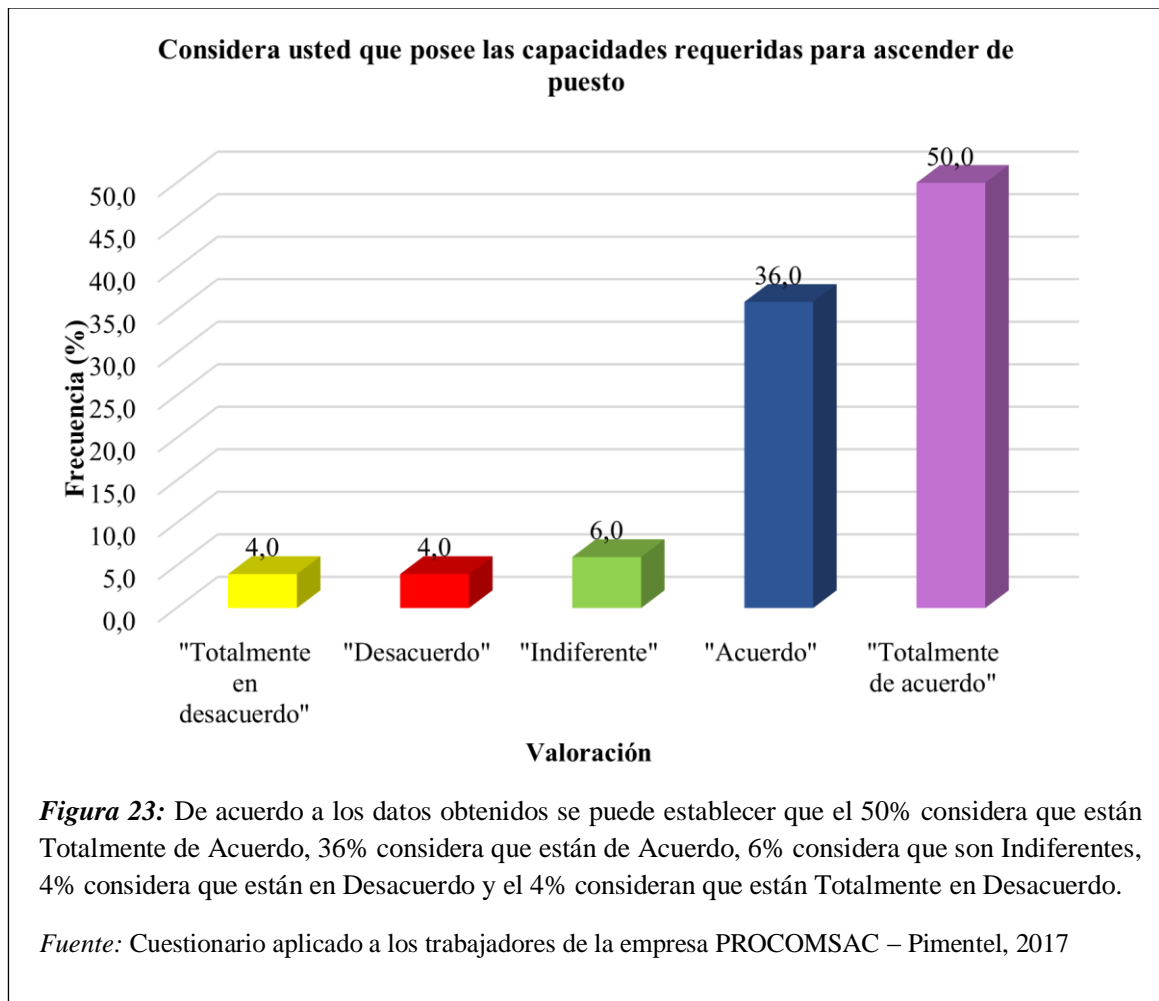


**Tabla 27**

*Distribución de la población según considera usted que posee las capacidades requeridas para ascender de puesto*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
Desacuerdo	2	4.0	4.0	8.0
Indiferente	3	6.0	6.0	14.0
Acuerdo	18	36.0	36.0	50.0
Totalmente de acuerdo	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

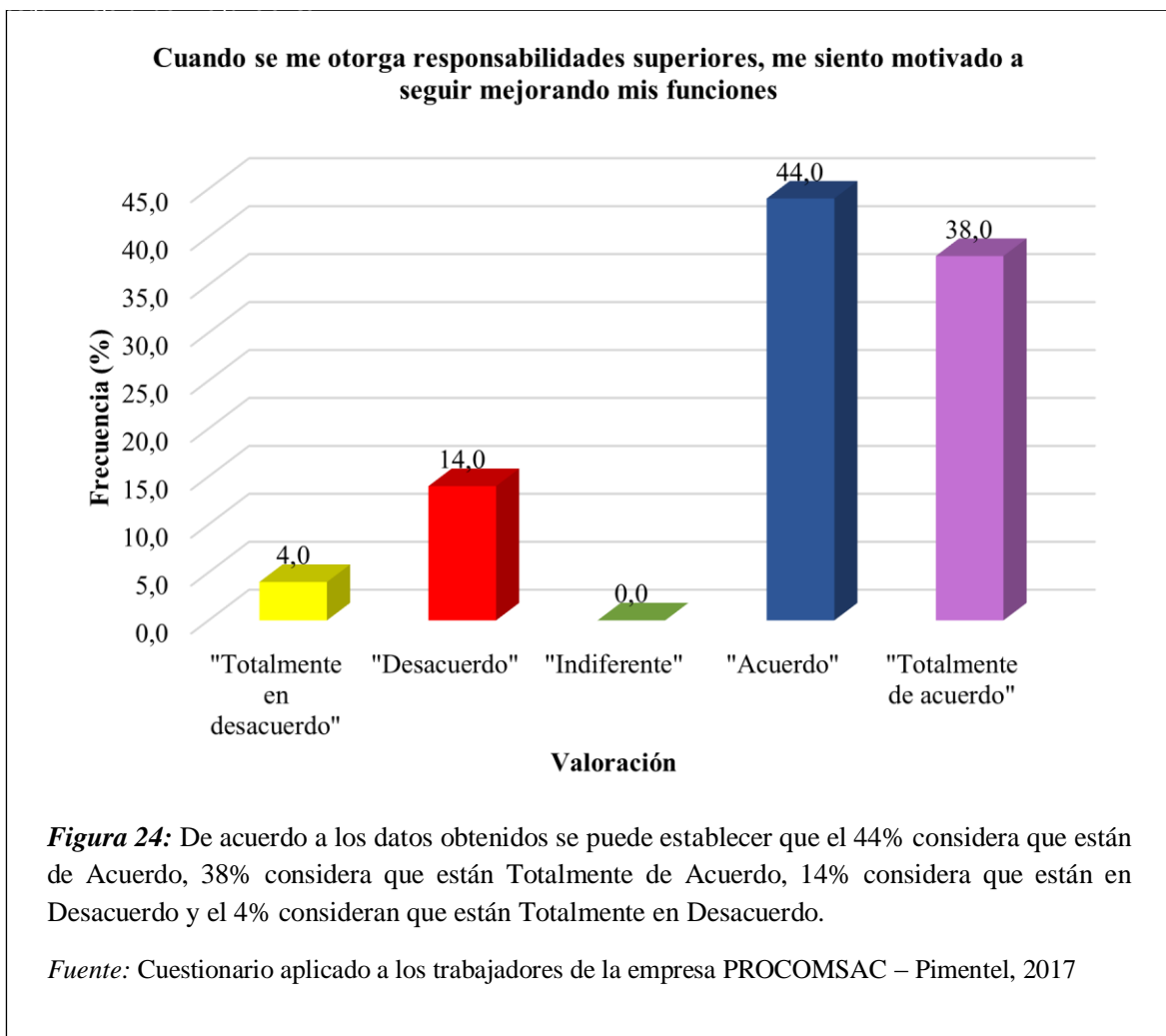


**Tabla 28**

*Distribución de la población según cuando se me otorga responsabilidades superiores, me siento motivado a seguir mejorando mis funciones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
Desacuerdo	7	14.0	14.0	18.0
Indiferente	0	0.0	0.0	0.0
Acuerdo	22	44.0	44.0	62.0
Totalmente de acuerdo	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

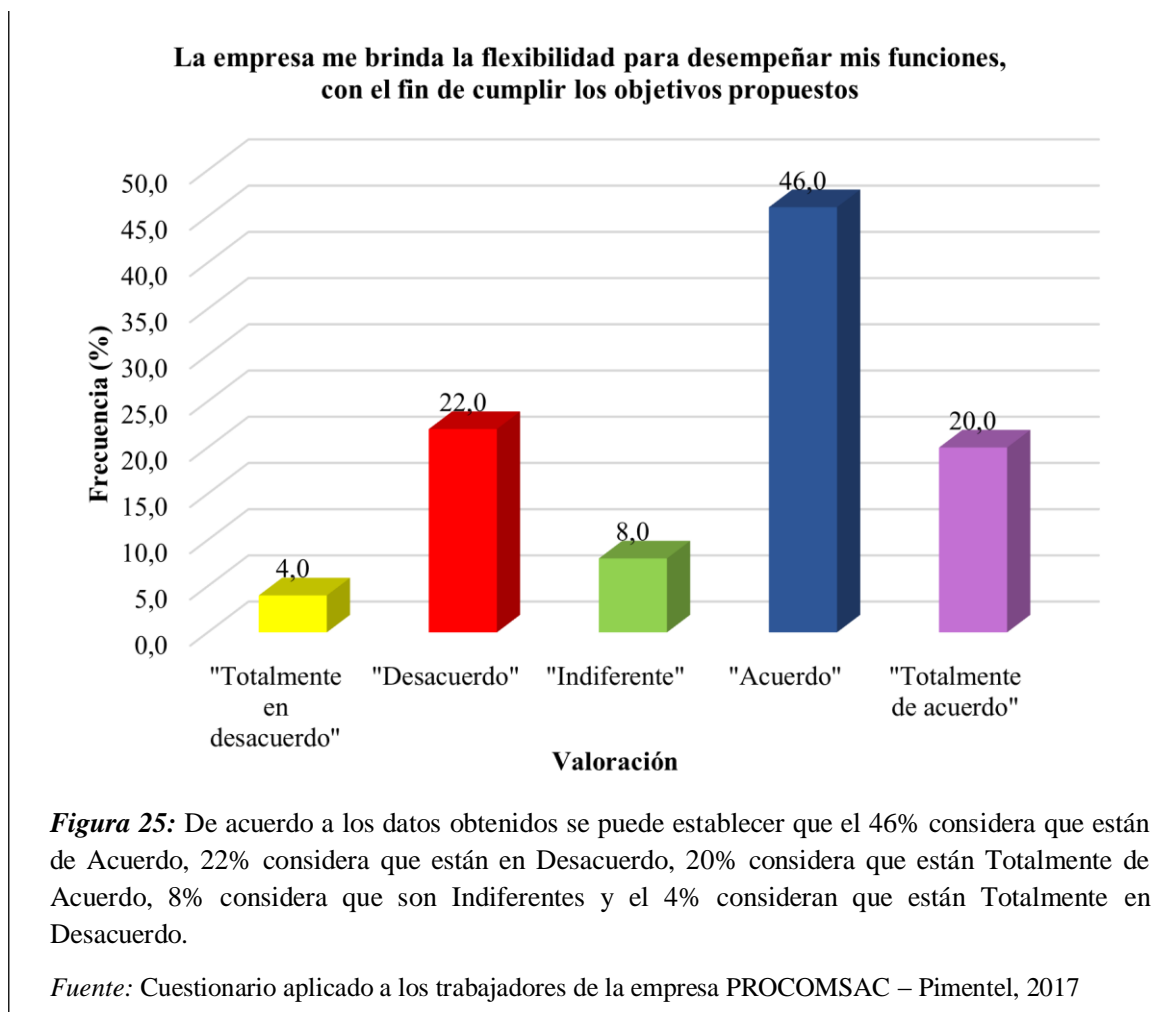


**Tabla 29**

*Distribución de la población según la empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones, con el fin de cumplir los objetivos propuestos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
Desacuerdo	11	22.0	22.0	26.0
Indiferente	4	8.0	8.0	34.0
Acuerdo	23	46.0	46.0	80.0
Totalmente de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



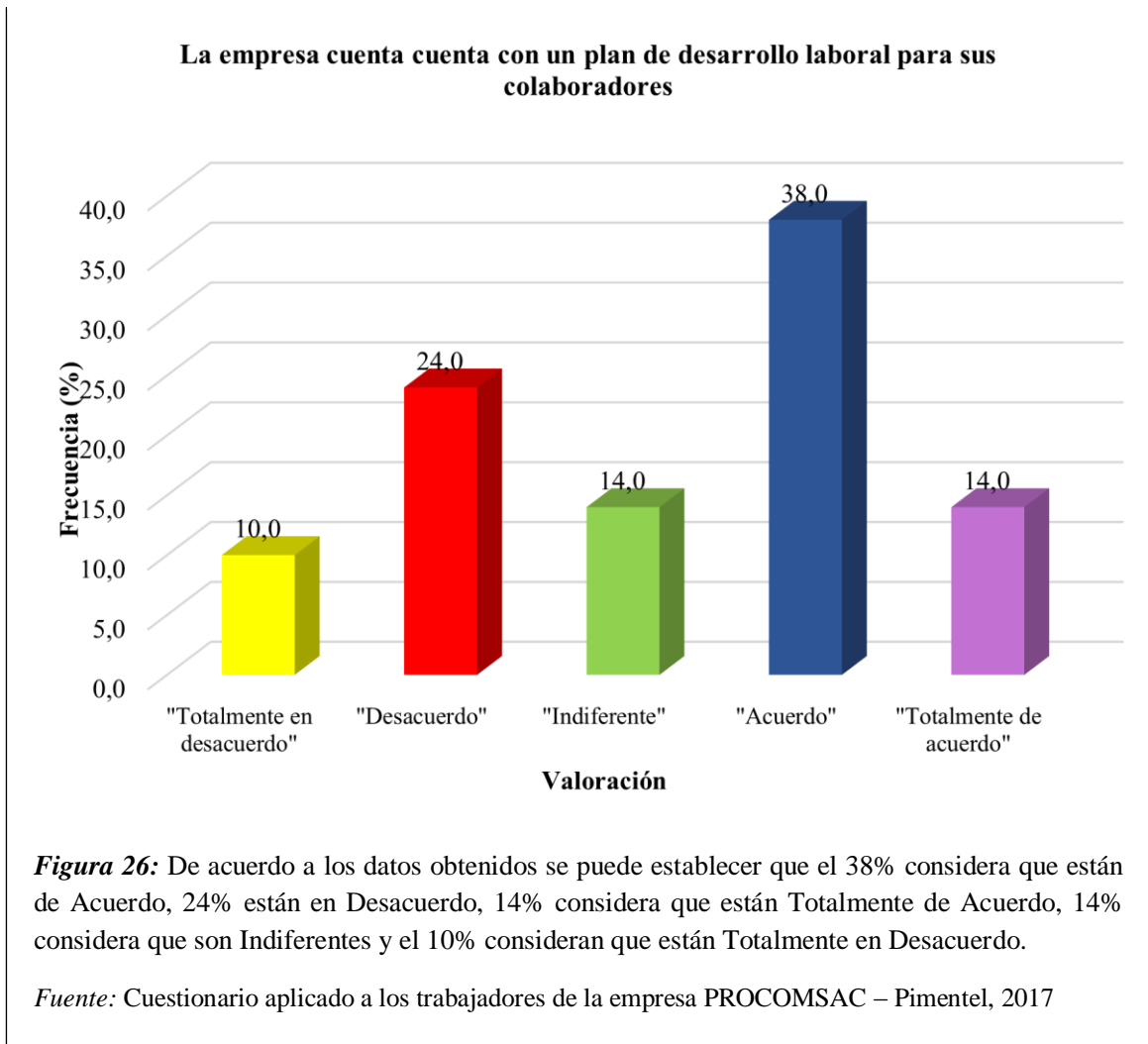


**Tabla 30**

*Distribución de la población según la empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
Desacuerdo	12	24.0	24.0	34.0
Indiferente	7	14.0	14.0	48.0
Acuerdo	19	38.0	38.0	86.0
Totalmente de acuerdo	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

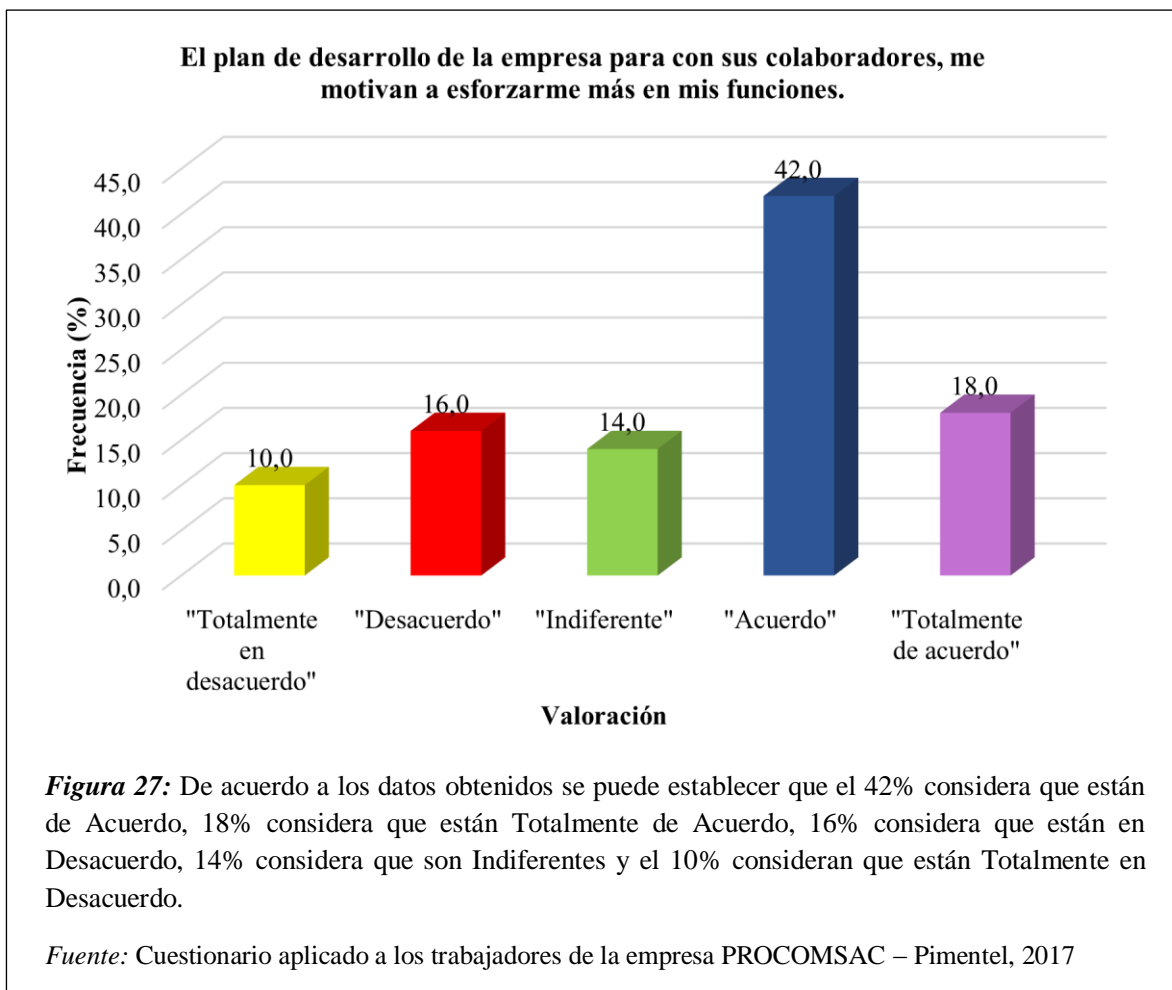


**Tabla 31**

*Distribución de la población según el plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores, me motivan a esforzarme más en mis funciones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
Desacuerdo	8	16.0	16.0	26.0
Indiferente	7	14.0	14.0	40.0
Acuerdo	21	42.0	42.0	82.0
Totalmente de acuerdo	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

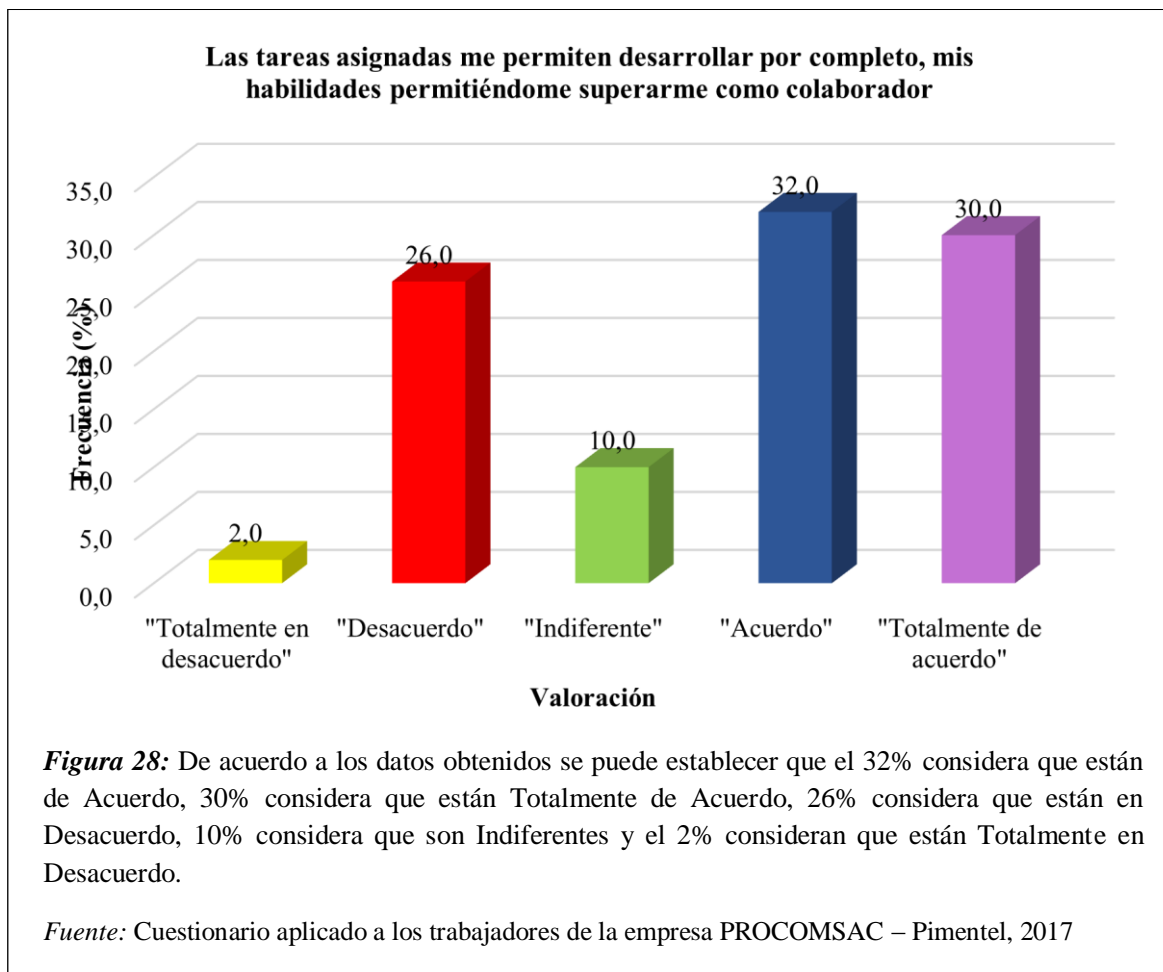


**Tabla 32**

*Distribución de la población según las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo, mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
Desacuerdo	13	26.0	26.0	28.0
Indiferente	5	10.0	10.0	38.0
Acuerdo	16	32.0	32.0	70.0
Totalmente de acuerdo	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

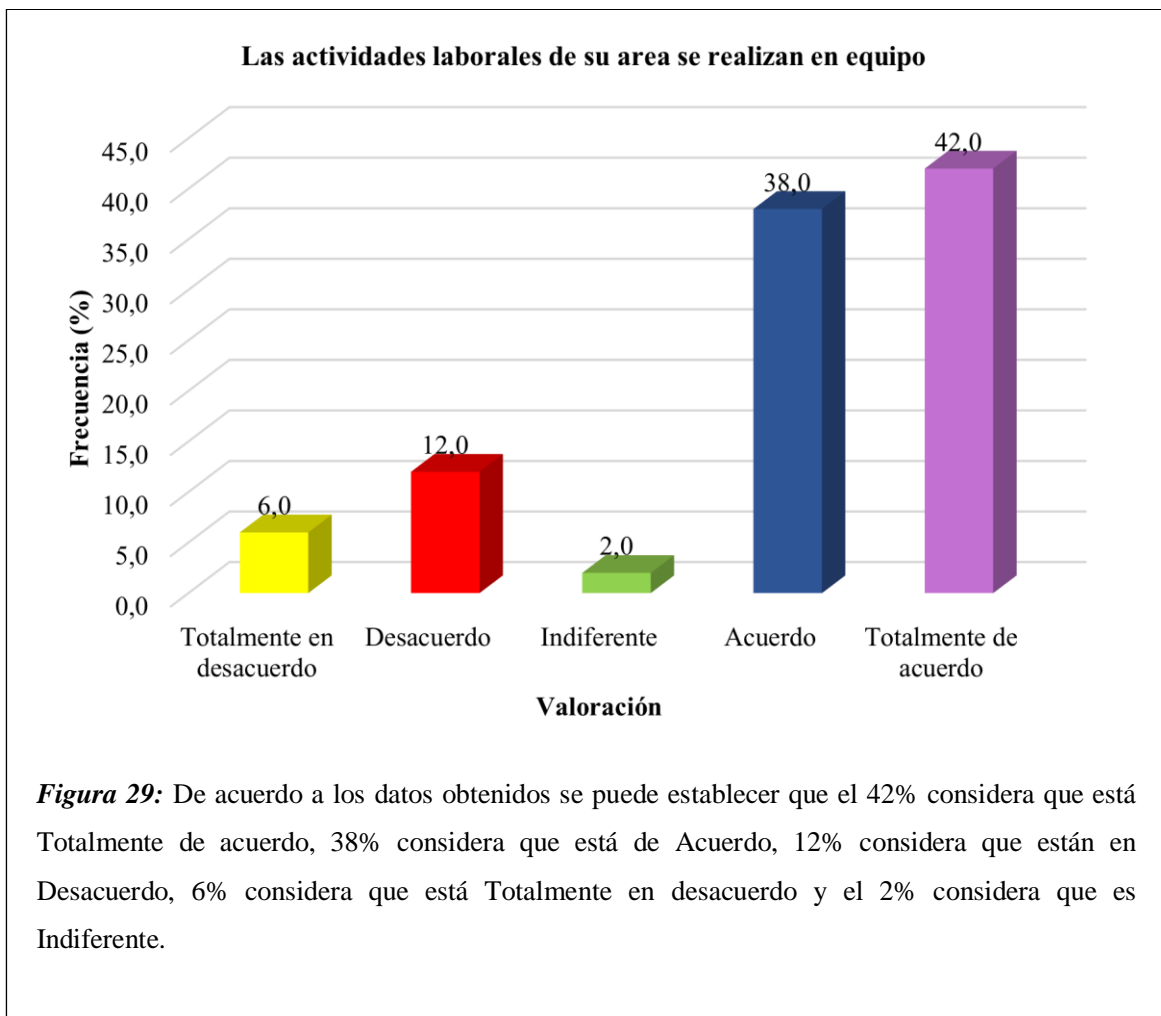


**Tabla 33**

*Las actividades laborales de su área se realizan en equipo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
Desacuerdo	6	12.0	12.0	18.0
Indiferente	1	2.0	2.0	20.0
Acuerdo	19	38.0	38.0	58.0
Totalmente de acuerdo	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

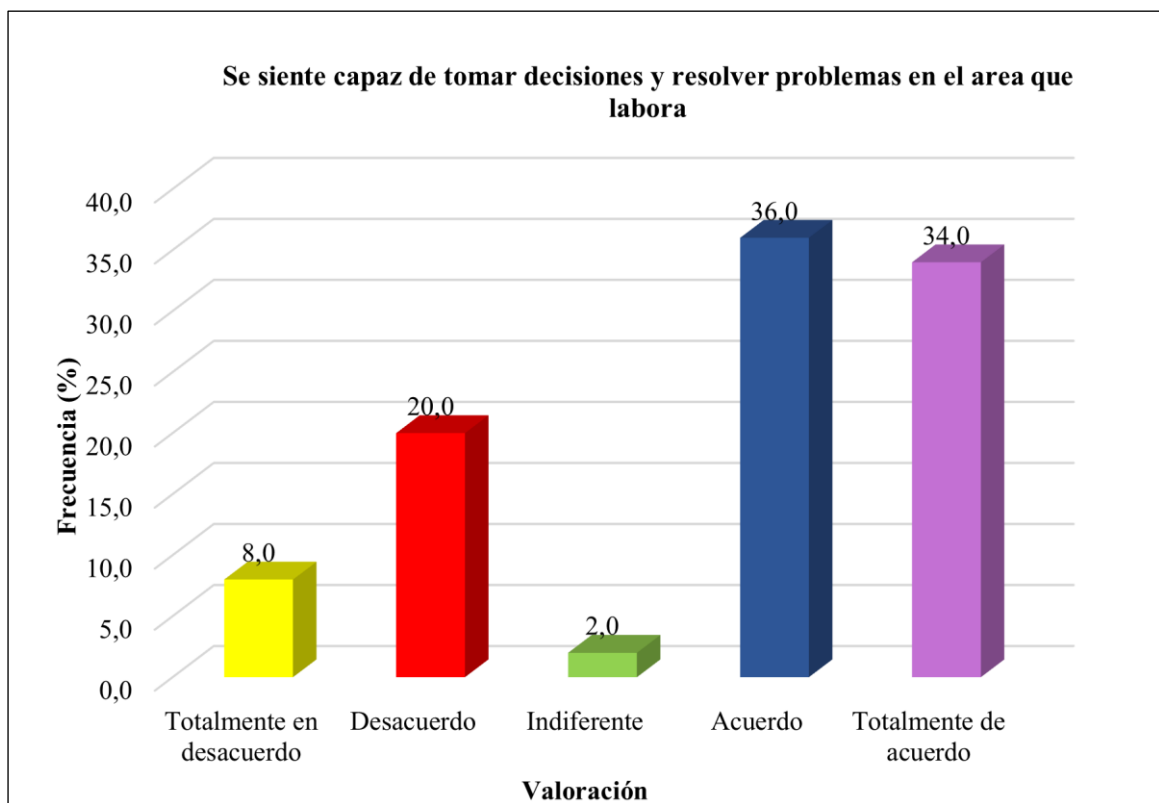


**Tabla 34**

*Distribución de la población según la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
Desacuerdo	10	20.0	20.0	28.0
Indiferente	1	2.0	2.0	30.0
Acuerdo	18	36.0	36.0	66.0
Totalmente de acuerdo	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



**Figura 30:** De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 36% considera que están en Acuerdo, 34% considera que está de Totalmente de Acuerdo, 20% considera que están en Desacuerdo, 8% considera que está Totalmente en desacuerdo y el 2% considera que es Indiferente

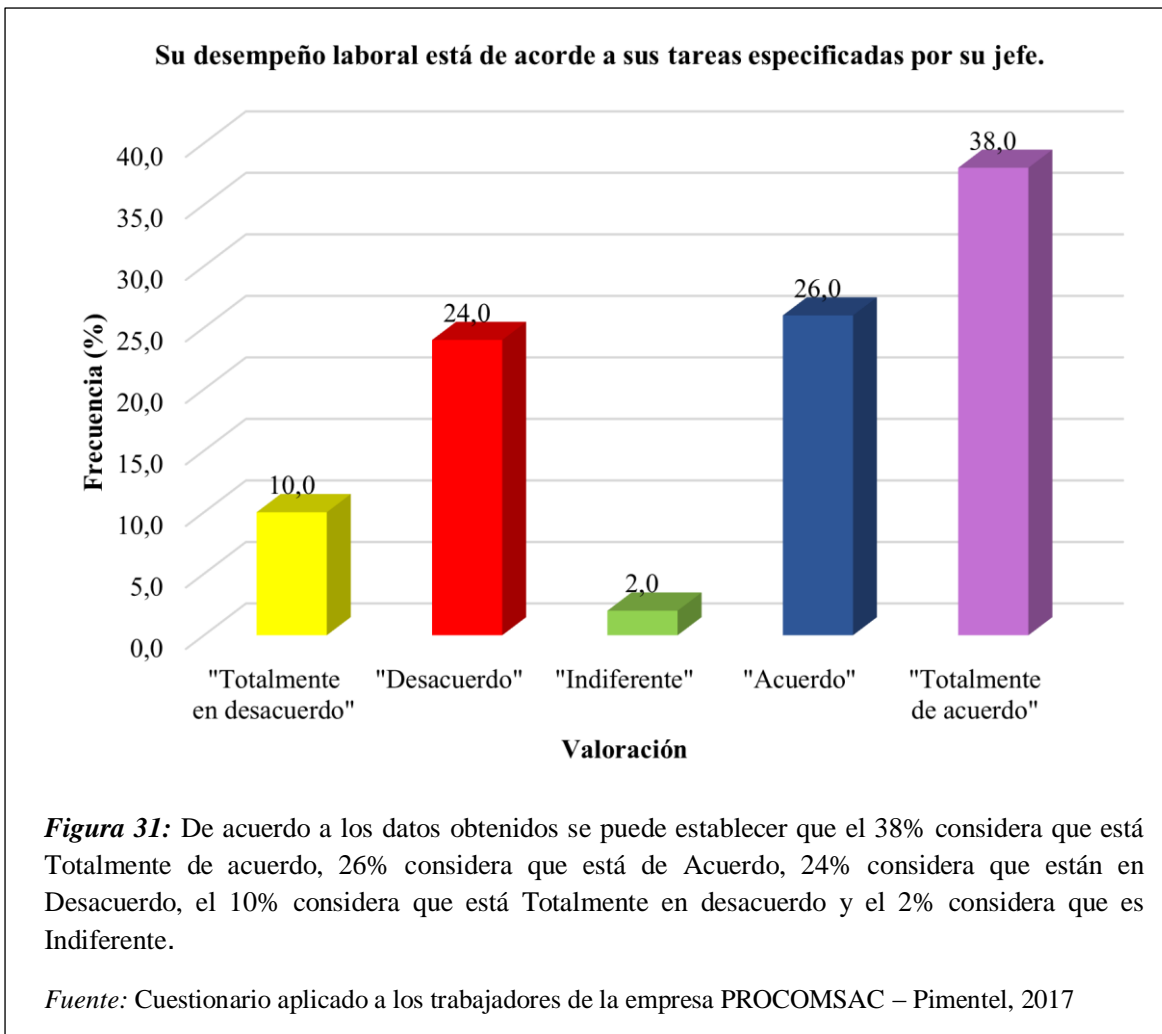
*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

**Tabla 35**

*Distribución de la población según su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe*

Validación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	10.0	10.0	10.0
Desacuerdo	12	24.0	24.0	34.0
Indiferente	1	2.0	2.0	36.0
Acuerdo	13	26.0	26.0	62.0
Totalmente de acuerdo	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

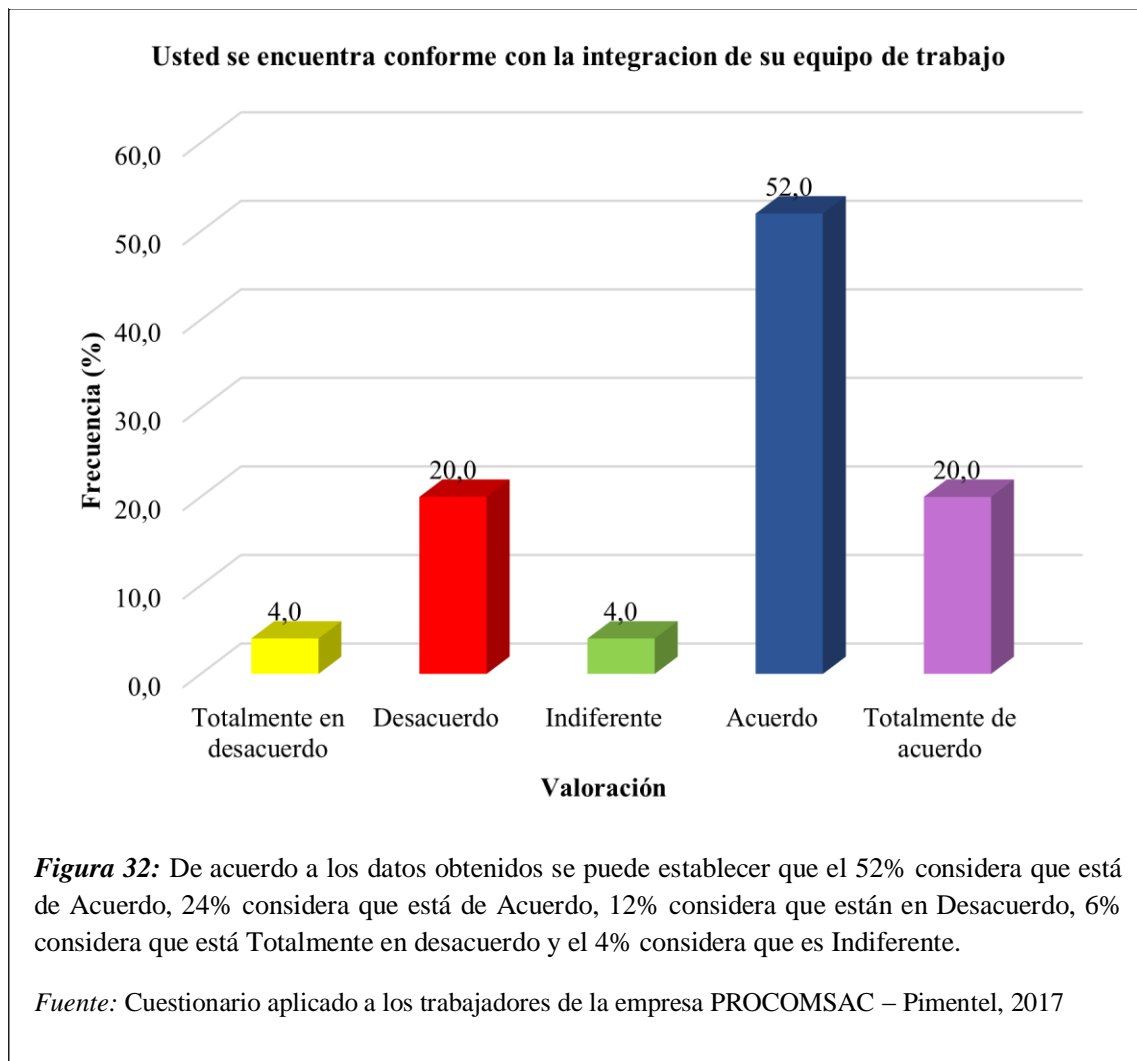


**Tabla 36**

*Distribución de la población según la conformidad de la integración de su equipo de trabajo*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	4.0	4.0	4.0
Desacuerdo	10	20.0	20.0	24.0
Indiferente	2	4.0	4.0	28.0
Acuerdo	26	52.0	52.0	80.0
Totalmente de acuerdo	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

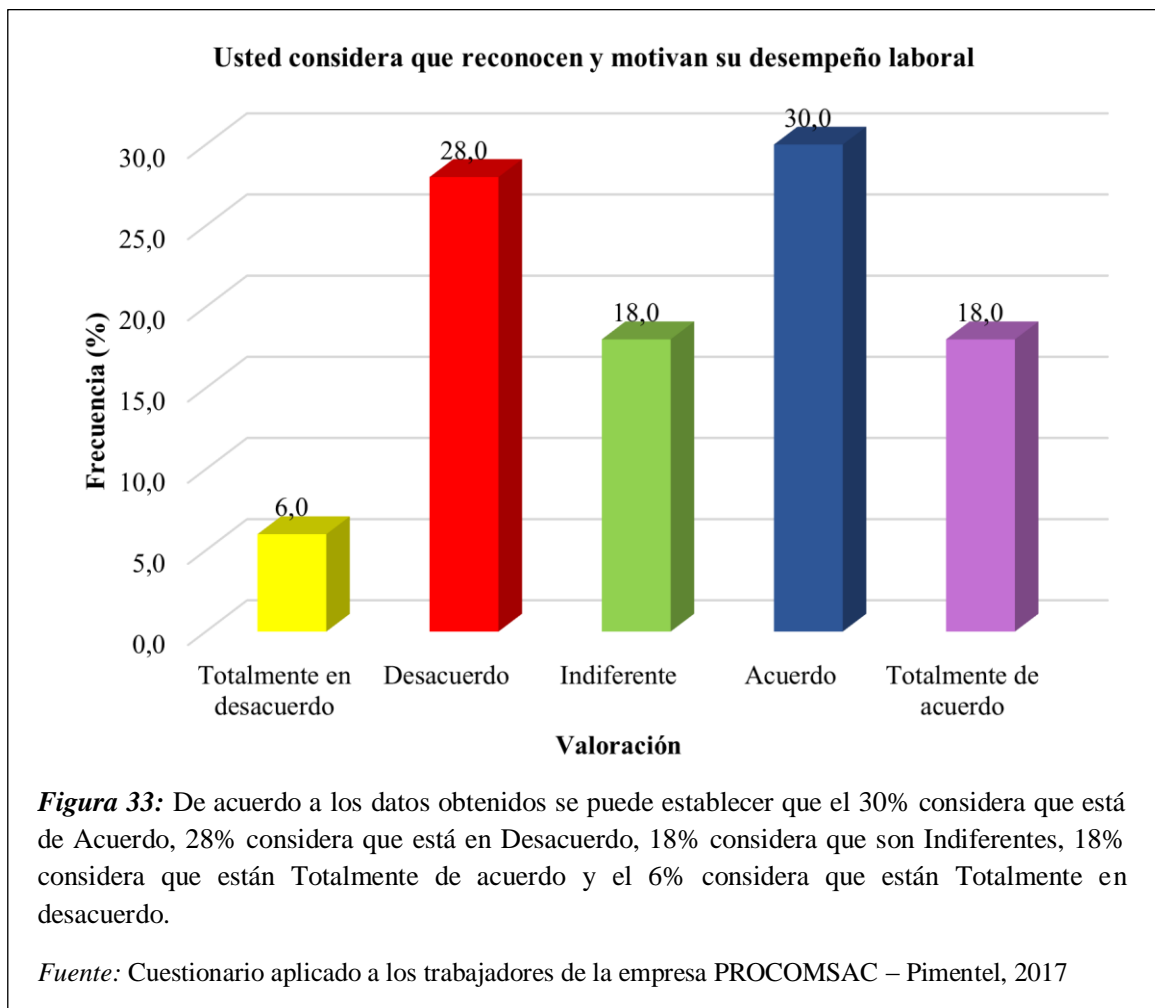


**Tabla 37**

*Distribución de la población según si considera que reconocen y motivan su desempeño laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
Desacuerdo	14	28.0	28.0	34.0
Indiferente	9	18.0	18.0	52.0
Acuerdo	15	30.0	30.0	82.0
Totalmente de acuerdo	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



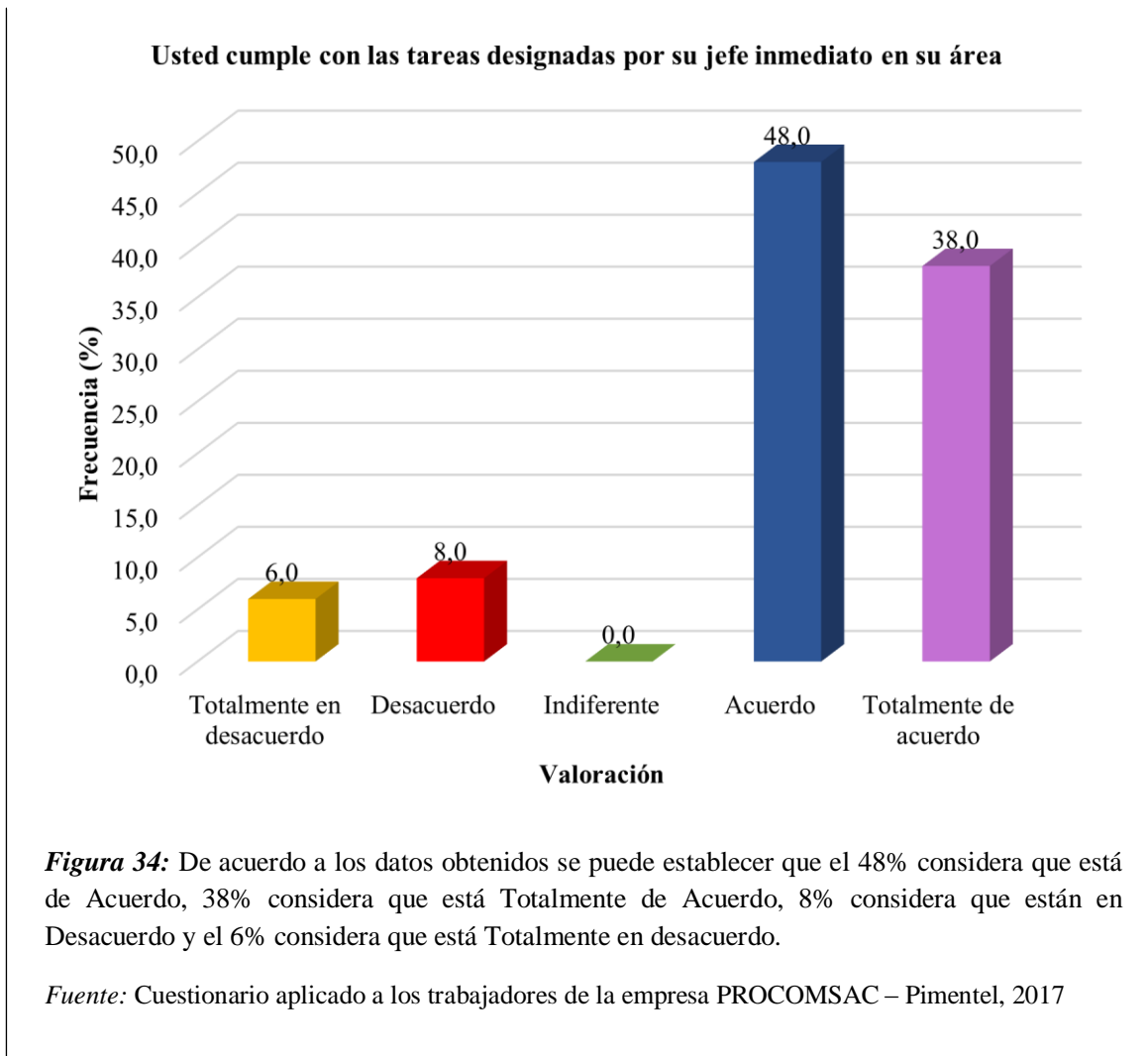


**Tabla 38**

*Distribución de la población según cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	6.0	6.0	6.0
Desacuerdo	4	8.0	8.0	14.0
Indiferente	0	0.0	0.0	0.0
Acuerdo	24	48.0	48.0	62.0
Totalmente de acuerdo	19	38.0	38.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

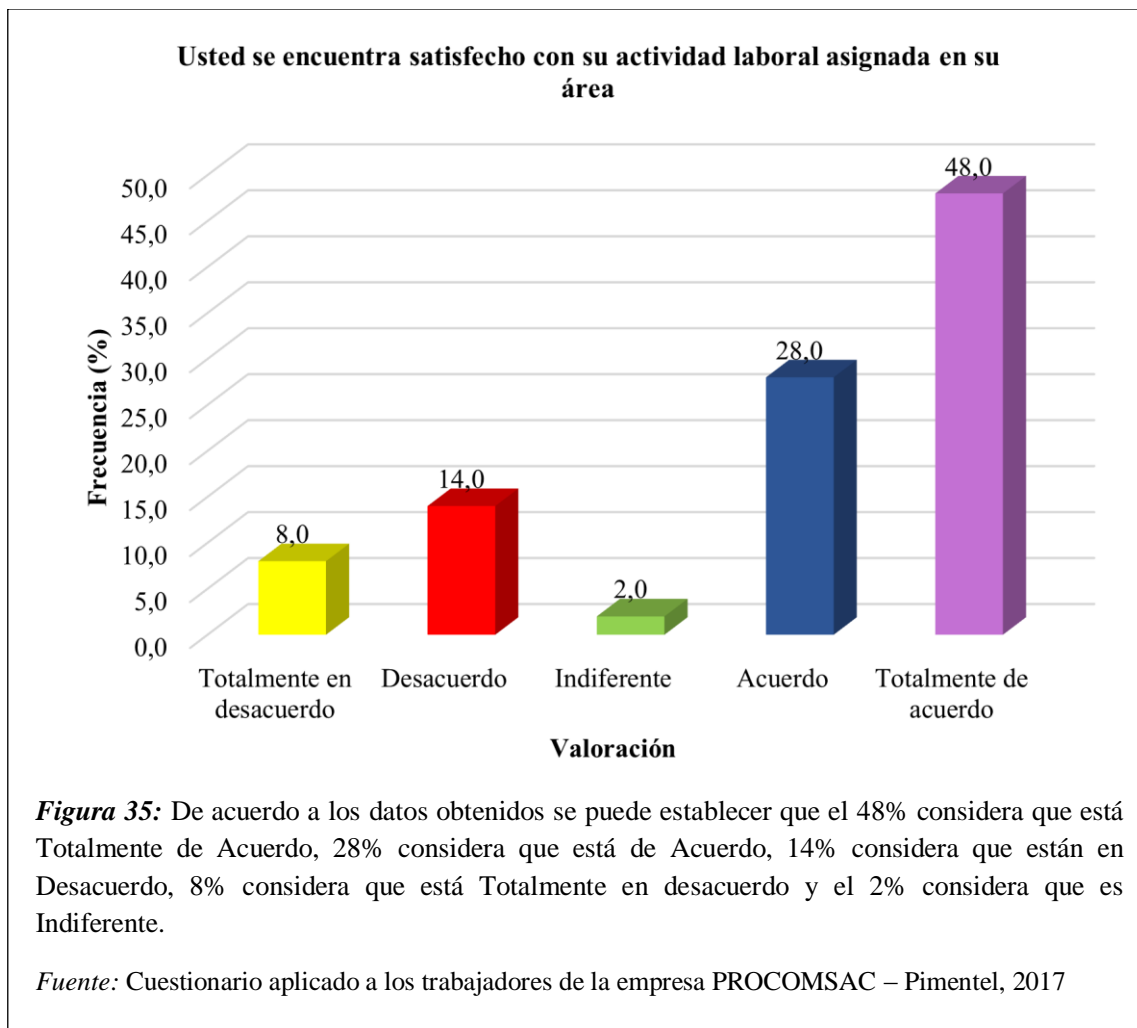


**Tabla 39**

*Distribución de la población según la actividad laboral asignada en su área*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
Desacuerdo	7	14.0	14.0	22.0
Indiferente	1	2.0	2.0	24.0
Acuerdo	14	28.0	28.0	52.0
Totalmente de acuerdo	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017

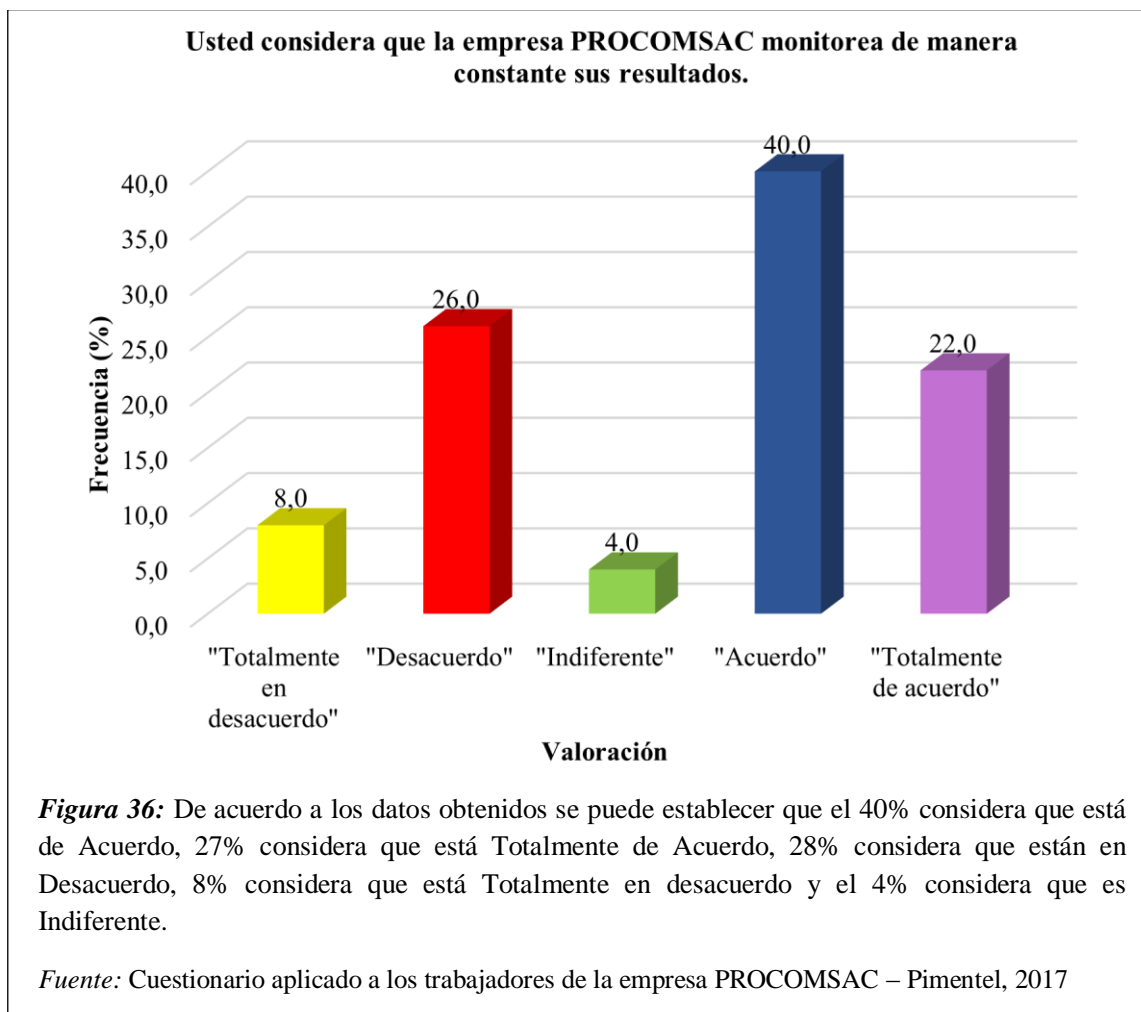


**Tabla 40**

*Distribución de la población según usted considera que la empresa PROCOMSAC monitorea de manera constante sus resultados*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	8.0	8.0	8.0
Desacuerdo	13	26.0	26.0	34.0
Indiferente	2	4.0	4.0	38.0
Acuerdo	20	40.0	40.0	78.0
Totalmente de acuerdo	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa PROCOMSAC – Pimentel, 2017



### 3.2. Discusión de Resultados

El nivel de motivación de la empresa PROCOMSAC que se observa en la tabla 6 manifiesta que un 36% de los colaboradores percibe que en la empresa hay una motivación buena, otro 34% lo valoriza como muy buena, pero en contraste, un 24% lo considera regular y para un 6% es malo. Aranda (2014) coincide con estos resultados, pues la empresa que analizó tenía buenos niveles de aceptación respecto de los factores motivacionales salario, beneficios sociales, seguridad y estabilidad laboral. Olvera (2013) también coincide pues en sus hallazgos los principales condicionantes externos *de la* motivación fueron el salario (34%), supervisión (22%), promoción (18%) y grupo de trabajo (17%); mientras que como condicionantes internos de la motivación destacan el reconocimiento (34%), la afiliación (19%), logro y poder con 17% cada uno y la autorrealización con 13%. El nivel de motivación de los empleados según Amo (2017) depende de dos factores, los cuales son los factores higiénicos y los motivacionales, donde cada uno de ellos comprende ciertos criterios como salario, clima laboral, políticas, condiciones ambientales para el primer factor y, posibilidad de ascenso, delegación de responsabilidades, utilización de habilidades, ampliación del puesto para el segundo factor.

Por otro lado, respecto del nivel de desempeño laboral de la empresa PROCOMSAC que se analiza en la tabla 7, éste desempeño resultó Muy bueno en un 42%, bueno en 36%, regular en un 14% y malo en 8%. En contraste, Olvera (2013) no coincide con estos resultados pues halló en su evaluación de desempeño porcentajes de 5% Muy bueno, 45% Bueno y 50% Regular, datos que resultaron así debido a que el factor trabajo en equipo fue deficiente en 61%, el factor servicio integral fue regular en 82% y seguridad e higiene, deficiente en 61%. Mientras que Aranda (2014) encontró un nivel bajo de desempeño laboral ocasionado porque la empresa no les otorgaba a sus colaboradores los equipos y las herramientas para realizar sus labores de manera oportuna, al igual que en Calderón e Inga (2014). Los resultados de desempeño laboral de la empresa PROCOMSAC se debe según Silva (2018) a que un trabajador motivado emplea toda su energía tanto física como mental para alcanzar objetivos y metas, que conlleva a un buen desempeño laboral, todo esto consecuencia de ciertos factores que lo llevan a comportarse de esa manera, por lo tanto, de no existir algún estímulo, ese buen desempeño no existiría.

Así también, en cuanto a los factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral, en el presente estudio se encontró que es las dimensiones motivacionales quien tiene mayor prevalencia sobre la dimensión Factores higiénicos, al resultar en conjunto (suma de Bueno y Muy Bueno), 74% en el primero y 68% en la segunda dimensión. Cayetano (2014) no coincide con los hallazgos de la presente investigación, pues en su estudio, las condiciones laborales no contribuían a un buen desempeño laboral, las relaciones interpersonales en la empresa no eran favorables por la falta de promoción de la comunicación interna en la financiera y muy pocas veces se reconocía un trabajo bien hecho. Sin embargo, Lavid y Vera (2017) sí tiene resultados coincidentes dado que en su estudio halló que la capacitación como parte del factor motivacional, es quien tener mayor incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa. En cuanto a los factores que influyen en el desempeño laboral, según Amo (2017) los factores higiénicos son las condiciones físicas y ambientales en las que trabajan los empleados, las remuneraciones, políticas de la empresa, clima laboral, reglamentos, entre otros; este tipo de factores son los que impulsan a los empleados ya que evitan la insatisfacción de los mismos.

### **3.3. Aporte científico**

## **PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC-PIMENTEL 2017**

### **1. Introducción**

La propuesta del programa motivacional está orientada a contribuir en la mejora del desempeño laboral dentro de una organización; además, permitirá ayudar a que los trabajadores estén motivados, mientras desempeñan sus labores, el cual generará en los trabajadores, el cumplimiento de los objetivos, logrando un adecuado trabajo en equipo.

Así mismo, un buen desempeño laboral crea escenarios de integración entre todos los trabajadores, resultando con altos factores de nivel de rendimiento y niveles de desempeños; reflejado en un buen trabajo.

Por otro lado, el desempeño laboral también será medido de acuerdo a las aptitudes, destrezas laborales que permitan un adecuado desenvolvimiento en los talleres o capacitaciones que la empresa les ofrece a sus trabajadores.

La aplicabilidad de esta propuesta será a corto y mediano plazo; tiempo adecuado, donde se podrán obtener resultados certeros del cambio y mejora de la aplicación de dicha propuesta, así mismo, aportando al cumplimiento óptimo y eficiente por el lado de los trabajadores como del empleador o supervisores.

### **2. Objetivos de la Propuesta**

#### **Objetivo general:**

Establecer estrategias de motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.

#### **Objetivos específicos**

Elaborar estrategias centrado en la motivación y el reconocimiento de los colaboradores con sus trabajadores.

Evaluar el desempeño de los trabajadores con un diseño de políticas de incentivos y reconocimientos.

Diseñar estrategias para fortalecer trabajo de equipo, políticas de promoción y desarrollo profesional.

### **Normas y Políticas de la Propuesta**

Dentro del plan de acción, se ha considerado que los trabajadores o colaboradores recibirán talleres con el fin de implementar estrategias para la mejora del progreso en sus labores cotidianas y generar éxito. En caso, el colaborador quiera obtener el certificado del taller a cursar, se deberá entregar de acuerdo a su asistencia, puntualidad en el taller y la participación activa en el taller. Además, a los participantes, se les brindará el material de trabajo, para seguir con la secuencia del aprendizaje.

### **3. Estrategias de la Propuesta de clima organizacional**

**Estrategia No 1: Elaborar estrategias de motivación y reconocimiento que contenga la colaboración de los usuarios internos.**

Se desarrollará lo siguiente:

Reuniones periódicas para tener en cuenta y saber las disconformidades en los colaboradores, con el fin de dar soluciones posibles y rápidas, permitiendo otorgar a los colaboradores un buen clima laboral y generando una alta motivación.

Diseñar actividades que motiven a los trabajadores; entrando en juego la aplicación de estrategias por parte de la alta gerencia, realizando estudio para poder corregir los errores.

Implementar diversas actividades orientadas a la motivación como:

Entrevistas individuales con cada uno de los trabajadores para establecer sus responsabilidades y resultados. Consecuentemente se logrará que el colaborador sienta que su trabajo y su presencia en la empresa son importantes y valorados. Del mismo modo permite determinar indicadores de desempeño para obtener información y así poder otorgar beneficios y reconocimientos al empleado.

Reunirse mensualmente en equipo con la finalidad de promover actividades favorecedoras y dar reconocimientos y felicitaciones públicas, analizar las metas y suscitar

la intervención grupal en la solución de problemas. La participación de los trabajadores debe ser educada y ordenada.

Fijar objetivos y metas atractivos recalcando la importancia de la intervención de los trabajadores.

Proporcionar el sentido de utilidad y hacer a los trabajadores, partícipes de actividades trascendentes. Mantener una actitud de respeto y confianza con los empleados, facilitar el crecimiento intelectual y profesional, posibilitar las promociones y los ascensos. Proporcionar la responsabilidad y el empoderamiento.



**Tabla 41**

*Elaborar estrategias de motivación y desempeño laboral*

Sub objetivos o Taller	Actividad o Sesión	Cronograma	Presupuesto	Beneficiarios	Encargado	
AUTOGESTIÓN	“Liderazgo”	5 de Mayo 2018	Materiales para la capacitación Participantes: Manual del temario Libreta de anotaciones Lapiceros, lápiz y borrador	Presupuesto para 50 trabajadores + 1 ponente: Materiales = S/. 250.00	50 trabajadores	Se prevé que un especialista interno de la empresa sea quien realice las sesiones de capacitación, por lo que el presupuesto para el instructor corresponde al valor de su sueldo, que será pagado adicional a su labor dentro de la empresa.
	“Supervisión y delegación de tareas”	12 de Mayo 2018	Materiales Instructor: Manual del temario Laptop, cañón Pizarra, plumones, borrador	1 Coffe breack por día de sesión = S/. 100.00 Coffe Breack = S/. 200.00 Total Taller 1: S/. 450.00		
	GESTIÓN DEL EQUIPO Y EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA LABORAL	“Gestión de equipos de trabajo y evaluación del desempeño”	19 de Mayo 2018	Ya que los materiales para la capacitación han sido entregados en la sesión 1, solo se considera presupuesto para el coffe breack.		

Y PERSONAL	“Negociación y resolución de conflictos”	25 de Mayo 2018		S/. 1,800.00 en el mes de mayo que será la capacitación.
	“Hobbies”			
	“Integración de actividades”	26 de Mayo 2018		
<b>Total presupuesto de estrategia 1:</b>			<b>S/. 2,550.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 42**

*Resumen de la estrategia N°1*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES PRIORIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Elaborar un plan de capacitación centrado en la motivación y el reconocimiento de los colaboradores con sus trabajadores	Inducir reconocimientos justos a los usuarios internos, a través de una la democracia	Gestionar actividades de reconocimiento por un buen desempeño laboral; entre las cuales pueden ser cartas de felicitación, ascenso, etc. Utilizar la herramienta del buzón de sugerencias, para conocer las incomodidades de los colaboradores	Recursos Humanos=jefe de Recursos humano y otros jefes Recursos Físicos=Instalaciones de la empresa, áreas de trabajo	
	Realizar capacitaciones de motivación y desempeño laboral entre todos los trabajadores.	Las actividades de premiación deberán darse de manera pública, al mejor colaborador de mes se puede premiar con programas de capacitación o vales de consumo en el establecimiento de su preferencia, etc. Realizar periódicamente evaluaciones de rendimiento, con el fin de determinar los factores influyentes en esta variable.	Recursos Técnicos= Computadores Recursos Económicos= No se identifica. Recursos de Mercados= no se identifica	Jefe de Recursos humanos
	Generar un mejor dialogo interno entre los colaboradores de la empresa.	Llevar a cabo actividades de confraternidad, siendo tardes deportivas o tardes familiares, etc., de acuerdo a la ocasión	Recursos Administrativos= Plan de capacitación a jefes y directores Recursos Humanos= director de R. humano y gerente	
	Optimizar y mejorar el nivel de productividad en las áreas.	Establecer un espacio cómodo donde se podrán desarrollar actividades de fraternidad entre los colaboradores.	R físicos=Instalaciones de la empresa.	

*Fuente:* Elaboración propia

**Estrategia No. 2:** Evaluar el desempeño de los trabajadores con un diseño de políticas de incentivos y reconocimientos.

Se precisarán modelos de reconocimiento y estímulo laboral que aporten a las actividades de motivación de la organización. Se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

Aplicar políticas de reconocimiento y estímulos laborales. Además, puede ser personalizado e inmediato por ser de mayor influencia, se debe considerar otras alternativas de incentivos que contribuyan el reconocimiento verbal. Es importante saber de quienes provienen tales reconocimientos, conocer quiénes han tomado parte de su tiempo para reconocer los logros, buscar al colaborador y agasajarlo personal y oportunamente. Entre ciertos premios se van otorgar tiempo libre, banquetes, almuerzos e invitaciones a restaurantes, discos, asistencias a seminarios o conferencias, etc.

Otra recompensa frecuente es la del “EMPLEADO DEL MES”. Considera diferentes criterios formales o informales para este tipo de reconocimiento, y consiguen conceder tanto por actuaciones excepcionales como por numerosas funciones consientes de enaltecimiento. Si en el proceso de selección de los candidatos además de los directivos intervienen los compañeros de trabajo el premio empieza a tener más importancia.

Para despertar expectativas e impulsar un óptimo desempeño, se puede anunciar un premio a través de algún concurso, se presentan las exigencias, los objetivos. Las claves de éxito es la promoción del concurso y su objetivo, la fijación de metas realistas, logrables y no complicadas, restringir el concurso a un período corto, los premios deben ser de interés de los empleados. Prontitud en la entrega del premio que puede consistir en capacitación adicional, fomento de auto mejoramiento y el refuerzo de un buen desempeño.

En la posibilidad, que no se haya apertura de un puesto laboral, para ascender al trabajador, lo que se puede hacer es aumentarle las responsabilidades y la notoriedad de los mejores empleados con tareas especiales, otorgarles la responsabilidad de capacitar a otros o enviarlos a un curso de capacitación superior.

Un trabajador destacado puede también servir de enlace con el departamento de personal o como asesor de otros departamentos. Si existiesen problemas con un proyecto determinado, o dificultades interdepartamentales, se puede pensar en lo provechoso que resultaría formar un grupo de trabajo y hacerse representar por los empleados de alto desempeño. Para ello, habría que asignar tareas especiales, pedir colaboración en proyectos que constituyen un reto especial y dar más autonomía al empleado.

**Tabla 43***Evaluar el desempeño de los trabajadores*

Sub objetivos	Actividad	Cronograma	Presupuesto	Beneficiarios	Encargado
Aplicar tareas que permitan al trabajador motivar e la generación de utilidades, dentro de la empresa	Establecer las formas de reconocimiento e incentivos.	1 semana de Febrero 2018	Ya que esta labor será realizada por el Director de Talento Humano, se le dará una bonificación por el trabajo extra del 10% de su sueldo por cada sub objetivo cumplido.	Total: S/. 250.00	
Promover el sentido de pertenencia.	Plantear concursos de productividad	2 semana de Febrero 2018	Esto es: 10% *Sueldo (S/. 2,500.00)	50 trabajadores	Esta labor será realizada por el Director de Talento Humano
	“EMPLEADO DEL MES”	3 semana de Febrero 2018	*Se prevé iniciar con una recompensa a modo prueba por un monto de S/. 200.00 adicional para ser pagadero de la forma en que la directora de Talento Humano lo disponga tras su análisis anterior.	Total S/. 200.00	
	Recompensa por trabajo destacado	4 semana de Febrero 2018			
<b>Total:</b>				<b>S/. 450.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 44***Resumen de la Estrategia n° 2*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES PRIORIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Aplicar políticas laborales y reconocimiento	Desarrollar actividades, con el fin de incrementar la motivación y de involucrar a todos los colaboradores en la generación de utilidades.	Establecer reconocimiento e incentivos. Concursos de productividad Empleado del mes Recompensa por trabajo destacado	Director de talento humano	S/. 450
	Promover el sentido de pertenencia.			

*Fuente:* Elaboración propia

### **Estrategia No. 3: Diseñar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo.**

Los directores o encargados deben conocer los aspectos sobre el trabajo en equipo con el único objetivo de que empleen respectivas y adecuadas recomendaciones para contribuir con el beneficio de incrementar la apertura amena en los equipos de trabajo. Estos equipos de trabajo pueden estar formados por los jefes a cargo de las áreas y realizar lo planificado, como:

Aplicar mejoras en caso el área o departamento lo amerita, en conformidad con sus respectivos equipos de trabajo. Surge el objetivo de comenzar equipos donde sea necesario, un trabajo en equipo. Por ejemplo, el área donde se recolectarán las propuestas de mejora, no puede merecer la conformación de equipos puesto que no todos los colaboradores gozan de funciones determinadas.

Identificada la necesidad, para la conformación de los equipos de trabajo, es esencial determinar qué objetivos se tomarán en cuenta, para mejorar las falencias, identificadas dentro de la empresa.

Establecer los equipos de trabajo. El jefe debe corroborar que se establezcan los grupos como los subordinados a su cargo, sin existir un número de integrantes fijo, siendo de mayor importancia que las actividades guarden relación con los objetivos propuestos.

Identificar metas y objetivos del equipo, de acuerdo con indicadores y cronogramas a evaluar o a ejecutar. Estas actividades deben ser precisadas por los integrantes, para que se pueda dar con mayor éxito dichas actividades es fundamental proporcionar toda la información necesaria de acuerdo con los indicadores y la entrega de resultados. Para llegar a motivar a los equipos, es indispensable realizar actividades de motivación, la cual puede ser los reconocimientos por los logros obtenidos en un determinado tiempo.

Llevar un control de las actividades que cada equipo ejecuta. La presente actividad se concreta con el único fin de conservar un manejo moderado y verificar si es que están dando resultado, la conformidad de los equipos de trabajo.

**Tabla 45***Actividades para fortalecer el trabajo en equipo*

<b>Sub objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Encargado</b>
Impulsar la formación de equipos de trabajo a fin de favorecer la comunicación interna.	Reconocer si es necesaria la formación de equipos en el área.	1 semana de Marzo 2018	*Para la actividad de promoción se utilizarán	50 trabajadores	Esta labor será realizada por los jefes de área.
	Determinar los objetivos a cumplir como equipo.	2 semana de Marzo 2018	materiales como folletos, pancartas, posicionadas		
	Promover el trabajo en equipo	3 semana de Marzo 2018	estratégicamente dentro de la empresa, para lo que se		
	Establecer indicadores de medición del trabajo en equipo y cronogramas.	4 semana de Marzo 2018	presupuesta un monto de S/. 150.00		
			<b>Total:</b>	<b>S/. 150.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia



**Tabla 46***Resumen de la Estrategia n°3*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES PRIORIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Diseñar actividades para fortalecer el trabajo en equipo	Impulsar la formación de equipos de trabajo a fin de favorecer la comunicación interna	Mejorar la comunicación interna mediante reuniones para conocer las impresiones y expectativas de los trabajadores. Integrar al personal temporal a las actividades de trabajo en equipo, y de ser posible a todas las capacitaciones impartidas en la empresa.	Cada jefe de área	S/. 750

*Fuente:* Elaboración propia**Estrategia No. 4: Diseñar políticas de promoción y desarrollo profesional.**

Los ascensos y promoción que el área de recursos humanos gestione son considerados aspectos importantes por el nivel de influencia que ejercen en la motivación y desempeño de los colaboradores. Los ascensos o promoción se obtienen mediante una estructura vertical, esto es, el progreso del colaborador progresa y su desarrollo en el cargo, sueldo y experiencia.

**Tabla 47***Promoción y desarrollo humano*

<b>Sub objetivos</b>	<b>Actividad</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Encargado</b>	<b>Presupuesto</b>
Promover la capacitación y Especialización Del personal.	Hacer un estudio de necesidades de capacitación por área.	Abril 2018	Todos los trabajadores	Esta labor será realizada por el Jefe de Recursos Humanos	Se le dará una bonificación equivalente al 10% de su sueldo para el desarrollo de ambos sub objetivos. Esto es: 10% * Sueldo (S/. 2,000.00) Total: S/. 200.00
Apoyar las actividades de Desarrollo humano.	Implementar un programa de promoción y ascensos con base en la capacitación	Septiembre 2018			
				<b>Total:</b>	<b>S/. 200.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 48***Resumen de Estrategias de la propuesta*

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>INICIO</b>	<b>TÉRMINO</b>	<b>METAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Elaborar estrategias de motivación y Desempeño Laboral	Mayo 2018	Agosto 2018	Aumentar los indicadores de motivación de los colaboradores.		S/. 2,550.00
Evaluar el desempeño de los trabajadores.	1 semana de Febrero 2018	4 semana de Febrero 2018	Aumentar el sentido de pertenencia.	Jefe de Recursos Humanos	S/. 450.00
Diseñar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo	1 semana de Marzo 2018	4 semana de Marzo 2018	Fortalecer la conformación de equipos.		S/. 150.00
Diseñar políticas de promoción y desarrollo.	Abril 2018	Septiembre 2018	Lograr personal satisfecho con su trabajo y motivado.		S/. 200.00
				<b>Total</b>	<b>S/. 3350.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 49***Cronograma*

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>CRONOGRAMA</b>
Elaborar estrategias de motivación y Desempeño Laboral	Mayo 2018
Evaluar el desempeño de los trabajadores	Febrero 2018
Diseñar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo	Marzo 2018
Diseñar políticas de promoción y desarrollo	Abril 2018

*Fuente:* Elaboración propia**Tabla 50***Presupuesto*

<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Elaborar estrategias de motivación y Desempeño Laboral	S/. 2,550.00
Evaluar el desempeño de los trabajadores	S/. 450.00
Diseñar estrategias para fortalecer el trabajo en equipo	S/. 150.00
Diseñar políticas de promoción y desarrollo	S/. 200.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 3350.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

#### **4. Financiamiento**

El financiamiento de esta propuesta de investigación será financiado totalmente por la empresa PROCOMSAC por un monto de S/. 3350.00 soles.

#### **Análisis beneficio – costo de la propuesta**

La empresa PROCOMSAC percibe ingresos netos mensuales aproximados de S/. 15,500.00. Se espera que con la propuesta se logre el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa gracias a la elevación de su motivación y su incidencia en el desempeño laboral. Se prevé un incremento del 10% en sus ingresos debido a una mayor productividad por motivación de sus trabajadores como resultado de la propuesta descrita anteriormente.

En ese sentido, el beneficio para la empresa será evaluado en función de dicho incremento productivo apreciable en mayores ingresos. Dado que la propuesta es de amplia evaluación, los resultados serán tomados a lo largo de los seis meses siguientes tras finalizada la propuesta, en el ejercicio contable (1 año) 2018, por lo que el beneficio para la empresa sería de S/. 1,55.00 mensual, en el año S/. 9,300.00; y de acuerdo con el costo total de la propuesta de S/. 3,350.00, el costo beneficio de implementarla sería de S/. 2.78, esto es, que, por cada sol invertido en esta propuesta, se obtendrá un beneficio de S/.2.78, es decir, llevar a cabo la propuesta traerá mejoras a la empresa.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados de la investigación, se concluye que el nivel de motivación de la empresa PROCOMSAC es en un 36% buena, 34% muy buena, pero en contraste, es un 24% regular y 6% malo, ya que la organización no cuenta con un plan eficiente de incentivos laborales para motivar a todos sus colaboradores, como el que haya un reconocimiento por parte de la empresa hacia su trabajo, la cual los satisfaga.

Por otro lado, respecto del nivel de desempeño laboral de la empresa PROCOMSAC, se concluye que éste desempeño resultó Muy bueno en un 42%, bueno en 36%, regular en un 14% y malo en 8%. Esto se debe a que destaca un nivel de colaboradores satisfechos en un 50%, pero la dimensión resultados fue malo en 26%.

En cuanto a los factores motivacionales que inciden en el desempeño laboral, se concluye que es las dimensiones motivacionales quien tiene mayor prevalencia sobre la dimensión Factores higiénicos, al resultar en conjunto (suma de Bueno y Muy Bueno), 74% en el primero y 68% en la segunda dimensión.

## **4.2. Recomendaciones**

Como primer punto, se recomienda a la empresa seguir con la implementación de cursos de formación mediante capacitaciones específicas de acuerdo al cargo que ocupa cada colaborador, esto será beneficioso para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, cuyo reflejo será en los resultados obtenidos.

Por otro lado, se le recomienda al gerente establecer objetivos para medir el desempeño laboral, estos objetivos deben ser viables, mediables y que le genere al trabajador un reto desempeñarlo. Mientras mejor entienda el trabajador lo que se espera de él, mejor desempeñará sus labores encomendadas y hará que participen constructivamente en los procesos, fortaleciendo su sentido de pertenencia en la organización.

Finalmente, se les recomienda a los trabajadores apreciar con buen ánimo el reconocimiento al buen trabajo de sus compañeros, y que se esfuercen por ser más quienes alcancen dichos reconocimientos, sean éstos económicos o no económicos; además de empoderarse en sus puestos con el mayor desempeño, pues nadie mejor que ellos mismos para planificar su trabajo y proponer mejoras en el mismo.

## REFERENCIAS

- Minolta, K. (2019). *Qué puedes hacer para incrementar la motivación en el trabajo y retener el talento.* Obtenido de <https://www.muypymes.com/2019/03/04/incrementar-motivacion-trabajo-retener-talento>
- Aca, N. (2018). *4 beneficios de la motivación laboral, también en cierre de año.* Obtenido de <https://www.merca20.com/4-beneficios-de-la-motivacion-laboral-tambien-en-cierre-de-ano/>
- Alcaraz, Rojas, & Noreña. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación.* Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2015). *Psicología del trabajo.* México D.F.: Editorial UNED.
- Amo, A. (2017). *Motivación de personal.* Madrid: Editorial Elearning.
- Arévalo, M., & Ordoñez, K. (2017). *Diseño e implementación de un programa de motivación laboral extrínseca: caso Zapatería Kiara Lizeth S.A.C – 2017. Tesis pregrado.* Obtenido de [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/945/Melanie\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/945/Melanie_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales.* Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Bernal, A. (2015). *Metodología de Investigación: Ciencias Sociales.* México: Pearson Educación.
- Cadillo, C. (2019). *Aproveche las alternativas para motivar al trabajador.* Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-aproveche-alternativas-para-motivar-al-trabajador-75963.aspx>
- Campos, H., & Díaz, A. (2017). *Propuesta de un proceso de selección de personal y su impacto en el desempeño laboral de la Distribuidora Almapo S.R.L de Chiclayo – 2016. Tesis de pregrado.* Obtenido de



<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3397/CAMPOS%20CIEZA%20HELENA%20JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Can, L. (2015). *Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, Alta Verapaz. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Can-Luis.pdf>
- Castañeda, E., & Julca, L. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016. Tesis de pregrado*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE\\_ADAMI\\_EDGAR.CASTA%20C3%91EDA\\_LUCIANO.JULCA\\_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL\\_DATOS\\_T046\\_45447228T.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADAMI_EDGAR.CASTA%20C3%91EDA_LUCIANO.JULCA_APLICACION.MOTIVACION.LABORAL_DATOS_T046_45447228T.PDF)
- Cruz, P. (2017). *Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la Empresa Klinnas S.A. distribuidora de claro, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016. Tesis de pregrado*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4106/1/UPSE-TAE-2017-0001.pdf>
- Cubas, S. (2019). *La amistad incrementa el compromiso y la productividad en la empresa*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-amistad-incrementa-el-compromiso-y-la-productividad-en-la-empresa>
- Curay, L., & Oliva, D. (2016). *Influencia del proceso de mejora continua en el desempeño laboral. Caso: Oficina Digital S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014. Tesis de pregrado*. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/711/1/TL\\_CurayBernillaLiliana\\_OlivaQuirogaDiandra.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/711/1/TL_CurayBernillaLiliana_OlivaQuirogaDiandra.pdf)
- Empresa EVOLV. (2019). *Tener un buen amigo en el trabajo mejora el desempeño laboral, según estudio*. Obtenido de <https://eltiempo.pe/tener-buen-amigo-trabajo-mejora-desempeno-mp/>
- Galpin, T. (2014). *Medir el desempeño: La cara humana del cambio*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- González, Á. (2017). *Métodos de compensación basado en competencias. Tercera edición*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Guaigua, J. (2016). *Modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la Empresa Ingemed ubicada en Guajala Cantón Quito en el período 2015- 2016. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3123/1/T-UTC-3987.pdf>
- Heredia, Y., & Cannon, B. (2017). *Estudios sobre el desempeño académico*. Madrid: Editora Nómada.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigacion*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Herrera, E., & Vásquez, S. (2016). *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del molino sud américa s.a.c chichlayo*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5154/Herrera%20Cieza%20%26%20Vasquez%20Fernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hidalgo , J. (2015). *El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7519/1/T-UCE-0007-336i.pdf>
- Izquierdo , J. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa Constructora Galilea de la Ciudad de Piura. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4843/Salazar%20Robledo%20Martin%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lacalle, G. (2016). *El capital humano y las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Madrid: Editex.

- Lara, J., & Ávila, P. (2015). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Cruzbarcorp S.A. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1484/1/T-ULVR-1492.pdf>
- Lavid, J., & Vera, W. (2017). *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la Empresa Arca Ecuador S.A. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1743/1/T-ULVR-1559.pdf>
- Levano, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral en la Empresa EUROSHOP del Grupo Volkswagen Lima 2017. Tesis pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3114/tesis%20miguel%20corregido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, J., & Romero, E. (2015). *Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2075/LOPEZ%20BELTRAN%20%20JHOLBERT%20GIANCARLO%20%20ROMERO%20CRIBILLEROS%20%20EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manay, F. (2016). *Programa de motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Gercetur Lambayeque 2016. Tesis de posgrado*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2742/manay\\_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2742/manay_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno, G., Zea, M., & Molina, J. (2017). *¿Yo? Como gerente*. Madrid: 3Ciencias.
- Murgich, V. (2019). *4 mitos sobre la motivación a los empleados que son falsos*. Obtenido de <https://www.merca20.com/4-mitos-sobre-la-motivacion-a-los-empleados-que-son-falsos/>
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015. Tesis de posgrado*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva\\_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Parra, D. (2019). *¿Cómo evitar que su empresa sea un 'escampadero laboral'?* Obtenido de <https://www.portafolio.co/economia/empleo/como-evitar-que-su-empresa-sea-un-escampadero-laboral-526407>
- Parra, J., & Müller, C. (2018). *9 claves para una gestión humana estratégica: Catorce expertos internacionales explican cómo alinear la gestión de personas con el negocio*. Buenos Aires: LID Editorial.
- Pérez, E. (2017). *Curso de Economía de la Empresa. Introducción*. Málaga: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces .
- Pérez, E. (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>
- Pernía, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Rieckmann, M. (2017). *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible: objetivos de aprendizaje*. París: UNESCO Publishing.
- Rivera, L. (2017). *Diseño y aplicación de un programa motivacional para mejorar el clima laboral en la empresa supermercados el super s.a.c. pimentel. Año 2017. Tesis pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4604/Rivera%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional. Décimoquinta edición*. Guadalajara: Editorial ADDISON-WESLEY.
- Rodríguez, M. (2014). *Motivación al trabajo*. México D.F.: Manual Moderno Editorial.
- Rojas, K. (2016). *Relación entre conflicto y desempeño laboral en ATA-IRH SAC, Chiclayo; estableció como objetivo principal determinar la relación entre conflicto laboral y el desempeño de los colaboradores en la empresa ATA-IRH SAC*. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2395/ROJAS%20VELIZ%20KIARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruiz, A. (2019). *¿Los objetivos de tu empresa no se logran? Evalúa el desempeño de tu personal*. Obtenido de <http://laindustria.pe/nota/5307-los-objetivos-de-tu-empresa-no-se-logran-evala-el-desempeo-de-tu-personal>

Sánchez, J. (2015). *Influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Empresa ECOMPHISA S.A del distrito de Santa Rosa – Chiclayo. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3362/SANCHEZ%20PONCE%20JORGE%20JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serrano , K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo. Tesis de pregrado*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4841/1/Serrano\\_mk.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4841/1/Serrano_mk.pdf)

Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Madrid: 3Ciencias.

Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Quiñonez, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . . Caicedo, C. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. México D.F.: 3Ciencias.

Tobon, S., & Parra, H. (2016). *La Gestión Del Talento Humano en Latinoamérica: Análisis de Algunas Experiencias*. Kresearch Corporation.

Tracy, B. (2016). *Motivación*. Madrid: Grupo Nelson.

Vera, E. (2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del Banco Guayaquil Agencia Portoviejo. Tesis de pregrado*. Obtenido de <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/503/1/LA%20GESTION%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20BANCO%20GUAYAQUIL%20AGENCIA%20PORTOVIEJO.pdf>

Whetten, D., & Cameron, K. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. Novena Edición. España: Editorial PEARSON.

Zavala, R. (2017). *Asociación de Buenos Empleadores: "La gente más feliz es más productiva en su trabajo"*. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/asociacion-buenos-empleadores-gente-feliz-productiva-entrevista-83340>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PREGUNTA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTO
<p>¿De qué manera un programa de motivación ayudará a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Diseñar un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores en la empresa PROCOMSAC. Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC. Analizar los factores de motivación que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.</p>	<p>H1: Con un programa de motivación se mejora el desempeño de los colaboradores la empresa PROCOMSAC – Pimentel.</p> <p>H0: Con un programa de motivación no se mejora el desempeño de los colaboradores la empresa PROCOMSAC. Pimentel.</p>	<p>Independiente <b>MOTIVACIÓN</b></p> <p>Dependiente <b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>Higiénicos</p>	<p>Condiciones de trabajo y bienestar. Políticas de la organización y administración. Relaciones con el supervisor. Competencia técnica del superior. Salario y remuneración Seguridad en el puesto. Relaciones con los colegas. Delegación de responsabilidad Libertad para decidir cómo realizar una labor Posibilidades de ascenso Utilización plena de las habilidades personales Actitudes laborales positivas. Capacidad para tomar decisiones. Desempeño óptimo de actividades laborales Conformidad con su equipo de trabajo. Reconocen y/o motivan su desempeño. Satisface a su jefe de área. Satisfecho con su actividad laboral. Monitorean los resultados obtenidos por los trabajadores.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				<p>Motivacionales</p>		
				<p>Eficacia de Equipo</p>		
				<p>Comportamiento</p>		
				<p>Satisfacción Laboral</p>		
				<p>Resultados</p>		

Fuente: Elaboración propia



## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC- PIMENTEL 2017.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, llene los datos referentes a Ud.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Responda cada una de las preguntas marcando en el recuadro que crea correspondiente:

Totalmente en Desacuerdo	De acuerdo	Indefinido	Acorde	Totalmente de Acorde
<b>TD</b>	<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>TA</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	PREGUNTA	TD	D	I	A	TA
1	Los espacios donde laboran le permiten realizar sus actividades de manera satisfactoria.					
2	Considera que las políticas de la organización son muy estrictas y repercuten en su motivación.					
3	La comunicación que existe entre supervisor y colaborador es de forma cordial.					
4	Las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz sus funciones.					
5	El salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa.					
6	La organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores.					
7	Los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades.					
8	Los implementos de seguridad que posee la empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades.					
9	El apoyo entre compañeros es permanente y especialmente se da en caso de emergencias.					
10	La convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones.					
11	Considera usted que posee las capacidades para ascender de puesto.					
12	Cuando se me otorga responsabilidades superiores, me siento motivado a seguir mejorando mis funciones.					
13	La empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones, con el fin de cumplir los objetivos propuestos.					

14	La empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores.					
15	El plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores, me motivan a esforzarme más en mis funciones.					
16	Las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador.					
17	Las actividades laborales de su área se realizan en equipo.					
18	Usted, se siente capaz de tomar decisiones y resolver problemas en el área que labora.					
19	Su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe.					
20	Usted, se encuentra conforme con la integración de su equipo de trabajo.					
21	Usted, considera que reconocen y motivan su desempeño laboral.					
22	Usted, cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato en su área.					
23	Usted, se encuentra satisfecho con su actividad laboral asignada en su área.					
24	Usted, considera que la empresa PROCOMSAC monitorea de manera constante sus resultados.					

### ANEXO 3: VALIDACIONES

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Arbelio Garcia Lopez</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>M6 - Gestión Talento.</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>9 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Auditor GTH.</i>
<b>PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC, PIMENTEL 2017.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández López Kiara Melissa Requejo Arévalo Malú Isamar	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b><u>GENERAL:</u></b></p> <p>Proponer un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.</p>	
	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores en la empresa PROCOMSAC.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.</p>	

	<p>Analizar los factores de motivación que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa</p> <p>PROCOMSAC</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Los espacios donde laboran le permiten realizar sus actividades de manera satisfactoria.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Considera que las políticas de la organización son muy estrictas y repercuten en su motivación.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La comunicación que existe entre supervisor y colaborador es de forma cordial.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>4. Las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz sus funciones.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. El salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Los implementos de seguridad que posee la empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. El apoyo entre compañeros es permanente y especialmente se da en caso de emergencias.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. La convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera usted que posee las capacidades para ascender de puesto.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cuando se me otorga responsabilidades superiores, me siento motivado a seguir mejorando mis funciones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. La empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones, con el fin de cumplir los objetivos propuestos.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. La empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. El plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores, me motivan a esforzarme más en mis funciones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. Las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Las actividades laborales de su área se realizan en equipo.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Usted, se siente capaz de tomar decisiones y resolver problemas en el área que labora.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Usted, se encuentra conforme con la integración de su equipo de trabajo.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted, considera que reconocen y motivan su desempeño laboral.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>22. Usted, cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato en su área.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Usted, se encuentra satisfecho con su actividad laboral asignada en su área.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. Usted, considera que la empresa PROCOMSAC monitorea de manera constante sus resultados.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rafael Angel Olage León
	<b>PROFESIÓN</b>	Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	22 años
	<b>CARGO</b>	Docente / Dependiente
<b>PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC, PIMENTEL 2017.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández López Kiara Melissa	
	Requejo Arévalo Malú Isamar	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b>	
	Proponer un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores en la empresa PROCOMSAC.	
	Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.	

	<p>Analizar los factores de motivación que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Los espacios donde laboran le permiten realizar sus actividades de manera satisfactoria.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Considera que las políticas de la organización son muy estrictas y repercuten en su motivación.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La comunicación que existe entre supervisor y colaborador es de forma cordial.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

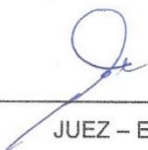
<p>4. Las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz sus funciones.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. El salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Los implementos de seguridad que posee la empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. El apoyo entre compañeros es permanente y especialmente se da en caso de emergencias.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. La convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera usted que posee las capacidades para ascender de puesto.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cuando se me otorga responsabilidades superiores, me siento motivado a seguir mejorando mis funciones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. La empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones, con el fin de cumplir los objetivos propuestos.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. La empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. El plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores, me motivan a esforzarme más en mis funciones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. Las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Las actividades laborales de su área se realizan en equipo.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Usted, se siente capaz de tomar decisiones y resolver problemas en el área que labora.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Usted, se encuentra conforme con la integración de su equipo de trabajo.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted, considera que reconocen y motivan su desempeño laboral.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>22. Usted, cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato en su área.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Usted, se encuentra satisfecho con su actividad laboral asignada en su área.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. Usted, considera que la empresa PROCOMSAC monitorea de manera constante sus resultados.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>24</u> N° TD <u>0</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Jose F. Enrique Urbina C.</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Administración</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>14 años laboral 8 años docencia universitaria</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente a tiempo parcial.</i>
<b>PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC, PIMENTEL 2017.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Fernández López Kiara Melissa Requejo Arévalo Malú Isamar	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Proponer un programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>  Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores en la empresa PROCOMSAC.  Determinar el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC.	

	<p>Analizar los factores de motivación que intervienen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOSAC</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 24 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>1. Los espacios donde laboran le permiten realizar sus actividades de manera satisfactoria.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Considera que las políticas de la organización son muy estrictas y repercuten en su motivación.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La comunicación que existe entre supervisor y colaborador es de forma cordial.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



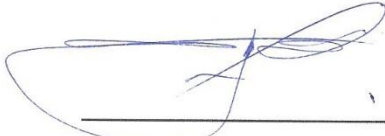
<p>4. Las competencias técnicas que posee su supervisor, le motivan a desarrollar de forma eficaz sus funciones.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. El salario se adecua con el tiempo que lleva desempeñándose en la empresa.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. La organización cuenta con un plan de incentivos para motivar el desempeño de los colaboradores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. Los sistemas de seguridad de la empresa, le transmiten confianza para desempeñar sus actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. Los implementos de seguridad que posee la empresa brindan la garantía para desempeñar sus actividades.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. El apoyo entre compañeros es permanente y especialmente se da en caso de emergencias.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>10. La convivencia entre colaboradores, me inspiran seguridad para realizar mis funciones.</p> <p>a) TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. Considera usted que posee las capacidades para ascender de puesto.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Cuando se me otorga responsabilidades superiores, me siento motivado a seguir mejorando mis funciones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. La empresa me brinda la flexibilidad para desempeñar mis funciones, con el fin de cumplir los objetivos propuestos.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. La empresa cuenta con un plan de desarrollo laboral para sus colaboradores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. El plan de desarrollo de la empresa para con sus colaboradores, me motivan a esforzarme más en mis funciones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>16. Las tareas asignadas me permiten desarrollar por completo mis habilidades permitiéndome superarme como colaborador.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. Las actividades laborales de su área se realizan en equipo.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. Usted, se siente capaz de tomar decisiones y resolver problemas en el área que labora.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. Su desempeño laboral está de acorde a sus tareas especificadas por su jefe.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. Usted, se encuentra conforme con la integración de su equipo de trabajo.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. Usted, considera que reconocen y motivan su desempeño laboral.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>22. Usted, cumple con las tareas designadas por su jefe inmediato en su área.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>23. Usted, se encuentra satisfecho con su actividad laboral asignada en su área.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. Usted, considera que la empresa PROCOMSAC monitorea de manera constante sus resultados.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>  2  </u> N° TD <u>  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ – EXPERTO

## ANEXO 4: CARTA DE SOLICITUD



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Ciudad Universitaria, Junio 2017.

Sr.  
**JUAN JOSÉ MONTENEGRO GONZALES**  
**GERENTE GENERAL**  
**PROCOM S.A.C.**  
Presente.

**Asunto:** Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a las alumnas del X ciclo, para que apliquen Instrumentos para el desarrollo de su tesis, denominado: **"Programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel 2017"**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de las alumnas:

- Kiara Melissa Fernández López - DNI: 73201308
- Malú Isamar Requejo Arévalo - DNI: 47976429

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestras alumnas no tengan inconvenientes y puedan ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovar las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.  
MG. MIRKO MERINO NUÑEZ  
DIRECTOR DE EAP ADMINISTRACIÓN

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## ANEXO 5: CARTA DE ACEPTACIÓN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Pimentel, 10 de julio 2017.

Mg. Mirko Merino Núñez.  
DIRECTOR DE EAP ADMINISTRACION  
PRESENTE.

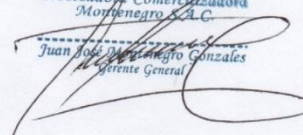
**ASUNTO: ACEPTACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TESIS**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la empresa "Procesadora Comercializadora Montenegro S.A.C.", asimismo el motivo de la presente es para informarle de la aceptación de los alumnos de la Carrera Profesional de Administración, Fernández López Kiara Melissa, identificada con DNI 73201308, Requejo Arévalo Malú Isamar, identificada con DNI 47976429 para la realización de su tesis, denominada "Programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROCOMSAC, Pimentel", en nuestra empresa.

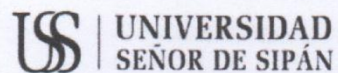
Atentamente,

*Procesadora Comercializadora  
Montenegro S.A.C.*  
.....  
Juan José Montenegro González  
Gerente General



Av. El Dorado N° 1160 Mcd. Moshoqueque José L. Ortiz  
Fábrica: Mz. G Lote 2 Parque Industrial - Chilayo - Perú  
Teléfonos: +51 74203805 +51 74 201854 +51 74 252253  
Móviles: 97 8994930 RPC 979348707 RPM \*449180 Nextel 51\*835\*845  
[www.procomsac.com.pe](http://www.procomsac.com.pe) e-mail: [ventas@procomsac.com.pe](mailto:ventas@procomsac.com.pe)

## ANEXO 6: ACTA DE ORIGINALIDAD



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N°1793-FACEM-USS-2016**, presentado por las egresadas FERNÁNDEZ LÓPEZ KIARA MELISSA y REQUEJO ARÉVALO MALÚ, autoras de la Investigación titulada: **PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCOMSAC- PIMENTEL 2017**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 12 de diciembre de 2018

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Carla Arleen Anastacio Vallejos', is written over a horizontal line.

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619

## ANEXO 7: - REPORTE DE URKUND

### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** FERNANDEZ Y REQUEJO2.docx (D45642182)  
**Submitted:** 12/12/2018 8:30:00 PM  
**Submitted By:** cvallejos@crece.uss.edu.pe  
**Significance:** 8 %

#### Sources included in the report:

tesis última (5).docx (D42254553)  
ÑIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx (D40567167)  
Ultima tesis enviada (JLA).docx (D40795053)  
DIAZ MARRUFO & MENDOZA GUARDERAS.docx (D38732235)  
DIAZ MARRUFO Y MENDOZA GUARDERAS.docx (D37249891)  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/05/43/Diaz-Marleny.pdf>  
[http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE\\_UPAC\\_17699.pdf](http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf)  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14858/1/T-UCE-0007-PIO54-2018.pdf>  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10570/GarciaSanchezAndresFelipe2012.pdf?sequence=1>  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>  
<http://mx.123dok.com//document/myjddg2y-capacitacion-en-relacion-con-el-desempeno-laboral-de-los-empleados-de-la-empresa-celpro-s-a-s.html>



## ANEXO 8: FORMATO T1



### FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 05 de noviembre del 2018

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:

\_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_  
KIARA MELISSA FERNANDEZ LOPEZ con DNI 73201308  
MALU ISAMAR REQUEJO AREVALO con DNI 47976429

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PROGRAMA DE MOTIVACION PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROCONSAC

presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de

LICENCIADA DE ADMINISTRACION

\_\_\_\_\_ de la



Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional ADMINISTRACION

\_\_\_\_\_, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FERNANDEZ LOPEZ KIARA MELISSA	73201308	
REQUEJO DRENDO MDW ISAMAR	47976429	

## ANEXO 9: DECLARACIÓN JURADA



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Fernández López Kiara Melissa

Apellidos y nombres

73201308 2112814591 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Requejo Arévalo Malú Isamar

Apellidos y nombres

47976429 2111819502 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo

### DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación  Informe de investigación

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado


Programa de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Procomsac-Pimentel 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

  
Fernández López Kiara Melissa  
DNI N° 73201308



  
Requejo Arévalo Malú Isamar  
DNI N° 47976429



## ANEXO 10: EVIDENCIAS



**Figura:** Aplicación del cuestionario a la muestra en estudio

Fuente: Elaboración propia



**Figura:** Aplicación del cuestionario a la muestra en estudio

Fuente: Elaboración propia



***Figura:*** Aplicación del cuestionario a la muestra en estudio

Fuente: Elaboración propia