



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

TESIS

**FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG
INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN - 2019**

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

Autores:

**Bach. García Tinoco, Yinelzie Tatiana
Bach. Gómez Hernández, César Agustín**

Asesor:

Mg. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de investigación:

Talento Humano y comportamiento organizacional

**Pimentel – Perú
2019**



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

TESIS

**FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG
INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN - 2019**

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

Autor:

Bach. García Tinoco, Yinelzie Tatiana

Bach. Gómez Hernández, César Agustín

**Pimentel – Perú
2019**

**FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN - 2019**

Aprobación del Informe de Investigación

Asesor : Mg. Rivera Tantachuco Ricardo

Firma

Presidenta : Dr. Espinoza Rodriguez Hugo Redib

Firma

Secretario : Mg. Anastacio Vallejos Carla Arleen

Firma

Vocal : Mg. Guarnizo Sandra Mory

Firma

DEDICATORIA

Cada uno de mis logros siempre estarán dedicados a mi familia que son mi más grande orgullo e impulso para seguir siempre adelante; mis padres siempre han estado orientándome en cada una de las etapas que he ido atravesando en mis estudios universitarios.

Yinelzie Tatiana García Tinoco.

Dedico esta tesis a mi madre, que desde el cielo será la más contenta al saber que se realizó uno de los anhelos de su vida.

César Agustín Gómez Hernández

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que de una u otra manera han contribuido con la consecución de uno de mis objetivos de carácter profesional.

César Agustín Gómez Hernández

Agradezco a Dios y a mis padres por haber estado a mi lado durante mi trayectoria de elaboración de Tesis; fomentando mi formación profesional y contribuyendo a la conclusión de mis estudios.

Yinelzie Tatiana García Tinoco

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Motivación laboral.....	25
1.3.1.1. Definición de motivación laboral	25
1.3.1.2. El ciclo motivacional	25
1.3.1.3. Teoría de los factores Herzberg.....	26
1.3.2. Desempeño laboral	31
1.3.2.1. Definición de desempeño laboral	31
1.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral	31
1.3.2.3. Finalidad de la evaluación del desempeño laboral	31
1.3.2.4. Responsabilidades en la evaluación del desempeño.....	32
1.3.2.5. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral.....	34
1.3.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral	34
1.3.2.7. Factores que influyen en el desempeño laboral.....	35
1.4. Formulación del problema.....	38
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos.....	39
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	41
2.1. Tipo y diseño de investigación	41
2.2. Variables, operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	45
2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos	46
2.5. Método de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	47
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	49
3.1. Presentación de tablas y figuras.....	49
3.2. Discusión de resultados	66
3.3. Aporte científico	69
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
4.1. Conclusiones.....	76
4.2. Recomendaciones	77
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable independiente</i>	46
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	47
Tabla 3	<i>Genero del encuestado</i>	52
Tabla 4	<i>Edad del encuestado</i>	53
Tabla 5	<i>Medio por el cual se enteró de la tienda</i>	56
Tabla 6	<i>Lo que más le gusta al cliente de los productos</i>	57
Tabla 7	<i>La empresa Promart ofrece productos de calidad</i>	58
Tabla 8	<i>Está usted de acuerdo con los precios de los productos</i>	59
Tabla 9	<i>Cuanto es el valor máximo que estaría dispuesto a pagar por los productos</i>	60
Tabla 10	<i>Qué evalúa el cliente antes de comprar un producto</i>	61
Tabla 11	<i>La ubicación de la tienda le parece adecuada</i>	62
Tabla 12	<i>Establecimientos que venden los mismos productos</i>	63
Tabla 13	<i>La empresa Promart ofrece descuentos y promociones</i>	64
Tabla 14	<i>Satisfacción de cliente con la atención que recibe en Promart</i>	65
Tabla 15	<i>Frecuencia compra del cliente</i>	66
Tabla 16	<i>Qué tipo de posicionamiento debería brindar</i>	67
Tabla 17	<i>Le gustaría estar enterado de los nuevos productos y promociones de Promart</i>	68
Tabla 18	<i>Como le gustaría enterarse de los nuevos productos y promociones de la empresa</i>	69
Tabla 19	<i>Que es lo que más le desagrada de la tienda</i>	70
Tabla 20	<i>Recomendaría la tienda a familiares y amigos</i>	71
Tabla 21	<i>Por qué recomendaría la tienda</i>	72

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Genero del encuestado</i>	52
Figura 2	<i>Edad del encuestado</i>	53
Figura 3	<i>Medio por el cual se enteró de la tienda</i>	56
Figura 4	<i>Lo que más le gusta al cliente de los productos</i>	57
Figura 5	<i>La empresa Promart ofrece productos de calidad</i>	58
Figura 6	<i>Está usted de acuerdo con los precios de los productos</i>	59
Figura 7	<i>Cuanto es el valor máximo que estaría dispuesto a pagar por los productos</i>	60
Figura 8	<i>Qué evalúa el cliente antes de comprar un producto</i>	61
Figura 9	<i>La ubicación de la tienda le parece adecuada</i>	62
Figura 10	<i>Establecimientos que venden los mismos productos</i>	63
Figura 11	<i>La empresa Promart Perú ofrece descuentos y promociones</i>	64
Figura 12	<i>Satisfacción de cliente con la atención que recibe en Promart Perú</i>	65
Figura 13	<i>Frecuencia compra del cliente</i>	66
Figura 14	<i>Qué tipo de posicionamiento debería brindar</i>	67
Figura 15	<i>Le gustaría estar enterado de los nuevos productos y promociones de Promart</i>	68
Figura 16	<i>Como le gustaría enterarse de los nuevos productos y promociones de la empresa</i>	69
Figura 17	<i>Que es lo que más le desagrada de la tienda</i>	70
Figura 18	<i>Recomendaría la tienda a familiares y amigos</i>	71
Figura 19	<i>Por qué recomendaría la tienda</i>	72

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar el grado de influencia de los factores motivacionales de Herzberg en el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un tipo de diseño descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta, con su instrumento cuestionario el cual se aplicó a una muestra de 50 colaboradores del área de piso de ventas de la empresa Promart de la ciudad de Jaén. Entre los resultados se encuentra que de acuerdo al coeficiente de Spearman se concluye que si existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén. Los factores motivacionales de Herzberg que influyen en los consultores de piso de venta en Promart son; el nivel de beneficios sociales de la dimensión factores higiénicos que influye negativamente, el nivel estilo de supervisión de la dimensión factores higiénicos que también influye negativamente y el nivel de relaciones organizacionales de la dimensión factores motivacionales que influye negativamente.

Palabras claves: factores motivacionales, factores higiénicos, desempeño laboral, Condiciones Ergonómicas,

ABSTRACT

The present research aimed to identify the degree of influence of Herzberg's motivational factors on the performance of consultants of the sale floor of the company Promart of the city of Jaén, the research had a quantitative approach with a type of descriptive correlational design, The technique used was the survey with its instrument questionnaire which was applied to a sample of 50 collaborators of the area of sales floor of the company Promart of the city of Jaén. According to the Spearman coefficients it is concluded that if there is influence between the motivational factors of Herzberg and the performance of the consultants of the sale floor of the company Promart of the city of Jaén. Herzberg's motivational factors influencing the sales floor consultants in Promart are the level of social benefits of the dimension hygienic factors negatively influences, the level of supervision style of the dimension hygienic factors, also influences negatively, the level of organizational relationships of the dimension motivational factors negatively influences.

Keywords: motivational factors, work performance,

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La motivación se ha convertido en el elemento primordial para las organizaciones, siendo este el principal factor los colaboradores, los cuales dependen del compromiso hacia la organización, sobre esto se puede decir que: La motivación de las personas en la organización depende de la cultura y el clima de la empresa, el liderazgo del directivo y el propio trabajador, todos vivimos malos momentos en el desempeño de nuestros trabajos, una de las técnicas es la automotivación que ayuda a afrontar estas situaciones aumentando la energía que dirige la misma.

La motivación es uno de los factores fundamentales para el éxito, interviniendo tanto factores internos como externos. La administración privada, como organización, sólo puede detectar la motivación de su personal por medio de sus comportamientos individuales y grupales. Le interesa tanto conocer las condiciones que debe reunir su trabajo para que sea motivante como los aspectos de la motivación que consigue que la conducta se manifieste.

La presente investigación tuvo como objetivo Identificar el grado de influencia de los factores motivacionales de Herzberg en el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un tipo de diseño descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento cuestionario, el cual se aplicó a un muestra de 50 colaboradores del área de piso de ventas de la empresa Promart de la ciudad de Jaén. Entre los resultados se encuentra que de acuerdo al coeficientes de Spearman se concluye que si existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén. Los factores motivacionales de Herzberg que influyen en los consultores de piso de ventas en Promart son el nivel de beneficios sociales de la dimensión factores higiénicos que influye negativamente, el nivel estilo de supervisión de la dimensión factores higiénicos, que también influye negativamente y el nivel de relaciones organizacionales de la dimensión factores motivacionales que influye negativamente.

La presente investigación se estructura en los siguientes capítulos:

El capítulo I, se resuelve la introducción, realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, enumerando los trabajos previos, así como también las teorías relacionadas al tema. También se enuncia el problema de investigación, hipótesis, objetivo general y objetivos específicos.

El capítulo II, muestra el tipo y diseño de investigación, así como el universo poblacional, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, también se exponen los criterios éticos y rigor científico.

El Capítulo III, evidencia los resultados de la investigación en tablas y figuras, así como también su discusión de los resultados y la propuesta de mejoramiento.

Finalmente, el capítulo IV, evidencia las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1. Realidad Problemática

La motivación se ha convertido en el elemento primordial para las organizaciones, siendo este el principal factor los colaboradores, los cuales dependen del compromiso hacia la organización, sobre esto se puede decir que: La motivación de las personas en la organización depende de la cultura y el clima de la empresa, el liderazgo del directivo y el propio trabajador, todos vivimos malos momentos en el desempeño de nuestros trabajos, una de las técnicas es la automotivación que ayuda a afrontar estas situaciones aumentando la energía que dirige la misma.

La motivación es uno de los factores fundamentales para el éxito, interviniendo tanto factores internos como externos. La administración privada, como organización, sólo puede detectar la motivación de su personal por medio de sus comportamientos individuales y grupales. Le interesa tanto conocer las condiciones que debe reunir su trabajo para que sea motivante como los aspectos de la motivación que consigue que la conducta se manifieste.

A nivel internacional

Ghaffari, Mad, Burgoyne, Nazri, y Rezk (2017) argumentan que el proceso de motivación incluye herramientas importantes: el salario mejorado: los incentivos monetarios son factores importantes en el proceso motivacional. Aunque pagar dinero no es un elemento causal directo de satisfacción en el trabajo, pero el pago es un factor externo que motiva a los trabajadores hacia su mejor desempeño. La supervisión: además, la supervisión también puede contribuir a la rotación de los trabajadores. La promoción: la promoción es una mejora de la posición reciente. El comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo está relacionado con la satisfacción en sus carreras. La Responsabilidad: la responsabilidad es una de las herramientas de motivación más importantes tomadas por todas las empresas. La responsabilidad otorga más autoridad para la toma de decisiones a los empleados para llevar a cabo sus tareas. Eso puede motivar intrínsecamente a los empleados para presentar ideas creativas e innovadoras a la empresa. La capacitación: la capacitación y el desarrollo son herramientas útiles para motivar a los empleados en las empresas. La capacitación mejora las habilidades y el conocimiento de los empleados, por lo que se mejoraría el rendimiento, además, capacitar a los empleados de las

organizaciones brindándoles oportunidades de aprendizaje es un factor motivador importante para el desempeño laboral. El beneficio adicional: los beneficios complementarios también son uno de los incentivos monetarios que se pueden utilizar para motivar a los trabajadores y aumentar su desempeño. Los bonos y los beneficios complementarios son premios en efectivo que se otorgan a los empleados que lograron objetivos de rendimiento específicos. En consecuencia, la motivación es crucial para cualquier organización, ya que los empleados motivados son personal creativo, que contribuye a que las organizaciones alcancen sus objetivos organizacionales. Así que esto se considera como un objetivo principal en cualquier plan de organización. Por lo tanto, la motivación es una necesidad esencial dentro del personal de UTM para lograr los objetivos de la organización.

Kumar y Kesari (2016) explican que la mejora de la productividad es un tema central en las organizaciones actuales. La productividad a través del desempeño laboral se mantiene como un dominio ampliamente investigado en la literatura del comportamiento organizacional y el desarrollo de recursos humanos. El desempeño del trabajo como en la forma de evaluación y gestión del desempeño es una parte esencial de la gestión eficaz de RRHH y es una intervención de desarrollo más buscada en la cartera de RRHH. El término "desempeño de los empleados" significa el logro del trabajo individual después de realizar el esfuerzo requerido en el trabajo que se asocia a través de obtener un trabajo significativo, un perfil comprometido y colegas / empleadores compasivos. Para utilizar los recursos humanos completamente y aumentar el éxito de la organización, es imperativo para una organización empresarial un sistema de gestión eficaz del desempeño de los empleados. Se espera que el objetivo impulsado por el desempeño esté alineado con las políticas de la organización, de modo que todo el proceso se aleje de ser impulsado por el evento para convertirse en una perspectiva más estratégica y centrada en las personas.

Muda, Rafiki, Rezeki (2015) argumentan que con el entorno empresarial impredecible y la intensa competencia empresarial, las empresas deben alcanzar ciertos estándares al mejorar su desempeño para alinearse con tales grandes demandas; de lo contrario, un montón de problemas surgirán, incluso correr el riesgo de cerrar el negocio. Este desempeño se relaciona con la firma o nivel individual que considera que el recurso humano se convierte en el factor más determinante para lograr e objetivos de las

organizaciones. De hecho, una gran cantidad de recursos tales como infraestructuras o instalaciones físicas se hacen sin sentido, sin el apoyo de recursos humanos calificados que interrumpan directamente la continuidad del negocio operaciones En el marco de los profesionales, el buen desempeño de los empleados refleja la capacidad de contribuir a través de sus trabajos conducentes al logro de comportamiento que está de acuerdo con los objetivos de la empresa. Mientras tanto, el nivel de éxito de las empresas depende del desempeño del recurso humano, y la administración.

A nivel nacional

Silva, Silva y Bautista (2018) explican que, en las organizaciones modernas, el estudio de las variables que se relacionan con el comportamiento organizacional como lo son el clima labora, la satisfacción laboral, el desempeño y motivación laboral son de suma importancia, puesto que las personas son el recurso inteligente que impulsa las actividades de la organización y logra los objetivos organizacionales. Si las personas no se encuentran adecuadamente motivadas, se corre el peligro de obtener desempeños deficientes que pueden afectar en última instancia la satisfacción de los clientes externos. Por lo tanto, los autores concluyen que existe una relación muy cercana entre las estrategias motivacionales y el desempeño laboral que muestran los colaboradores de una organización.

Chiang y San Martin (2015) exponen que el desempeño laboral abarca lo relacionado al cumplimiento de objetivos que tienen los colaboradores con respecto a las actividades de laborales, para medir el desempeño laboral es necesario considerar los criterios de eficiencias y eficacia. También del desempeño laboral está estrechamente relacionado con las capacidades, conocimientos, habilidades que presentan los colaboradores de una empresa para cumplir con las tareas encomendadas por la organización, de acuerdo a este concepto, no todos los colaboradores pueden presentar el mismo desempeño laboral, por lo cual es necesario que las organizaciones se preocupen por medir los resultados que se tiene con respecto al desempeño laboral de sus colaboradores con el fin de obtener retroalimentación, y conseguir mejoras significativas.

A nivel local

En cuanto a los procesos de motivación, capacitación que se presentan en el área de ventas de la empresa Promart, se evidencia que no se realizan de manera constante, la alta

dirección no se preocupa por elevar el nivel de desempeño de los colaboradores, de manera que el crecimiento profesional no está alineado con el crecimiento de la organización. Hemos podido observar que no realizan talleres de motivación, en donde los colaboradores realizan sus actividades sin tener que recibir alguna recompensa, sin embargo, si hablamos de trato al usuario, los colaboradores fomentan una adecuada empatía generando conformidad a este reflejado en el grado de identificación y compromiso que el colaborador puede llegar a tener en la organización para conservar su trabajo.

En el ámbito tecnológico, los colaboradores cuentan con adecuados sistemas Elearning, pero aun así no se desempeñan bien laboralmente, debido a que solo los altos directivos reciben capacitación constante, esto genera estrés laboral y un mínimo esfuerzo y bajo desempeño hacia la organización.

Podemos afirmar también que, si no se realizan talleres de motivación a los colaboradores, significa que no se refuerzan las actitudes, acciones y resultados positivos de los mismos, lo cual generaría desconformidad e incomodidad en el ambiente de trabajo y a la vez desmotivación para esforzarse en alcanzar un excelente desempeño laboral.

Si todo este conflicto sigue en curso, originaría un nivel de eficiencia menos del promedio de los colaboradores hacia sus actividades, estrés laboral, colaboradores con moral baja sin ganas para desempeñar sus labores y crecer profesionalmente, por lo tanto, los usuarios de esta organización dejarán de frecuentar sus instalaciones.

Para que no suceda este conflicto y mejorar el problema, se promueve realizar la investigación acerca del análisis de la motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Promart, para identificar los factores que influyen en ellos para incrementar su productividad.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Nangolo (2017) estudio la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de un grupo de gerentes. La revisión de la literatura confirmó el impacto de la

motivación en la satisfacción laboral de los empleados, y, a su vez, su impacto en la productividad de los empleados y, en última instancia, en la organización actuación. El nivel de satisfacción laboral experimentado por un individuo describe cómo el contenido él o ella está con su trabajo. El propósito de este estudio fue medir la satisfacción laboral. Facetas (supervisión, relación con los compañeros de trabajo, nivel de pago actual, naturaleza del trabajo y oportunidades de promoción) entre los gerentes de línea en el CdP, y cómo dichos facetos afectaron su satisfacción laboral en general. La técnica de muestreo no probabilístico se adoptó para recopilar datos de 102 encuestados de nueve departamentos diferentes por medio de un cuestionario estructurado, que resulta en una respuesta tasa de ($n = 76$), 75%. Sin embargo, el estudio se limitó a los gerentes de línea en el CdP. Municipio. A continuación, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar el Consistencia interna o correlación promedio de los ítems en el instrumento de la encuesta. El Spearman's Se utilizó el análisis del coeficiente de correlación de rangos (rho de Spearman) para analizar los datos con el ayuda del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 16. Además, se utilizaron pruebas t de muestras independientes y el análisis de varianza (ANOVA) para probar empíricamente las relaciones entre la satisfacción laboral de los empleados y su género y años. Los hallazgos mostraron una relación lineal significativa entre los niveles existentes de trabajo Satisfacción y desempeño laboral. Además, los hallazgos sugieren que los empleados estaban significativamente satisfechos con ciertos aspectos de sus trabajos (la naturaleza del trabajo y su salario, supervisión y compañeros de trabajo), pero no con el único aspecto de su trabajo (oportunidad para promoción). Sin embargo, estaban bastante satisfechos con su trabajo en general, con no habiendo diferencias significativas entre los niveles de empleo de los empleados masculinos y femeninos satisfacción. El análisis mostró que la promoción tiene un efecto modesto y positivo en el trabajo. Satisfacción. El estudio concluyó que los gerentes de línea estaban, en general, satisfechos con sus trabajos. Por lo tanto, los resultados no pueden generalizarse a otros departamentos y autoridades locales.

Khan, Ahmed y Hasnain (2017) El estudio proporciona el soporte cognitivo para conocer el nivel de motivación del empleado. El enfoque fue aplicado. La investigación tuvo como objetivo presentar los factores que ayudan a motivar a los empleados a realizar bien su trabajo. Considerando que el estudio restringe lo empírico y análisis descriptivo de las variables que resaltan de manera comprensible la Relación significativa entre la

variable independiente y dependiente. variable; el cuestionario fue con preguntas cerradas y se construyó para calcular datos estadísticos. El estudio identifica la fuerte relación entre los factores definidos que mejoran el nivel de motivación de los empleados en el sector bancario. Aunque la investigación también es consciente de la gestión y los gerentes de los bancos acerca de los factores más preferidos que mejoran la motivación de los empleados en los bancos. Este estudio valoró la integración, conocimiento, experiencia, acción para preparar empleados calificados en los bancos.

Mat (2016) su estudio es un intento de mejorar la comprensión de la contribución humana a la variabilidad en las industrias manufactureras y las áreas de enfoque son motivación laboral, satisfacción y desempeño, así como relaciones con el aprendizaje. Comportamientos de los empleados en el lugar de trabajo. El trabajo de investigación se puede categorizar en tres partes. La primera parte consiste en un estudio piloto que se llevó a cabo para determinar la practicidad y validez de los métodos / instrumentos utilizados en la investigación. El estudio piloto también ayudó a corregir los defectos / debilidades del método antes de emplearlo en el estudio de investigación a gran escala. En segundo lugar, se realizó un estudio experimental para identificar la motivación, satisfacción, desempeño y comportamiento de aprendizaje de los empleados no calificados y calificados que realizan tareas simples o tareas complejas de forma individual o en grupo. La parte final fue un estudio industrial realizado con 356 empleados de diversas posiciones y antecedentes en industrias de fabricación seleccionadas en Malasia. Sobre la base de los hallazgos, se ha demostrado que los empleados no calificados prefieren hacer tareas complejas en un grupo en lugar de hacer tareas simples y empleados calificados prefería hacer tareas complejas individualmente en lugar de en grupo. Aumentó su trabajo, la Motivación, satisfacción y desempeño. Se encontró que la identidad de la tarea (tareas simples) y los comportamientos de aprendizaje (aprendizaje individual de empleados no calificados) pueden ser la razón de empleados para salir en el futuro. La identidad de la tarea (complejidad de la tarea) puede ser un importante factor en el diseño del trabajo en las organizaciones y es significativo en el proceso de aprendizaje de los no calificados y empleados calificados en las industrias manufactureras, particularmente en Malasia. También fue encontrado que el aprendizaje en equipo (grupo) parece ser un factor muy importante en el aprendizaje en el lugar de trabajo. Tanto para los empleados no calificados y calificados. El estudio ha demostrado que hay relaciones entre los

comportamientos motivacionales y de aprendizaje de los empleados calificados y no calificados y esto se espera que el conocimiento sea útil para los empleadores y los responsables políticos en las organizaciones.

Jackson (2015) en su estudio transversal, examinó el efecto mediador de los rasgos relacionados con el afecto en la relación entre el compromiso laboral y el desempeño laboral. En concreto, una muestra de 225 estudiantes de una gran universidad estatal se usó para examinar el efecto del rasgo inteligencia emocional (IE) en el compromiso laboral, tanto en el rol como en el rol extra actuación. Se encontró que el compromiso laboral impactó directamente tanto en el rol como en el desempeño de rol adicional, lo que indica que los trabajadores comprometidos tienen más probabilidades de tener un buen desempeño tanto en tareas relacionadas con el trabajo (desempeño en el rol) como también en ir más allá de lo que se esperaba de ellos en su rol de trabajo (desempeño extra-rol). Además, la dimensión trabajo del compromiso fue predictivo del rasgo de la IE, lo que indica que los trabajadores comprometidos eran más propensos a usar rasgos relacionados con el afecto en el lugar de trabajo que aquellos menos comprometidos. Además, el rasgo de la IE era predictivo tanto del desempeño dentro del rol como del rol extra, lo que sugiere que efectivamente manejar las emociones, exhibir fuertes habilidades sociales, demostrar autocontrol y mostrar una sensación general de bienestar (es decir, rasgo EI) puede mejorar el rendimiento en el trabajo. Por último, el compromiso laboral y el desempeño tanto en el rol como en el rol extra fueron parcialmente mediados por el rasgo de la IE. Este estudio proporciona nueva información sobre el rasgo de la IE y su efecto sobre los comportamientos relacionados con el trabajo en una configuración aplicada.

Masalu (2015) su investigación tuvo como objetivo evaluar el impacto de la motivación en el desempeño de los empleados en Tanzania. Por lo tanto, el objetivo del estudio es evaluar el impacto de la motivación sobre el desempeño de los empleados, especialmente en la oficina regional de Tanesco Tabora, para identificar y describa los paquetes de motivación disponibles en el área de estudio, así como identificar cómo las bonificaciones influyen en el rendimiento de los empleados en el área de estudio. El estudio sobre el impacto de la motivación en el desempeño de los empleados específicamente a la oficina regional de Tanesco Tabora reveló que 10 (33%) de los encuestados mencionó que el subsidio de transporte como uno de los paquetes de

motivación que influyen el desempeño laboral, porque estos subsidios les ayudaron a cumplir sus actividades económicas, mientras que 12 de los encuestados equivalen a (40%) dijeron que se les dio vivienda subsidiada para fomentarlos para que realicen su trabajo y los 8 encuestados restantes equivalente al 27% de los encuestados dijeron que se les ha otorgado incentivos pecuniarios para animarles a trabajar duro. La población objetivo de la investigación involucró a hombres y mujeres que son empleados de la oficina regional de TanESCO Tabora. Se extrajo un tamaño de muestra de 30 a través del muestreo de conveniencia y métodos de muestreo intencional que fueron adoptados al seleccionar un tamaño de la muestra porque era fácil llegar a los encuestados y se basaba en lo subjetivo juicio del investigador. Además, el instrumento principal que se utilizó en la recopilación de datos fue un método de cuestionario, ya que mantiene gran cantidad de información y relativamente fácil de analizar durante el análisis de datos. Por otra parte, el estudio recomienda que dado que factores de motivación como el salario atractivo, la formación y el buen ambiente de trabajo para cualquier empleado es muy esencial, es importante que los empleadores lo valoren porque motiva a los empleados a realizar su trabajo duro con eficiencia y efectividad.

A nivel nacional

Márquez y Meléndez (2018) su trabajo de investigación se orientó a determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de una distribuidora. La investigación fue correlacional y se aplicaron cuestionarios a 29 trabajadores de la empresa. Como principal resultado se rescata suficiente experiencia para descartar la hipótesis negativa y establecer que existe una relación positiva entre las variables motivación laboral y desempeño laboral. Entre las conclusiones de la investigación se observa que el nivel de motivación laboral de los trabajadores es alto, debido a que se encuentran satisfechos con los factores de la empresa, en relación con el nivel de desempeño laboral se evidencia que los colaboradores cumplen de manera eficiente con los objetivos laboral y tareas que deja la organización. La investigación recomienda crear un programa del empleado del mes, así como también colocar un mural corporativo con el fin de publicar felicitaciones a los empleados. Además, la gerencia debe considerar la aplicación de capacitaciones continuas para los empleados estratégicos.

Bardales (2018) se propuso estudiar los factores del clima laboral que influyen en la motivación laboral en un grupo de docentes de una institución educativa. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, valiéndose del método deductivo para llegar a las conclusiones, el estudio se planteó como descriptivo y correlacional. Se aplicaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos a una muestra conformada por 115 elementos entre hombres y mujeres entre 25 a 60 años de edad. Luego de la aplicación de métodos estadísticos, se encuentra que existe una relación significativa entre el clima laboral y motivación laboral. Con respecto al nivel de clima laboral se evidencia un nivel alto, los empleados se encuentran conformes con las variables organizacionales como el liderazgo y procedimientos que tiene la organización, con respecto al nivel de motivación laboral se evidencia un nivel medio debido a que la empresa no tiene programa de motivación o no aplica estrategias motivacionales.

Marino (2017) se propuso establecer la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en grupo de docentes. El estudio se estableció como descriptivo y correlacional, se tomó como muestra a 39 docentes de una red educativa local, a los mismos que se le aplicaron cuestionarios validados a nivel internacional. Como principal resultado la prueba de Pearson encuentra una relación altamente significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Entre las conclusiones del estudio se evidencia que el nivel de desempeño laboral es alto, los colaboradores de la institución muestran un sentimiento de compromiso y de lealtad hacia su centro de trabajo, por lo cual cumplen a cabalidad las tareas y actividades encomendadas, con respecto a la variable motivación laboral, se evidencia un nivel medio, debido a que los líderes de la institución no aplican estrategias motivacionales a los trabajadores que permitan mejorar la intención y satisfacción laboral en sus actividades diarias.

Inglessi y Mimbela (2017) estudiaron el clima laboral y su relación con el desempeño laboral de un grupo de colaboradores de una empresa comercializadora. La investigación utilizó el método deductivo e inductivo, así como también el tipo de investigación correlacional con el fin de lograr los objetivos de investigación. La muestra de estudio estuvo conformada por 15 colaboradores de la empresa a los cuales se les aplicaron entrevistas en profundidad y cuestionarios estructurados. El presente estudio revela que no existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral. El estudio

permite inferir que el clima laboral de los colaboradores presenta un nivel medio, con respecto a la variable desempeño laboral se evidencia un nivel alto. La investigación destaca que la dimensión remuneración del variable clima laboral, influye de manera significativa en una mejora sustancial del desempeño laboral de los colaboradores. El estudio recomienda mejorar los niveles salariales que perciben los colaboradores, así como también establecer una política de bonos por una mejora en la producción.

A nivel local

Burga y Wiese (2018) midieron la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Bajo el paradigma positivista, con un tipo de investigación descriptiva, correlaciona, con diseño no experimental se logró despejar los objetivos de investigación del presente estudio. La población estuvo conformada por 17 trabajadores entre hombres y mujeres de la empresa, a los cuales se les informo el objeto de estudio de la investigación. La prueba del coeficiente de Pearson encuentra una relación significativa entre las variables de estudio. Lo cual indica que a mayor motivación laboral se obtendrá un mejor desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Con respecto a la variable motivación, los colaboradores se encuentran de acuerdo con las actividades motivación que aplica la empresa, en general se encuentran de acuerdo con las capacitaciones y clima laboral entre compañeros de trabajo. Con respecto al desempeño laboral, los directivos de la organización manifiestan satisfacción con el logro de los objetivos organizacionales.

Lora (2017) en su estudio propuso elabora estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, valiéndose de la investigación descriptiva, propositiva, con un diseño no experimental para el logro de los objetivos de investigación. la muestra fue hallada a través del muestreo aleatorio simple, encontrando 30 elementos maestres, el instrumento aplicado para la recolección de datos fue el cuestionario confeccionado en base a preguntas cerradas que fueron fiables y confiables. La investigación encuentra como principal resultado que las estrategias de motivación encuentran un resultado trascendente y significativo en los resultados de los colaboradores. Las actividades de motivación se deben orientar a proporcionar actividades pecuniarias y no pecuniarias a los colaboradores de la empresa,

Cubas (2016) estudio la motivación y su influencia en el rendimiento laboral de una institución educativa, la autora se inclinó por el modelo cuantitativo, realizando una investigación aplicada, descriptiva y correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por los colaboradores que realizan labores administrativas en la institución educativa, la recolección de datos se realizó mediante la aplicación de cuestionarios. Como principal resultado la prueba de Pearson encuentra una relación media casi nula entre las variables de estudio. La variable rendimiento laboral presenta un nivel bajo, debido que la gerencia de la empresa indica que los colaboradores tienen una baja productividad, con respecto a la motivación laboral se evidencia un nivel bajo, la dimensión remuneración se torna critica, debido a que los colaboradores perciben un mal pago con respecto a otras instituciones educativas.

Núñez y Vásquez (2015) estudiaron la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una empresa de seguridad. La investigación utilizo el paradigma positivista y se valió de la investigación descriptiva y correlacional para establecer las conclusiones y principales resultados de la investigación. El universo poblacional estuvo conformador por 186 trabajadores de la empresa, a través del muestreo aleatorio simple se estableció una muestra de 103 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario baremado a la escala de motivación laboral y desempeño laboral. El estudio encuentra una relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral. Con respecto al nivel de motivación, se evidencia un nivel alto en la variable, debido a que los colaboradores se encuentran conformes con el nivel de salario, tipo de supervisión, reconocimientos y posibilidades de progreso profesional. En general los colaboradores se encuentran motivados a cumplir un alto nivel de desempeño laboral en sus puestos de trabajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación laboral

1.3.1.1. Definición de motivación laboral

Bisquerra (2000) define a la motivación como el proceso por el cual, el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta.

Chiavenato (2000) sostiene que la motivación, es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico; pudiendo este estímulo poder ser “provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo”. (p.69)

1.3.1.2. El ciclo motivacional

Chiavenato (2000) indica que el ciclo motivacional empieza cuando surge una necesidad, ya que esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de ánimo de tensión, insatisfacción, inconformismo, y desequilibrio que lleva al organismo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad; y si “el comportamiento del individuo es eficaz, este podrá satisfacer su necesidad, y recuperar su estado de equilibrio anterior”. (p.70)

Cabe resaltar, que a medida que el ciclo motivacional se repite con el aprendizaje y la repetición (refuerzos), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades, y una vez satisfechas, la necesidad deja de ser motivadora de comportamientos. (Chiavenato, 2000, p. 31)

Chiavenato (2000) resalta que en el ciclo motivacional, las necesidades en algunas casos pueden originar frustración o compensación; en el caso de la frustración, esta origina una barrera u obstáculo que impide la salida de la tensión de forma directa, siendo desfogada muchas veces de forma indirecta por los individuos; y en el caso de la compensación, el individuo puede calmar o reducir la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse a través de la satisfacción de otras necesidades complementarias. (p.70)

Finalmente, Chiavenato (2000), señala que la satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, es decir que la motivación humana es cíclica, porque el comportamiento es casi un proceso continuo de selección de problemas y satisfacción de necesidades a medidas que van apareciendo. (p.70)

1.3.1.3. Teoría de los factores Herzberg

Chiavenato (2000), menciona que, en la teoría de Herzberg, la motivación de las personas depende de dos factores:

Factores higiénicos: Son aquellas condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.; es decir que los factores higiénicos constituyen los factores que las empresas tradicionalmente han utilizado para lograr la motivación de sus empleados, sin embargo estos factores tienen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de sus trabajadores.

Chiavenato (2000), sostiene que la expresión higiene se refiere a elementos que están destinados a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o potenciales amenazas a su equilibrio; siendo dichos elementos los siguientes: Las condiciones de trabajo y comodidad, las políticas de la organización y administración, las relaciones con el supervisor, la competencia técnica del supervisor, los salarios, la estabilidad en los cargos, y las relaciones con los colegas.

Factores motivacionales: Son aquellos que se relacionan con el contenido del cargo, las tareas, y los deberes, y los cuales producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelente, es decir, muy por encima de los niveles normales.

Chiavenato (2000), indica que cuando los factores motivacionales son óptimos, estos elevan la satisfacción de modo sustancial, y que cuando estos factores son precarios, provocan la pérdida de la satisfacción; siendo los factores que influyen en la satisfacción,

los siguientes: La delegación de la responsabilidad, la libertad de decidir cómo se realizará el trabajo, los ascensos, la utilización plena de las habilidades personales, la formulación de objetivos y la evaluación relacionada con estos, la ampliación del cargo, y la simplificación o enriquecimiento del cargo.

Chiavenato (2000), resalta que en síntesis la teoría de los dos factores afirma que:

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes o estimulantes del cargo; siendo estos los llamados factores motivacionales.

La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas, y del contexto general del cargo; siendo estos los llamados factores higiénicos.

Cabe resaltar, que, para “introducir mayor motivación en el cargo, Herzberg propone un enriquecimiento de las tareas, que consisten en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos, y el desafío de las tareas del cargo”. (Chiavenato, 2000, p.78)

Robbins (2004) propone que la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene fue propuesta por psicólogo Frederick Herzberg. Convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacía este bien puede determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó en la pregunta en el que quiere la gente en su trabajo; determinando ciertas características que se relacionan constantemente con la satisfacción laboral y otras con la insatisfacción.

Cid (2013) define los factores como:

Progreso: Es lo que motiva al trabajador a ser cada día mejor para alcanzar un mejor desarrollo.

Reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tiene dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador, consiste en atención personal, mostrar interés, aprobación y aprecio por un trabajo bien hecho, el reconocimiento beneficia a la empresa de diferentes formas, entre ella la más determinante el hacer que los trabajadores se sientan motivados e identificados con la organización.

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo y que da la confianza al trabajador de realizar sus actividades.

Logros: Relacionado con lo que el trabajador desea con ansias alcanzar.

Crecimiento: Esto se refiere al desarrollo del trabajador en la empresa, si promueven y subes de puesto, que tanto aportas a la empresa y como ha sido tu desempeño. Quienes están vinculados con la satisfacción y los factores extrínsecos los contribuyen a la insatisfacción de los trabajadores estos son:

Calidad de la supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Salario: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien te contrata. Y que puede ser monetario o psicológico.

Los incentivos: es aquello que se propone estimular o inducir a los trabajadores a observar una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos coste y mayor satisfacción; de este modo, se pueden ofrecer incentivos al incremento de la producción, siempre que no descienda la calidad, a la asiduidad y puntualidad.

Objetivo de los incentivos: Es motivar a los trabajadores de una empresa para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos.

Además de los objetivos anteriormente mencionados existen otros objetivos dentro los cuales están:

- i. Motivar al empleado a ser lo más productivo posible.
- ii. Promover el aumento de la productividad del recurso humano a través de más y mejor educación, disponibilidad de equipo, etc.

- iii. Retener el personal valioso.
- iv. Desalentar a los trabajadores indeseables de que permanezcan en la empresa.
- v. Atraer el mejor recurso humano disponible en el mercado.
- vi. Ahorrar cuanto sea posible, especialmente en lo referente a cargas sociales y gestión de algunos beneficios particulares, tales como seguros, pensiones.

Políticas y administración de la compañía: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa. Herrera (2007) afirma que los manuales Administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Condiciones Laborales: Es el lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador. Velásquez (2001) propone que para que exista satisfacción del trabajador en relación a las condiciones laborales, estos deben cumplir:

Condiciones de Seguridad: Grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen, están debidamente controlados.

Condiciones Higiénicas: Grado en que es percibido por el trabajador que las condiciones ambientales, no tienen afectación alguna para la salud o incluso, no afectan su concentración o su estado anímico.

Condiciones Estéticas: Grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos estéticos.

Condiciones Ergonómicas: Grado en que el diseño de equipos, herramientas, asientos, etcétera; se ajusta de acuerdo al propio criterio de los trabajadores, a sus condiciones psicofisiológicas. Es decir, no se siente fatiga derivada de estos elementos”.

Condiciones de Bienestar: Grado en que el trabajador percibe que la organización se preocupa de crear las condiciones necesarias para su correcto desenvolvimiento relacionadas con la política de recompensas de los recursos humanos.

Relaciones con los compañeros: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta. Soto (2004) postula que las relaciones interpersonales siempre se deben dar en buen término, y que una mala relación, a la larga siempre trae consigo problemas y desavenencias, lo mismo sucede en esa otra parte de nuestra vida que llamamos trabajo, estamos en constante relación con muchas personas. Se debe considerar las siguientes medidas en relación al jefe y a los compañeros.

El jefe con los subordinados: debe comunicarse y prestar atención total a sus colaboradores, es accesible, cuando des una orden es amable y lo más claro posible, no desprecies a nadie y guárdate siempre las confianzas.

Apoyar a sus subordinados. Se solidariza con ellos cuando sufran, y procura estar preparado si has de intervenir a su favor. Perdona errores bienintencionados. Esto contribuirá a mejorar sus resultados en el futuro debido a que le quedará la experiencia que da los errores.

Entre compañeros: Afronta las discusiones. Las discusiones con tus compañeros se deberán restringir para temas importantes, compite justamente. Sigue las normas. El resultado de saltarte las normas es que otros tienen que poner freno a tus comportamientos.

Seguridad: El colaborador siempre busca en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo. Herzberg recomienda acentuar los factores relacionados con el trabajo en sí o con sus resultados directos, como oportunidades de ascender, oportunidades de crecer como persona, reconocimiento, responsabilidad y logros.

Según Cimo (2002) la seguridad es responsabilidad de Línea y una función de staff. Cada supervisor es responsable de los asuntos de seguridad de su área, aunque exista en la organización un organismo de seguridad para asesorar a todas las áreas.

1.3.2. Desempeño laboral

1.3.2.1. Definición de desempeño laboral

Chiavenato (1992) define que el desempeño laboral como “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para que la organización pueda seguir funcionando; puesto que el individuo con una gran labor y satisfacción laboral permitirá alcanzar los objetivos propuestos por la empresa”. (p.8)

1.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Para Chiavenato (2007), indica que la evaluación del desempeño “es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro; y que tiene como objetivo estimular o juzgar el valor, la excelencia y cualidades de una persona”. (p.242)

Para Desler & Valera (2011), la evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación a ciertos estándares que se han establecido anteriormente, siempre y cuando se otorgue a los trabajadores la retroalimentación”, y “los incentivos necesarios para solventar las deficiencias de su desempeño o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente. (p.222)

La evaluación de los individuos que desempeñan papeles dentro de una organización se hace aplicando varios procedimientos que se conocen como “evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia de en las funciones, etc.”. (Chiavenato, 2007, p.242)

1.3.2.3. Finalidad de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007), señala que la evaluación del desempeño permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc.

Desler & Valera (2011), sostienen que existen tres razones para evaluar el desempeño de los colaboradores:

En primer lugar, la evaluación del desempeño brinda información relevante sobre la cual el supervisor puede tomar decisiones acerca de promociones incentivos de salario.

En segundo lugar, la evaluación del desempeño permite a jefe y subalterno desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el trabajador hace de manera correcta.

En tercer lugar, la evaluación del desempeño brinda la oportunidad de revisar los planes de carrera del empleado a la luz de sus fortalezas y debilidades exhibidas”.

1.3.2.4. Responsabilidades en la evaluación del desempeño

La responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al propio individuo, al individuo y su gerente conjuntamente, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño. (Chiavenato, 2007, p.242)

La evaluación del gerente

Chiavenato (2007) define que, en casi todas las organizaciones, el gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación; sin embargo, para que “el gerente pueda evaluar requiere del apoyo del área que se encarga de administrar a las personas, la cual desempeña una función de asesoría, estableciendo los criterios y los medios para efectuar la evaluación”. (p.243)

La evaluación de la propia persona

Chiavenato (2007) señala que, en las organizaciones más democráticas, el individuo es el responsable de evaluar “el cumplimiento de su puesto, su eficiencia y eficacia, a través del uso de determinados indicadores, que son proporcionados por el gerente o por la propia organización”. (p.243)

La evaluación del individuo y del gerente

Chiavenato (2007) indica que actualmente las organizaciones adoptan un esquema avanzando y dinámico de la administración del desempeño, la cual está basada en la Administración por Objetivos (APO), y tiene como objetivos los siguientes:

La formulación de objetivos mediante el consenso entre el evaluado y su gerente. El compromiso personal para poder alcanzar los objetivos formulados en conjunto. El acuerdo y negociación con el gerente respecto a la asignación de los recursos y a los medios necesarios para alcanzarlos; ya que, si no se asignan los recursos y medios necesarios, no se podrán alcanzar eficazmente los objetivos propuestos.

El desempeño, que constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos establecidos. La medición constante de los resultados y comparación con los objetivos formulados; la cual requiere tener fundamentos creíbles y confiables, y al mismo tiempo que proporcionen una idea clara de cómo marchan las cosas y de cómo se encuentra el esfuerzo del evaluado.

Retroalimentación intensiva y continua evaluación conjunta; lo cual significa que el evaluado requiere saber de cómo estar marchando el sistema, con el fin de establecer una relación entre el esfuerzo y el resultado alcanzado”.

La evaluación del equipo de trabajo

Chiavenato (2007), señala que, en “la evaluación del equipo de trabajo, el equipo asume la responsabilidad de evaluar el desempeño de sus participantes y de definir sus objetivos y metas”. (p.245)

La evaluación del área de recursos humanos

Para Chiavenato (2007) la evaluación del área de recursos humanos, es aquella que depende de la información sobre el desempeño pasado que otorga cada gerente, con el fin de generar informes y programas de acción que son coordinados entre el área de recursos humanos y otra área de la empresa”; pero que en “comparación a otros métodos de evaluación, esta tiene la desventaja de funcionar con porcentajes y promedios, pero no con el desempeño individual de cada trabajador”. (p.245)

La evaluación de una comisión

Chiavenato (2007), indica que algunas organizaciones, la evaluación del desempeño es responsabilidad de una comisión designada, que está compuesta por personas de diferentes áreas o departamentos, y por individuos permanentes y transitorios, cuya finalidad es el cumplimiento de las normas y el mantenimiento del sistema.

1.3.2.5. Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2007), sostiene que la evaluación del desempeño, no es un fin en sí misma, sino un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, lo cual requiere alcanzar ciertos objetivos intermedios como: La idoneidad del individuo para el puesto. La capacitación. Las promociones. El incentivo salarial por un buen desempeño. El desarrollo profesional del empleado. La información básica para la investigación de recursos humanos. La estimación del potencial de desarrollo de los empleados. El estímulo para una mayor productividad. El conocimiento de los indicadores de desempeño de la organización. La retroalimentación de información al individuo evaluado. Otras decisiones del personal como transferencias, contrataciones, etc.

Chiavenato (2007), indica que de forma resumida los objetivos de la evaluación del desempeño se pueden presentar en tres fases: En la primera fase, se establecen las condiciones de medición del potencial humano a efecto de determinar su plena utilización. La segunda fase, se centra en permitir que los recursos humanos sean tratados como una importante ventaja competitiva para la organización, cuya productividad puede desarrollarse a partir de la forma de administración.

La tercera etapa, se enfoca en ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva para todos los miembros de la organización; teniendo en cuenta los objetivos de la organización y los objetivos personales.

1.3.2.6. Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Beneficios para el gerente

Para Chiavenato (2007), la evaluación del desempeño laboral otorga los siguientes beneficios para el gerente: Permite evaluar el desempeño y comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación, y principalmente, contar con sistema de

medición capaz de neutralizar la subjetividad. Proporciona medidas a efecto de mejorar los estándares de desempeño de sus subordinados. Permite comunicarse con sus empleados, con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, que les permite saber cómo está su desempeño.

Beneficios para el subordinado

Chiavenato (2007) señala que los beneficios de la evaluación del desempeño laboral para los subordinados son: Permite conocer las reglas del juego, es decir conocer los aspectos del comportamiento y del desempeño que una empresa valora. Permite conocer cuáles son las expectativas de su jefe, en cuanto a su desempeño, y según la evaluación de estándares, permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles. Permite conocer cuáles son las medidas que el jefe toma para mejorar su desempeño, y las que el propio subordinado debe tomar por su propia cuenta.

Permite hacer una autoevaluación y crítica personal en cuanto a su desarrollo personal.

Beneficios para la organización

Chiavenato (2007) indica que los beneficios de la evaluación del desempeño laboral para la organización son: Permite evaluar el potencial humano al corto, mediano y largo plazo, así mismo permite definir la contribución de cada empleado. Permite identificar a los empleados que necesita reciclarse y/o perfeccionarse en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados listos para una promoción o transferencia. Permite dinamizar la política de recursos humanos, al ofrecer oportunidades a los empleados, con el estímulo a la productividad y la mejora de las relaciones humanas.

1.3.2.7. Factores que influyen en el desempeño laboral

Según Chiavenato (2009) menciona que los factores de desempeño más utilizados por las empresas se dan en tres grupos. Existen muchos factores a tener en cuenta en la evaluación del desempeño de los colaboradores dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero, por lo general, estos factores son los siguientes:

Grupo i: Nivel de desempeño

Fernández (2005) indica que el nivel de desempeño se determina comúnmente por medio de la evaluación del desempeño, es el proceso sistemático y periódico de estimación

cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades cometidas y responsabilidades de los puestos que desempeñan. Entre las principales actividades se tiene:

Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.

Responsabilidad: Aptitud para completar tareas y deberes asignados de acuerdo a plazos y metas originalmente pactados. Apoyar e implementar decisiones comprometidas por completo con el logro de objetivos comunes, cumplir con sus compromisos. Posibilidad de auto establecer objetivos más altos que el promedio.

Calidad de trabajo: Volumen de trabajo ejecutado. Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios en modo eficiente y en tiempo oportuno”.

Grupo ii: Competencias de gestión

Está relacionada con las capacidades que son verdaderamente críticas para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo y de esta manera saber si la persona tiene las características idóneas para desempeñarse óptimamente en su puesto. Entre las principales competencias se obtiene.

Iniciativa: Es la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

Relaciones interpersonales: Capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegura una comunicación clara. Alienta a otros a compartir información, valora las contribuciones de los demás.

Grupo iii: Diseño de trabajo

Fernández (2005). Afirma que es una herramienta que dota a la empresa de los conceptos técnicos necesarios para estandarizar y medir el trabajo realizado por sus

trabajadores, buscando una buena relación entre los directivos y los trabajadores. Factores que se pueden medir:

Cumplimiento de las normas: Capacidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos acorde a las normas establecidas por la institución.

Trabajo en equipo: Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.

Confiabilidad y discreción: Capacidad de ser realista y franco. Establece relaciones basadas en el respeto mutuo y confianza en el trato con los demás.

Oportunidad: Capacidad de visualizar los cambios como oportunidad, demostrar un comportamiento decididamente orientado a la asunción de riesgo.

Variables que afectan el desempeño laboral

Según Golmand (2014). Propone que el desempeño laboral es la apreciación, más menos objetiva en función de estándares e indicadores, respecto de cuál es el nivel de ajuste entre el esfuerzo del trabajador, los logros alcanzados y la calidad de su trabajo en un contexto organizacional y de industria. La forma de “cómo trabajamos” puede ser analizada desde distintos puntos de vista con el fin de comprender esta dinámica y poder reorientar las acciones que permitan aumentar el desempeño.

Las variables que afectan al desempeño son:

El desempeño se ve influenciado por el estilo de liderazgo de la jefatura para quienes creemos que no todos los jefes son necesariamente líderes, también se ve influenciado por la calidad de las relaciones humanas al interior de un equipo de trabajo.

La carga de trabajo. Producto de la distribución de tareas en función del número de trabajadores tiene un impacto en el desempeño. Se asume que una persona tendrá una carga de trabajo acorde a sus capacidades, aun cuando sabemos que en muchas organizaciones la distribución es desigual.

Los estándares mal diseñados. Impiden evaluar el desempeño y tomar decisiones de gestión en torno a eso. Sobre exigir a los trabajadores siempre tendrá efectos adversos tanto en el rendimiento como en la motivación, ya que difícilmente se alcanzarán las metas propuestas.

La selección o promoción mal realizada. Influyen en el nivel de desempeño. Seleccionar a personal no competente, o no cerrar las brechas detectadas una vez instalado en el puesto de trabajo impide que la persona pueda cumplir las expectativas del cargo.

No proporcionar retroalimentación oportuna. Incide en el desempeño, ya que la mejora continua o la mantención de altos niveles de rendimiento supone la corrección de los detalles y las pequeñas desviaciones, tanto como el refuerzo de las acciones y decisiones correctas.

1.4. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral del área de ventas de Promart Jaén?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Social

Ñaupas & Mejía (2013) sostiene que “La justificación social se da cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo social” (p. 132).

Teórica

“La justificación teórica se da cuando se señala la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica. Ello implica indicar que el estudio va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico”. (Ñaupas & Mejía 2013. p.132).

Metodológica

Ñaupas & Mejía (2013). Establece que la justificación social se da cuando se indica que el uso de determinadas técnicas de investigación puede servir para otras investigaciones similares. Puede tratarse de técnicas o instrumentos novedosos como cuestionarios, test,

pruebas de hipótesis, modelos de diagramas, de muestreo, etc. Que crea el investigador que pueden utilizarse en investigaciones similares”. El presente estudio utilizó un enfoque cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva, correlacional de diseño no experimental, la cual permitió describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores, así como también los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Promart, sucursal Jaén.

1.6. Hipótesis

Ho: No existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén.

H1: Si existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén.

1.7. Objetivos

General

Determinar el grado de influencia que existe entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén

Específicos

Identificar cuáles son los factores internos y externos que influyen en los consultores de piso de ventas en Promart.

Determinar el nivel de desempeño laboral de los consultores de piso de ventas en Promart.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es Cuantitativa, su diseño es transversal descriptivo y correlacional.

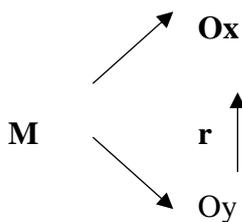
En el caso del presente estudio, se describirá la situación del desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Promart.

Por lo tanto, en esta investigación se describen las características relacionadas a las dos variables en estudio, es decir, los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Promart.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizó es no experimental, debido a que las variables de estudio no se manipularon, y la recolección de datos se realizó en un solo espacio de tiempo.

Sousa, Driessnack, & Costa (2007) manifiesta que el diseño no experimental se caracteriza porque las variables objeto de estudio no se manipulan y se estudian en un solo espacio de tiempo.



Dónde:

M = Muestra

O_x = VI: Motivación laboral

O_y = VD: Desempeño laboral

r = es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y.

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Motivación laboral

Chiavenato (2000) sostiene que la motivación, es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico; pudiendo este estímulo poder ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Chiavenato (1992) define que el desempeño laboral como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para que la organización pueda seguir funcionando; puesto que el individuo con una gran labor y satisfacción laboral permitirá alcanzar los objetivos propuestos por las empresas.

Tabla 1*Operacionalización de la variable dependiente*

V. DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTO	
DESEMPEÑO LABORAL	NIVEL DE DESEMPEÑO	PLANIFICACION	Existen indicadores propuestos por la Empresa para medir y evaluar mi propio trabajo. Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo.		
		RESPONSABILIDAD	Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas. Tengo la capacidad para evaluar la incidencia de aciertos y errores durante el desempeño de mi trabajo.		
		CALIDAD DE TRABAJO	Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.		
	COMPETENCIAS DE GESTION	INICIATIVA	Mi desempeño laboral se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión. Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo. Realizo mi trabajo con honestidad y sinceridad para ser ejemplo de mis compañeros.		Encuesta
		RELACIONES INTERPERSONALES	Acepto y respeto las diferencias con los demás contribuyendo a un clima de cordialidad laboral. Actúo con humildad al conocer los errores cometidos por mis compañeros de trabajo, para comprenderlo e identificándome con él.		Cuestionario
		CONFIABILIDAD Y DISCRECION	Estoy dispuesto a estar abierto a aprender de mi compañero de trabajo y a enseñarle compartiendo mis experiencias para beneficio mutuo. Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño debo conocer y guardar reserva.		
	DISEÑO DE TRABAJO	OPORTUNIDAD	La Empresa permite a los colaboradores asumir más responsabilidades e independencia cuando están aprendiendo tareas nuevas.		
		CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	Los colaboradores de la Empresa adaptan y cumplen con las normas institucionales (reglamento, instructivos y otros). Doy prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal.		
		TRABAJO EN EQUIPO	Me satisface trabajar en equipo ya que nos enfocamos a desarrollar la misión y visión de la Empresa.		

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

V. INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
MOTIVACIÓN LABORAL	FACTORES HIGIENICOS	CONDICIONES DE FISICAS	Las herramientas y mobiliario de la empresa me permiten desarrollar mi trabajo con calidad El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad	
		SALARIO	El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo	
		BENEFICIOS SOCIALES	Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente La empresa promueve mi progreso laboral	
		POLITICAS DE LA EMPRESA	En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	
		ESTILO DE SUPERVISIÓN	En la empresa se premia el trabajo bien hecho Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	Encuesta Cuestionario
	FACTORES MOTIVACIONALES	RELACIONES ORGANIZACIONALES	El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	
		PUESTO	Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	
		TAREAS DEBERES	La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa En la empresa	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

La población está constituida por todo el personal de piso de ventas que laboran actualmente en la empresa Promart Jaén, que en su totalidad suman 50 colaboradores.

Muestra

Según Hernández et al. (2010), la muestra es "el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población". (p.175)

Para Hernández et al. (2010), en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos, no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra; es decir, que "el procedimiento para determinar la muestra no depende de fórmulas de probabilidad, sino del proceso de toma de decisiones de un investigador o grupo de investigadores". (p.176).

Debido a que la muestra no es significativa se trabajará con la totalidad del personal de piso de ventas de la empresa objeto de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos:

En relación a las técnicas de recolección de datos, en el presente estudio haremos uso de la técnica de investigación de campo, denominada encuesta.

Del Cid et al. (2007), indican que "la encuesta constituye la aplicación de un procedimiento estandarizado que permite recabar información de forma oral o escrita sobre una muestra amplia de sujetos; enfocándose típicamente en información sobre la conducta, valores, actitudes, y circunstancias sociales de los individuos, incluyéndose también información más allá del individuo, es decir sobre sus relaciones o actividades con otra persona". (p.85).

Instrumentos de recolección de datos

En relación al uso del instrumento de recolección de datos, en el presente estudio haremos uso del instrumento denominado cuestionario; cuya característica principal es el uso de ítems o preguntas.

Según Del Cid et al. (2007), “las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogante, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ella se recoge la información”. (p.109)

En relación al tipo de escala de medición utilizado; en la presente investigación haremos uso de la escala de Likert.

Según García, Aguilera & Castillo (2011), “la escala de Likert es un instrumento para medir actitudes y valores a través del uso de preguntas, donde cada pregunta tiene un valor igual; en el cual los sujetos responden indicando de acuerdo o desacuerdo; generalmente en esta escala se establece cinco rangos de respuesta, pero pueden ser tres, siete o más”. (p. 129)

2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	5	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	31

Fuente: SPSS 24

El juicio de expertos permitió determinar la fiabilidad del instrumento estuvo conformado por profesores y especialistas en Administración, quienes indicaron que el instrumento es fiable. La realización de la prueba piloto fue con el propósito de determinar posibles ajustes obteniendo un alfa de Cronbach de 0.862.

2.5. Método de análisis de datos

Para analizar los datos, se utilizó la estadística descriptiva, donde se aplicó la media, mediana, la moda y el promedio, así como valores máximos y mínimos con sus porcentajes respectivos.

El manejo y análisis cuantitativo de los datos recabados en la encuesta, se tabulan y con la ayuda del programa Microsoft Excel 2010, a través de los diferentes métodos estadísticos se elaboraron cuadros, tablas y gráficos estadísticos de manera fácil y confiable, para iniciar la interpretación de los mismos de acuerdo a los objetivos que se plantearon.

2.6. Aspectos éticos

Respeto a las personas

Las personas que participan en la investigación tuvieron autonomía en sus juicios y opiniones. El investigador tomará en cuenta las aportaciones de los sujetos de la investigación.

Beneficencia

El investigador obró buscando el máximo beneficio para la organización orientándose a evitar cualquier daño o perjuicio a los sujetos que participan en la investigación.

Justicia

Los sujetos de investigación fueron tratados por igual, sin sufrir discriminación alguna por las opiniones expresadas en los instrumentos de levantamiento de información.

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 5

Nivel de condiciones físicas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	28	0.56	56%	56%
De acuerdo	5	0.09	9%	65%
Indiferente	0	0	0%	65%
En Desacuerdo	17	0.35	35%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

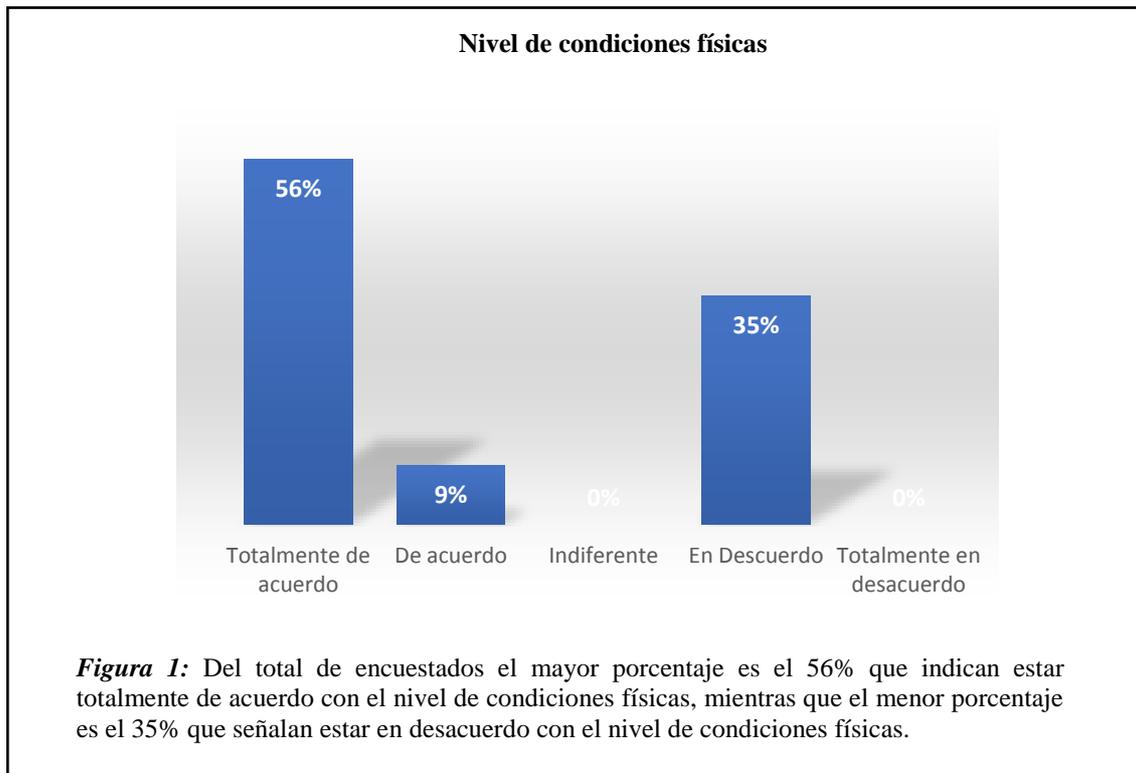


Tabla 6*Nivel de salario*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	0	0	0%	0%
Indiferente	0	0	0%	0%
En Desacuerdo	11	0.22	22%	22%
Totalmente en desacuerdo	39	0.78	78%	100%
Total	50	1	100%	100%

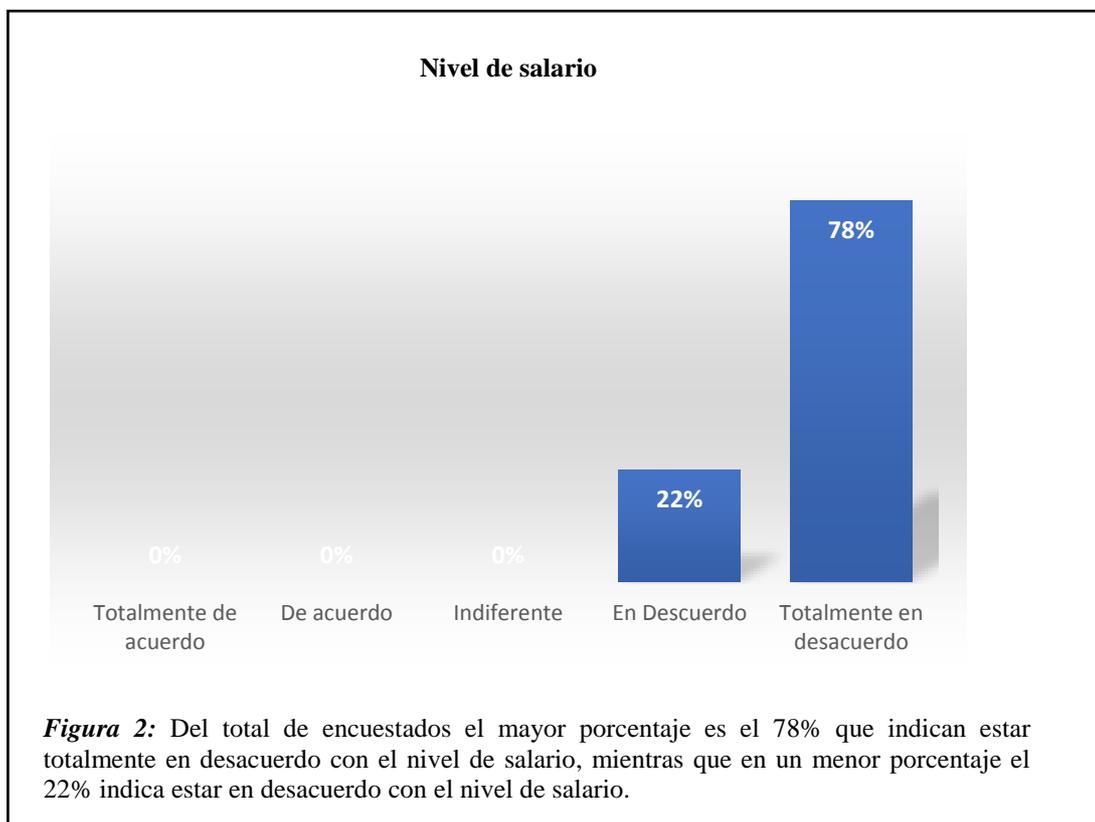
Fuente: Colaboradores de Promart.

Tabla 7

Nivel de beneficios Sociales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	11	0.23	23%	23%
De acuerdo	0	0	0%	23%
Indiferente	7	0.15	15%	38%
En Desacuerdo	32	0.62	62%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: *Colaboradores de Promart.*

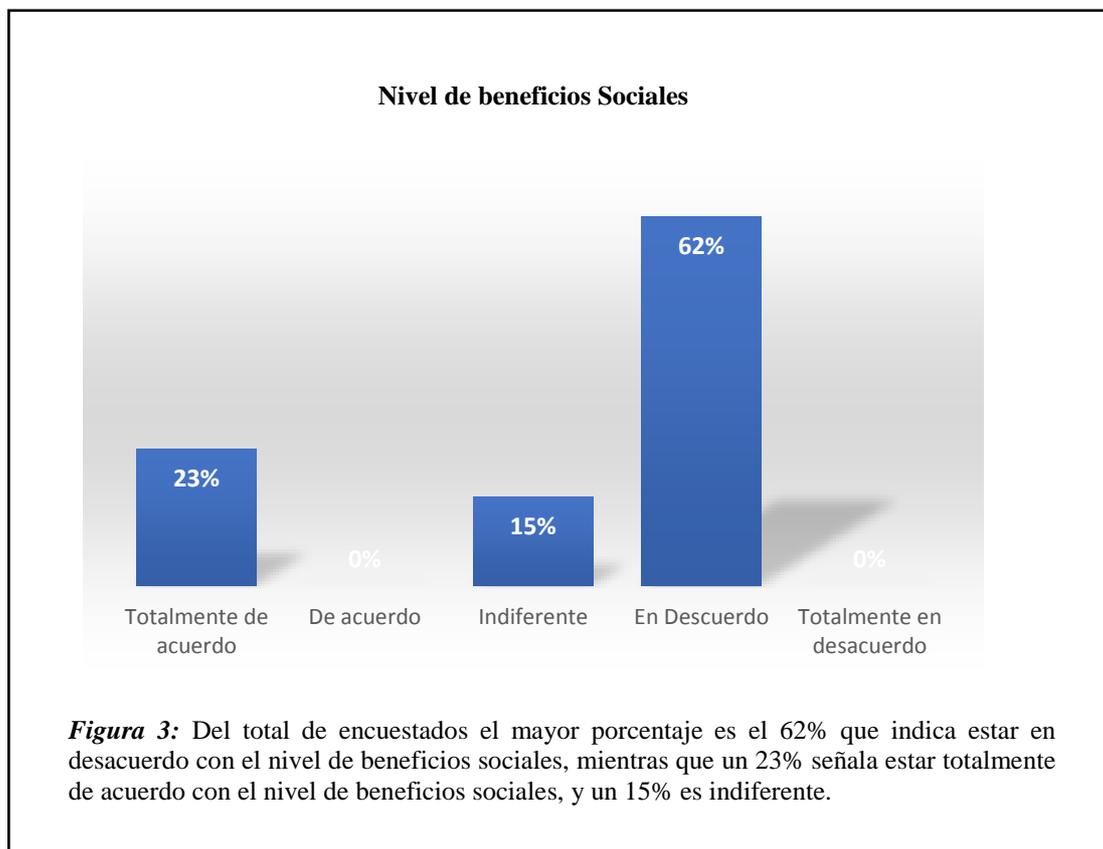


Tabla 8

Nivel de políticas de la empresa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	38	0.77	77%	77%
De acuerdo	0	0	0%	77%
Indiferente	7	0.13	13%	90%
En Desacuerdo	0	0	0%	90%
Totalmente en desacuerdo	5	0.1	10%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

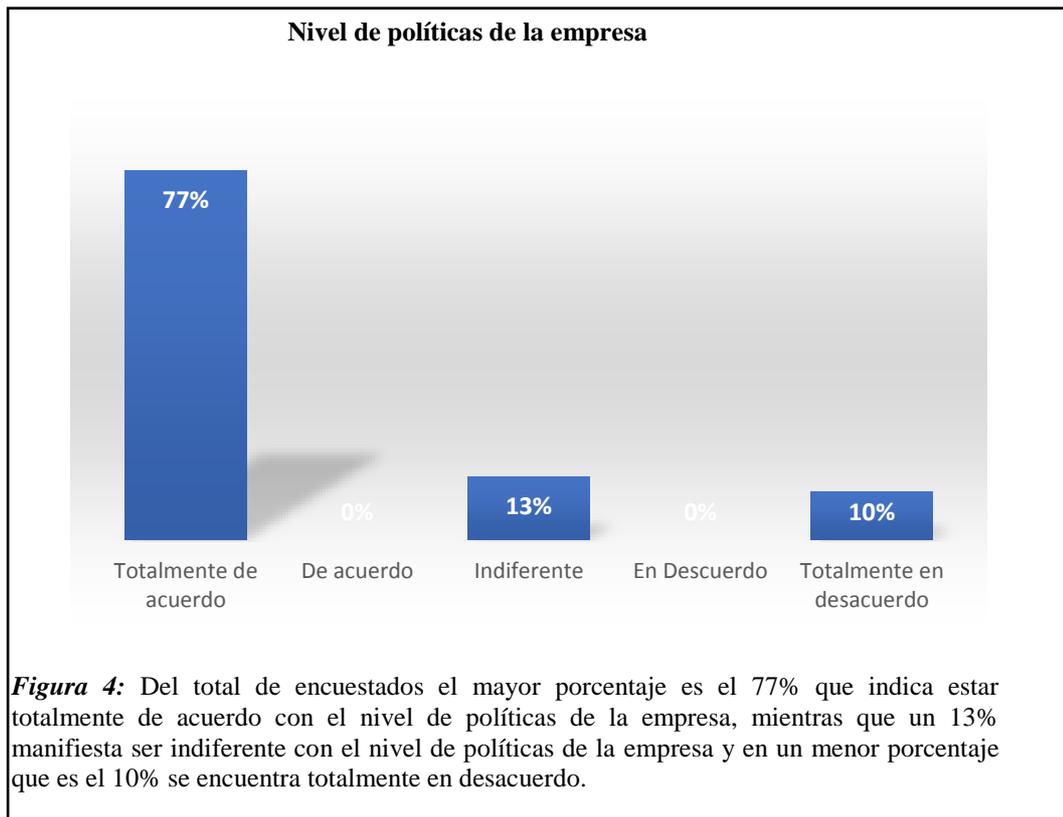


Tabla 9

Nivel de estilo de supervisión

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	3	0.07	7%	7%
De acuerdo	3	0.07	7%	14%
Indiferente	0	0	0%	14%
En Desacuerdo	39	0.76	76%	90%
Totalmente en desacuerdo	5	0.1	10%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: *Colaboradores de Promart.*

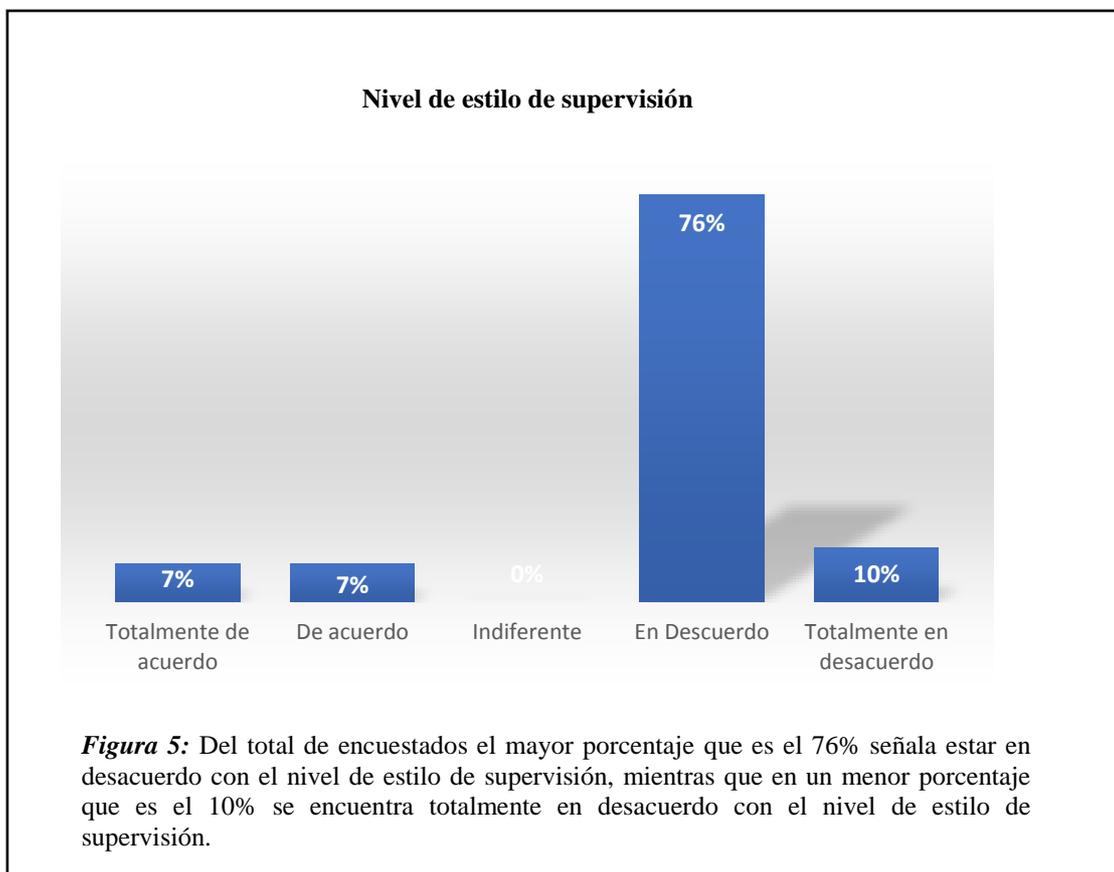


Tabla 10

Nivel de relaciones organizacionales

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	1	0.03	3%	3%
Indiferente	0	0	0%	0%
En Desacuerdo	40	0.8	80%	80%
Totalmente en desacuerdo	9	0.17	17%	17%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

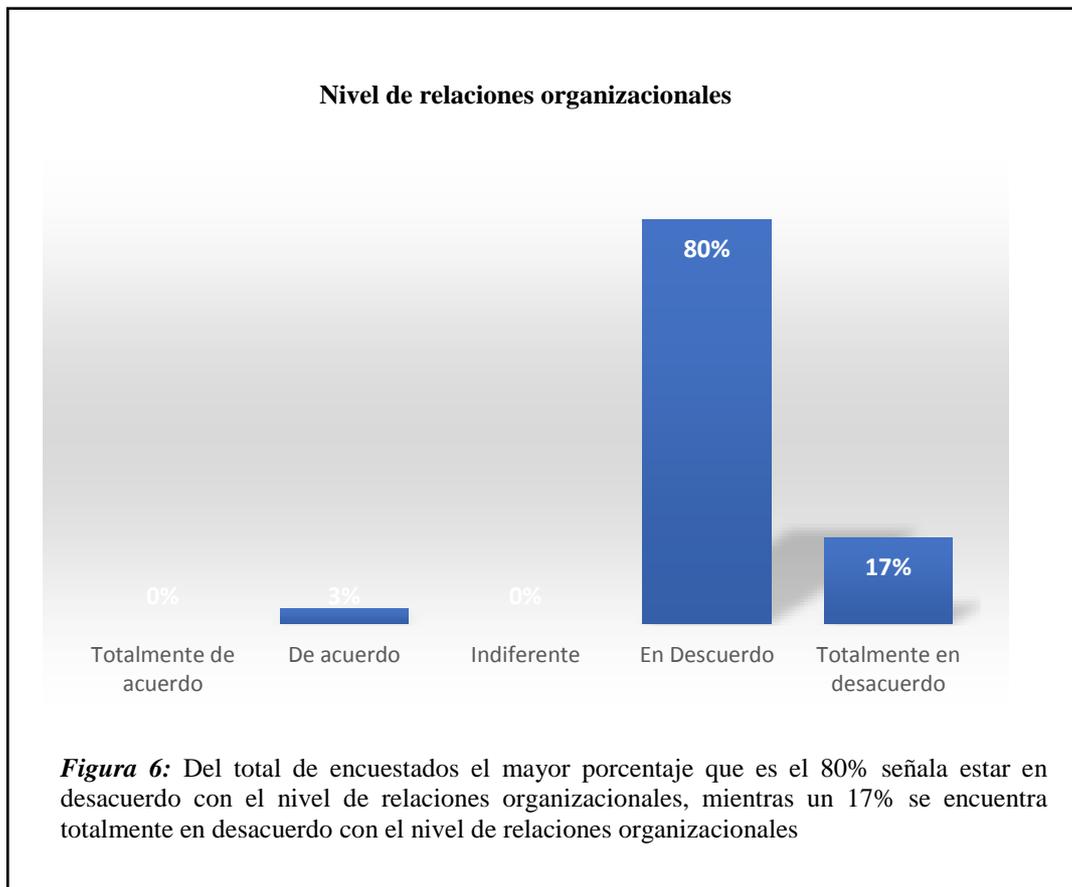


Tabla 11

Nivel de obligaciones del puesto

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	32	0.65	65%	65%
Indiferente	0	0	0%	0%
En Desacuerdo	18	0.35	35%	35%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	0%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: *Colaboradores de Promart.*

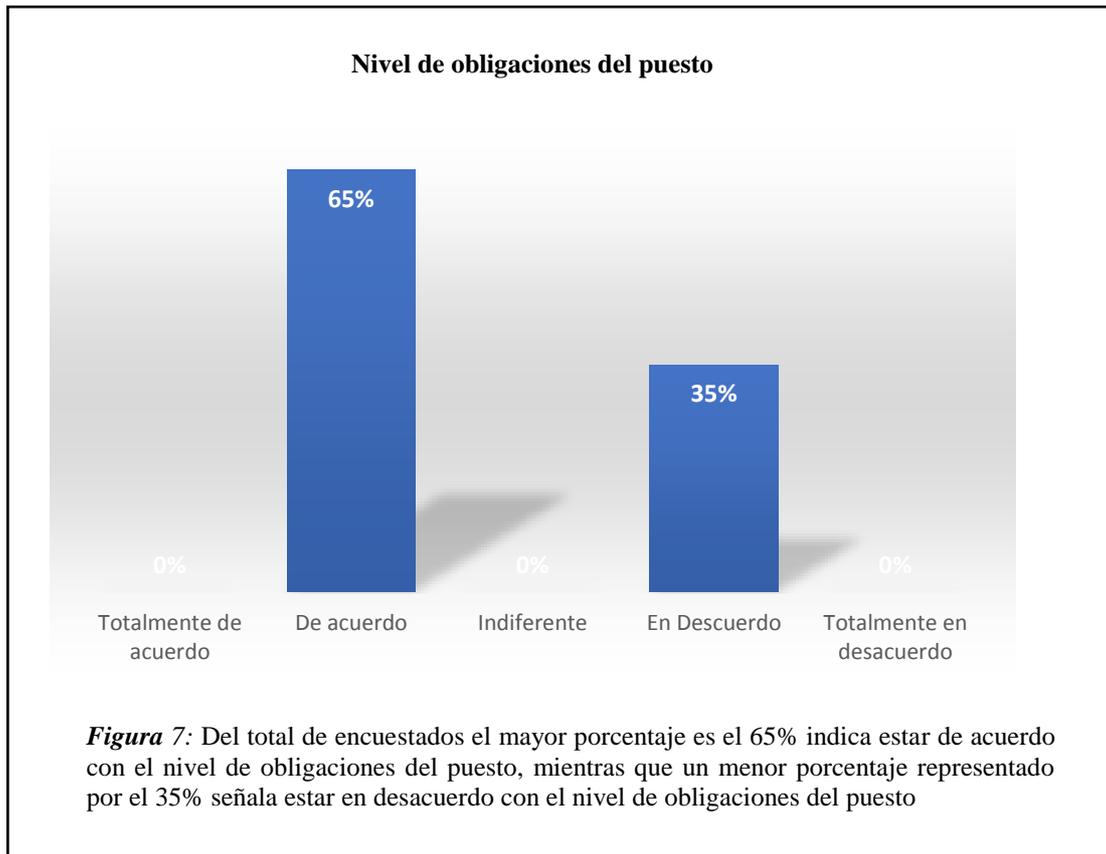
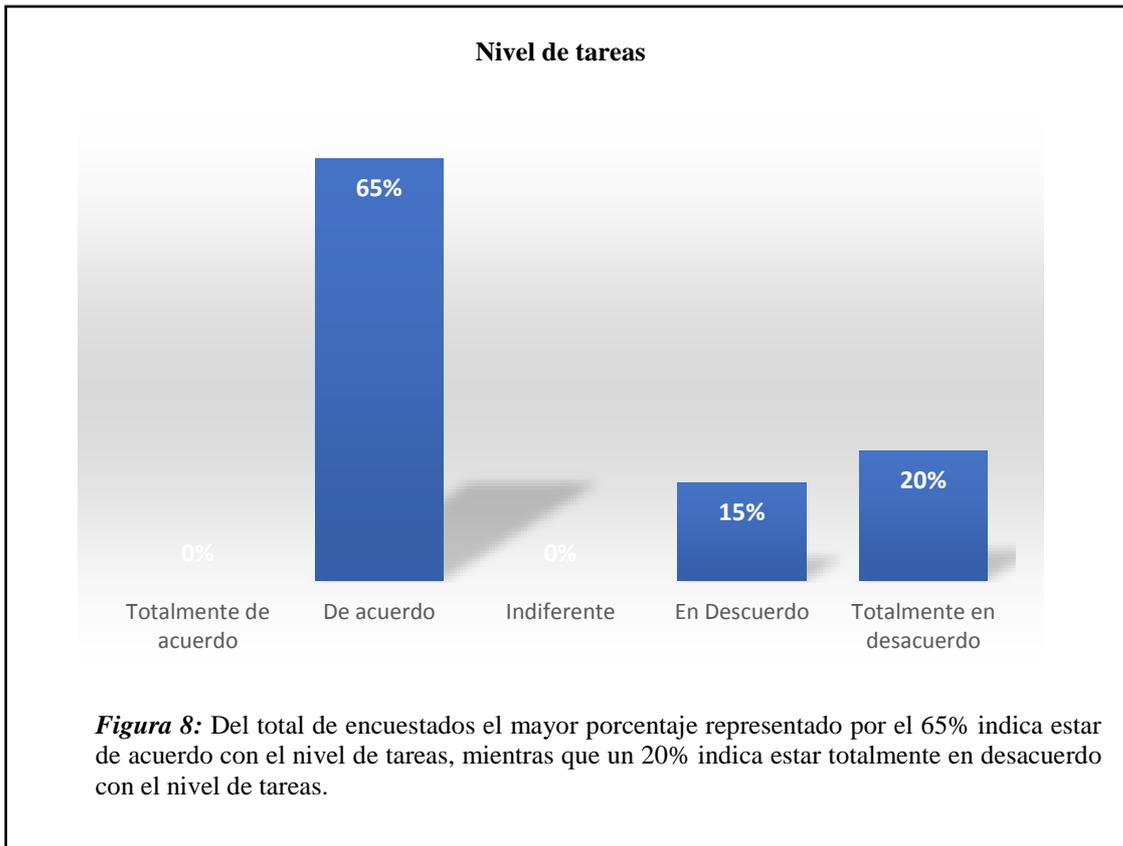


Tabla 12

Nivel de tareas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	0	0	0%	0%
De acuerdo	32	0.65	65%	65%
Indiferente	0	0	0%	0%
En Desacuerdo	8	0.15	15%	15%
Totalmente en desacuerdo	10	0.2	20%	20%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.



3.1.2. Promedio de los indicadores de la variable dependiente

Tabla 13

Nivel de planificación

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	0.8	80%	80%
De acuerdo	9	0.19	19%	99%
Indiferente	1	0.01	1%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

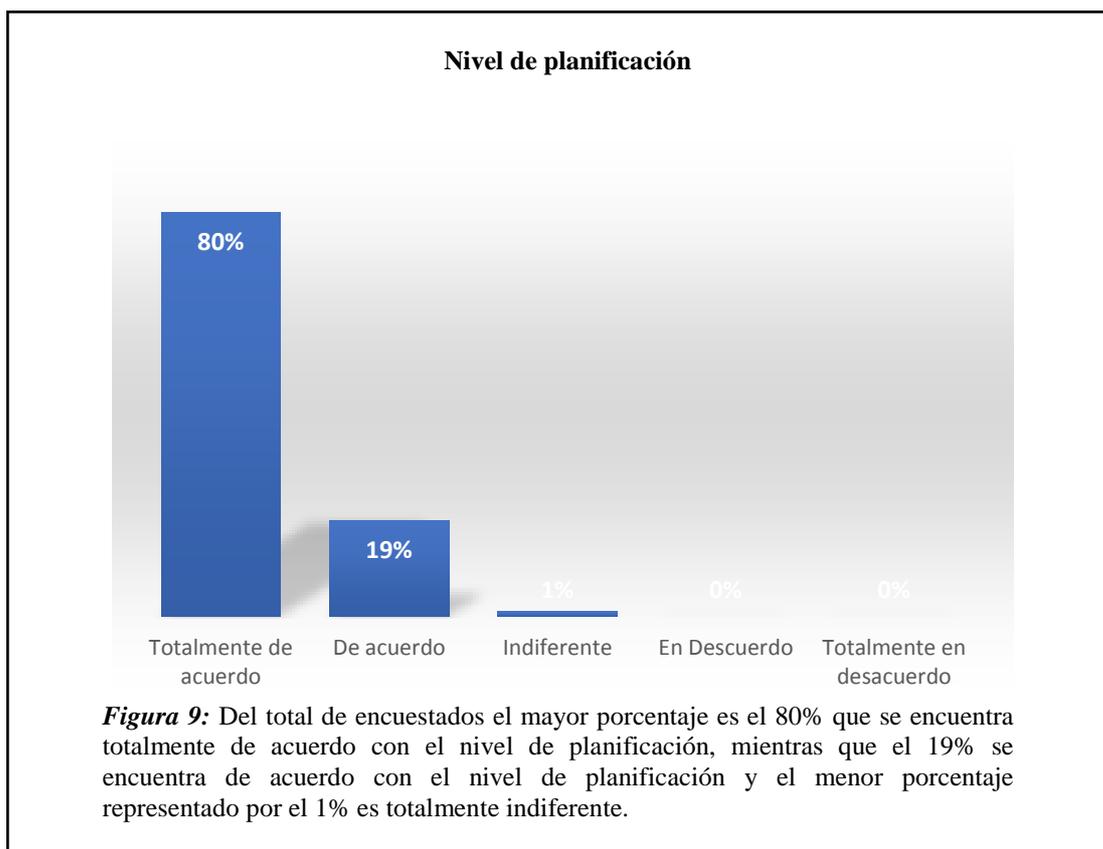


Tabla 14

Nivel de responsabilidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	1	100%	100%
De acuerdo	0	0	0%	100%
Indiferente	0	0	0%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

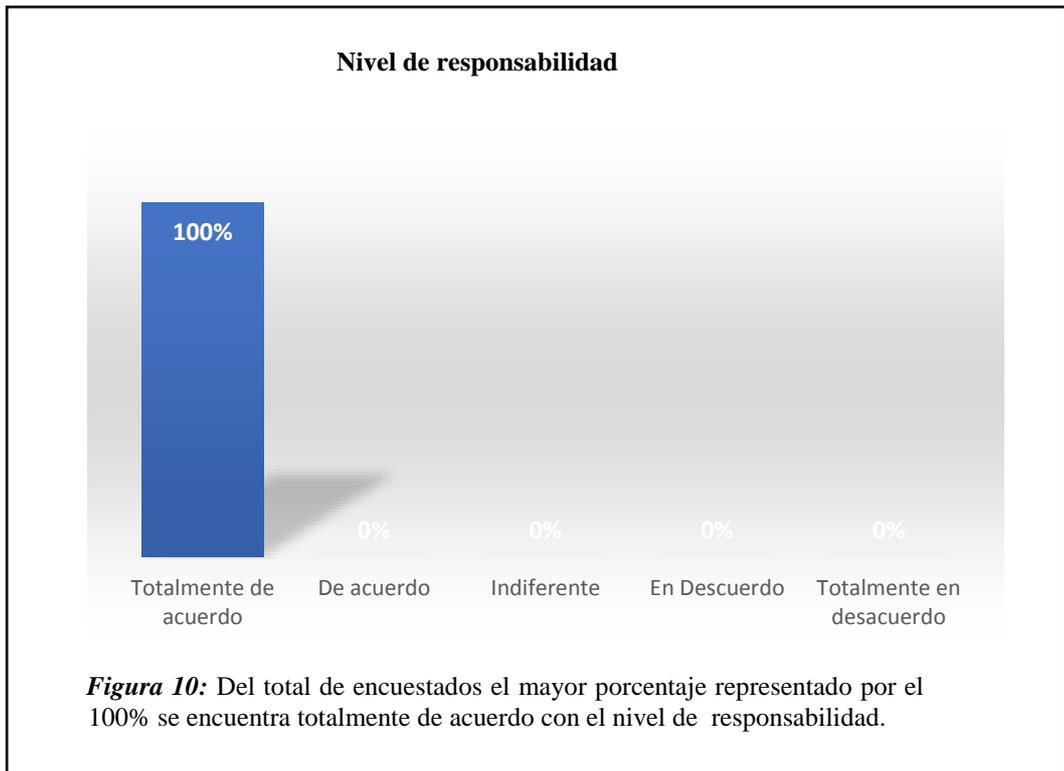


Tabla 15

Nivel de calidad de trabajo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	0.8	80%	80%
De acuerdo	9	0.19	19%	99%
Indiferente	1	0.01	1%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

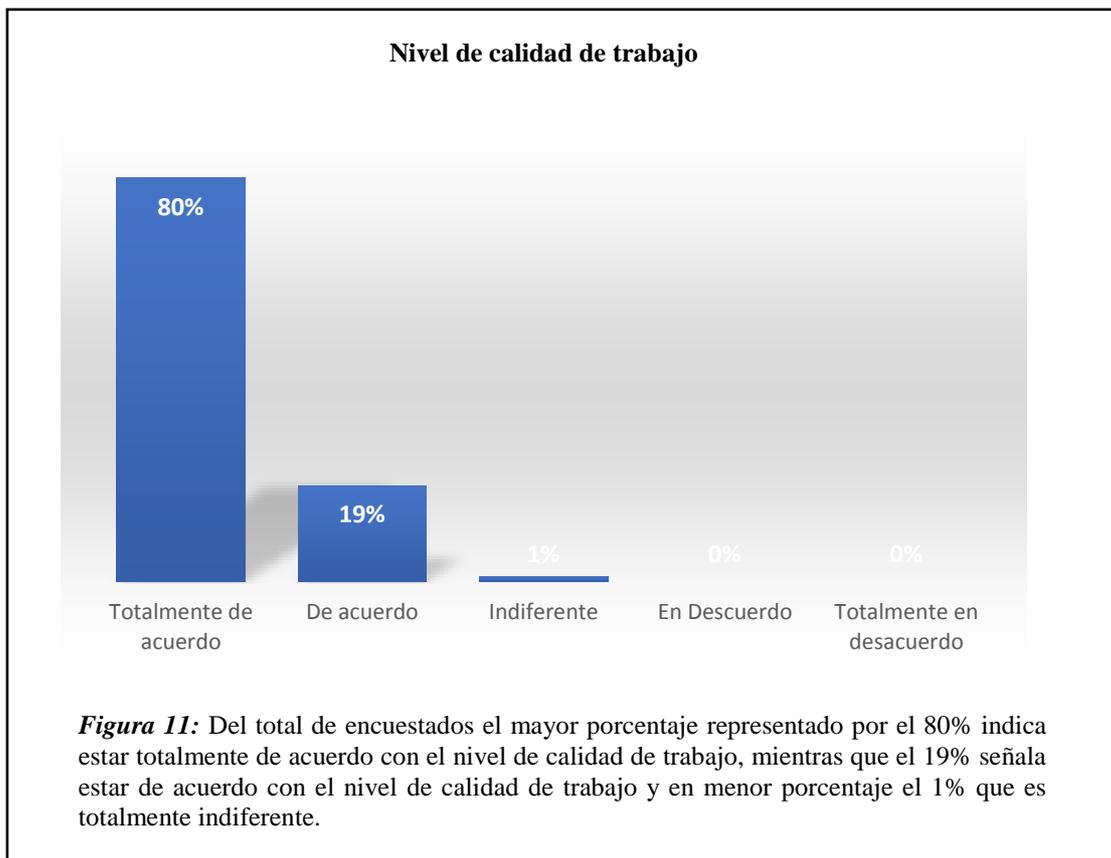


Tabla 16

Nivel de iniciativa

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	40	0.8	80%	80%
De acuerdo	0	0	0%	80%
Indiferente	2	0.03	3%	83%
En Desacuerdo	8	0.17	17%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

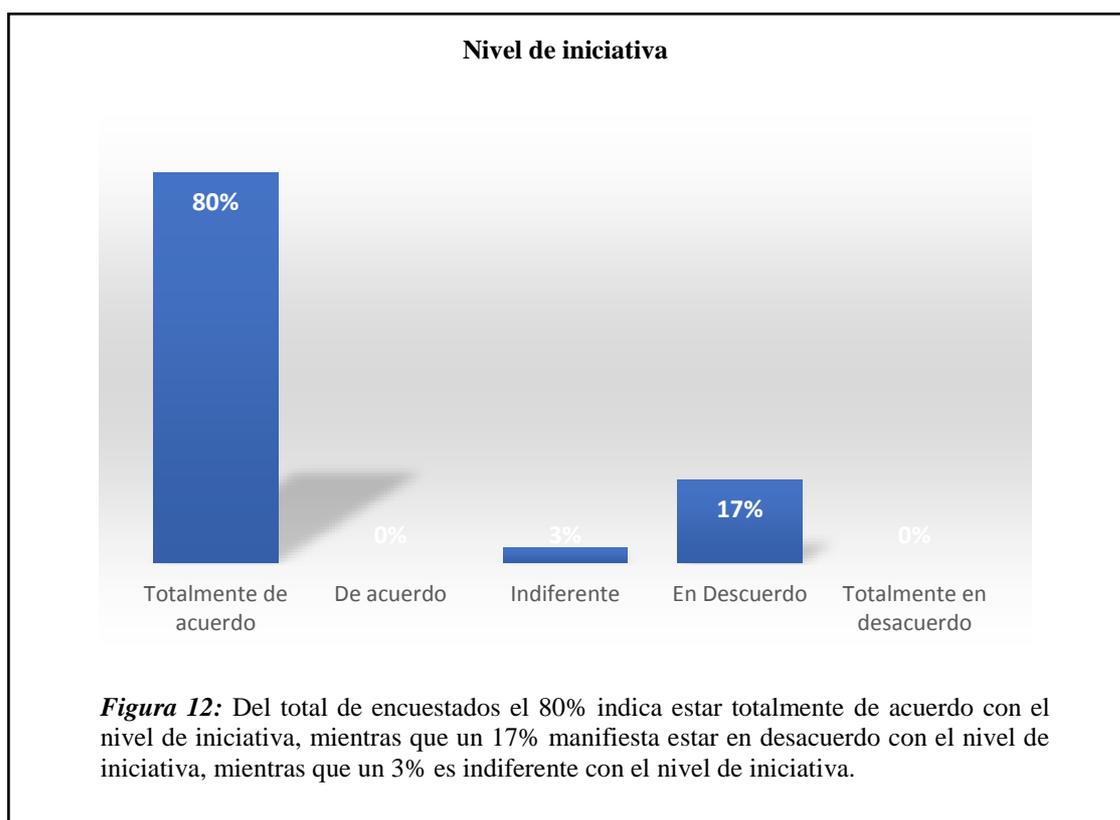


Tabla 17*Nivel de relaciones interpersonales*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	27	0.54	54%	54%
De acuerdo	19	0.38	38%	92%
Indiferente	3	0.06	5%	97%
En Desacuerdo	1	0.03	3%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: *Colaboradores de Promart.*

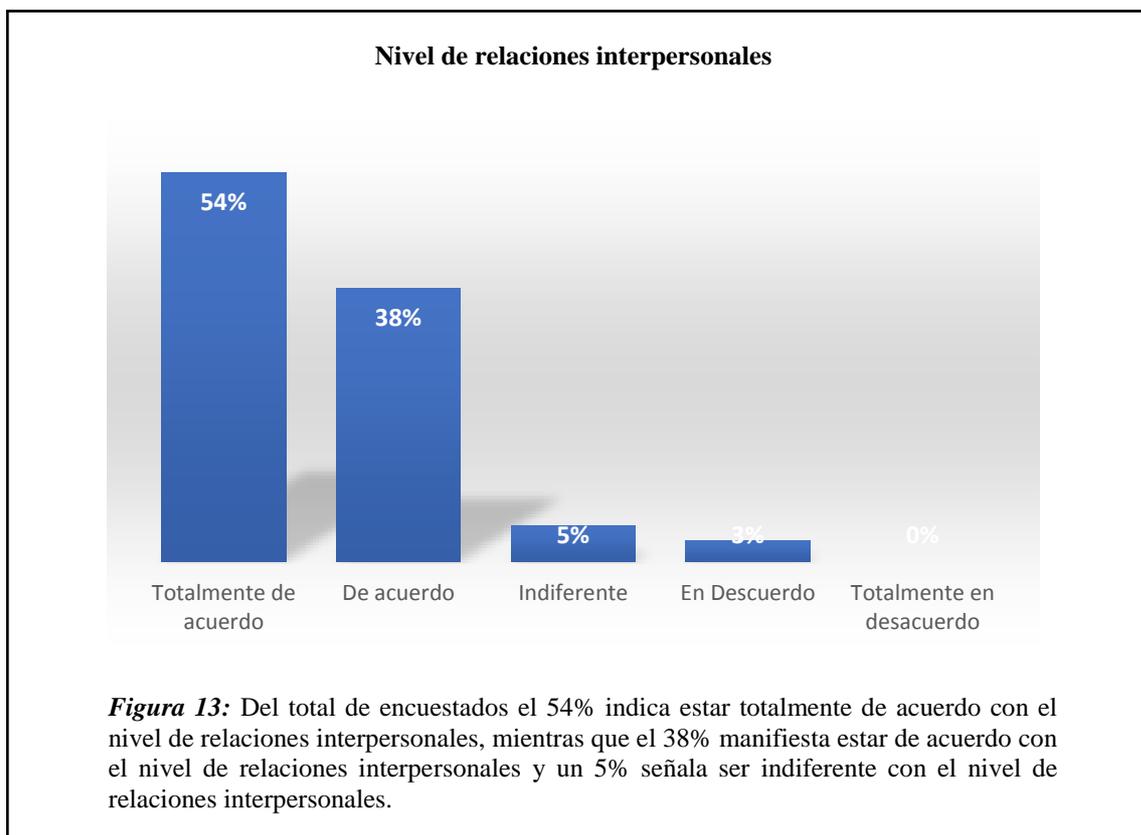


Tabla 18

Nivel de oportunidad

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	50	1	100%	100%
De acuerdo	0	0	0%	100%
Indiferente	0	0	0%	100%
En Desacuerdo	0	0	0%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

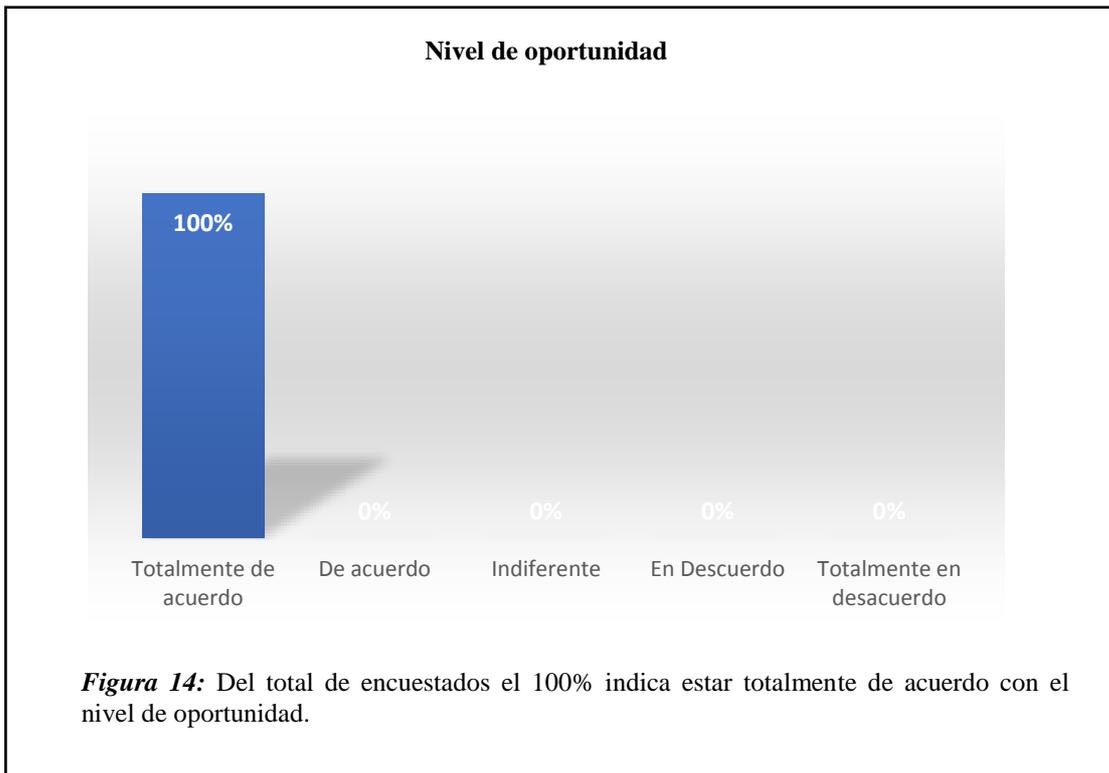


Tabla 19

Nivel de confiabilidad y discreción

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	0.45	45%	45%
De acuerdo	0	0	0%	45%
Indiferente	2	0.05	5%	50%
En Desacuerdo	25	0.5	50%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

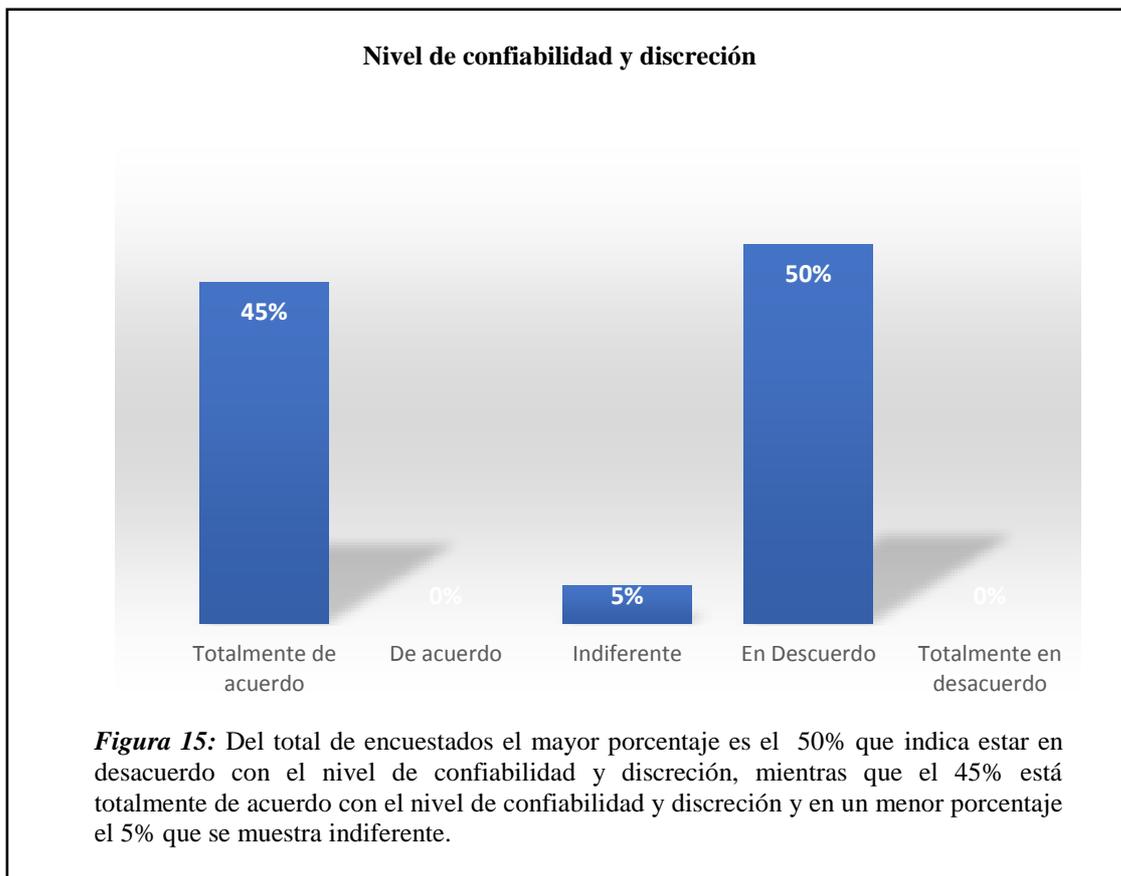


Tabla 20

Nivel de cumplimiento de normas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	20	0.4	40%	40%
De acuerdo	0	0	0%	40%
Indiferente	0	0	0%	40%
En Desacuerdo	30	0.6	60%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: Colaboradores de Promart.

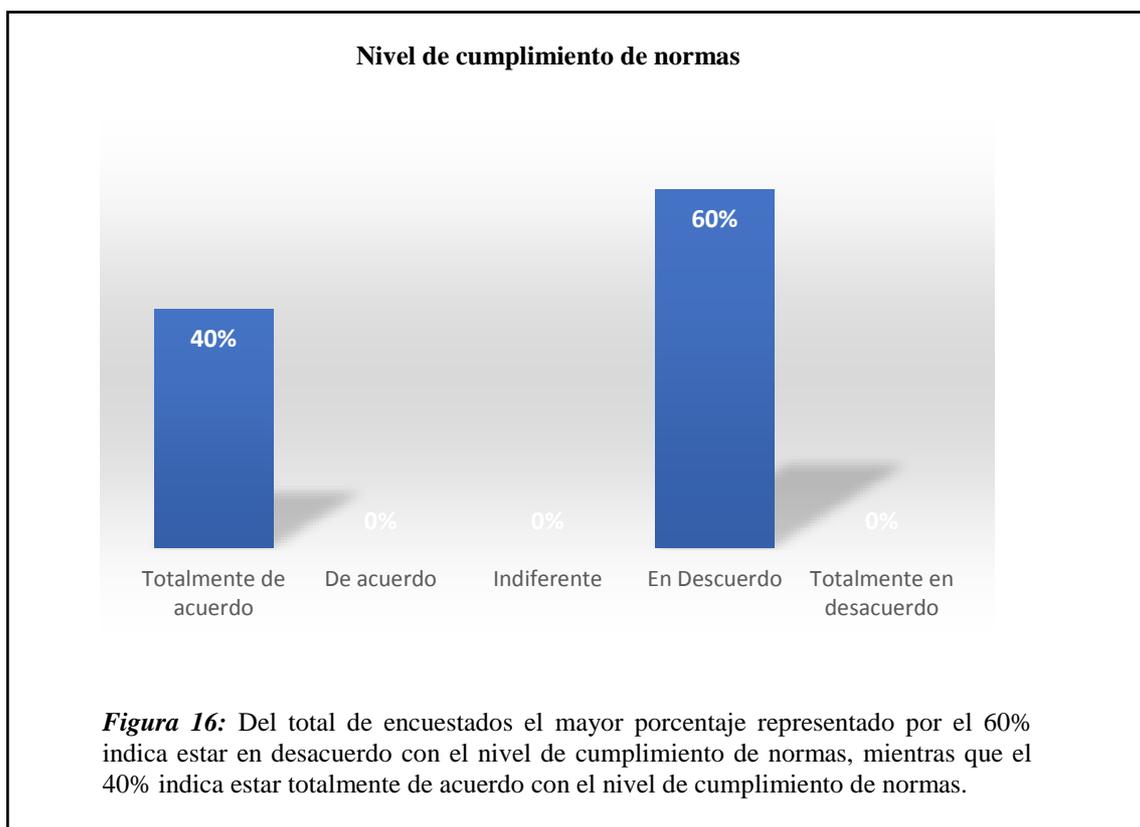


Tabla 21

Nivel de trabajo en equipo

Ítem	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	23	0.45	45%	45%
De acuerdo	0	0	0%	45%
Indiferente	2	0.05	5%	50%
En Desacuerdo	25	0.5	50%	100%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%	100%
Total	50	1	100%	100%

Fuente: *Colaboradores de Promart.*

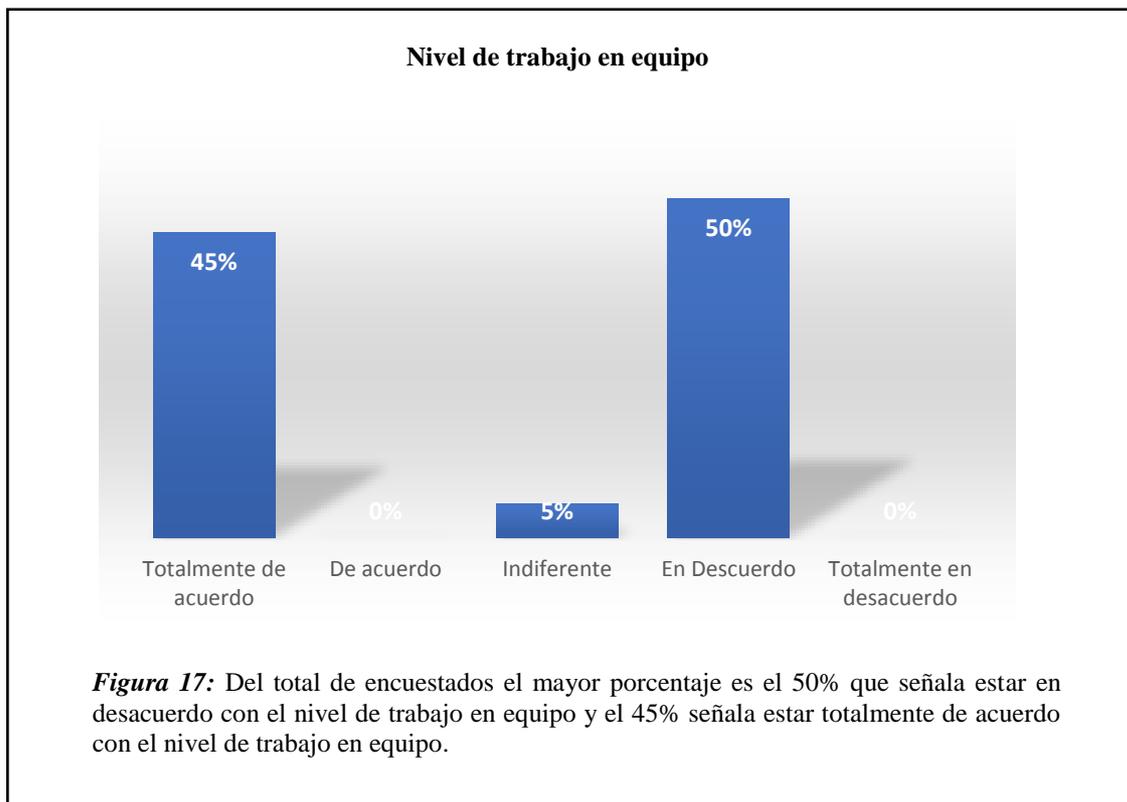


Tabla 22*Correlación de Spearman*

			Factores motivacionales de Herzberg	Desempeño laboral
Rho de	Factores motivacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,745**
Spearman	de Herzberg	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

3.2. Discusión de resultados

Martínez (2009) afirma que la interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace.

De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman se puede evidenciar que se descarta H0: No existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén y se acepta H1: Si existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén.

Con respecto a los factores motivacionales de Herzberg que influyen en los consultores de piso de ventas en Promart. Se evidencia que el nivel de beneficios sociales de la dimensión factores higiénicos influye negativamente en los consultores de ventas en Promart, se obtiene que el 67% se encuentra en desacuerdo con el nivel de beneficios sociales que ofrece la empresa. Chiavenato (2000) afirma que los factores higiénicos son

las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.; es decir que los factores higiénicos constituyen los factores que las empresas tradicionalmente han utilizado para lograr la motivación de sus empleados, sin embargo estos factores tienen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de sus trabajadores”.

El nivel estilo de supervisión de la dimensión factores higiénicos, también influye negativamente en los consultores de ventas en Promart, el 77% de los colaboradores indica estar en desacuerdo con el nivel de estilo de supervisión. Chiavenato (2000), afirma que el estilo de supervisión se origina cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción”. En la investigación se evidencia que los consultores del área de ventas no se encuentran de acuerdo con el estilo de supervisión.

El nivel de relaciones organizacionales de la dimensión factores motivacionales influye negativamente en los consultores de ventas en Promart, debido a que el 98% indica estar en desacuerdo con el nivel relaciones organizacionales. Soto (2004) postula que las relaciones interpersonales siempre se deben dar en buen término, y que una mala relación, a la larga siempre trae consigo problemas y desavenencias, lo mismo sucede en esa otra parte de nuestra vida que llamamos trabajo, estamos en constante relación con muchas personas. Se debe considerar las siguientes medidas en relación al jefe y a los compañeros”:

En relación al nivel de desempeño laboral de los consultores del piso de ventas en Promart.

Tabla 23

Promedio de la variable dependiente

Ítem	Porcentaje válido
Totalmente de acuerdo	66%
De acuerdo	17%
Indiferente	2%
En desacuerdo	15%
Totalmente en desacuerdo	0%
Total	100%

Se evidencia el nivel de desempeño laboral es alto debido a que el 85% de los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo con el nivel de desempeño. Chiavenato (1992) define que el desempeño laboral como “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para que la organización pueda seguir funcionando; puesto que el individuo con una gran labor y satisfacción laboral permitirá alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. (p.8)

Determinar los factores que afectan el nivel de desempeño laboral con el nivel de oportunidad, el nivel de cumplimiento de normas y nivel de trabajo en equipo.

3.3. Aporte científico

ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN - 2019

Introducción

Las estrategias de motivación nacen del deseo de las organizaciones de sostener sus activos más importantes, pero eso no es el único motivo; los trabajadores que permanecen dentro de la empresa también sufren las consecuencias del cambio externo: desmotivación del equipo de trabajo, desestructuración de los planes de trabajo, ausencias en el trabajo, entre otras consecuencias. Por tanto, la instalación de estrategias de motivación es importante en la empresa, porque permiten incrementar la sensación de bienestar en las personas de la organización, con el fin de incrementar el desempeño en el servicio, y en última instancia mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, incrementando el valor que se entrega a los accionistas.

La presente propuesta de estrategias de motivación laboral está elaborada con el fin de mejorar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Promart, a través de un conjunto de estrategias, que busquen que busquen mejorar las actividades de la gestión de personas con el fin de incrementar el nivel de desempeño laboral.

Todas las estrategias se encuentran contempladas para que sean ejecutadas en periodos de corto y mediano plazo, además, se debe tener en cuenta que los trabajadores deben seguir obteniendo conocimientos y siendo partícipe de actividades, por tal motivo se debe ir evaluando el desarrollo de las metas e ir modificándolas con el fin de poder lograr el objetivo deseado. La propuesta fue desarrollada a través de un cuadro en el que se plantearán las, metas y actividades correspondientes.

Objetivo específico 1:

Diseñar un programa de capacitación para los colaboradores del área de ventas de Promart relacionado a temas y técnicas de atención a clientes

Actividades

- Seleccionar una consultora especializada en temas de calidad de servicio
- Convocar a los colaboradores del piso de ventas por grupos, con el fin de interrumpir las actividades de atención a los clientes
- Realizar talleres sobre calidad de servicio con una frecuencia de cada dos meses
- Supervisar continuamente los indicadores de número de reclamos y satisfacción de los clientes.

Programa de capacitación

La presente propuesta de capacitación es presentada por una empresa consultora especializada

Taller Calidad de Servicio

La calidad de servicio es una importante técnica estratégica el cual permite a las organizaciones diferenciarse de la competencia, además de incrementar la fidelización de los clientes, y obtener la excelencia para incrementar los resultados de ventas.

Objetivo

Desarrollar en los participantes habilidades para atender de manera satisfactoria a los distintos clientes internos y externos los cuales mejoran su capacidad comunicativa y receptora que redunde en la calidad del servicio, tomando una actitud de excelencia, desarrollando competencias mediante la aplicación de herramientas y técnicas prácticas y adecuadas de servicio al cliente.

Metodología

Clases expositivas, dinámicas individuales y grupales. El curso – taller tendrá un énfasis práctico, el cual expone los contenidos a través de la participación de ejercicios individuales y grupales. Las herramientas se aplicarán con el fin de poder apoyar la exposición teórica de los contenidos referentes al servicio de calidad al cliente, de manera que los trabajadores puedan aprender de su propia experiencia y de lo realizado por el resto del grupo, bajo un enfoque aprendo haciendo.

Tabla 24*Temario*

SESIONES	TEMAS	Nº DE HORAS
Taller 1	El valor del servicio	
Logro: El participante interioriza el valor agregado del servicio al cliente dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es el servicio? • Importancia del servicio • Del servicio al cliente al Servicio de Calidad • Satisfacción Vs Atención 	24 horas
Taller 2	Efectividad del servicio	
Logro: El participante identifica la importancia de la calidad en los procesos de servicio y desarrolla habilidades de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos del servicio • Momentos de la verdad • Comunicación con el cliente • Evaluación del servicio de calidad por el cliente 	24 horas

*Fuente: elaboración propia***Tabla 25***Presupuesto*

Descripción	Cantid.	Precio unitario	Importe
Taller 1	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Taller 2	24 horas	S/. 100	S/. 2400
Total			S/. 4800

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28*Programa de coaching*

ACCIONES	MATERIALES	PROCESO	PROCEDIMIENTO	ALCANCE	DIVULGACIÓN	
			Estimular habilidades	Desarrollo de valores y competencias establecidas Entrenamiento, Disciplina Talleres Mejora continua	Alinear perfiles según competencias establecidas.	
Cognitiva y Actitudinales	Coaching	Capacitación	Temas propuestos para añadir a necesidades de capacitación	Técnicas de Comunicación efectiva, Emprendimiento Programación Neurolingüística, Imagen personal y profesional Liderazgo; entre otros	Fortalecer la Cultura Organizacional, volviéndola más eficaz y participativa	Organización del Programa

Fuente: elaboración propia

Tabla 29

Actividades de la propuesta

Actividad	Entidad	Lugar	N° de trabs.	Duración	Costo Total	2018																		
						S/.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
Administrativos																								
Programación Neurolingüística	Manpower	Jaén	10	150 h	S/. 12,000.00																			
Comunicación efectiva	Manpower	Jaén	10	240 h	S/. 3,000.00																			
Curso habilidades interpersonales	Manpower	Jaén	20	24 h	S/. 4,400.00																			
Curso de solución de conflictos y Ética para la Gestión de cambio	Manpower	Jaén	4	32 h	S/. 4,900.00																			
Liderazgo	Manpower	Jaén	15	60 h	S/. 4,800.00																			
					S/. 29,100.00																			

Fuente: elaboración propia

Objetivo Específico 2:

Implementar un sistema de trabajo por objetivos a los trabajadores del área de ventas de Promart Jaén, con el fin de otorgar bonos por productividad

Justificación:

Este incentivo es aquel que acelera al trabajador a alcanzar unidades de atención de clientes y tickets en cola, con la calidad requerida, otorgando pagos adicionales acorde a la cantidad que alcance consecuentemente por su labor.

Meta

Aumentar el 15% al sueldo base a los trabajadores del área de ventas de Promart Jaén.

Recursos

Financieros

Actividad

Establecer parámetros de atención de clientes y ticket en colas

- a) Lograr la calidad óptima del producto a producir.
- b) Maximizar el 25% de atención expedientes
- c) Culminar las tareas asignada en un plazo de 8 horas

Tabla 26

Tickets de cola

TIEMPO	ITEMS	SUELDO (S/.)
ESTANDAR(Meses)		
1	3000 tickets	1,150.00
1	3000 atenciones	1,150.00

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo al coeficientes de Spearman se concluye que si existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén.

Los factores motivacionales de Herzberg que influyen en los consultores de piso de ventas en Promart son el nivel de beneficios sociales de la dimensión factores higiénicos influye negativamente, el nivel estilo de supervisión de la dimensión factores higiénicos, también influye negativamente, el nivel de relaciones organizacionales de la dimensión factores motivacionales influye negativamente.

Se evidencia que el nivel de desempeño laboral es alto debido a que el 85% de los colaboradores se encuentran totalmente de acuerdo con el nivel de desempeño.

Determinar los factores que afectan el nivel de desempeño laboral que son el nivel de oportunidad, el nivel de cumplimiento de normas y nivel de trabajo en equipo.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que para incrementar la motivación la gerencia de recursos humanos, debe mejorar los beneficios sociales ofrecidos a los colaboradores, también se debe implementar capacitaciones sobre temas de liderazgo con el fin de mejorar el estilo de supervisión de los coordinadores y jefes de la empresa, además se debe implementar talleres sobre temas de trabajo en equipo para mejorar las relaciones organizacionales.

Mantener el nivel alto de desempeño laboral de la empresa, ofreciendo a los colaboradores la oportunidad de planes de carrera y de sucesión, así como también mejorar el trabajo en equipo de los colaboradores del área de ventas.

REFERENCIAS

- Bardales, J. (2018). *Clima laboral y motivación laboral en docentes de una institución educativa estatal*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4263/1/RE_PSICOL_JOMEINY.BARDALES_CLIMA.LABORAL.Y.MOTIVACION_DATOS.PDF
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. (5° Edición). España: Editorial Woltes Kluwer.
- Burga, G. y Wiese, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Castillo, J. (2006). *Administración de Personal: Un enfoque hacia la calidad. Características de la satisfacción laboral*. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo. Ciencia y Trabajo*, vol 17, 54. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Chiavenato, I. (1992). *Administración de recursos humanos*. (1° Edición). México: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5° Edición). México: McGraw Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. (8° Edición). México D.F: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato (2009) *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. (9° Edición). México D.F: McGraw Hill Interamericana.
- Cimo (2002). *Seguridad e higiene en el trabajo*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/seguridad-e-higiene-en-el-trabajo.htm>
- Clark, M., Middleton, S., Nguyen, D. & Zwick, L. Mediating relationships between academic motivation, academic integration and academic performance, 33, (30-38) <http://dx.doi.org/10.1016/j.lindif.2014.04.007>
- Cid, O. (2013). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg.htm>

- Cubas, N. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. Adeu deportivo S.A.C.* Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología.* (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Dessler, G. & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano.* (5° Edición). Mexico D.F: Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- Fernández, G. (2005), *Las competencias claves para una gestión integrada de los recursos humanos.* Barcelona. Deusto. Pág. 15
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Ghaffari, S. Mad, I., Burgoyne, J. Nazri, M. y Rezk, J. (2017). *The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at Universiti Teknologi Malaysia.* Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 11(4) March 2017, Pages: 92-99. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/315116839_The_Influence_of_Motivation_on_Job_Performance_A_Case_Study_at_Universiti_Teknologi_Malaysia
- Goldman, K., (2014). *Variables que afectan el desempeño laboral.* Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral.htm>
- Herrera, H. (2007). Importancia de los manuales administrativos. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>
- Inglessi, D.y Mimbela, K. (2017). El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tai Loy local el Golf de la ciudad de Trujillo en el I Trimestre del año 2017. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2996/1/RE_ADMI_DIEGO.INGLESSI_KARINA.MIMBELA_CLIMA.LABORAL_DATOS.PDF
- Jackson, L. (2015). *The Work Engagement and Job Performance Relationship: Exploring the Mediating Effect of Trait Emotional Intelligence.* San Jose State University. Recuperado de: https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8014&context=etd_theses
- Khan, A. Ahmed, S. y Hasnain, S. (2017). *Factors Affecting Employee Motivation Towards Employee Performance: A Study on Banking Industry of Pakistan.*

Mohammad Ali Jinnah University, Southwest Jiaotong University. Recuperado de: https://mpra.ub.uni-muenchen.de/80930/1/MPRA_paper_80930.pdf

Kumar, R. y Kesari, L. (2016). *Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation*. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2278533716671630>

Lora, L. (2017). *Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región lambayeque*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maholtra, N. (2004) *Investigación de Mercados*. México: Pearson/Prentice hall.

Marino, A. (2017). *Motivación laboral y desempeño de los docentes de la red educativa rural San Pedro*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3639/1/RE_MAEST_EDU_AURO_RA.MARINO_MOTIVACI%C3%93N.LABORAL_DATOS.pdf

Masalu, T. (2015). *An assessment on the impact of motivation on employee performance in Tanzania*. Recuperado de: http://scholar.mzumbe.ac.tz/bitstream/handle/11192/1084/MBA-CM_MASALU%20Telesphory._2015.pdf?sequence=1

Mat, S. (2016). *Employee motivation and learning behaviours in selected manufacturing industries*. Loughborough University. Recuperado de: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/23158/1/Thesis-2016-Mat.pdf>

Montes, L. (2012). *Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos* (Tesis de Pre Grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1475/1/montes_gl.pdf

Muda, I., Rafiki, A. Rezeki, M. (2015). *Factors Influencing Employees' Performance: A Study on the Islamic Banks in Indonesia*. International Journal of Business and Social Science. Recuperado de: http://ijbssnet.com/journals/Vol_5_No_2_February_2014/9.pdf

Nangolo, F. (2017). *Job satisfaction and job performance during the implementation of a performance management system: The case of Namibian Municipality*. Recuperado de: <http://etd.cput.ac.za/bitstream/handle/20.500.11838/2661/211067334-Hambuda-Fillemon%20Nangolo-MTech-Human-Resources-Management-BUS-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.

- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>
- Núñez, D. y Vásquez, S. (2015). *Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2640/PSICOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Panagiotis, M., Alexandros, S., George, P. Organizational Culture and Motivation in the Public Sector. The Case of the City of Zografou, 14, (415-424) [http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00730-8](http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00730-8)
- Ren, Ch. (2012). Micro-dynamic Disturbances in the Government Workforce as a Cause of Poor Organizational Performance. Recuperado de http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCwQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.innovation.cc%2Fscholarly-style%2Fren_micro_dynamic2v17i2a4.pdf&ei=hjtoVPSvL8iYNpSlgfgN&usg=AFQjCNHJhvlCHxgwQfQ5QfgrFrvOVuH0BA&bvm=bv.79142246,d.eXY&cad=rja
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Sánchez, M. (2011). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara*. (Tesis de Post Grado). Universidad nacional experimental politécnica de la fuerza armada. Puerto Cabello, Venezuela. Recuperado de <http://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>
- Salas, E., Gelfand, M. (2012). *Collaboration and Negotiation in Multi-Cultural Environments*. Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CD4QFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.gelfand.umd.edu%2Fjobmarch%2Fndf&ei=hjtoVPSvL8iYNpSlgfgN&usg=AFQjCNFsbRabV8wvDU-R2qG2B6o8yxMmhw&bvm=bv.79142246,d.eXY&cad=rja> 132
- Silva, E., Silva, G., y Bautista, J. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Morales, Región San Martín*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <file:///Users/admi/Downloads/781-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-2648-1-10-20180403.pdf>
- Solano, D. (2011). *La Motivación por el Servicio Público: Entendiendo las claves para tener un buen funcionario público*. En *Revista de Sistema Nacional de Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado de http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2011/seti/revges_1339.pdf

Soto, A. (2004). *¿Te preocupan los problemas interpersonales con tus jefes, compañeros y subordinados?* Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales3/rh/probinter.htm>

Sum M. I (2015) Motivación y desempeño laboral. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43Sum-Monica.pdf>

Velásquez. R. (2001). *La satisfacción con las condiciones de trabajo. Una propuesta para su medición.* Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/seghso.htm>

ANEXOS

Anexo 01: Formato T1



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

Pimentel, 03 de Junio del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

GARCÍA TINOCO YINELZIE TATIANA, identificada con DNI 70756430.
GÓMEZ HERNÁNDEZ CÉSAR AGUSTÍN, identificado con DNI 16737355.

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:

FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE VENTAS DE PROMART JAÉN – 2019., presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación 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 de la Universidad Señor de Sipán, 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 Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán 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
GARCÍA TINOCO YINELZIE TATIANA	70756430	
GÓMEZ HERNÁNDEZ CÉSAR AGUSTÍN	16737355	

Anexo 02: 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°0579-FACEM-USS-2019**, del (los) egresado (s) GARCÍA TINOCO YINELZIE TATIANA y GÓMEZ HERNANDEZ CÉSAR AGUSTÍN, autores de la investigación titulada: **FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE VENTAS DE PROMART JAÉN - 2019**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva de similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de mayo del 2019



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

- Anexo 03: Reporte de Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: GARCIA Y GOMEZ.docx (D52800661)
Submitted: 5/24/2019 10:52:00 PM
Submitted By: cvallejos@crece.uss.edu.pe
Significance: 16 %

Sources included in the report:

FERNANDEZ Y REQUEJO2.docx (D45642182)
6. MOTIVACION Y RENDIMIENTO LABORAL - CONDOR y VALENCIA.docx (D46835999)
tesis última (5).docx (D42254553)
FERNANDEZ ESTELA INES.docx (D45228581)
TESIS FINAL 27.12.18.docx (D47470509)
TESIS SATISFACCIÓN LABORAL 22-06-2018.docx (D40394062)
Paucar Rupay Juan Alberto.doc (D43424731)
tesis de satisfacción laboral sin referencias.docx (D40567133)
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4263/1/>
RE_PSICOL_JOMEINY.BARDALES_CLIMA.LABORAL.Y.MOTIVACION_DATOS.PDF
<http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/>
TM_BurgaVasquezGuisela_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/seguridad-e-higiene-en-el-trabajo.htm>
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg.htm>
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/variables-que-afectan-el-desempeno-laboral.htm>
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2996/1/>
RE_ADMI_DIEGO.INGLESSI_KARINA.MIMBELA_CLIMA.LABORAL_DATOS.PDF
https://scholarworks.sjsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=8014&context=etd_theses
https://mpira.ub.uni-muenchen.de/80930/1/MPRA_paper_80930.pdf
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3639/1/>
RE_MAEST_EDU_AURORA.MARINO_MOTIVACI%C3%93N.LABORAL_DATOS.pdf
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1475/1/montes_gl.pdf
<http://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>
<http://www.gestiopolis.com/canales3/rh/probinter.htm>

Anexo 04: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

García Tinoco Yinelzê Tatiana

Apellidos y nombres

70756430 1000495093 A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Gómez Hernández César Agustín

Apellidos y nombres

16737355 1000496017 A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE VENTAS DE PROMART JAÉN - 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional 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.


García Tinoco Yinelzê Tatiana
DNI N° 70756430




Gómez Hernández, César Agustín.
DNI N° 16737355



Anexo 05: Constancia de Acreditación

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

CONSTANCIA DE ACREDITACION DE TESIS

EL GERENTE DE TIENDA DE LA EMPRESA HOMECENTERS PERUANOS ORIENTE SAC DE LA PROVINCIA DE JAEN, POR MEDIO DEL PRESENTE:

HACE CONSTAR:

Que, los alumnos (as) Yinelze Tatiana García Tinoco, identificada con DNI 70756430 y César Agustín Gómez Hernández identificada con DNI 16737355, han desarrollado la tesis Titulada "FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA DE VENTAS DE PROMART JAÉN - 2019"

Por lo tanto, firmo la presente en señal de aceptación y para los fines que estimen por conveniente.

Jaén 03 de Junio del 2019.

Atentamente,

Jesús Marcelo Rodríguez
GERENTE DE TIENDA


Anexo 06: Validación de Expertos

1° Experto: Validación X

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	BORIS RICARDO CORDOVA CANOVA
PROFESION	PSICOLOGO
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN, 2017

NOMBRE DE LOS TESISISTAS	GARCIA TINOCO YINELZIE TATIANA GOMEZ HERNANDEZ CESAR AGUSTIN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar las características la motivación que presentan los colaboradores de la empresa Promart
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICACIONES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el Instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones:

ITEM	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Las herramientas y mobiliario de la empresa me permite desarrollar mi trabajo con calidad	X			
El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad	X			
El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades	X			
El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo	X			
Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente	X			
La empresa promueve mi progreso laboral	X			
En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	X			

En la empresa se premia el trabajo bien hecho	X			
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	X			
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	X			
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	X			
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	X			
Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas idóneas	X			
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	X			
En la empresa las obligaciones laborales responden al trabajo en equipo	X			

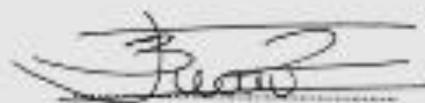
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa:

Los ítems responden a lo que se pretende evaluar.

Observaciones:



Firma del experto

1° Experto: Validación Y

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	BORIS RICARDO CORDOVA CANOVA
PROFESION	PSICOLOGO
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TÍTULO DE LA INVESTIGACION

FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART (AEN, 2017)

NOMBRE DE LOS TESISISTAS	GARCIA TINOCO YINELZIE TATIANA GÓMEZ HERNÁNDEZ CESAR AGUSTIN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar las características del desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa Promart.
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables.

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

ITEM	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Existen incentivos propuestos por la Empresa para medir y evaluar mi propio trabajo.	X			
Tengo la habilidad para utilizar los recursos asignados bajo mi cargo.	X			
Cumplo puntualmente y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	X			
Tengo la capacidad para evaluar la incidencia de aciertos y errores durante el desempeño de mi trabajo.	X			
Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	X			
Mi desempeño laboral se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.	X			
Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	X			

Realizo mi trabajo con honestidad y seriedad para ser ejemplo de mis compañeros.	X			
Acepto y respeto las diferencias con los demás contribuyendo a un clima de cordialidad laboral.	X			
Actúo con humildad al conocer los errores cometidos por mis compañeros de trabajo, para comprenderlos e identificálos con él.	X			
Estoy dispuesto a estar abierto a aprender de mi compañero de trabajo y a enseñarlo compartiendo mis experiencias para beneficiar a todos.	X			
Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque sé que es una función que desempeño debo conocer y guardar reserva.	X			
La Empresa permite a los colaboradores asumir más responsabilidades e independencia cuando están aprendiendo nuevas cosas.	X			
Los colaboradores de la Empresa adaptan y cumplen con las normas institucionales (reglamento, instructivos y otros).	X			
doy prioridad al bien del equipo frente al bien personal.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Facilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa:

Los ítems corresponden a lo que se pretende evaluar

Observaciones:


Firma del experto

2° Experto: Validación X

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Jorge Cesar Castro Vargas
PROFESION	As. Neg. de Empresas
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	M. C. ADM
ESPECIALIDAD	MKT y Finanzas
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UDCH.
CARGO	DOCENTE INVESTIGADOR

TITULO DE LA INVESTIGACION

FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN, 2017

NOMBRE DE LOS TESISISTAS	GARCIA TINOCO YINELZIE TATIANA GOMEZ HERNANDEZ CESAR AGUSTIN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar las características la motivación que presentan los colaboradores de la empresa Promart

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

ITEM	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Las herramientas y mobiliario de la empresa me permite desarrollar mi trabajo con calidad	X			
El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad	X			
El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades	X			
El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo	X			
Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente	X			
La empresa promueve mi progreso laboral	X			
En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	X			
En la empresa se premia el trabajo bien hecho	X			

Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	X			
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	X			
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	X			
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	X			
Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	X			
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	X			
En la empresa las obligaciones laborales responden al trabajo en equipo	X			

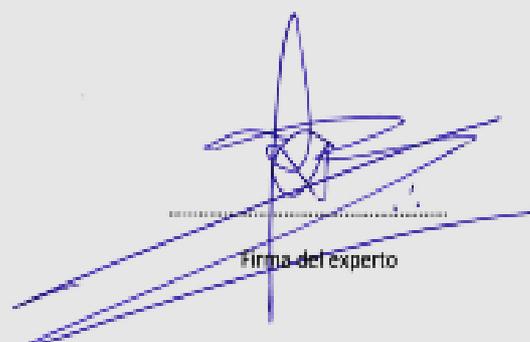
INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa:

Los criterios son Afectivos en la validación

Observaciones: *para la Generación de un Buen clima laboral.*



.....
Firma del experto

2° Experto: Validación Y

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	TINOCO CASAS CASTAÑO VARGAS
PROFESIÓN	L.C. ADM. ADMINISTRADOR
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	L.C. ADM.
ESPECIALIDAD	MKT Y FINANZAS
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UOCH -
CARGO	DOCENTE INVESTIGADOR

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN, 2017

NOMBRE DE LOS TESISTAS	GARCIA TINOCO YINELZIE TATIANA GOMEZ HERNANDEZ CESAR AGUSTIN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar las características del desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa Promart.

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables.

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

ITEM	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Existen indicadores propuestos por la Empresa para medir y evaluar mi propio trabajo.	X			
Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo.	X			
Cumplo con la y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	X			
Tengo la capacidad para evaluar la incidencia de acertas y errores durante el desempeño de mi trabajo.	X			
Desarrollo mis actividades laborales diarias con constancia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	X			
Mi desempeño laboral se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.	X			
Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	X			
Realizo mi trabajo con honestidad y sinceridad para ser ejemplo de mis compañeros.	X			

Accepto y respeto las diferencias con los demás contribuyendo a un clima de cordialidad laboral.	X			
Actúo con humildad al reconocer los errores cometidos por mis compañeros de trabajo, para comprenderlos e identificándome con él.	X			
Estoy dispuesto a estar abierto a aprender de mi compañeros de trabajo y a enseñarle compartiendo mis experiencias para beneficio mutuo.	X			
Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque sé el puesto o las funciones que desempeño debo conocer y guardar reserva.	X			
La Empresa permite a los colaboradores asumir más responsabilidades e independencia cuando están aprendiendo tareas nuevas.	X			
Los colaboradores de la Empresa adaptan y cumplen con las normas institucionales (reglamento, instructivos y otros).	X			
Doy prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa:

Los Criterios Son Positivos en la Validación

Observaciones: *para la construcción de un Buen Clima Laboral.*



Firma del experto

3° Experto: Validación X

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE

TITULO DE LA INVESTIGACION
FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN, 2017

NOMBRE DE LOS TESISISTAS	GARCIA TINOCO YINELZIE TATIANA GOMEZ HERNANDEZ CESAR AGUSTIN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar las características la motivación que presentan los colaboradores de la empresa Promart
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones.

ITEM	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
Las herramientas y mobiliario de la empresa me permite desarrollar mi trabajo con calidad	X			
El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad	X			
El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades	X			
El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo	X			
Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente	X			
La empresa promueve mi progreso laboral	X			
En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	X			
En la empresa se premia el trabajo bien hecho	X			
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	X			
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador	X			
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	X			
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa	X			
Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales	X			
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	X			
En la empresa las obligaciones laborales responden al trabajo en equipo	X			

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
<u>Presentación del instrumento</u>	X			
<u>Calidad de redacción de los Ítems</u>	X			
<u>Pertinencia de las variables con los indicadores</u>	X			
<u>Relevancia del contenido</u>	X			
<u>Factibilidad de aplicación</u>	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

Apreciación Cualitativa:

EL INSTRUMENTO PERMITE IDENTIFICAR LAS CARACTERISTICAS DE LA MOTIVACION LABORAL



Firma del experto

3° Experto: Validación Y

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
PROFESION	LIC. ADMINISTRACIÓN
TITULO Y GRADO ACADEMICO	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
CARGO	DOCENTE
TITULO DE LA INVESTIGACION	
FACTORES MOTIVACIONALES DE HERZBERG INFLUYENTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE VENTAS DE PROMART JAEN, 2017	
NOMBRE DE LOS TESISISTAS	GARCIA TINOCO YINELZIE TATIANA GOMEZ HERNANDEZ CESAR AGUSTIN
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar las características del desempeño laboral que presentan los colaboradores de la empresa Promart.
<u>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</u>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables.

INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

ITEM	Deja r	Modifica r	Elimina r	Observacione s
Existen indicadores propuestos por la Empresa para medir y evaluar mi propio trabajo.	X			
Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo.	X			
Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.	X			
Tengo la capacidad para evaluar la incidencia de aciertos y errores durante el desempeño de mi trabajo.	X			
Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	X			

Mi desempeño laboral se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.	X			
Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.	X			
Realizo mi trabajo con honestidad y sinceridad para ser ejemplo de mis compañeros.	X			
Acepto y respeto las diferencias con los demás contribuyendo a un clima de cordialidad laboral.	X			
Actúo con humildad al conocer los errores cometidos por mis compañeros de trabajo, para comprenderlo e identificándome con él.	X			
Estoy dispuesto a estar abierto a aprender de mi compañero de trabajo y a enseñarle compartiendo mis experiencias para beneficio mutuo.	X			
Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño debo conocer y guardar reserva.	X			
La Empresa permite a los colaboradores asumir más responsabilidades e independencia cuando están aprendiendo tareas nuevas.	X			
Los colaboradores de la Empresa adaptan y cumplen con las normas institucionales (reglamento, instructivos y otros).	X			
Doy prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa:

EL INSTRUMENTO PERMITE IDENTIFICAR LAS CARACTERISTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL



Firma/Sello del experto

ANEXO 07: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTO	
¿Qué grado de influencia existe entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la	GENERAL Identificar el grado de influencia de los factores motivacionales de Herzberg en el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén	Ho: No existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores de piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén	DESEMPEÑO LABORAL	NIVEL DE DESEMPEÑO	PLANIFICACION	Existen indicadores propuestos por la Empresa para medir y evaluar mi propio trabajo.	Encuesta	
						Tengo la habilidad para racionalizar los recursos asignados bajo mi cargo.		
					RESPONSABILIDAD	Cumplo oportuna y adecuadamente el compromiso asumido ante las funciones encomendadas.		
					CALIDAD DE TRABAJO	Tengo la capacidad para evaluar la incidencia de aciertos y errores durante el desempeño de mi trabajo.		
						Desarrollo mis actividades laborales diarias con consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.		
					COMPETENCIAS DE GESTION	INICIATIVA		Mi desempeño laboral se ejecuta espontáneamente sin necesidad de instrucciones y supervisión.
						Genero con originalidad soluciones ante los problemas de trabajo.		
				RELACIONES INTERPERSONALES		Realizo mi trabajo con honestidad y sinceridad para ser ejemplo de mis compañeros.		
						Acepto y respeto las diferencias con los demás contribuyendo a un clima de cordialidad laboral.		
					Actúo con humildad al conocer los errores cometidos por mis compañeros de trabajo, para comprenderlo e identificándome con él.			
	Estoy dispuesto a estar abierto a aprender de mi compañero de trabajo y a enseñarle compartiendo mis experiencias para beneficio mutuo.							

ciudad de Jaén?	<p>ESPECIFICOS Identificar los factores motivacionales de Herzberg que influyen en los consultores de piso de ventas en Promart. Determinar el nivel de desempeño laboral de los consultores de piso de ventas en Promart. Determinar los factores que afectan el nivel de desempeño laboral de los consultores del piso de ventas en Promart.</p>	Ho: No existe influencia entre los factores motivacionales de Herzberg y el desempeño de los consultores del piso de venta de la empresa Promart de la ciudad de Jaén		DISEÑO DE TRABAJO	<p>CONFIABILIDAD Y DISCRECION</p> <p>OPORTUNIDAD</p> <p>CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	<p>Soy muy cuidadoso con el manejo de la información porque el puesto o las funciones que desempeño debo conocer y guardar reserva.</p> <p>La Empresa permite a los colaboradores asumir más responsabilidades e independencia cuando están aprendiendo tareas nuevas.</p> <p>Los colaboradores de la Empresa adaptan y cumplen con las normas institucionales (reglamento, instructivos y otros).</p> <p>Doy prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal.</p> <p>Me satisface trabajar en equipo ya que nos avocamos a desarrollar la misión y visión de la Empresa.</p> <p>CONDICIONES DE FISICAS</p> <p>SALARIO</p> <p>BENEFICIOS SOCIALES</p> <p>POLITICAS DE LA EMPRESA</p> <p>ESTILO DE SUPERVISIÓN</p> <p>RELACIONES ORGANIZACIONALES</p>	<p>Las herramientas y mobiliario de la empresa me permite desarrollar mi trabajo con calidad</p> <p>El ambiente físico de la empresa es adecuado para realizar un trabajo de calidad</p> <p>El sueldo que proporciona la empresa me permite satisfacer mis necesidades</p> <p>El sueldo que proporciona la empresa es adecuado para el trabajo que realizo</p> <p>Pertenecer a la empresa me permite asegurar a mi familia económicamente</p> <p>La empresa promueve mi progreso laboral</p> <p>En la empresa existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos</p> <p>En la empresa se premia el trabajo bien hecho</p> <p>Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales</p> <p>Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador</p> <p>El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional</p> <p>La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa</p>	Encuesta Cuestionario
-----------------	---	---	--	-------------------	---	---	---	-----------------------

					PUESTO	Los puestos en la empresa se encuentran ubicados por las personas ideales
					TAREAS	La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa
					DEBERES	En la empresa las obligaciones laborales responden al trabajo en equipo

ANEXO 08: FOTOS

