



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE SERVICIOS CAZO – IQUITOS -2017”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR: ERICK IVÁN ZAMORA OCHOA

ASESOR: GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO

IQUITOS – PERÚ

2017

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
CÁPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1.Descripción de la situación problemática.....	5
1.2.Formulación del problema	6
1.2.1.Problema general	6
1.2.3.Problemas Específicos	6
1.3.Objetivos	6
1.3.1.Objetivo general.....	6
1.3.2.Objetivos Específicos.....	6
1.4.Importancia.....	7
1.5.Viabilidad	7
1.6.Limitaciones.....	7
CÁPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1.TIPOS DE MOTIVACIÓN.....	9
2.2.BASES TEÓRICAS	16
2.2.1.DEFINICION DE TÉRMINOS	16
CAPITULO III. METODOLOGIA	18
3.1.Diseño metodológico.....	18
3.2.Población y muestra	18
3.2.1.Población.....	18
3.3.Recolección y procesamiento de datos.....	18
3.3.1.Población.....	18
3.3.2.Muestra	19
3.3.3.Procedimiento	19
3.3.4.Técnica.....	19
3.3.5.Instrumento	19
3.3.6.Procesamiento de la información.....	19
3.4.Aspectos éticos.....	20
4.CRONOGRAMA	21
4.1.Cronograma de Actividades.....	21
4.2.Presupuesto.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
ANEXOS	24
Anexo N° 01: Consentimiento Informado	24
FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	24
Anexo No. 2: CUESTIONARIO.....	25

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo. En algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, por lo cual se les puede presentar dificultades tanto personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como para la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros. Se han generado diferentes programas para motivar al personal, esto con el fin de que ellos sientan que los encargados de las organizaciones se preocupan por sus actividades para alcanzar los objetivos establecidos de su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan con motivación y esfuerzo para alcanzar resultados positivos. Un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva con sus compañeros. Según lo mencionado anteriormente, para poder comprender sobre el tema se citaran los siguientes autores. Jiménez (2009) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica CEMCI, define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos, la motivación es un concepto que se utiliza a diario pues es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral.

Gómez (2013) en la conferencia impartida en el Congreso, Motivación y Gestión del talento Humano, el 15 de marzo del 2013, explica que en más de una ocasión ha escuchado decir que no se puede motivar a las personas sino que ellas la encuentran por sus propios medios, se apegan al termino de motivación que definen a la misma, incluso hay corrientes de diferentes autores, pero en general se puede decir que es aquello que energiza una acción que mueve y la mantiene o que la detiene, desde el punto de vista la motivación externa, es decir, que se puede motivar a las personas extrínsecamente; como ahora en las investigaciones ha demostrado que la motivación intrínseca es aquella que hace que las personas realicen lo que hacen

porque lo quieren hacer o ya que es muy diferente a que las personas hagan lo que tiene que hacer porque les conviene, entonces, sí se puede motivar a otras personas por factores extrínsecos por medio de un bono, por medio de un incentivo. Pero también se puede motivar circunstancias para que las personas se muevan y les interese aún más es por eso que la motivación llega a realizar con mejor exactitud las tareas o el trabajo que se desempeña día a día.

El trabajo de investigación titulado “**Motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa de servicios CAZO – Iquitos 2017**” se desarrolló con el propósito de obtener el grado de bachiller en Administración.

CÁPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Es importante saber que la motivación en los colaboradores, ayuda a que ellos desarrollen sus actividades y responsabilidades laborales con profesionalismo y servicio de calidad en la empresa; si el personal está motivado produce más y el producto es óptimo; sin embargo, si no hay motivación y excelentes condiciones laborales, puede ser que no realicen bien su trabajo. Para optimizarlos es importante que el departamento de personal o de recursos humanos sea uno de los principales elementos de la organización que propicie la estima necesaria para el personal, por medio de capacitaciones permanentes y de calidad para llegar a alcanzar los objetivos y metas que se ha propuesto la empresa. La motivación es importante para el desempeño de las actividades de los colaboradores, y así tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten, de alguna manera, esta ayuda al desempeño laboral. La relación estrecha entre estas dos variables es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado. Para lograr una verdadera iniciativa en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional y no dejar atrás un buen clima laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales, y de trabajo. Se ha intuido que el aumento de la motivación en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, genera en los colaboradores un alto rendimiento y brinda así resultados que ayudan a la empresa al logro de sus objetivos. La motivación permite un mayor grado de desempeño en la ejecución de actividades propias del trabajo, si las actitudes son positivas, es decir, que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en el que el trabajador se encuentra, con el fin de que ellos optimicen sus actividades en el área de trabajo. Por lo tanto se debe saber que para los psicólogos industriales es de suma importancia saber que el estudio de la motivación favorece el desempeño de los colaboradores por lo que cabe preguntar ¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal de la empresa de servicios CAZO – Iquitos 2017?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de servicios CAZO – Iquitos 2017?

Por otro lado del problema general, se desprende los siguientes problemas específicos.

1.2.3. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de motivación de los empleados??

¿Cuál el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos de la empresa de servicios CAZO, IQUITOS-2017?

¿Qué propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios CAZO, Iquitos-2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de servicios CAZO, Iquitos -2017

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de motivación de los empleados.
- Establecer el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores administrativos de la empresa de servicios CAZO, Iquitos-2017.
- Elaborar propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores.

1.4. Importancia

La presente investigación realizara un estudio para poder determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de servicios CAZO, Iquitos -2017

1.5. Viabilidad

Se presenta la viabilidad a ser un problema actual, en el cual nos permitirá realizar un análisis de las distintas fuentes, ya sean estadísticas, fuentes documentales nacionales o internacionales, así como fuentes propias. El presente trabajo de investigación, se llevara a cabo gracias a la colaboración de las estadísticas Interna que existe en la empresa de servicios CAZO, Iquitos -2017.

1.6. Limitaciones

No se presenta ningún tipo de limitaciones y con respecto al acceso de datos, contaremos con el apoyo de todos los colaboradores de la empresa de servicios CAZO, Iquitos, por lo tanto, el estudio se podrá realizar con la mayor objetividad posible.

CÁPITULO II: MARCO TEÓRICO

MOTIVACIÓN: Son las fuerzas internas de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia). Navarro, P. (2010). Toda motivación conlleva el impulso a actuar, que surge de una evaluación a priori de las consecuencias de la acción y por lo tanto de la satisfacción que se espera obtener con ella. Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2008). Es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización. Rob 21 Como podemos notar, las definiciones evolucionaron con el paso del tiempo, desde el concepto netamente sistemático de la revolución industrial hacia los conceptos enfocados en una dimensión humana cuyas consecuencias no son exclusivamente externas. La mayor parte de las definiciones tienen puntos de partida diferentes, pero todas están dirigidas al logro de metas.

MOTIVACIÓN MEDIANTE LA FIJACIÓN DE OBJETIVOS: Comprende una teoría con una sólida reputación en cuanto a la motivación de los empleados y la mejora de su rendimiento. La fijación de objetivos mejora los resultados de dos maneras: (1) motivando a los empleados a tener éxito y (2) aclarando la percepción de las funciones para que los empleados sepan dónde dirigir sus esfuerzos. Navarro, P. (2010). Fijar objetivos no es simplemente decirles a los empleados “que den lo mejor de sí”, sino fijar seis condiciones concretas: 1) Establecer un objetivo concreto como “aumentar las ventas un cinco por ciento en los próximos seis meses”. 2) Establecer objetivos que sean relevantes para el puesto de trabajo de la persona y estén dentro de su control. 3) Fijar objetivos con los que los empleados experimenten autorrealización al alcanzarlos. 4) Asegurarse de que los empleados se sienten comprometidos con sus objetivos. 5) Permitir que los empleados participen en la fijación de objetivos cuando el compromiso de cumplirlo sea reducido sin esa participación. 6) Proporcionar feedback relevante para fijar los objetivos.

2.1.1. TIPOS DE MOTIVACIÓN

Ferreiro y Alcázar nos hablan acerca de que los motivos (valor) influyen en el modo de actuar, los que pueden generar o no motivación 22 (impulso). Así cuando se actúa por motivos extrínsecos lo que se busca es el interés propio. Aquello que se puede lograr con la acción como medio para satisfacer las necesidades psico-corpóreas. En cambio, cuando se actúa por motivos intrínsecos, lo que se pretende es satisfacer las necesidades cognoscitivas. Prima la acción por sí misma, porque permite a la persona disfrutar o aprender. Pero, cuando se busca servir, la persona actúa por motivos trascendentes. La acción se realiza como medio para beneficiar a otras personas. A diferencia de los otros dos motivos, aquí aparece de modo explícito el “otro”. Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2008). A partir de los estudios de Herzberg fue posible distinguir entre los factores extrínsecos e intrínsecos. Los factores extrínsecos, no necesariamente son motivadores, pero pueden ser generadores de insatisfacción y actitudes negativas si no son conocidos y manejados correctamente, en tanto, los factores intrínsecos son propios de la persona, generan motivación y satisfacción en el trabajo. Los factores extrínsecos, no provienen de la persona, sino que surgen de la empresa y se vinculan a la relación empresa y empleado, se asocian con: las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el sueldo; las condiciones de trabajo. Herzberg, F. (1968). Las investigadoras consideran que las afirmaciones de Herzberg son extremistas, ya que menciona que, de los factores extrínsecos e intrínsecos, el único factor motivador, es el intrínseco. Ferreiro y Alcázar añaden a los dos factores mencionados por Herzberg, un tercero, “el trascendental”, enfocando todos de manera diferente: el extrínseco como interés propio, el intrínseco como la acción por sí misma y el trascendental hacia el servicio a los demás. 23

1.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

Entendemos por comportamiento laboral, aquel que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de los objetivos organizacionales. Franklin, E. & Krieger, M. (2011). Es un proceso para determinar qué exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Robbins, S., y Coulter, M. (2010). El desempeño laboral se visibiliza a través del comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos organizacionales. Chiavenato, I. (2000). Las personas tienen desempeños diferentes debido a varias razones. La diversidad genera patrones de comportamiento distintos que, casi siempre, están relacionados con necesidades y metas. Se han empleado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las personas, por ejemplo, las

habilidades y competencias y las recompensas intrínsecas y extrínsecas, los niveles de aspiración, etc., pero la motivación ocupa casi siempre el primer lugar entre todos estos factores. Chiavenato, I. (2000). Igualmente, el desempeño laboral expresa la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Stonner, J. (1996). Por su parte, Franklin & Kriegel hablan del desempeño como una conducta percibida como aporte, Robbins complementa enfatizando que es una forma de medir logro de objetivos. Mientras que Chiavenato afirma que el desempeño personal es la estrategia para el logro de objetivos organizacionales. Asimismo, indica que la diferencia del desempeño en cada persona se debe a variables como recompensas extrínsecas e intrínsecas, siendo la motivación la más importante para el logro de un buen desempeño laboral. Stonner puntualiza que el logro de metas comunes está basado en la eficacia y las reglas anticipadas.

1.2.3 EMPRESA AGROINDUSTRIAL

La agroindustria se refiere a la subserie de actividades de manufacturación mediante las cuales se elaboran materias primas y productos intermedios derivados del sector agrícola. La agroindustria significa así la transformación de productos procedentes de la agricultura, la actividad forestal y la pesca. FAO. (1997). Se entiende, por agroindustria una empresa que elabora materias primas agrícolas, entre ellas los cultivos superficiales y arbóreos y los productos ganaderos. Austin, J. (1984). Para Austin, la agroindustria sólo está encargada de transformar la materia prima. En cambio, para la FAO, esta definición tiene un contexto más amplio que llega hasta la comercialización de mercados extranjeros. Relacionando las definiciones, tomaremos en consideración que la agroindustria implica desde el cultivo y transformación de materia prima provenientes de la agricultura, orientándolas para un uso específico del consumidor.

1.2.4 LOS TRABAJADORES COMO PERSONAS

Cada persona es, evidentemente mucho más que un voto, un consumidor, un caso clínico, carne de cañón o simple mano de obra. Si no lo pensamos así, seremos incapaces de entender lo que pasa en las organizaciones. Ferreiro, P. y Alcázar, M. (2008). La buena noticia está en la realización personal, en la posibilidad de ofrecer al hombre mismo, a su familia y a su comunidad los frutos de su trabajo. No podemos, por ello, aceptar que el trabajador sea un número más en la nómina o un problema que resolver. La esencia misma de la labor que hace tiene que ver con el hecho de quien la hace. Comisión Episcopal para la Pastoral Social. (2010). Ante cualquier otra realidad está la necesidad de exaltar la dignidad del hombre por encima de lo que hace. Sin ello, el trabajo sólo sería una relación mercantilista, utilitaria e inhumana, muy lejana de lo que deberíamos de procurar con el trabajo que cada uno realiza. Juan Pablo II. (1981). Recordar en todo momento y a todo nivel que el trabajo

dignifica a la persona, nos hace mejores seres humanos y es una forma de realización personal. Todos los trabajos, sin discriminación personal, tienen un lado objetivo que se relaciona con la remuneración o pago, y un lado subjetivo, que es el más importante y trascendente porque nos hace “salir” de nosotros mismos, nos hace querer y hacer lo mejor por los demás. Cubas, F. (2013). Al respecto, las definiciones coinciden en que la labor que hace el trabajador tiene que ver más con quien es él, que la acción en sí misma de la actividad que desempeña, considerando que al final lo que se busca alcanzar su realización personal. Cabe mencionar, explica Cubas (2013), que históricamente existen tres modelos de organización: el mecanicista, el psico-social y el modelo antropológico o humanista, para interés de las investigadoras nos referiremos al modelo antropológico humanista, este modelo considera a la organización como una institución, donde la persona es lo más importante; le asigna dimensiones fundamentales: cuerpo, inteligencia y voluntad, y le dota de necesidades que satisfacer. Su exponente Juan Antonio Pérez-López, y como continuadores en el Perú los Dres. Manuel Alcázar y Pablo Ferreiro. Según los autores las personas que conforman las empresas u organizaciones son las responsables del éxito o del fracaso que estas puedan tener. Entonces los aspectos claves según Cubas (2013) para que las empresas no fracasen son los siguientes:

1. Considerar a la persona como lo más valioso e importante y ser coherentes con ello. Todas las acciones y decisiones repercuten siempre en las personas que conforman la organización. La finalidad más importante de toda organización (sea una empresa, una asociación o la misma familia), es la formación y el desarrollo de las capacidades profesionales y personales de todos sus integrantes.
2. Comprender los motivos y la motivación de las acciones en las personas. Y solo las podrá “ver” si el empresario actúa y decide pensando en lo mejor para los demás, para la organización y para la sociedad en la que está inmerso.
3. Preocuparse por lograr obtener recursos, ganancia o capital económico necesario para cubrir gastos, costos y beneficios, teniendo claro que este punto es necesario, más no el más importante ni el único.
4. Identificar las debilidades como empresario para superarlas o controlarlas según cada caso y desarrollar la capacidad de encontrar a las personas que puedan complementarlas, siempre pensando en lo mejor para la organización.
5. Aprender y mejorar la comunicación con todos los integrantes de la organización en base siempre a la verdad, con veracidad y lealtad, así no existirán las mentiras ni los chismes o al menos se reducirán. De esta manera se evitará la retórica manipuladora llena de promesas falsas; aprenderemos también a callar y a saber escuchar. Tener presente que los problemas no siempre se deben a una “mala comunicación”, muchas veces se deben a la incapacidad y/o falta de formación profesional y personal de las mismas personas.
6. Recordar en todo momento y a todo nivel que el trabajo dignifica a la persona,

nos hace mejores seres humanos y es una forma de realización personal. Todos los trabajos, sin discriminación, tienen un lado objetivo que se relaciona con la remuneración o pago, y un lado subjetivo, que es el más importante y trascendente porque nos hace “salir” de nosotros mismos, nos hace querer y hacer lo mejor por los demás. 7. Lograr y mantener la confianza y la identificación en la organización. Esto solo se puede lograr con conductas ejemplares, dignas de imitar, de seguir. Debemos ser autoridades, ganarnos ese reconocimiento, con humildad y perseverancia. Una forma para lograrlo es poner en práctica las virtudes como la justicia, prudencia y humildad. 8. Aprender y enseñar a pensar y reflexionar para no actuar basándose en supuestos o creencias. Para lograrlo necesitamos tener buenos conocimientos que van de la mano con una buena formación académica y experimental (de la vida misma). Un ejercicio recomendado es analizar y reflexionar cada decisión que tomemos por más simple o sencilla que nos parezca. 9. Conocer nuestra propia historia, nuestras tradiciones y cultura para poder asumir nuestro pasado, entender el presente y planificar, de la mejor manera posible, un futuro alentador. 10. Finalmente, un empresario debe entender y comprender que todas las organizaciones deben tener un sistema basado en normas y reglas que cumplir, necesarias para trabajar en orden y paz. Pero este sistema no es el más importante puesto que ya sabemos que son las personas con su espontaneidad natural, con su buen ánimo, con sus necesidades satisfechas, con sus defectos y virtudes y con su interactuar las que pueden lograr la “supervivencia” de las organizaciones. Por tanto, las personas son las responsables de los buenos resultados que se puedan y deban obtener, siempre en beneficio de todos: los propios trabajadores, los clientes, los proveedores y la sociedad en general.

Vásquez (2015) en su tesis titulada "relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa." Desarrollada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala, para obtener el título de Psicóloga Industrial / Organizacional, cuyo objetivo fue determinar la correlación existente entre comunicación y satisfacción laboral, desarrollada con un diseño descriptivo transversal en una muestra de 50 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones: Sí existe correlación estadísticamente significativa entre comunicación e identificación con la empresa ya que el valor calculado es de $r = 0.875$. El 75% de los empleados, consideran que debe de existir un buen canal de comunicación para poder transmitir la información hacia los colaboradores. Se confirma que sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de comunicación y reconocimiento laboral ya que muestra un valor de $r = 0.681$. Se confirma que la identificación

hacia la empresa es un factor importante ya que tiene una relación estrecha con el desarrollo laboral de cada empleado. Se puede ver que según los resultados obtenidos sí existe correlación estadísticamente significativa entre las variables de estudio de comunicación y desarrollo laboral ya que se obtuvo un valor de $r = 0.801$. Los factores que más relación poseen con la satisfacción laboral de los empleados son la comunicación, la identificación y el desarrollo laboral. A pesar de que existen factores que tienen más relación con el desempeño que pueden tener los colaboradores dentro de una organización. Es necesario tomar en cuenta que la satisfacción laboral reúne algunos de los factores, y como tal deberá ser trabajado, pues los resultados en conjunto de todos los factores, se traducen en la percepción que tiene el empleado de la empresa.

Gómez (2009), realizó una investigación titulada Diagnóstico de Comunicación Organizacional, en Colombia. Como principales resultados se obtuvo un nivel bajo de todos los componentes del clima laboral; por ende podemos afirmar que es el punto crítico a mejorar dentro de la institución. El mayor problema dentro de esta variable de estudio se percibe en la Comunicación Horizontal, ya que es demasiado baja y conlleva a la falta de cooperación de los colaboradores para el trabajo en equipo. Esto provoca un ambiente no apto para convivir en su área laboral y sumado a esto, la poca comunicación, trae como consecuencia cierta hostilidad en su ambiente de trabajo.

Baiz & García (2006) en su estudio titulado Relación entre Comunicación Organizacional y la satisfacción Laboral, en Venezuela, donde se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de un total de 252, la muestra fue dividida en 25 trabajadores y 25 operarios quienes llegaron a la conclusión que toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno fortalecen la entidad y la protección hacia su área de influencia; de esta manera, se evidencia que cuando la comunicación falla en las organizaciones, se producen irregularidades que luego tratan de ser justificadas

Millán y Montero (2017) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”, desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas, cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre dos o más categorías o variables. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo

transversal y fue realizada en una muestra de 37 personas. El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser ambos factores fundamentales para la armonía institucional, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados: La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral. La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.01 ($p = 0.002$), evidenciando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.556 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es moderada.

Alva y Juárez (2014) en su tesis titulada: “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014”, desarrollada en la Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú, para obtener el grado de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 80 personas. El cual concluye lo siguiente: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos 18 económicos y no económicos, talleres de

integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

Franco (2005) efectuó una investigación Correlacional entre los factores del clima laboral y las competencias del Desempeño Laboral en Docentes del consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura, la población estuvo conformada por 210 docentes, de los cuales 99 fueron hombres y 111 mujeres, encontrando que: Existe una correlación significativa al .05 entre los factores del Clima Laboral y las competencias del desempeño laboral. Agrega que los docentes del consorcio obtienen un nivel de clima laboral medio y un nivel muy bueno de desempeño laboral. Así también dice que en cuatro grupos etarios de los docentes, encontramos diferencias en relación al clima laboral, así tenemos los rangos de 23 a 35 y de 36 a 48 años obtienen categoría media. Los de 49 a 61 y de 62 a 74 años poseen categoría favorable. Finaliza diciendo que Los docentes de sexo masculino obtienen un clima laboral favorable; mientras en el caso de las mujeres alcanzaron una categoría media.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DEFINICION DE TÉRMINOS

Motivación: Representa las fuerzas que operan sobre o en el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse a las metas. Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1998).

Incentivos: Son programas diseñados para recompensar el buen rendimiento de los empleados. Gómez-Mejía, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2001).

Salario y/o beneficios económicos del trabajo: Es la cantidad fija que recibe normalmente el empleado, ya sea como salario (por ejemplo, un pago semanal o mensual) o como retribución por hora. Gómez-Mejía, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2001).

Capacitaciones: Es el factor clave para que las personas obtengan el desarrollo profesional deseado, por lo que es importante la implementación de programas de formación continua tanto de carácter específico como corporativo, y dar acceso a las herramientas necesarias que permiten el correcto desempeño de su papel. Tavalino, F. (2011).

Ambiente laboral: Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. Baguer, A. (2009).

Relaciones interpersonales: son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas. Chiavenato, I. (2000).

Desempeño laboral: Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos organizacionales. Chiavenato, I. (2000).

Productividad: Una organización ostenta productividad si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos a menor costo. De esta manera la productividad abarca una preocupación por la eficiencia y eficacia. Robbins, S. (2004).

Productos: Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad. (Sin embargo), el concepto de producto no está limitado a objetos físicos; cualquier cosa que pueda satisfacer una necesidad se puede llamar 30 productos (objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas). Además de los bienes tangibles, los productos incluyen servicios, que son actividades o beneficios que se ofrecen a la venta y que son básicamente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo. Kotler, P. y Armstrong, G. (2003).

Servicios: Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente. Lamb, Ch. y Mc Daniel, C. (2002).

Rendimiento: Valor total que la empresa espera con respecto a episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un periodo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo en función de que presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de la organización. Motowildo, S.J. (2003).

Actitud: Son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia su comportamiento. Davis, K. y Newstrom, J. (1999).

CAPITULO III. METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

La investigación cuantitativa con abordaje transversal descriptivo es un estudio puramente descriptivo y cuando establece hipótesis, éstas son también descriptivas, el procedimiento consiste en medir o ubicar un grupo de personas, objetos y situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto (generalmente más de una variable o concepto) y 32 proporcionar su descripción. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2003). El presente estudio es descriptivo de enfoque cuantitativo pues se recolectara datos sobre los diferentes aspectos del personal de la empresa de servicios CAZO Iquitos.

Diseño descriptiva – correlacional

Dónde:

M: Muestra

V1: Estrategias de motivación

V2: Rendimiento laboral

r = Relación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para el presente estudio la población está conformada por 30 colaboradores de la empresa de servicios CAZO, Iquitos -2017.

De acuerdo a Bernal (2010) para definir una adecuada población es fundamental utilizar términos como: elementos o individuos a los cuales hace referencia la investigación con características parecidas, unidades de muestreo, alcance y tiempo. (p. 160)

3.3. Recolección y procesamiento de datos

3.3.1. Población

La población está conformada por Gerente, Sub Gerentes, Jefes de Áreas, Técnicos y Auxiliares de la de la empresa de servicios CAZO, Iquitos - 2017

3.3.2. Muestra

La muestra estará conformada por 30 trabajadores de la Empresa de servicios CAZO, Iquitos -2017

3.3.3. Procedimiento

En un primer momento se identificará en la literatura los instrumentos que nos permitirá recoger la información de la variable en estudio, para ello se seleccionó un cuestionario con el propósito de que permita recoger información relacionados con la “**Estrategias de motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa de servicios CAZO, Iquitos -2017**”. Luego se encuestará con previa información sobre el estudio a los colaboradores de la empresa.

3.3.4. Técnica

En el estudio se utilizará dos técnicas la encuesta y el análisis documental.

- La técnica será la encuesta que nos permitirá recoger información a través de preguntas escritas organizadas en los cuestionarios con variante de respuestas estándares, lo que facilitará la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.
- El Análisis documental

3.3.5. Instrumento

El instrumento que se empleará en la recolección de los datos será:

- El cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación, el que será sometido a prueba de validez y confiabilidad. En el presente estudio también los ítems seleccionados serán sometidos a juicio de expertos.

3.3.6. Procesamiento de la información

Para procesar la información se utilizará el programa SPSS. V. 25 y los resultados se presentarán en tablas y gráficos.

3.4. Aspectos éticos

- a) En cada etapa del proceso de investigación se tomarán decisiones que estarán encaminadas a asegurar la calidad de la investigación.
- b) En cuanto a la redacción del documento, se respetará los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcarán con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo APA, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.
- c) La objetividad y honestidad serán utilizadas para explicar y entender los hechos estudiados en la presente investigación, limitándose así a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores.
- d) Los resultados que se obtendrán serán de carácter confidencial y sólo con fines de estudio, ya que luego del procesamiento de datos, los instrumentos serán destruidos.

4. CRONOGRAMA

4.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	CRONOGRAMA AÑO											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Revisión de las fuentes de información										X		
Identificación y formulación del problema										X		
Redacción de objetivos, justificación y viabilidad.										X		
Elaboración del Marco teórico										X		
Redacción de la formulación de hipótesis y operacionalización de las variables										X		
Determinación del diseño de investigación										X		
Determinación de la población y muestra										X		
Determinación de la técnica e instrumento										X		
Determinación del procesamiento y análisis de datos										X		
Determinación del presupuesto										X		
Determinación de la matriz de consistencia										X		

4.2. Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO S/.
1. Personal responsable de la investigación (Asesor)	S/. 2,000.00
2. Personal investigación de apoyo	S/. 1,000.00
3. Personal de apoyo	S/. 500.00
4. Bienes (Impresiones, copias, folders de manila, lapiceros, internet, corrector, papel, etc.)	S/. 50.00
5. Servicios (Luz, refrigerios, movilidad, otros gastos)	S/. 100.00
6. Imprevistos	S/. 150.00
TOTAL	S/. 3,800.00

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, J. & Br. Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo* (tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Ansedo, P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. España: Escuela Universitaria de Relaciones Laborales. Recuperado de <http://www.xente.mundor.com/ansedo/comunica.pdf>

Antezana, M. (30 de julio del 2013). *La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-44367>

Arriagada, J. (2016). *Rompiendo los silos*. Santiago de Chile, Chile: Insidecom Recuperado de <http://comunicacioninterna-enchile.blogspot.pe/>

Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Niveles Jerárquicos* (tesis de grado). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7a ed.). D.F. México: McGraw Hill Interamericana Editores.

Félix, A. (2014). *La comunicación en las teorías de organizaciones*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de file:///C:/Users/User/Downloads/45021-71021-2-PB%20(1).pdf

Guzmán, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Viveros de la Loma, Estado de México: Red Tercer Milenio. Recuperado de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/derecho_y_ciencias_sociales/Comunicacion_organizational.pdf.

ANEXOS

Anexo N° 01: Consentimiento Informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,..... **Acepto participar voluntariamente en el estudio**
“ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLA-
BORADORES EN LA EMPRESA DE SERVICIOS CAZO, IQUITOS -2017”

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a responsable

Lugar y Fecha:

Anexo No. 2: CUESTIONARIO

Dirigido a los trabajadores de la empresa de Servicios CAZO

Por favor responda con mucha objetividad cada pregunta a fin de que los resultados que se obtengan logren una mejora para la empresa:

	ITEM	ESCALA				
1	Cree usted que la distribución de fuerza de trabajo es equitativa y motiva al colaborador para el cumplimiento del objetivo institucional del supermercado Tottus - Chincha.	1	2	3	4	5
2	Considera que la distribución de las fuerzas de trabajo ayuda a mejorar la eficiencia laboral del personal del supermercado Tottus - chincha.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que la empresa Tottus ha implementado políticas para brindar oportunidades de desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
4	Las políticas de desarrollo profesional de la institución me ayudan a superarme profesionalmente a fin de obtener posibilidad alcanzar mejores oportunidades laborales.	1	2	3	4	5
5	La empresa brinda alternativas de mejorar al personal como ascensos, incremento d sueldos, etc. como una oportunidad laboral.	1	2	3	4	5
6	Recibo algún incentivo o reconocimiento económico cuando cumpla con las metas del supermercado Tottus - chincha.	1	2	3	4	5
7	El supermercado Tottus - chincha brinda reconocimientos no económicos a sus colaboradores para motivarlos a un buen desempeño laboral.	1	2	3	4	5
8	El monto económico que percibo de la empresa Tottus- chincha satisface mis necesidades básicas.	1	2	3	4	5
9	Como colaborador del supermercado Tottus - chincha, el esfuerzo que realizo en mi labor está acorde con la valoración salarial o económica que percibo.	1	2	3	4	5