

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS



TITULO:

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
EUROSHOP
DEL GRUPO VOLKSWAGEN LIMA 2017

PREPARADO POR:

BACH. ADM. MIGUEL ANGEL LEVANO LIZARRAGA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

LIMA – PERU

2017

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada al todopoderoso, gracias a su grandeza divina por permitirme forjar mi camino, en base al esfuerzo y dedicación, cultivando la etica y la moral que permitan formarme como un profesional ser integro y productivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sobre todas las cosas, por darme la fortaleza y sobre todo la fe, para creer en mí y en el potencial que tengo y que sin él, no lo hubiera encontrado.

RECONOCIMIENTO

A mi Alma Mater y personal docente, por brindarme las herramientas necesarias para poder formarme y forjarme como un profesional de éxito de esta Universidad.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RECONOCIMIENTO.....	4
ÍNDICE	5
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Situación problemática	14
1.2 Problema de investigación.....	17
1.2.1 Problema General.....	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3 Justificación	18
1.3.1 Justificación Teórica	18
1.3.2 Justificación práctica.....	18
1.4 Objetivos.....	19
1.4.1 Objetivo General.....	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	19
CAPITULO II.....	20
MARCO TEORICO	20

2.1	Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1	Antecedentes Nacionales	20
2.1.2	Antecedentes Internacionales.....	23
2.2.	Bases Teóricas	25
2.2.1	Motivación Laboral. Conceptualización.....	25
2.2.1.1	Motivación	25
2.2.2	Motivación y Conducta. Conceptualización	32
2.2.3	Desempeño laboral. Conceptualización	35
2.2.3.1	Desempeño	35
2.3	Glosario de Términos	39
	CAPITULO III.....	41
	HIPOTESIS Y VARIABLES	41
3.1.	Hipótesis general	41
3.2.	Hipótesis específicas	41
3.3.	Identificación de variables	42
3.3.1.	Variable Independiente:	42
3.3.2.	Variable Dependiente	42
3.4	Operacionalización de variables	43
3.5	Matriz de Consistencia.....	44
	CAPITULO IV.....	45
	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	45
4.1.	Tipo de Investigación	45
4.2.	Diseño de Investigación.....	45
4.3.	Unidad de análisis	45
4.4.	Población de estudio	45

4.5. Tamaño de la muestra	46
4.6. Selección de muestra	47
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.8. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos	50
CAPITULO V	51
PRESENTACION DE RESULTADOS	51
5.1. Análisis e interpretación de resultados	51
5.3. Discusión de resultados	74
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA	80
A N E X O S	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Usted recibe reconocimientos por su trabajo realizado?.....	51
Tabla 2: ¿Usted recibe beneficios por parte de la empresa?.....	52
Tabla 3: ¿Esta satisfecho con el sueldo recibido?.....	53
Tabla 4: ¿Usted a solicitado aumento de sueldo en la empresa?.....	54
Tabla 5: ¿Usted considera que la empresa ofrece un adecuado clima laboral?.....	55
Tabla 6: ¿Usted ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional en la empresa?..	56
Tabla 7: ¿Cree usted que es eficaz laboralmente?	57
Tabla 8: ¿Usted considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente su eficiencia laboral?.....	58
Tabla 9: ¿Cree que cumple a tiempo con los objetivos planteados por la empresa? ...	59
Tabla 10: Si la respuesta es Si, ¿la empresa reconoce tu cumplimiento laboral?.....	60
Tabla 11: ¿Usted cree que se desempeña adecuadamente?	61
Tabla 12: Si la respuesta es Si, cree que su desempeño influye en la captación y fidelización de clientes?.....	62
Tabla 13: ¿Usted siente compromiso con la empresa?	63
Tabla 14: ¿Cree que usted al atender a un cliente, ofrece una buena calidad de servicio?	64
Tabla 15: Si la respuesta es No, alguna vez el cliente ha presentado su queja sobre la mala calidad de servicio?.....	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Usted recibe reconocimientos por su trabajo realizado?	51
Figura 2: ¿Usted recibe beneficios por parte de la empresa?	52
Figura 3: ¿ Esta satisfecho con el sueldo recibido?	53
Figura 4: ¿Usted a solicitado aumento de sueldo en la empresa?.....	54
Figura 5: ¿Usted considera que la empresa ofrece un adecuado clima laboral?.....	55
Figura 6: ¿Usted ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional en la empresa?	56
Figura 7: ¿Cree usted que es eficaz laboralmente?.....	57
Figura 8: ¿Usted considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente su eficiencia laboral?	58
Figura 9: ¿Cree que cumple a tiempo con los objetivos planteados por la empresa?...	59
Figura 10: Si la respuesta es Si, ¿la empresa reconoce tu cumplimiento laboral?.	60
Figura 11: ¿ Usted cree que se desempeña adecuadamente?.....	61
Figura 12: Si la respuesta es Si, cree que su desempeño influye en la captación y fidelización de clientes?.....	62
Figura 13: ¿Usted siente compromiso con la empresa?.....	63
Figura 14: ¿Cree que usted al atender a un cliente, ofrece una buena calidad de servicio?	64
Figura 15 Si la respuesta es No, alguna vez el cliente ha presentado su queja sobre la mala calidad de servicio?.....	65

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo explicar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima 2017. La metodología de investigación fue de tipo no experimental para lo cual se utilizó como instrumento una encuesta dirigida a una muestra de 34 trabajadores de la Empresa Euroshop cuyos resultados midieron las dimensiones: Motivación laboral en la oficina, Motivación laboral profesional, motivación laboral económica, desempeño laboral en la oficina, desempeño laboral en la empresa y desempeño laboral hacia los clientes. Después de aplicado los instrumentos y la recolección de datos, se obtuvieron los resultados a través del programa IBM Spss Statistics Visor, el cual en conclusión se permitió determinar que la motivación de los trabajadores influye en el desempeño laboral en la empresa Euroshop del Grupo Volkswagen, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mayor nivel de motivación en la empresa.

Palabras claves : Administración de empresas, Motivación laboral, Desempeño laboral, trabajo en equipo

ABSTRACT

The objective of this research work is how the motivation influences the work performance of the workers of the Euroshop Company of the Volkswagen Group - Lima 2017. The research methodology was of a non-experimental type for which a directed survey was used as an instrument to a sample of 34 workers of the company. Work motivation in the office, professional work motivation, economic work motivation, job unemployment in the office, job performance in the company and job performance for clients. After applying the instruments and the data collection, the results are obtained through the IBM SPSS Statistics Viewer program, which in conclusion starts the motivation of the workers in the labor work in the company Euroshop of the Volkswagen Group, is say that a worker has a better performance when he perceives or experiences a higher level of motivation in the company.

Keywords: Business administration, Work motivation, Work performance, team work

INTRODUCCIÓN

Todas las organizaciones tienen un propósito, una estructura y una colectividad de personas los cuales están conformadas por grupos de elementos interrelacionados entre sí. La motivación y el desempeño laboral son pilares fundamentales en el desarrollo de la empresa, es por esto, que ambas variables se encuentran relacionadas entre si y el adecuado desarrollo permite que la empresa se desarrolle de manera eficiente. La interacción de estos Componentes producen patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado clima organizacional.

La motivación es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de motivación laboral en la oficina, motivación laboral profesional, motivación laboral económica entre otros.. Todos los elementos mencionados conforman dimensiones de la motivación donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”. Por ello en el presente trabajo titulado “MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA EUROSHOP DEL GRUPO VOLKSWAGEN LIMA 2017” , se pretende determinar la relación existente motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen de la ciudad de Lima en el año 2017. A continuación se describen los capítulos que contiene el presente trabajo de investigación:

Capítulo I . Comprende el planteamiento del problema, en este se hace un enunciado y formulación del problema, se plantean los objetivos de la investigación, además se desarrolla su respectiva justificación en la cual se especifica la importancia y utilidad que tiene la investigación, se delimita el fenómeno a estudiar.

Capítulo II. Contiene el marco de referencia de la investigación, el cual incluye los antecedentes de la investigación a nivel Internacional y nacional; incluye también las

bases teóricas donde se desarrollan todos los temas pertinentes de la investigación y por último se hace una formulación de hipótesis.

Capítulo III. Consta de la metodología de la investigación, donde se describe el tipo de estudio realizado, se presenta la población y muestra en estudio y las técnicas e instrumentos aplicados.

Capítulo IV. Contiene el análisis e interpretación de resultados, donde previamente se han implementado las técnicas e instrumentos de recolección de información, el cual fue a través de la encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores de la empresa Euroshop del Grupo Volkswagen. Se presenta la respectiva tabulación de las preguntas y posteriormente su análisis.

Finalmente se desarrollan las respectivas conclusiones y recomendaciones, se presenta la bibliografía utilizada en el desarrollo de toda la investigación, así como los respectivos anexos que complementaran de mejor manera el trabajo presentado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Desde hace veinte años la Empresa Euroshop VW realizó sus actividades un 10 de Junio de 1997 como concesionario oficial de la marca Volkswagen en el Perú. Actualmente ofrecen la venta de autos nuevos y usados, servicio especializado de mantenimiento y ventas de respuestos originales, con horario de atención 8:30 de la mañana hasta las 7:30 de la noche. La Empresa Euroshop VW es reconocida a nivel nacional por el servicio que brindan a sus clientes como la seguridad y confianza que otorga con un detallado conocimiento técnico de la marca, por lo que el trabajo laboral que poseen representa ser un factor más importante del éxito obtenido.

Es importante saber que la motivación en los trabajadores de la empresa Euroshop, es un pilar para el desarrollo de sus actividades y responsabilidades profesionales, sin embargo a falta de iniciativa de reconocimientos y preocupación por parte de la empresa y solo a enfocarse en realizar ventas y más ventas, han ocasionado que los colaboradores sientan que su esfuerzo no es de gran importancia para la empresa y que por ende no sean reconocidos. Por tal motivo, se puede atribuir actualmente que no se aplican eficazmente estrategias de motivación como medida para mejorar las actividades laborales y desarrollo profesional. Por todo lo mencionado, la Empresa Euroshop no reconoce a sus colaboradores con una buena valoración salarial, de tal manera que esto desmotiva al personal comprometido.

En la actualidad, a causa de las características del mundo globalizado, las nuevas tecnologías, el cambio constante y acelerado que determina este momento histórico, las organizaciones deben de tomar en cuenta una especial atención al manejo del capital humano, puesto que, a pesar de la indispensabilidad de la maquinaria, tecnología, y herramientas de trabajo, se hace relevante la capacidad de innovación, flexibilidad, conocimiento y desempeño de los trabajadores. Para tal sentido, (Levy-Leboyer, 2003), nos indica la importancia que posee actualmente la motivación laboral: "...la motivación laboral es, un resorte importante de una competición que es mundial. Como ya sabemos que el avance tecnológico ya no es un privilegio duradero, la productividad y la calidad de los servicios, quiere decir que la competencia y la motivación del personal, se convierten en elementos decisivos para la supervivencia de las empresas" (Levy-Leboyer, 2003). En relación a estos planteamientos, la motivación laboral sería favorable para las empresas e influiría en la posibilidad de supervivencia de estas mismas.

(Drucker, 2002), manifiesta: "El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX. Al inicio se hablaba de mano de obra, luego se introdujo el concepto de recursos humanos, la cual consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa. Actualmente se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad" (Drucker, 2002; p.21). Como prueba de esta tendencia actual son los esfuerzos realizados por las empresas en busca de la motivación de su personal, dichos esfuerzos refieren por ejemplo a incrementos de los rubros presupuestales destinados a la motivación y a la creación de áreas específicas de capital humano, etc.

Según (Guillén, 2003) “Para que la motivación del personal tenga éxito, los intereses personales y empresariales deben de coincidir”. Actualmente, las empresas tienen como objetivo primordial, no solo ser parte del mercado competitivo empresarial, sino también permanecer dentro de la misma. Para ello, las empresas al querer velar por sus intereses debe pensar en los intereses de quienes la componen, es decir del personal, ya que en ellos recaerá la mayor parte de la responsabilidad de obtención del éxito. Con esto podemos observar que la motivación y el desempeño deben estar enlazados balanceadamente para que el resultado sea óptimo y beneficioso para ambas partes.

La presente investigación está orientada a explicar, para que una empresa tenga éxito, no solo es necesario realizar un análisis detallado de su estructura o diseño, sino de quienes la componen en su mayor porcentaje como lo es el personal. Por ende, adquiere importancia tomar en cuenta el rol del personal y sus intereses de estos con la empresa. Cabe mencionar que la relación de los factores motivacionales son importantes para poder estimular el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa.

La empresa a estudio es Euroshop, empresa dedicada a la prestación de servicios de mecánica y venta de autopartes de automóviles. Por lo que es de vital importancia el manejo y la motivación del personal ya que de ellos dependerá el éxito de la empresa debido a que están en interacción constante con el cliente. Entonces, podemos notar que el personal debe estar bien motivado para que su desempeño sea eficaz.

1.2 Problema de investigación

1.2.1 Problema General

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima – 2017?.

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación de la motivación respecto a la productividad de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?.
- b) ¿Cuál es la relación de la motivación respecto a los reconocimientos laborales en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?.
- c) ¿Cuál es la relación de la motivación respecto a los sueldos y beneficios laborales en la eficiencia de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?.
- d) ¿De que manera influye el clima laboral frente la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?.
- e) ¿En que medida las oportunidades de ascenso profesional contribuyen con la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Las empresas actualmente apuntan al reconocimiento en base a la gestión de la calidad del servicio prestado. Muchas de ellas implementan sistemas de gestión para lograr este reconocimiento, pero estos sistemas de gestión muchas veces no consideran la importancia que el personal tiene sobre la atención del cliente y el desarrollo adecuado de cada uno de los procesos de gestión de la empresa.

Por tal motivo, es necesario crear programas motivacionales al personal o aplicar técnicas de empoderamiento para poder obtener el desarrollo y desenvolvimiento máximo del potencial de cada trabajador. Bajo este contexto, esta tesis está enfocada a medir la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal.

1.3.2 Justificación práctica

Es necesario describir que relación existente entre la motivación recibida y el buen desenvolvimiento y eficacia laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima, para establecer y aplicar estrategias motivacionales con el objetivo de lograr un eficaz desempeño por parte del personal.

La presente investigación evaluó las estrategias de motivación actual ya que hoy en día es un factor de vital importancia en la empresa, hecho que nos permitirá un adecuado desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – y cumplir con los objetivos institucionales.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Explicar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima- 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- a) Evaluar la relación de la motivación con respecto a la productividad de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- b) Evaluar la relación de la motivación respecto a los reconocimientos en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- c) Evaluar la relación de la motivación respecto a los sueldos y beneficios laborales en la eficiencia de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- d) Evaluar la influencia del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- e) Evaluar la contibución de las oportunidades de ascenso profesional con la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

- ✓ Según (Vásquez Torres, 2011) realizó un estudio titulado: “Los Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M., concluyendo que entre los factores motivacionales que perjudicaban el comportamiento organizacional del equipo de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, no existió reconocimiento alguno a los trabajadores en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital. Dichos trabajadores carecen de Resoluciones, Carta de felicitación, Beca de capacitaciones, entre otros; tal es así que el 45.2% del personal entrevistado se encuentra Muy en desacuerdo y el 35.7% afirma estar en Desacuerdo, ya que durante los dos últimos años no recibió reconocimiento alguno, es por esta razón que el personal no se siente motivado en este aspecto, conllevando a que en determinadas circunstancias estos no cumpla con un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades.

- ✓ En la tesis de Ana Cecilia Morocho Cáceres: “La Cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente, en las instituciones educativas de nivel primario pertenecientes a la Red N° 7 de la región Callao”. En dicha investigación formuló como objetivo general, determinar si existe alguna relación entre el reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito de la cultura organizacional y la

autopercepción del desempeño del docente. Al final del estudio se obtuvo como resultado que si existe relación entre la cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente. Asimismo, existe una relación significativa entre el reconocimiento del esfuerzo como factor de éxito de la cultura organizacional y la autopercepción del desempeño docente.

- ✓ (J & Cuenca, 2011). Realizó una investigación sobre la incidencia de los “Incentivos laborales en el desempeño del personal operativo de la entidad Financiera Confianza Sucursal Trujillo2014”, teniendo como respuesta lo siguiente: el impacto de los incentivos laborales que da la empresa respecto al desempeño del personal operativo es muy significativa, al incrementar los resultados operativos de la identidad Financiera Confianza, sucursal Trujillo 2014. Determinándose como objeto de estudio la identidad Financiera Confianza, con una población constituida por 25 personas cuya función es realizar trabajos operativos, y para determinar la muestra se llegó a aplicar el muestreo no probabilístico. Las conclusiones principales son las siguientes: La Entidad Financiera Confianza otorga incentivos al personal operativo, entre los cuales están: los incentivos laborales, económicos, recreativos, sociales, educativos y capacitaciones. La Entidad Financiera Confianza tiene políticas de incentivos hacia su personal operativo, puesto que han notado que estos se desempeñan favorablemente cuando existen incentivos basados en la superación de sus metas, poniendo énfasis al incentivo económico y laboral, no siendo este muy favorable el incentivo recreativo por parte de la entidad financiera .

- ✓ (Aranda, 2014) en su investigación titulado: “Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa Negocios Valdivieso Saona 2014”; dicho trabajo de investigación se llevo acabo con el objetivo de plantear un estrategia motivacional para potenciar el desempeño laboral del personal que labora en la empresa Negocios Valdivieso Saona SAC 2014. El problema de la investigación estuvo orientado en la siguiente pregunta. ¿De qué manera un plan de estrategias motivacionales influye en potencial el desempeño laboral del talento humano de la empresa Negocios Valdivieso Saona SAC?

Entre los resultados más relevantes del estudio se obtuvo que el 52% del talento humano tiene una motivación regular. Con respecto a los factores que influyen en la motivación, el salario, los beneficios sociales, la seguridad y la estabilidad laboral, estos influyen positivamente en la motivación, y por ende el talento humano se siente satisfecho por lo cual se puede decir que respecto a estos factores la empresa trabaja favorablemente. El 41 % del talento humano mostro que su desempeño laboral es regular. De acuerdo a los resultados se concluyó que el plan de estrategias motivacionales contribuyó favorablemente a potenciar el desempeño laboral del talento de la empresa Negocios Valdivieso Saona SAC 2014.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

- ✓ (Delgado & Di Antonio, 2010), en un estudio de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, titulado: “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso”. El estudio se enmarcó en una investigación de carácter descriptivo, cuya población estuvo conformada por todo el personal que laboran en la Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A”, siendo un total de 12 personas. Se concluyó que con relación al objetivo correspondiente, determinar las expectativas que poseen los empleados de Empresa de Bienes – Raíces “Multiviviendas, C.A.” con respecto al desempeño y la motivación laboral, se obtuvo que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejando que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral el 50% del personal lo realiza en grupo, mientras que la otra mitad lo realiza individualmente. Lo mencionado anteriormente hace referencia al bajo nivel de motivación, así pues, el mismo condiciona los resultados según la Teoría de Herzberg.

- ✓ Según (O.C. Tanner, 2016) “The impact of excellent employee Wellbeing”. Una compañía de reconocimientos y recompensas, en su informe realizado el año 2016, señaló que, en su encuesta realizada a 2363 trabajadores, el 89% mostro un índice de satisfacción a diferencia del 51% que sintió que su trabajo nunca es reconocido. Los resultados de esta encuesta realizada, señalaron que las empresas deben establecer dentro de sus políticas de gestión, una política de reconocimiento y recompensas en los trabajadores. Esto representaría la relación existente entre un grado motivación con la productividad laboral.

- ✓ (Chavarria, 2011) en su tesis titulada: “Estrategias motivacionales para los empleados del área de producción de una empresa industrial orientada al sector de la construcción, ubicada en la ciudad Guatemala”. Se determinó que las relaciones interpersonales en el área de producción de la empresa, no son adecuadas ya que existen conflictos y esto influye negativamente en la relación existente entre compañeros y jefes, así mismo dificulta el trabajo en equipo, ocasionando desmotivación, falta de interés y apatía en los colaboradores respecto a la realización de sus funciones laborales.

- ✓ Según (Paulin Rojas, 2014) en su investigación realizada que lleva por título: “Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México”; los reconocimientos y ascensos laborales conllevan a que los empleados realicen un trabajo optimizado y adecuado en favor de la empresa. Esta investigación demostraría que hay una influencia entre motivación y desempeño laboral.

- ✓ En la tesis de Mónica Ivette Sum Mazariegos titulada: “Motivación y desempeño laboral, cuyo estudio se realizó con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”. Se planteó como objetivo general conocer la relación estrecha entre la motivación y desempeño, ya que se intuía que el incremento de motivación otorgado, generaba en los empleados un alto desempeño, provocando así el cumplimiento exitoso de los objetivos trazados por la empresa. Cuyo resultado de esta investigación se obtuvo que el 73% está de acuerdo con que la motivación que brinda la empresa lo cual favorece su desempeño laboral. Asimismo, el 41% de los empleados señalaron que reciben algún tipo de

incentivo cuando realizan un buen desempeño laboral, y el 38% señaló que estaba en desacuerdo. Por tal motivo, la empresa debe considerar diferentes maneras de motivar al personal y que es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de esta, ya que esto origina un buen rendimiento en los empleados.

Entonces, la motivación es un recurso indispensable. permitiendo mejorar el rendimiento laboral, siempre y cuando se presente de forma positiva en la empresa, ya que de ese modo provocara que los empleados realicen correctamente sus labores conllevando a la optimización de sus actividades en el trabajo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Motivación Laboral. Conceptualización

2.2.1.1 Motivación

(B.Madrigal, 2009) define a la motivacion como una busqueda de elementos que conlleven a canalizar el esfuerzo, la energia y la conducta de los colaboradores hacia la obtencion de objetivos que buscan las organizaciones al igual que los empleados. Por otro lado, se ha llevado a cabo desarrollos de diferentes enfoques teóricos que se mostraran a continuación:

- Modelo Mecanicista

Dicho modelo señala que el dinero es un motivador universal y que por ende, los empleados centraran su energia hacia las necesidades de la empresa, pero ante un incentivo económico de suficiente valor.

- **Modelo conductista**

Este modelo enfatiza que toda conducta de los colaboradores puede ser incentivada a los estímulos adecuados. De esta definición salen dos teorías canalizadas:

- **Teorías de contenido:** Comprende a aquellas teorías que consideran todo lo imprescindible que pueda motivar a los colaboradores.
- **Teorías de proceso:** Esta teoría describe el proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

(Publicaciones vertice, 2008), el taylorismo “considera que solo hay dos motivadores: el salario y la pereza; cobrar lo que más se pueda y hacer lo menos posible”.

Para Herzberg los factores motivadores son:

- El grado de autonomía
- La responsabilidad
- La formación
- El desarrollo de capacidades
- La iniciativa

Según (Aponte, 2006) en su libro: “Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad“. Los factores motivacionales son intrínsecos al trabajo y que conducen a la satisfacción de la persona, pero su ausencia no produce satisfacción sino un estado neutro.”

2.2.1.2 Motivación Laboral

El deseo de conocer, predecir o influir a la conducta laboral de los individuos, ha llevado a muchos científicos en estudiar las causas y consecuencias de la motivación y

satisfacción laboral, estudios que se han realizado bajo diferentes enfoques en el intento de explicar los factores que determinan las actitudes de los trabajadores. Para la Escuela Clásica de Administración, la motivación laboral era un problema de fácil resolución, debido a que suponía que un hombre racional estaba orientado por el deseo de escapar del hambre y de aumentar sus ganancias. Por lo que se conseguiría un mecanismo motivacional altamente eficiente, si se lograba establecer un medio que conectara las ganancias con el rendimiento. La Escuela de Relaciones Humanas introduce mayores distinciones en este tema, al comprender la complejidad del ser humano, en cuanto a su sociabilidad y la amplitud de sus necesidades, en dicha Escuela se ha elaborado parte importante de las principales teorías acerca de la motivación humana. Tal como indica Rodríguez, D. (2004). Relacionado al tema anterior, el problema de la motivación no es sólo el incentivar a las personas que pertenecen al sistema, aceptando sus condiciones. Si éste fuera el único problema, se correría el riesgo de contar con un personal poco interesado en el trabajo y que hace lo mínimo para no ser despedido. Como los resultados son poco satisfactorios, hay que motivar adicionalmente a las personas que ya han ingresado, para que pueda cumplan de la mejor manera posible, en cantidad y calidad, referente a su rol. La motivación humana se define como “un estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos.” Koenes, (1996, p. 191). De igual modo, Amorós, E. (2007), define la Motivación Laboral como: “las fuerzas que actúan sobre el trabajador, y que esto origina a que se comporten de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.” (p. 81). Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes encaminar efectivamente la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización.

En el libro (Motivación intrínseca y extrínseca, 2015) se señala que es difícil distinguir entre la motivación que se propicia de las necesidades de las personas (sean fisiológicas, reconocimiento laboral, de afecto, prestigio social o autoafirmación) y la motivación que proviene de incentivos que conllevan a las personas a llevar a cabo actividades con el fin de obtener satisfacciones. Las empresas actualmente están considerando en sus gestiones la creación de condiciones óptimas para mejorar la motivación de su personal mediante motivadores atractivos, con el fin de que el personal esté motivado intrínsecamente y extrínsecamente, es decir, que no solo genere impacto en la empresa o entidad sino también que logre satisfacer sus aspiraciones individuales. En este sentido, la motivación laboral se constituye como una vía primordial para maximizar el desarrollo y desenvolvimiento del personal, y por ende, mejorar el rendimiento en la organización.

La teoría de Maslow señala a la motivación como una satisfacción de reestablecimiento de necesidades no cubiertas y expone que las motivaciones humanas se pueden clasificar en cinco categorías. (Torrico, 2003) menciona las cinco necesidades de Maslow:

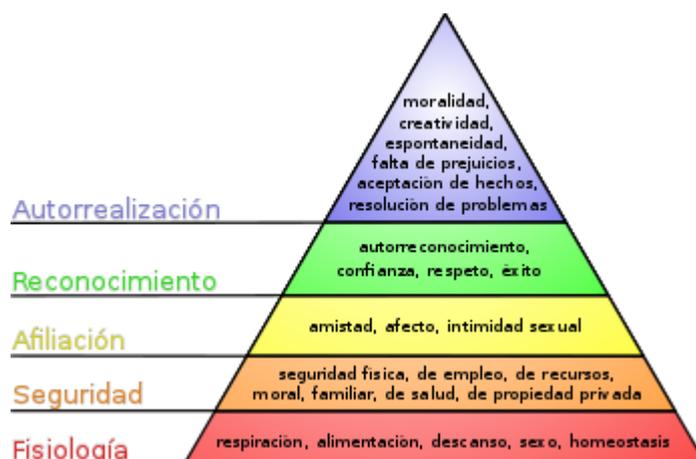


Gráfico 1: Jerarquía de las necesidades de Maslow. (Maslow, 1991)

- La primera necesidad se refiere a la ausencia de algo que el hombre considera necesario.
- La segunda necesidad tiene que ver con la seguridad que todos queremos experimentar y sentir con la finalidad de vivir en armonía con el entorno.
- La tercera motivación tiene carácter social, ya que se refiere a las relaciones del individuo respecto al resto de las personas que pertenecen en los diferentes círculos en que actúa.
- La cuarta necesidad tiene una naturaleza afectiva, en este tipo de necesidad, el ser humano desea que todo lo que hace sea reconocido y apreciado.
- La quinta necesidad se refiere a la autorrealización el cual produce una sensación de dominio y triunfo.

a) Satisfacción Laboral

Como lo menciona (Chiang Vega, Martín Rodrigo & Nuñez Partido, 2010) en su libro: “Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”, la conceptualización de esta es:

“ ... la satisfacción laboral es consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del individuo, en cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral”. (p. 184)

Por otro lado, según (Robbins, 2009) la satisfacción laboral es: “el pensamiento positivo resultante de la evaluación de las características del que se desempeña.” (p. 83)

Locke (1976), definió a la satisfacción laboral como: “... un estado emocional positivo o placentero, resultado de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del

sujeto”. Se puede observar que se trata de una actitud general que ha sido resultado de una serie de actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo.

Schneider (1985), señala algunos motivos que explican el gran enfoque dedicado a la satisfacción laboral lo cual se debe considerar:

- La satisfacción en el trabajo es un resultado importante en la vida organizacional.
- La satisfacción se ha mencionado en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

Teorías situacionales sobre la satisfacción laboral

La teoría de los dos factores o teoría dual, fue propuesta por Herzberg, quién comprobó lo siguiente:

- El logro, el reconocimiento y la posibilidad de ascensos relacionados con el trabajo, explican la satisfacción laboral.
- Aspectos como el clima, la cultura organizacional, la supervisión, el salario o las condiciones laborales respecto al trabajo, explican la insatisfacción laboral.

b) Actitud

Desde que apareció en la Psicología Social, en principios del siglo pasado, y hasta la actualidad, se han determinado una serie de conceptos respecto a la actitud. Según (Briñol, Falces, & Becerra, 2007) en su libro titulado Psicología Social, señalan que actualmente las actitudes se definen de la siguiente manera: “Evaluaciones globales y relativamente estables que las personas hacen sobre otra, ideas o cosas que técnicamente reciben, la denominación de objetos de actitud. Entonces, esto quiere decir que la actitud se refiere al grado negativo o positivo con que las personas manifiestan su punto de vista respecto a cualquier suceso o aspecto de la realidad.

Asimismo, para (Robbins, 2009) “*las actitudes son enunciados de evaluación – favorable o desfavorable – de los objetos, personas o eventos.*” (p. 75). Además,

menciona que las actitudes están comprendidas de tres componentes principales:

- Componente cognitivo, se refiere a la descripción de la actitud o la creencia de como pueden ser las cosas.
- Componente afectivo, se refiere a la parte emocional implicada en la actitud.
- Componente del comportamiento, implica el comportamiento partiendo de una actitud, hacia alguna cosa u otra persona.

De igual manera, este libro menciona las principales formas de las evaluaciones o juicios generales que caracterizan a la actitud: Valencia positiva o negativa e Indiferencia y ambivalencia.

Valencia positiva

- **Actitud positiva de extremosidad:** La persona realiza una evaluación medianamente positiva del aspecto visto de la realidad.
- **Actitud positiva de extremosidad alta:** El aspecto analizado es considerado como altamente positivo.
- **Actitud negativa de extremosidad:** El aspecto es considerado como algo negativo.

Indiferencia y ambivalencia

- **Ausencia de actitud:** El aspecto analizado es considerado irrelevante.
- **Actitud neutra:** Hay una indiferencia sobre el aspecto de la realidad.

- **Actitud ambivalente:** Hay una experimentación por parte de la persona en evaluar de forma negativa y positiva el aspecto de la realidad.

Hay además, otros dos aspectos que se suelen integrar en los fenómenos actitudinales los cuales son:

- Carácter definitorio de la identidad del sujeto.
- Ser juicios evaluativos sumarios accesibles y archivados en la memoria a largo plazo (Zimbardo & Leippe, 1991).

2.2.2 Motivación y Conducta. Conceptualización

2.2.2.1 Conducta

Según (Cloninger, 2002) “la conducta se determina por factores externos que existen en el ambiente, específicamente los reforzamientos y los estímulos discriminativos” (p. 273). Entonces, señala que la naturaleza de la conducta dependerá de las características del medio en el que se encuentre.

(Peña, 2010) menciona que el conductismo no es la ciencia del comportamiento humano, sino la filosofía de la ciencia. Es decir: cuando nos referimos a una filosofía de la psicología, nos referimos al planteamiento de varios supuestos, tanto sistemáticos y metasistemáticos respecto a lo que es la psicología y la ciencia, sobre la manera de construir el conocimiento científico e incluso los supuestos de orden ontológico sobre lo que se considera real o no real.

En el libro (Torrice, *Ética y Administración estratégica*, 2001) el concepto de normas de conducta es definido como un conjunto de principios aplicables a la forma de actuar de empleados y obreros de una organización. Asimismo, se menciona que la conducta es una vía que conduce en llevar a cabo la toma de decisiones respecto a lo personal, en lo laboral

y fuera de ella. Para quienes han decidido adoptar una ética que aborde una correcta norma de actitud, se hace la observación de que no solo es suficiente en colocar en escrito las normas de conducta que se pondrán en práctica, sino también de fomentar que todo el personal esté convencido de su utilidad, que participen en la formulación de lo que serán los lineamientos de su conducta y, muy particularmente, que se cumplan y lleven a cabo las reuniones ya pactadas, en las que se analicen casos ocurridos en la empresa y se saquen soluciones y conclusiones que mejoren y refuercen la aplicación de los principios adoptados.

Asimismo, se mencionan las características más importantes del movimiento conductista:

- La psicología es una ciencia natural. Se refiere a que la psicología al igual que la ciencia, estudia fenómenos mundanos, que no son trascendentales y que son susceptibles a ser conocidos y además tienen regularidades que pueden ser estudiadas y formuladas.
- Existe un criterio pragmático de verdad. Es decir, el conocimiento verdadero.
- Una de las metas es el control de la conducta. Se refiere a descubrir como meta dichos factores que controlan la conducta, a identificar porque los individuos hacemos y lo decimos, lo que hacemos también lo decimos.
- La psicología se debe fundamentar en lo empírico.
- La psicología debe ser objetiva, es decir; la verdad de una teoría dependerá de unas contingencias particulares, donde los factores como los intereses tanto del investigador como el de ciencia en sí, están necesariamente relacionados.

Según (Rodríguez, 2003) distingue cuatro tipos de conducta:

- Social, implica concordancia con la convivencia y no provoca malestar a la colectividad, es decir, favorecen respecto al bien común.

- Asocial, en un tipo de comportamiento en el cual no figura el contenido social, es decir no existe relación alguna ni con la convivencia ni el bien común.
- Parasocial, se caracteriza por estar en contra de las conductas adoptadas por personas pertenecientes a un grupo social, sin embargo no tiene como finalidad la destrucción de la colectividad.
- Antisocial, esta enfocada contra el bien común y atenta contra la sociedad, provocando de esa manera alteración negativa respecto a las normas dirigidas a la convivencia.

2.2.2.2 Motivación y Conducta

El objeto de explicar la relación motivación – conducta, es de gran importancia partir de algunas posiciones técnicas que presuponen la existencia de ciertas leyes o principios basados en la acumulación de observaciones empíricas.

Según Chiavenato (2001) existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana (pág. 41) estas son:

En el comportamiento existe una causa interna o externa que provoca el comportamiento humano producto tanto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.

El comportamiento es motivado. Los impulsos, los deseos, las necesidades o tendencias son los motivos del comportamiento.

El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano dado que hay una causa que lo genera, la conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo o finalidad.

Según (Balach, 2007), la conducta tiene dos significados, y ambos significados han sido parte del lenguaje conductual o conductista desde sus inicios.

- La conducta es la acción que un individuo u organización lleva a cabo.
- La conducta es la relación existente entre los componentes que conforman una estructura funcional o campo psicológico.

2.2.3 Desempeño laboral. Conceptualización

2.2.3.1 Desempeño

Según (Chiavenato, 2000) define el desempeño: “como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización”.

Para (Reynoso, 2005), el desempeño es el resultado obtenido por el conjunto de acciones y operaciones realizadas por una entidad para el logro de sus metas y objetivos. Asimismo menciona que para una adecuada medición del desempeño, deben hacerse en base a los siguientes criterios: eficacia, eficiencia y economía.

- **Eficacia:** Es el resultado de la comparación del desempeño real contra el desempeño reestablecido. Ejemplo : Un empresario consigue obtener los beneficios que se marco a principio de año.
- **Eficiencia:** Es el resultado de la comparación del monto utilizado en los recursos contra los bienes o servicios producidos. Ejemplo: Ser eficiente es cuando en 12 horas de jornada se hacen 100 unidades de un determinado producto. Ahora, esta eficiencia se mejora si esas 100 unidades se realizan en 10 horas. O se aumenta la eficiencia si en 12 horas se hacen 120 unidades. En este ejemplo vemos que se hace un uso eficiente de un recurso (tiempo), y se logra un objetivo (hacer 100 o 120 productos).

- **Economía:** Se determina comparando el monto de los recursos utilizados contra el costo estándar utilizado. Ejemplo : La economía no conoce fronteras y se organiza a escala mundial a favor a las posibilidades que brindan los modernos medios de transporte y comunicación.

(Payan, 2006) menciona los diferentes tipos de medición del desempeño:

Medición tradicional: La medición del desempeño se realiza mediante indicadores, in embargo estos reportes no incluyen una visión de los activos intangibles e intelectuales de la organización como es: la motivación y clima laboral.

Medición relevante: En este tipo de medición, utilizan el KPI's. Según (Espinosa, 2016) son métricas que nos ayudan a evaluar el rendimiento de una determinada acción o estrategia, son unidades que verifican el nivel formado como indicador del desempeño de los términos de eficiencia.

Por lo que, es de suma importancia que las organizaciones y empresas contengan el correcto modelo en gestión y que ayude a conocer de manera óptima su nivel de desempeño actual y a orientar mejor sus esfuerzos hacia el logro de mejora.

Actualmente, las empresas están implementando programas de estímulo salarial tomando como base la productividad y el desempeño anual del empleado. Según (El economista, 2015) la mayoría de empleados, aunque no consideren que el sistema de pago salarial sea injusto, visualizan el incentivo de pago por desempeño como más justo. Entonces, considerar e implementar dentro de la gestión organizacional o empresarial una cultura de reconocimiento, no necesariamente implica primeramente, que el dinero es la principal moneda de estímulo.

2.2.3.2 Desempeño Laboral

Como indica Stoner, Freeman y Gilbert (1996), la evaluación del nivel de desempeño se define como el procedimiento empleado por los gerentes y administradores para realizar un cotejo entre el nivel de desempeño que un trabajador ofrece en su puesto laboral y los objetivos que dicho puesto requiere.

Robbins (1998a) apoya lo que anteriormente se menciona, que la evaluación es un proceso importante para la organización, en la toma de decisiones respecto del personal que labora ya sea en ascensos, transferencias y suspensiones. Ayuda también a identificar las necesidades que existen en cuanto a la capacitación y desarrollo, pues de esta manera se pueda validar los programas con los que cuenta la empresa para su selección y capacitación de personal, añade que se cumplen el propósito de retroalimentar al trabajador mediante el informe de los resultados obtenidos en el transcurso de esta evaluación.

Para Chiavenato (2000), define a la evaluación del desempeño como la apreciación en base a un sistema específico de un desempeño potencial que el trabajador puede manifestar en el puesto que ocupa. Para lo cual mediante esta evaluación se llega a estimular al empleado a que pueda esforzarse, y buscar la excelencia, considerando las cualidades que éste pueda tener. Los empleados deberán ser evaluados periódicamente ya sea de manera formal o informal. Este proceso puede ser también denominado para la evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso o evaluación de eficiencia funcional, entre otros.

Según Robbins y Coulter (2000), la evaluación del rendimiento es el proceso por medio del cual se evalúan a los individuos a fin de tomar decisiones que favorezcan tanto a los empleados como a la organización. Dichas evaluaciones sean formales o informales, buscan poder controlar y mejorar el comportamiento de los trabajadores en su organización, así como también su rendimiento.

Según Werther y Davis (2000), la evaluación del desempeño es el proceso que permite estimar el rendimiento global de los empleados. Además señalan que es una función esencial que tiene que desarrollarse en las organizaciones modernas y que por obligación debe dar la retroalimentación a quienes la reciben. Las evaluaciones informales diarias son muy necesarias pero a la vez insuficientes ya que se llega a conocer el nivel en el que se encuentran los trabajadores.

Mediante un proceso formal y sistemático de evaluación, el área de recursos humanos llega a identificar a los empleados que cumplen los objetivos de su puesto y también a los que no lo cumplen.

Maristany (2000), define brevemente a la evaluación del desempeño, como una técnica que permite delimitar el valor de desempeño que un empleado pueda tener y dejar prueba de ello. Dicha evaluación es propuesta por Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001) como valoración del rendimiento, cuya definición se plantea en términos de identificación, de medición y gestión del rendimiento de los recursos.

2.3 Glosario de Términos

- **Análisis:** Es la técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido, manifestado en la comunicación (**Berelson, 1952, p.18**)
- **Antecedente:** Referente al conjunto de información de una investigación o tesis que se anteceden al estudio del cual se propone, es decir, cuando se exponen de manera resumida algunos trabajos realizados por otros autores que abordan el mismo objeto de estudio. (**Cordova, 2004, p.31**)
- **Bases teóricas:** Denominado como la revisión de la literatura científica (**Creswell, 1994**)
- **Hipótesis:** Es el supuesto redactado como afirmación, respecto de un objeto que se va someter a prueba; una afirmación sin pruebas que puede transformarse en tesis, localizando sus argumentos. (**Cordova, 2004, p. 34**).
- **Investigación:** Es el procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico donde se permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento. (**Paez, 2000, p.21**).
- **Justificación:** Explica la importancia del tema seleccionado y de la investigación que se realizará, considerando su relevancia social, científica, personal e institucional.
- **Metodología:** Referente a los métodos de investigación que se seguirán para alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio.

- **Muestra:** Parte de la población que se selecciona y de la cual se obtiene la información. (C, 2006).
- **Objetivo:** Se refiere a conocer las características organizacionales y las causas que generan tales circunstancias en las microindustrias. (Cordova, 2004, P.33)
- **Población de estudio:** Es el conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que forma al referente para la elección de la muestra, y cumple con una serie de criterios predeterminados. (Gómez, 2016, p.202)
- **Problema:** Apartado básico del proyecto, se considera al punto de partida que debe determinar la fortuna de la tesis y sus argumentos. (Córdova, 2004, p. 31).
- **Situación problemática:** Consiste en proponer interrogantes destinados a plantear problemas cotidianos accesibles de ser abordados en el contexto de trabajo, ya sea experimentalmente o teóricamente. Asimismo, consiste en desarrollar una serie de enfoques, así como de reflexión crítica y comunicación de resultados. (Soubiron, 2005, p.11).
- **Variable:** Es un símbolo que se le asignan valores o números. (Kerlinger & Lee, 2002, p.36).
- **Variable independiente:** Es un estímulo, dicho termino se refiere en términos generales a cualquier aspecto del medio que incita a los receptores. (McGuigan, 1996, p.51).
- **Variable dependiente:** Es el resultado medido que el investigador usa para determinar si los cambios en la variable independiente tuvieron un efecto. (Kerlinger & Lee, 2002, p.43).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

H0: La influencia de la motivación disminuye el desempeño laboral de la empresa Euroshop del grupo wolkswagen – Lima – 2017.

H1: La influencia de la motivación incrementa el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo wolkswagen – Lima – 2017.

3.2. Hipótesis específicas

- La motivación incide positivamente en la productividad laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- Los reconocimientos laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- Los sueldos y beneficios laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- El clima laboral incide positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.
- La contribución de las oportunidades de ascenso profesional incide positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

3.3. Identificación de variables

3.3.1. Variable Independiente:

- ✓ Motivación laboral

3.3.2. Variable Dependiente

- ✓ Desempeño laboral

3.4 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	DEFINICIÓN	INSTRUMENTOS (DIATÓMICOS)
Variable Independiente Motivación Laboral	Fuerzas que actúan sobre un trabajador, y originan que se comporte de una manera determinada.	Motivación laboral en la oficina	Reconocimientos	Es una herramienta que reconoce el esfuerzo constante de una persona.	P. 1 Y 9 (b)
			Beneficios	Aquello representativo del bien, que enmarca una utilidad el cual origina consecuencias positivas en la mejoría de las situaciones de la vida.	P. 2
			Clima Laboral	Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, es un principal factor que influye en la motivación y satisfacción del empleado.	P. 5
		Motivación laboral profesional	Ascensos	Acción de ascender profesionalmente en la obtención de un puesto.	P.6
		Motivación laboral económica	Sueldo	Remuneración otorgada por el desempeño realizado de un cargo profesional.	P.3 y 4
Variable Dependiente Desempeño laboral	Comportamiento que reflejan los empleados, que son relevantes al logro de los objetivos de la organización	Desempeño laboral en la oficina	Eficacia	Capacidad para obtener un determinado objetivo trazado.	P. 7 y 8 P. 9
			Productividad	Es la capacidad de desarrollar una producción de trabajo.	P. 10
		Desempeño laboral con la empresa	Compromiso	Obligación contraída entre una persona y una empresa.	P.11
		Desempeño laboral hacia los clientes	Calidad del servicio	Rendimiento de atención de los empleados hacia los clientes.	P. 12(b) P. 12

3.5 Matriz de Consistencia

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA
Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Euroshop del grupo volkswagen Lima - 2017	<p>Problema General</p> <p>¿ Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima – 2017.?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Explicar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima- 2017</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H0: La influencia de la motivación disminuye el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo volkswagen – Lima – 2017.</p> <p>H1: La influencia de la motivación incrementa el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo volkswagen – Lima – 2017.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Motivación laboral</p>	<p>Indicadores V Independiente</p> <p>Motivación laboral en la oficina: Reconocimientos, beneficios y clima laboral</p> <p>Motivación laboral profesional: Ascensos</p> <p>Motivación laboral económico: Sueldo</p>	<p>Tipo de la investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Población: 37 empleados y 2 jefes</p> <p>Muestra: 34</p>
	<p>Problemas Específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación de la motivación respecto a la productividad de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de la motivación respecto a los reconocimientos laborales en el la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa- Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de la motivación respecto a los sueldos y beneficios laborales en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?</p> <p>d) ¿ De que manera influye el clima laboral con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?</p> <p>e) ¿ En que medida las oportunidades de ascenso profesional contribuyen con la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Evaluar la relación de la motivación respecto a la productividad de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>b) Evaluar la relación de la motivación respecto a los reconocimientos laborales en el la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>c) Evaluar la relación de la motivación respecto a los sueldos y beneficios laborales en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>d) Evaluar la influencia del clima laboral con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>e) Evaluar la contribución de las oportunidades de ascenso profesional con la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>La motivación incide positivamente en la productividad laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>Los reconocimientos laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>Los sueldos y beneficios laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>El clima laboral incide positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p> <p>de ascenso profesional incide positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Indicadores V Dependiente</p> <p>Desempeño laboral en la oficina: Eficiencia y productividad</p> <p>Desempeño laboral con la empresa: Compromiso</p> <p>Desempeño laboral hacia los clientes: Calidad del servicio</p>	

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación

La presente investigación, según Hernández, Fernández, & Baptista (2008). es tipo de investigación aplicada, puesto que describe, explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo; y de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es No experimental porque su propósito es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, en un estudio no experimental, ya que no se construye ninguna situación, solo se observan situaciones ya existentes, no provocadas para poder determinar la relación existente entre ambas variables. Es Transeccional porque los datos recolectados serán en un solo momento y en un tiempo único.

4.3. Unidad de análisis

37 empleados de la empresa Euroshop, Perú- Grupo Volkswagen Lima 2017.

4.4. Población de estudio

La población estará conformada por 37 empleados y 2 gerentes de la empresa Euroshop, Perú- Grupo Volkswagen.

4.5. Tamaño de la muestra

Se seleccionó la muestra mediante el tipo de muestreo probabilístico, la determinación del tamaño de la muestra se realizó empleando la fórmula que a continuación se detalla:

$$n = \frac{(Z)^2 (PQN)}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 PQ}$$

Donde:

Z = Desviación Standard, medida en términos de niveles de confianza

E = Error de Muestreo

P = Probabilidad de ocurrencia de los casos (se asume $p = 0.5$)

Q = (1-P)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño óptimo de la muestra

El procedimiento para determinar el tamaño de la muestra se da a continuación:

Factores del tamaño de la muestra

$$N = 37$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 37(0,5 \times 0,5)}{(0,05)^2 \times (37 - 1) + (1,96)^2(0,5 \times 0,5)}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 9,25}{0,0025 \times 36 + 3,8416(0,25)}$$

$$n = \frac{35.5348}{0,09 + 0.9604}$$

$$n = \frac{35.5348}{1.0504}$$

$$n = 33.8297 = 34$$

Donde:

n = muestra = 34

N = población = 37

nh = Estrato = 2 y 35

Entonces: Funcionarios = $\frac{34}{37} \times 2 = 2$

Empleados = $\frac{34}{37} \times 35 = 32$

4.6. Selección de muestra

El cálculo del tamaño de la muestra es: 34 unidades.

REFERENTE	POBLACION	ESTRATIFICADO
Jefes	2	2
Empleados	37	32
TOTAL	39	34

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica será mediante una encuesta para evaluar el nivel de motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Euroshop del grupo Volkswagen – Lima. Por medio de esta técnica los encuestados proporcionen por escrito la información referente a las variables de estudio.

El instrumento que se empleará será el **cuestionario** con un formato estructurado que recibirá el informante para que de forma anónima y por escrito, consigne sus respuestas.

(Sabino, 2008). Indica que: “La observación consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar”.

Mediante esta técnica se desea percibir los hechos directamente en el campo, por lo que se empleara la observación directa, concepto explicado por Méndez, C. (2009) de la siguiente manera: “la observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos”. (p. 251)

Sobre la entrevista expresa que “desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social y que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula dichas preguntas a personas que puedan aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, donde una de las partes busca recoger información y la otra es la fuente de ésta información” (p.106).

Cuestionario: Motivación y desempeño laboral

Ficha técnica:

- Autor: Miguel Ángel Lévano Lizárraga
- Año 2017
- Tipo de instrumento: Encuesta
- Objetivo: Este cuestionario describirá y analizará cada uno de los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables.
- Cantidad de preguntas: 12
- Ámbito de aplicación: Empleados de la empresa Euroshop Volkswagen Lima 2017
- Forma de administración: Individual
- El cuestionario constara de 6 dimensiones:
 - Motivación laboral en la oficina: Pregunta 1,2 y 9(b)
 - Motivación laboral profesional: Pregunta 6
 - Motivación laboral económica: Pregunta 3 y 4
 - Desempeño laboral en la oficina: Pregunta 7,8,9 y 10
 - Desempeño laboral en la empresa: Pregunta 11
 - Desempeño laboral hacia los clientes: Pregunta 12

Opciones:

Si

No

4.8. Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

Para la presente investigación, luego de haber seleccionado la técnica y el instrumento adecuado, se realizará el procedimiento estadístico para el análisis de datos, se dará mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consiste en la clasificación y ordenación en las tablas y cuadros. La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información que se obtendrá.

Obtenida la información tabulada y ordenada se llevará a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas estadísticas, para llevar a prueba la contrastación de las hipótesis, para tal efecto se procesará en el software estadístico SPSS versión 22. La representación de datos será por medio de gráficos estadísticos.

CAPITULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

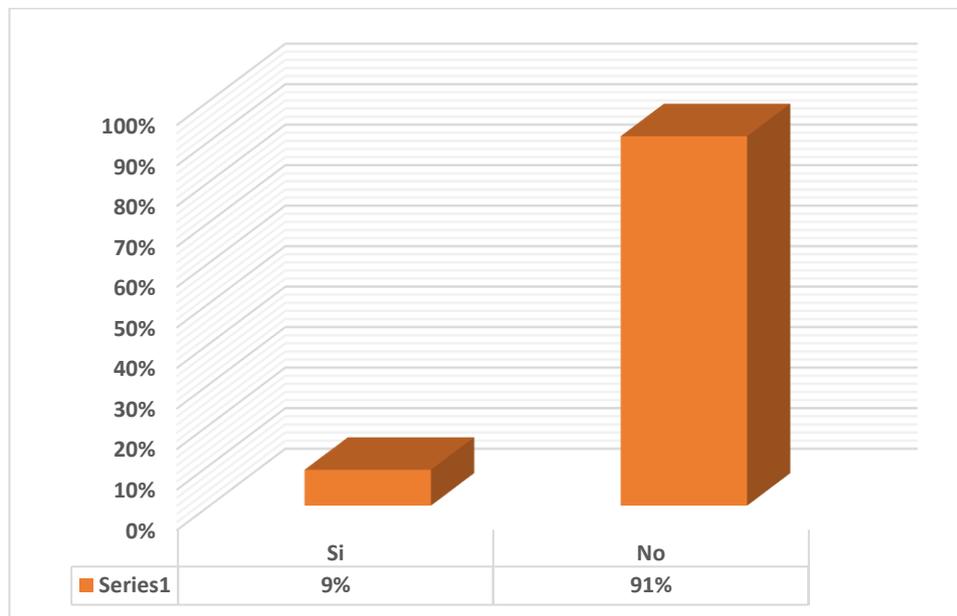
5.1. Análisis e interpretación de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos del cuestionario realizado a los trabajadores de la empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.

Tabla 1 ¿Usted recibe reconocimientos por su trabajo realizado?

Opciones	Valor	%
Si	3	9%
No	31	91%
Total	34	100%

Figura 1: ¿Usted recibe reconocimientos por su trabajo realizado?

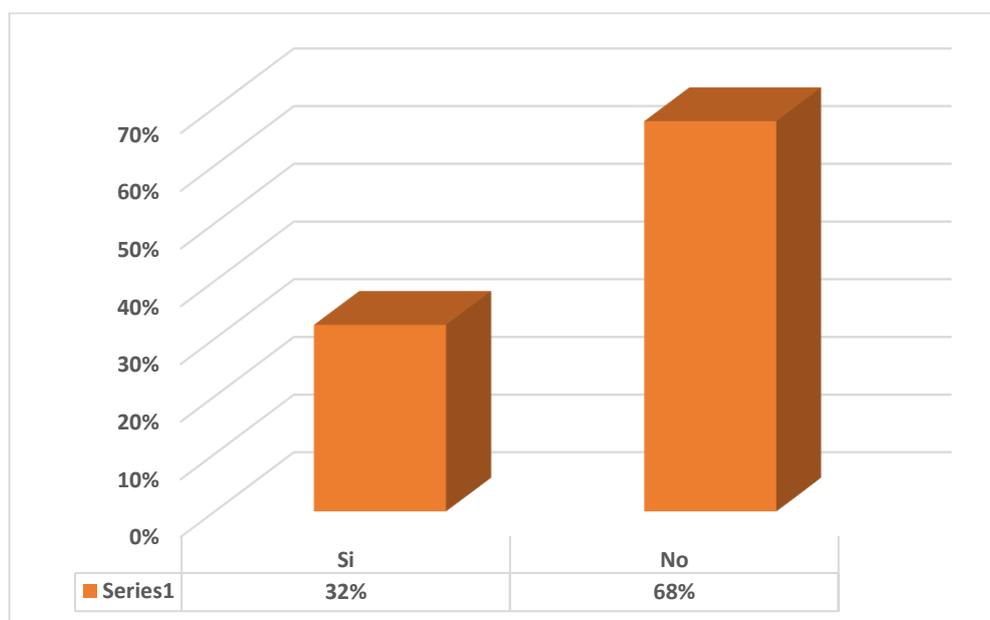


Los resultados indican que el 9% de trabajadores señala que recibe reconocimiento por su trabajo realizado y un 91% de trabajadores señala que no recibe reconocimiento alguno.

Tabla 2: ¿Usted recibe beneficios por parte de la empresa?

Opciones	Valor	%
Si	11	32%
No	23	68%
Total	34	100%

Figura 2: ¿Usted recibe beneficios por parte de la empresa?

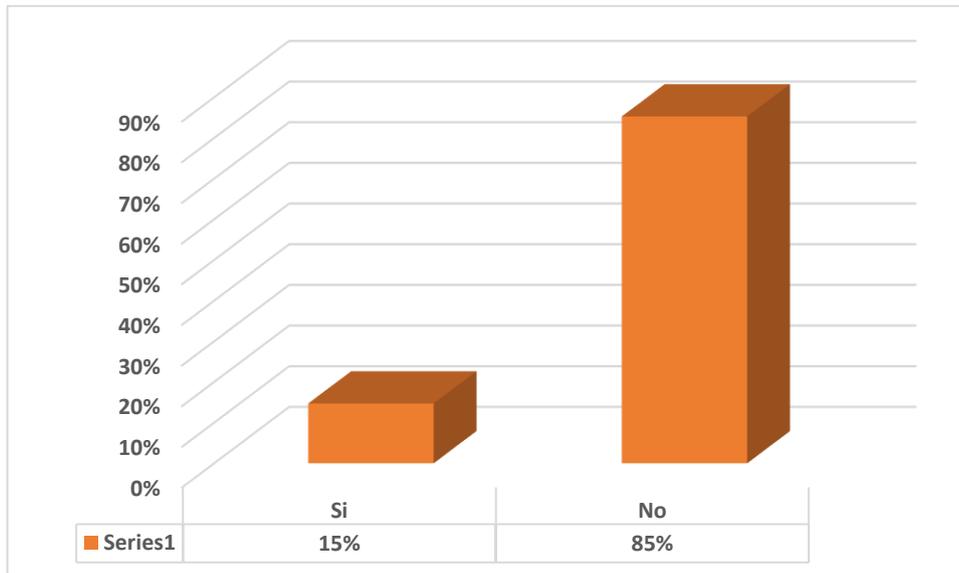


Estos resultados demuestran que el 32% de trabajadores si recibe beneficios por parte de la empresa, a diferencia del 68% de trabajadores indican que no recibe dichos beneficios.

Tabla 3: ¿ Esta satisfecho con el sueldo recibido?

Opciones	Valor	%
Si	5	15%
No	29	85%
Total	34	100%

Figura 3: ¿ Esta satisfecho con el sueldo recibido?

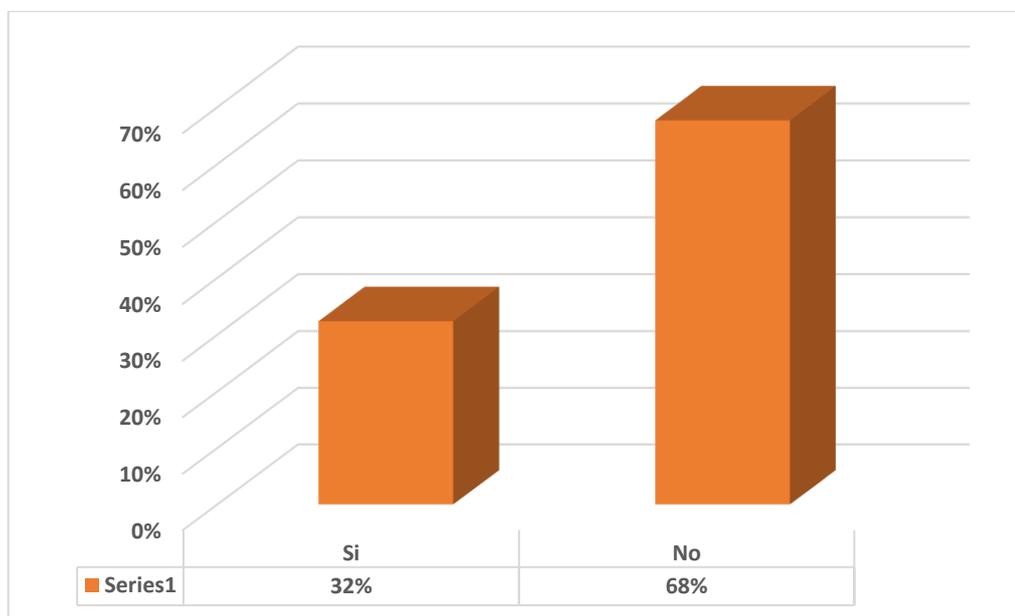


En estos resultados se indican que un 15% de trabajadores esta satisfecho con el sueldo percibido, en cambio el 85% de trabajadores no se encuentra satisfecho.

Tabla 4: ¿Usted a solicitado aumento de sueldo en la empresa?

Opciones	Valor	%
Si	11	32%
No	23	68%
Total	34	100%

Figura 4: ¿Usted a solicitado aumento de sueldo en la empresa?

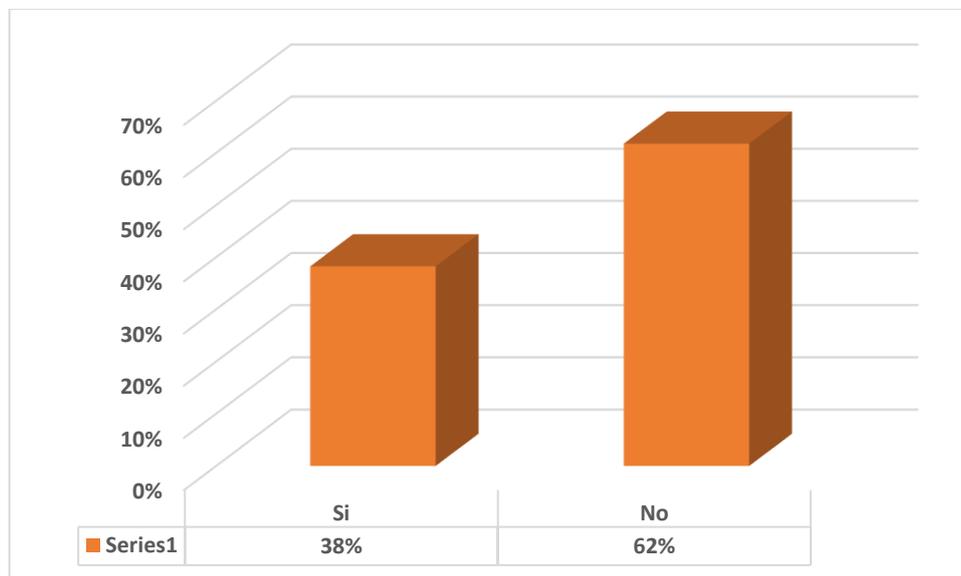


El resultado indica que un 32% de trabajadores si ha solicitado aumento de sueldo en la empresa y mientras que el 68% de trabajadores no lo ha solicitado.

Tabla 5: ¿Usted considera que la empresa ofrece un adecuado clima laboral?.

Opciones	Valor	%
Si	13	38%
No	21	62%
Total	34	100%

Figura 5: ¿Usted considera que la empresa ofrece un adecuado clima laboral?.

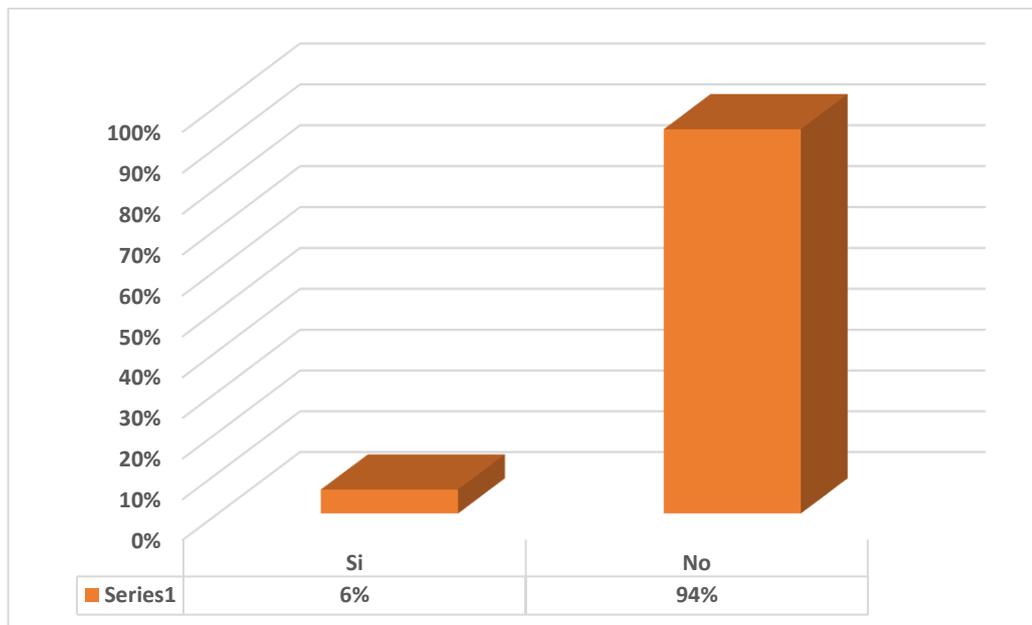


Este resultado indica que el 38% de trabajadores señala que la empresa ofrece un adecuado clima laboral a diferencia del 62% de trabajadores que señalan que existe un inadecuado clima laboral.

Tabla 6: ¿Usted ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional en la empresa?.

Opciones	Valor	%
Si	2	6%
No	32	94%
Total	34	100%

Figura 6: ¿Usted ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional en la empresa?.

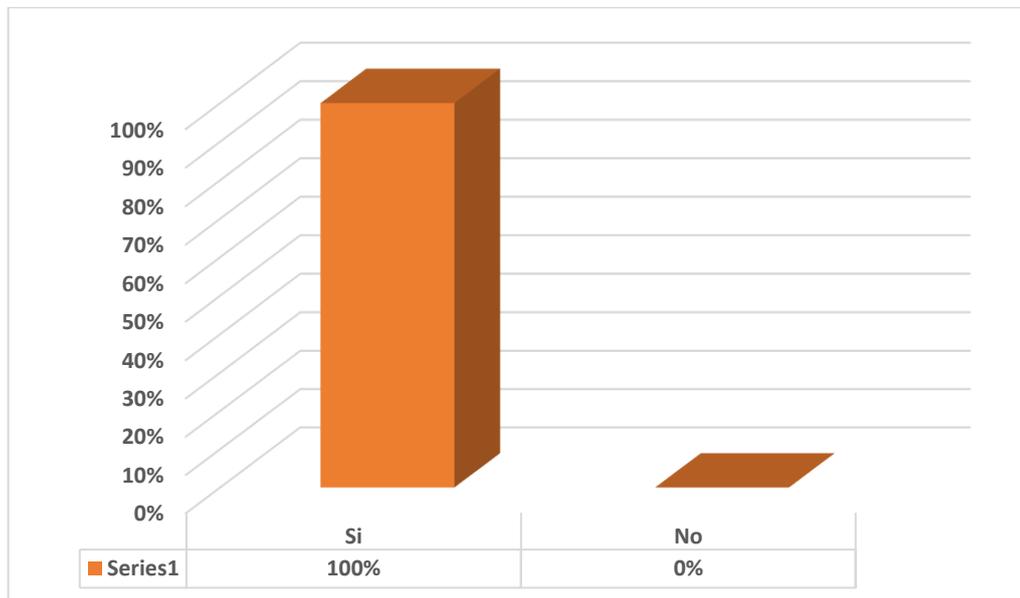


En este resultado se puede apreciar que solo el 6% de trabajadores ha recibido propuesta de ascenso profesional, frente a un el 94% de trabajadores que no lo ha recibido.

Tabla 7: ¿Cree usted que es eficaz laboralmente?

Opciones	Valor	%
Si	34	100%
No	0	0%
Total	34	100%

Figura 7: ¿Cree usted que es eficaz laboralmente?

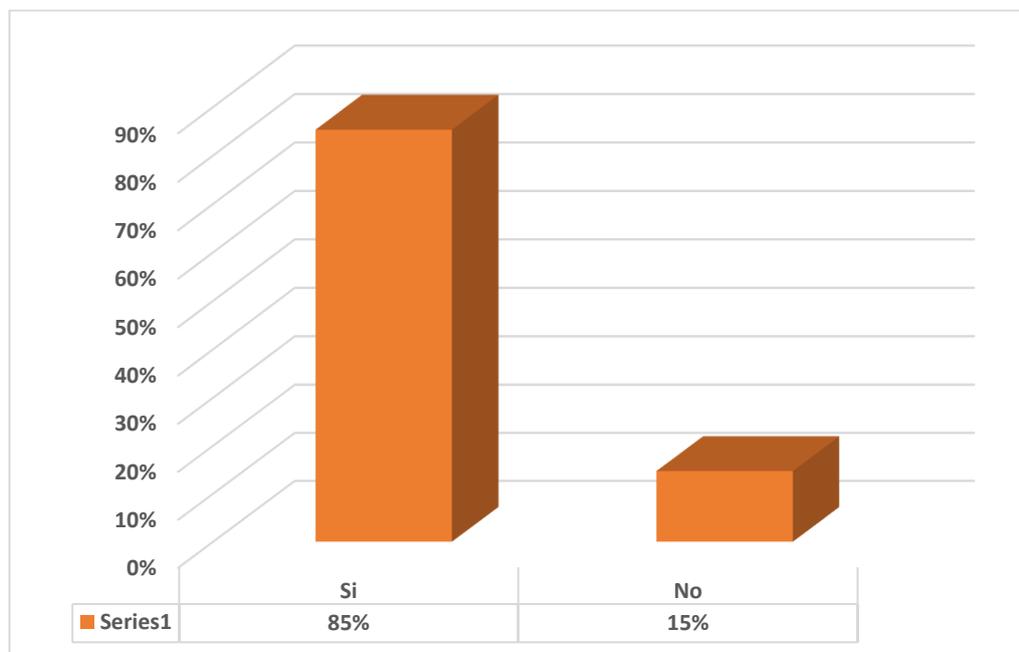


Para este resultado se demostró que el 100% de trabajadores consideran que su trabajo si es eficaz laboralmente dentro de la empresa.

Tabla 8: ¿Usted considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente su eficiencia laboral?.

Opciones	Valor	%
Si	29	85%
No	5	15%
Total	34	100%

Figura 8: ¿Usted considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente su eficiencia laboral?.

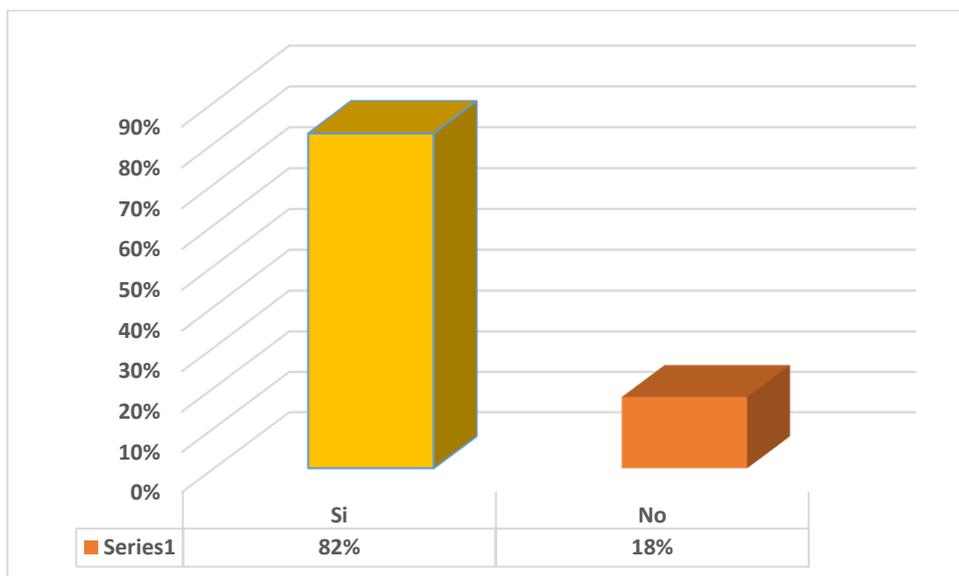


El 85% de trabajadores consideran adecuado que la empresa evalúe semestralmente la eficiencia laboral mientras que el 15% de trabajadores no lo considera adecuado.

Tabla 9: ¿Cree que cumple a tiempo con los objetivos planteados por la empresa?.

Opciones	Valor	%
Si	28	82%
No	6	18%
Total	34	100%

Figura 9: ¿Cree que cumple a tiempo con los objetivos planteados por la empresa?.

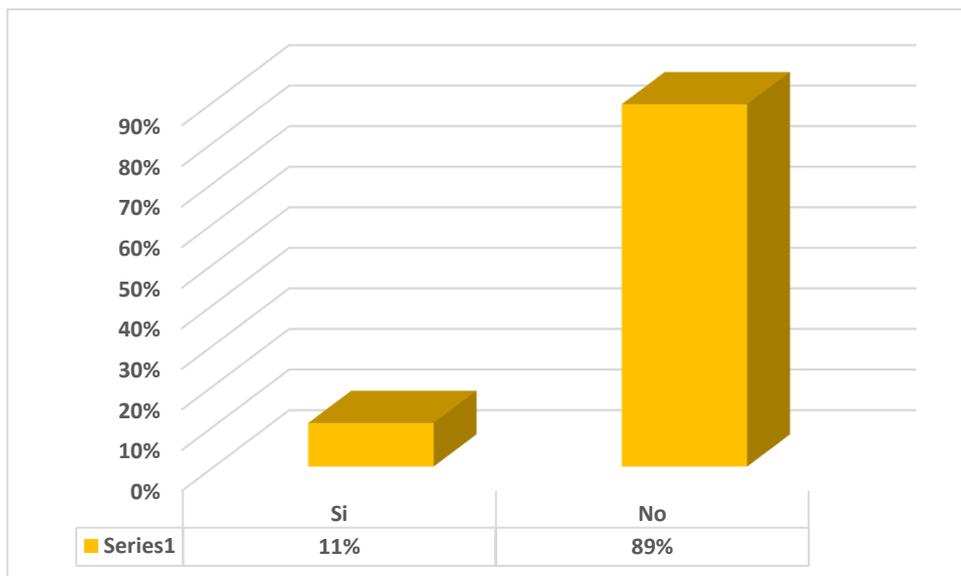


El resultado que se obtuvo fue que 82% de trabajadores creen que cumplen a tiempo con los objetivos planteados por la empresa, mientras que un 18% de trabajadores no cree lo mismo.

Tabla 10: Si la respuesta es Si, ¿la empresa reconoce tu cumplimiento laboral?.

Opciones	Valor	%
Si	3	11%
No	25	89%
Total	28	100%

Figura 10: Si la respuesta es Si, ¿la empresa reconoce tu cumplimiento laboral?.

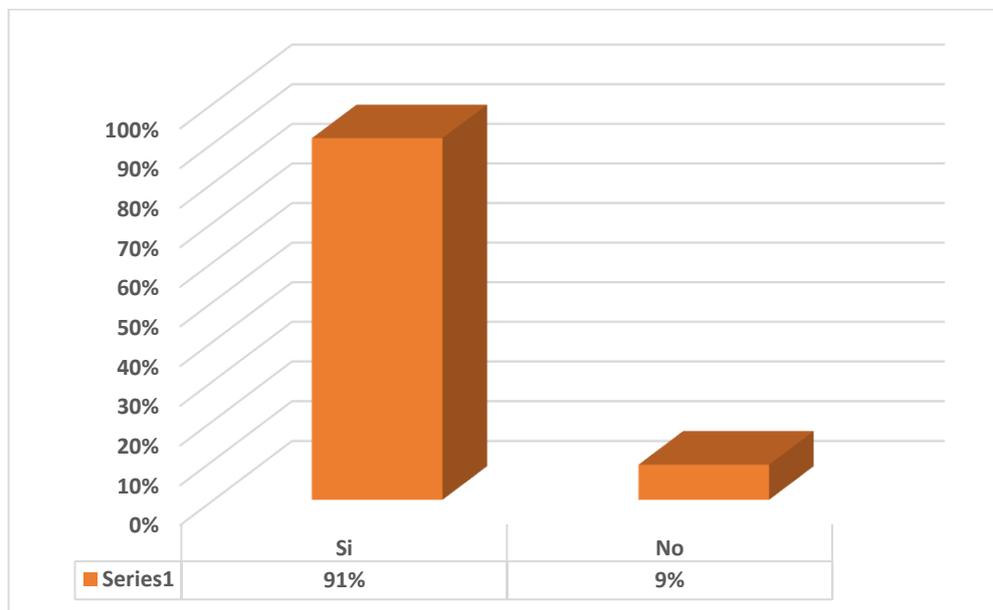


El resultado fue que un 11% de trabajadores señala que la empresa reconoce su cumplimiento laboral a una gran diferencia del 89% de trabajadores quienes piensan que no son reconocidos.

Tabla 11: ¿ Usted cree que se desempeña adecuadamente?.

Opciones	Valor	%
Si	31	91%
No	3	9%
Total	34	100%

Figura 11: ¿ Usted cree que se desempeña adecuadamente?.

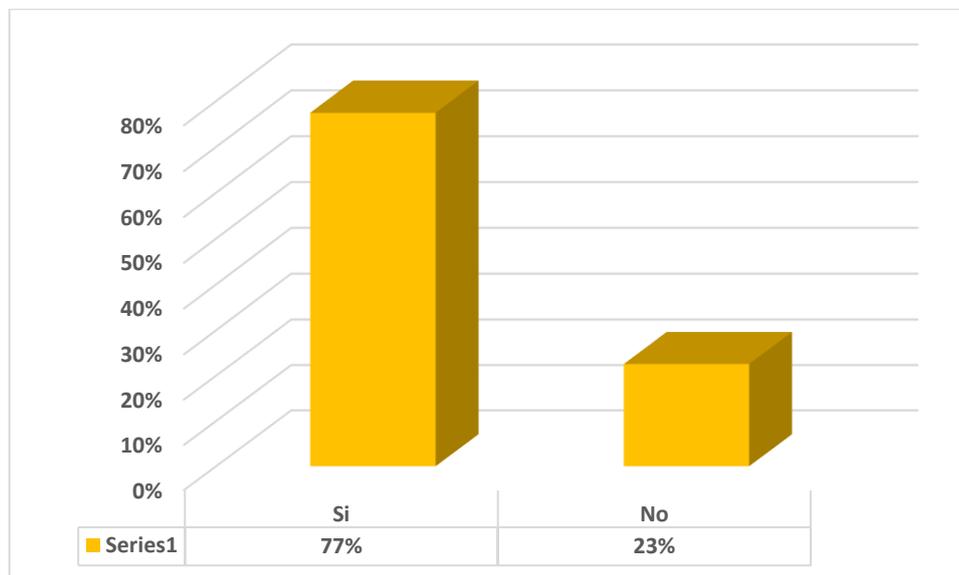


En este resultado obtenido fue que un porcentaje mayoritario del 91% de trabajadores afirma que se desempeña adecuadamente y un 9% de trabajadores afirma lo contrario.

Tabla 12: Si la respuesta es Si, cree que su desempeño influye en la captación y fidelización de clientes?

Opciones	Valor	%
Si	24	77%
No	7	23%
Total	31	100%

Figura 12: Si la respuesta es Si, cree que su desempeño influye en la captación y fidelización de clientes?

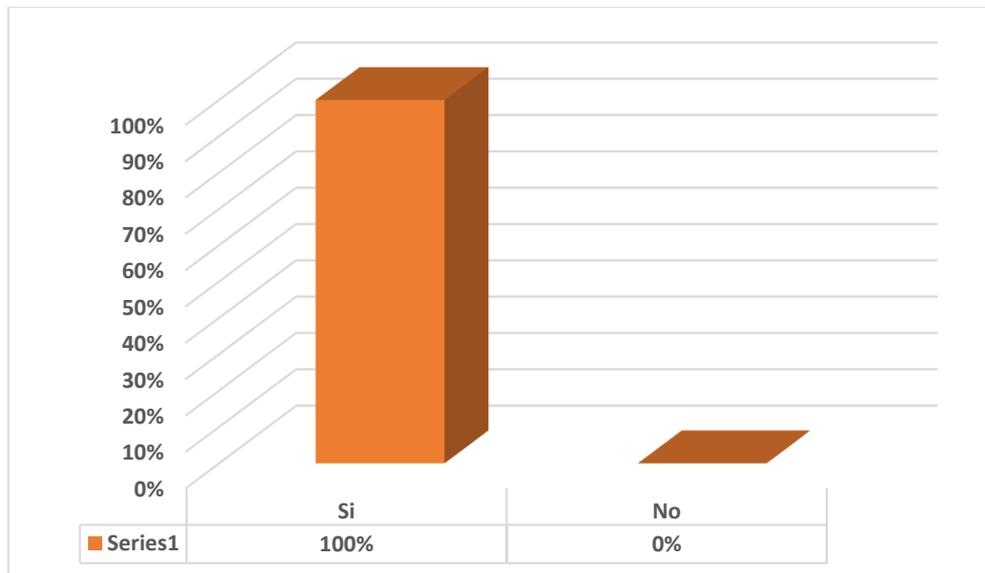


El resultado obtenido fue que un 77% afirma que su desempeño influye en la captación y fidelización de clientes y un 23% indica que su desempeño no influye en la captación y fidelización de clientes.

Tabla 13: ¿Usted siente compromiso con la empresa?

Opciones	Valor	%
Si	34	100%
No	0	0%
Total	34	100%

Figura 13: ¿Usted siente compromiso con la empresa?

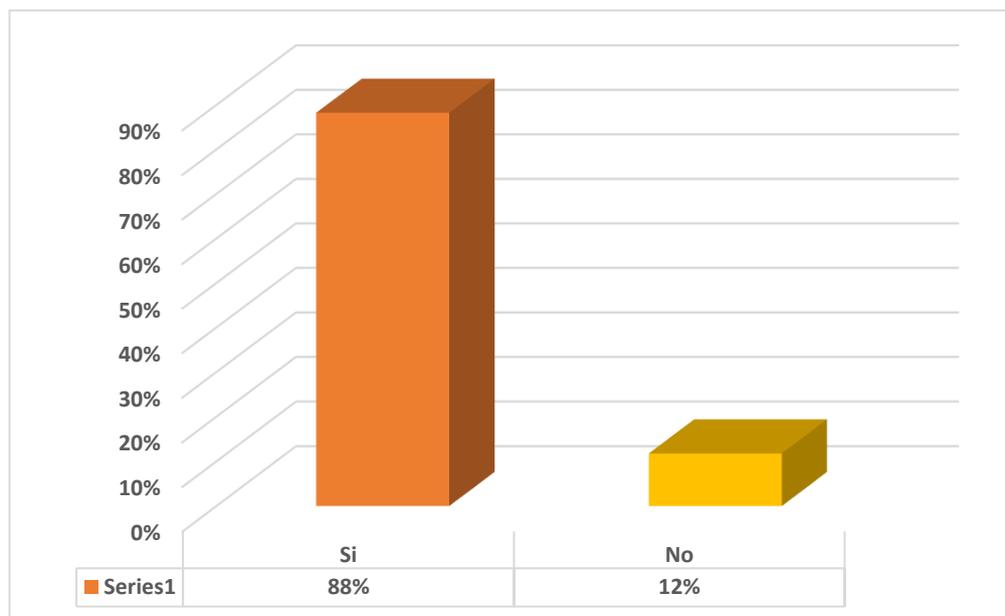


El resultado obtenido fue que el 100%, siendo esté la totalidad del personal afirma que si tiene compromiso con la empresa.

Tabla 14: ¿Cree que usted al atender a un cliente, ofrece una buena calidad de servicio?

Opciones	Valor	%
Si	30	88%
No	4	12%
Total	34	100%

Figura 14: ¿Cree que usted al atender a un cliente, ofrece una buena calidad de servicio?

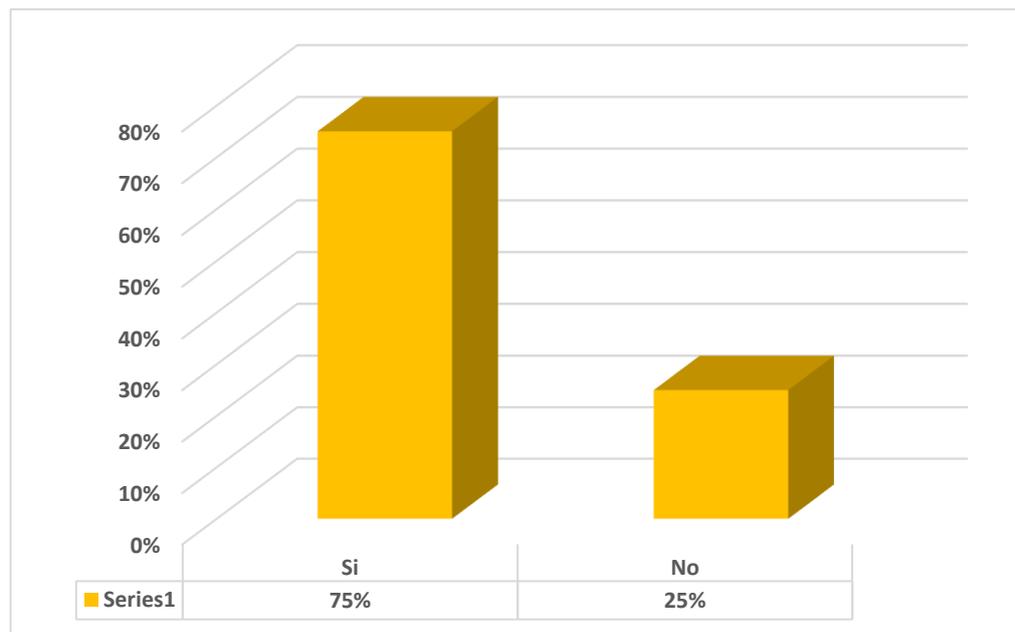


En este resultado un 88% del personal afirma que al atender a un cliente, ofrece una buena calidad de servicio, mientras que el 12% indica lo contrario.

Tabla 15: Si la respuesta es No, alguna vez el cliente ha presentado su queja sobre la mala calidad de servicio?.

Opciones	Valor	%
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Figura 15 Si la respuesta es No, alguna vez el cliente ha presentado su queja sobre la mala calidad de servicio?.



El resultado obtenido fue que el 75% afirma que el cliente ha presentado quejas respecto a la mala calidad de servicio y el 25% afirma lo contrario.

5.2. Contrastación de Hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL

La influencia de la motivación incrementa el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo Volkswagen – Lima – 2017.

Correlación de Pearson entre Gestión Administrativa y el logro de las metas cuantitativas.

Hipótesis

H0: La influencia de la motivación disminuye el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo Volkswagen – Lima – 2017.

H0: $\rho = 0$

H1: La influencia de la motivación incrementa el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo Volkswagen – Lima – 2017.

H1: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

		desempeño laboral
motivación	Correlación de Pearson	0.85
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ rechazar H_0 por lo tanto aceptar la hipótesis alterna, es decir, la influencia de la motivación incrementa el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo Volkswagen – Lima 2017. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.85, lo cual nos permite aseverar que a mayor motivación mayor es el desempeño laboral.

HIPÓTESIS 1

La influencia de la motivación incrementa el desempeño laboral de la empresa Euroshop de grupo Volkswagen – Lima – 2017.

Correlación de Pearson entre motivación y desempeño laboral

Hipótesis

H_0 : La motivación no incide positivamente en la productividad laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima

$H_0: \rho = 0$

H_1 : La motivación incide positivamente en la productividad laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

$H_1: \rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

		productividad laboral
motivación	Correlación de	
	Pearson	0.77
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ rechazar H_0 por lo tanto aceptar la hipótesis alterna, es decir la motivación incide positivamente en la productividad laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.77, lo cual nos permite aseverar que a mayor motivación mayor la productividad laboral.

HIPÓTESIS 2

Los reconocimientos laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

Correlación de Pearson entre reconocimientos laborales y eficiencia laboral.

Hipótesis

H_0 : Los reconocimientos laborales no inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

H0: $\rho = 0$

H1: Los reconocimientos laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

H1: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

		eficiencia laboral
Reconocimientos laborales	Correlación de Pearson	0.81
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ rechazar H0 por lo tanto aceptar la hipótesis alterna, es decir los reconocimientos laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.81, lo cual nos permite aseverar que a mayor reconocimientos laborales mayor eficiencia laboral.

HIPÓTESIS 3

Los sueldos y beneficios laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

Correlación de Pearson entre Los sueldos y beneficios laborales y eficiencia laboral

Hipótesis

H0: Los sueldos y beneficios laborales no inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

H0: $\rho=0$

H1: Los sueldos y beneficios laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

H1: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

		eficiencia laboral
Los sueldos y beneficios laborales	Correlación de	0.83
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ rechazar H0 por lo tanto aceptar la hipótesis alterna, es decir los sueldos y beneficios laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.83, lo cual nos permite aseverar que a mayor sueldos y beneficios laborales mayor eficiencia laboral.

HIPÓTESIS 4

El clima laboral incide positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

Correlación de Pearson entre el clima laboral y desempeño de los trabajadores.

Hipótesis

Ho: El clima laboral no incide positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

Ho: $\rho = 0$

H1: El clima laboral incide positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

H1: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

		desempeño de los trabajadores
clima laboral	Correlación de Pearson	0.90
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ rechazar H_0 por lo tanto aceptar la hipótesis alterna, es decir El clima laboral incide positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.83, lo cual nos permite aseverar que a mayor clima laboral laborales mayor desempeño de los trabajadores.

HIPÓTESIS 5

La contribución de las oportunidades de ascenso profesional incide positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

Correlación de Pearson entre la contribución de las oportunidades de ascenso profesional y motivación de los trabajadores

Hipótesis

H_0 : La contribución de las oportunidades de ascenso profesional no incide positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

$H_0: \rho = 0$

H_1 : La contribución de las oportunidades de ascenso profesional incide positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima.

$H_1: \rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Estadístico de prueba

		Motivación de los trabajadores
oportunidades de ascenso profesional	Correlación de Pearson	0.92
	Sig. (bilateral)	,000
	N	34

Dado que $p = 0.000 < 0.05$ rechazar H_0 por lo tanto aceptar la hipótesis alterna, es decir.

La contribución de las oportunidades de ascenso profesional incide positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen – Lima. Asimismo se observa que existe alta correlación 0.92, lo cual nos permite aseverar que a mayor oportunidades de ascenso profesional mayor motivación de los trabajadores.

5.3. Discusión de resultados

- Respecto a la pregunta N° 1 Recibe reconocimientos por su trabajo realizado.

Casi la totalidad de los empleados de la empresa Euroshop señalaron que no reciben reconocimientos y el 9% indico que si recibe. Los reconocimientos representan un factor motivacional ya que reconocen el esfuerzo realizado.

- Respecto a la pregunta N° 2 Recibe beneficios por parte de la empresa.

El 68% de empleados indico que no recibe beneficios y el 32% señalo que recibe beneficios. Los beneficios por parte de la empresa indican que se preocupa por el seguro de vida del personal y origina en ellos un sentimiento de preocupacion por parte de la empresa, por tal motivo es de vital importancia que todas las empresas consideren en su gestion humana diferentes tipos de beneficios(vacaciones, seguro ley, seguro medico, etc) para que le personal se sienta comodo y seguro de su lugar de trabajo.

- Respecto a la pregunta N°3 Esta satisfecho del sueldo recibido.

El 15% señala que esta satisfecho con el sueldo percibido, mientras que el 85% señala lo contrario. El sueldo es la remuneracion basica que cubre las primeras necesidades de las personas, por ello es importante que el sueldo sea el justo y que vaya acorde al trabajo y esfuerzo realizado.

- Respecto a la pregunta N°4 Usted ah solicitado aumento de sueldo en la empresa.

La mayoría de empleados señala que no ha solicitado un aumento de sueldo lo cual representa un 68% y el 32% indica que si lo ah solicitado. Si la mayoría no ha solicitado aumento de sueldo a de ser por la negatividad de la empresa.

- Respecto a la pregunta N°5 Considera que la empresa ofrece un adecuado clima laboral.

El 38% de los empleados señala que la empresa ofrece un adecuado clima laboral mientras que el 62% afirma lo contrario. El clima laboral representa el lugar de realizacion de trabajo, por ello el clima laboral debe ser el sitio de confort para el colaborador para que pueda desempeñarse comodamente y asi generar un rendimiento positivo hacia la empresa.

- Respecto a la pregunta N° 6 Ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional.

Solo un 6% ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional y el 94% no ha recibido ninguna propuesta de por medio, lo cual represnta una gran mayoría. El ascenso profesional en un colaborador representa una oportunidad de crecimiento tanto laboral como profesional, asimismo quiere decir por parte de la empresa, que sienten la confianza de que el personal esta capacitado para dar mas de lo que da y seguro del trabajo que vaya a liderar o realizar.

- Respecto a la pregunta N°7 Cree que es eficaz laboralmente.

El 100% de empleados, es decir todo el personal, señala que es eficaz laboralmente.

La eficacia de un colaborador representa que se siente responsable de la labor que se

le ha otorgado y que lo realiza adecuadamente ya que ese es el fin por el cual se le ha dado la oportunidad de laborar en la empresa.

- Respecto a la pregunta N°8 Considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente la eficiencia laboral.

El 85% considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente la eficiencia laboral mientras que el 15% señala lo contrario. Es importante que se evalúe cada cierto tiempo el esfuerzo laboral ya que sería un indicador de cómo los empleados se están desempeñando, por otro lado, este indicador sería una herramienta útil para la empresa al momento de querer incentivar a los mejores trabajadores a nivel de desempeño y así de ofrecer más oportunidades a este tipo de personal.

- Respecto a la pregunta N°9 Cree que cumple con los objetivos dados por la empresa.

Un 82% de los empleados señalan que cumplen con los objetivos trazados por la empresa a diferencia del 18% que cree lo contrario. Del 82%, 11% señalan que la empresa reconoce su cumplimiento laboral mientras que el 89% indica que no son reconocidos por la empresa. Si bien es cierto, todo trabajo realizado de manera correcta y responsable debería siempre ser reconocido por la empresa ya que ello demuestra no solo el esfuerzo por parte del personal, sino también el agradecimiento por parte de la empresa. A veces la carencia de reconocimientos en una empresa por la labor realizada, ocasiona que el personal no sienta el compromiso suficiente con la empresa conllevando a un bajo rendimiento.

- Respecto a la pregunta N° 10 Cree que se desempeña adecuadamente.

La mayoría de los empleados, es decir un 91% indica que creen que se desempeñan adecuadamente mientras que el 9% siente que no lo hace. Por otro lado, del 91% que indica que se desempeña adecuadamente, 77% cree que su desempeño influye en la captación y fidelización por parte de los clientes.

- Respecto a la pregunta N° 11. Siente compromiso con la empresa.

El 100% de los empleados si siente compromiso con la empresa. Esto lo podemos relacionar con la pregunta N° 9, en donde la mayoría señala que cumplen con los objetivos trazados y es posible por el compromiso que tienen.

- Respecto a la pregunta N° 12. Cree usted que al atender al cliente, ofrece una buena calidad de servicio.

El 88% afirma que ofrece calidad de servicio mientras que el 12% afirma lo contrario. De ese 12%, el 75% indica que los clientes han manifestado su molestia mediante quejas. Entonces se puede apreciar que el cliente al percibir una inadecuada calidad de servicio por parte de la empresa Euroshop, estos lo expresan mediante quejas lo cual es un indicador tanto positivo como negativo. Se menciona positivo ya que ayudara a la empresa a saber como el colaborador se esta desempeñando ante el cliente, quien es el principal recurso de éxito en el mercado laboral; y negativo ya que podria disminuir la fidelización de los clientes y por ende se pondría en riesgo el éxito de la empresa.

CONCLUSIONES

1. Como resultado de la investigación se concluye que existe una correlación linealmente positiva entre la productividad laboral de los trabajadores y su desempeño en la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.
2. Ha quedado demostrado que la entrega de reconocimientos ya sea pecuniarios, diplomas, o presentaciones en publico reconociendo su trabajo de los colaboradores en la empresa motivan y ayuda a incrementar la eficiencia del trabajador en sus actividades cotidianas en la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.
3. La valoración del trabajo de los colaboradores a traves del salario Se concluye los sueldos y beneficios laborales inciden positivamente en la eficiencia laboral de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.
4. La investigación concluye que el clima laboral incide fuertemente y positivamente con la desempeño de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.
5. La contribución de las oportunidades de ascenso profesional incide fuertemente y positivamente en la motivación de los trabajadores de la Empresa Euroshop del Grupo Volkswagen.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar los niveles de productividad de los trabajadores a través de cursos de capacitación de acuerdo al área en las que trabajan. La capacitación puede llevarse a cabo a través de diplomaturas, y convenios con instituciones educativas de educación superior.
2. Fomentar la cultura del PREMIO, en mérito al reconocimiento al trabajo realizado por los servidores de la empresa.
3. Incrementar los salarios en base a la productividad del trabajador para fomentar competencia sana entre los trabajadores.
4. Fomentar el clima laboral con la contratación de especialistas en manejo de grupos a fin de limar esperezas que puedan existir entre los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

- Anónimo. (2006). *Motivar a tus empleados te dara ganancia*. México: La voz hispanic.
- Aponte, J. C. (2006). *Administración de personal*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Aranda, L. (2014). *Impacto de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa Negocios Valdivieso Saona*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Perú.
- B., M. (2009). *Habilidades directivas*. México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores S.A.
- Balach, J. R. (2007). *Conducta y conducta Acta Comportamentalia*.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. Fress Press.
- Briñol, P.; Falces, C.; Becerra, A. (2007). *Psicología Social*. Tercera ed. J. M. Sejudo, Ed. Madrid: McGraw-Hill.
- C, B. (2006). *Metodología de la investigación* . México: Pearson educación.
- Chiang Vega, M.; Martin Rodrigo, J.; Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B Servicios Editoriales.
- Clonninger, S. (2002). *Teorías de la personalidad*. (Tercera ed.). México: Pearson.
- Córdova, F. G. (2004). *La tesis y el trabajo de tesis*. México: Limusa, S.A.
- Creswell, J. W. (1994). *Diseño de investigación*. Argentina: Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales-Sociología.
- Delgado, M.; Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Drucker, P. (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Norma. El economista. (2015). *Libro management*. México: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.

- Gómez, J. A. (2016). *Metodología de la investigación*. *Revista Alergia México*, N°202.
- Guillén, M. D. (2003). *La gestión empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández.; Fernández.; Baptista. (2008). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- J.: Cuenca, J. (2011). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la Financiera Confianza*. Universidad Nacional de Trujillo, Lima – Perú.
- Kerlinger, F.; Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en Ciencias Sociales*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Levy-Leboyer, C. (2003). *La motivación en la empresa. Modelos y estrategias*. Francia: Paris Ediciones.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Santos S.A.
- McGuigan, F. (1996). *Psicología experimental*. México: Prentice-Hall.
- O.C. Tanner. (2016). *The impact of excellent Employee Wellbeing*. Estados Unidos.
- Paez, H. G. (2000). *Investigación científica*. Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- Paulin Rojas, A. (2014). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México*. Argentina.
- Payan, P. (2006). *Gestión del desempeño*. México: Global Network Content Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.
- Peña, T. E. (2010). *¿Es viable el conductismo en el siglo XXI?*. Colombia: Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología.
- Publicaciones Vertice. (2008). *Retribución de personal*. España: Editorial vertice.
- Reynoso, L. A. (2005). *Mejora la medición del desempeño*. México: Global Network Conten.
- Services LLC, DBA Noticias Financieras LLC.

- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.
- Rodríguez, A. S. (2003). *Criminología y conducta antisocial*. México: Pax Mexico.
- Sabino, C. (2008). *Metodología de la investigación*. Caracas: Panamericana, Bogotá.
- Slocum, J. W. (2009). En *Comportamiento Organizacional*. pág. 170. Monterrey, México: Cengage learning.
- Soubiron, E. (2005). *Las situaciones problemáticas como alternativa metodológica en el aula*. Uruguay.
- Torrice, G. R. (2001). *Ética y Administración estratégica*. México: Editorial El Sol, S.A. de C.V.
- Torrice, G. R. (2003). *Tópicos empresariales. Motivación en la empresa*. Guadalajara, México: Editorial El Sol, S.A. de C.V. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/373834618?accountid=43847>
- Vásquez. (2005). *Metodología de la Investigación*. Colombia.
- Vásquez Torres, M. L. (2011). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo*. Chiclayo - Perú: U.C.S.T.M.
- Zimbardo, P.; Leippe, M. (1991). *The Psychology of attitude change and social influence*. Michigan: McGRraw-Hill.

A N E X O S

Anexo N° 01

CUESTIONARIO

La siguiente encuesta es dirigida hacia los empleados de la empresa Euroshop Wolkswagen Lima 2017, con la finalidad de medir la relación entre la *motivación y el desempeño laboral*. Cada respuesta sera tratada y documentada de forma confidencial.

1.- ¿Usted recibe reconocimientos por su trabajo realizado?

Si No

2.- ¿Usted recibe beneficios por parte de la empresa?

Si No

Si la respuesta es Si, marque los beneficios obtenidos:

- Asignación familiar
- Bono de alimentos
- Seguro médico
- Otros

3.- ¿Esta satisfecho con el sueldo recibido?

Si No

4.- ¿Usted a solicitado aumento de sueldo en la empresa?

Si No

Si la respuesta es Si, como considera el aumento otorgado:

- Bajo
- Promedio
- Alto

5.- ¿Usted considera que la empresa ofrece un adecuado clima laboral?

Si No

6.- ¿Usted ha recibido alguna propuesta de ascenso profesional en la empresa?

Si No

7.- ¿Cree usted que es eficaz laboralmente?

Si No

8.- ¿Usted considera adecuado que la empresa evalúe semestralmente su eficiencia laboral?

Si No

9.- a) ¿Cree que cumple a tiempo con los objetivos planteados por la empresa ?

Si No

b) Si la respuesta es Si, la empresa reconoce tu cumplimiento laboral?

Si No

10.- a) ¿Usted cree que se desempeña adecuadamente?

Si No

b) Si la respuesta es Si, cree que su desempeño influye en la captación y fidelización de clientes?

Si No

11.- ¿Usted siente compromiso con la empresa?

Si No

Si la respuesta es Si, ¿cual es su grado de compromiso?

- Bajo
- Medio
- Alto

12.- a) ¿Cree que usted al atender a un cliente, ofrece una buena calidad de servicio?

Si No

b) Si la respuesta es No, alguna vez el cliente ha presentado su queja sobre la mala calidad de servicio?

Si No

Anexo N° 02

RESULTADO DE DATOS DE LA ENCUESTA

N°	P.1.	P.2.	P.3.	P.4.	P.5.	P.6.	P.7.	P.8.	P.9.a	P.9.b	P.10.a	P.10.b	P.11.a	P.12.a.	P.12.b
1	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
2	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
3	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Si
4	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	No	-	Si	Si	Si	Si	-
5	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
6	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
7	No	Si	No	No	Si	No	Si	Si	No	-	No	-	Si	Si	-
8	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
9	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	-
10	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
11	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	-	Si	Si	-
12	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-
13	No	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
14	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
15	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	-	Si	Si	Si	No	No
16	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
17	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	-
18	No	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
19	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
20	No	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	-
21	No	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-
22	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
23	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	No	-	Si	No	Si	No	Si
24	No	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	-
25	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
26	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	-	Si	Si	Si	Si	-
27	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	-
28	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
29	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
30	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	-	Si	No	Si
31	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
32	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	-	Si	Si	Si	Si	-
33	No	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	-
34	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	-

Anexo N° 03

TRABAJO DE CAMPO EN LA EMPRESA EUROSHOP S.A.

Foto 1. Ingreso a la empresa Euroshop del grupo Volkswagen para la realización del Trabajo de Campo (Encuesta).



Foto 2. Visita al área de venta de la empresa Euroshop del grupo Volkswagen.



Foto 3. Área Administrativa de la empresa Euroshop del grupo Volkswagen.

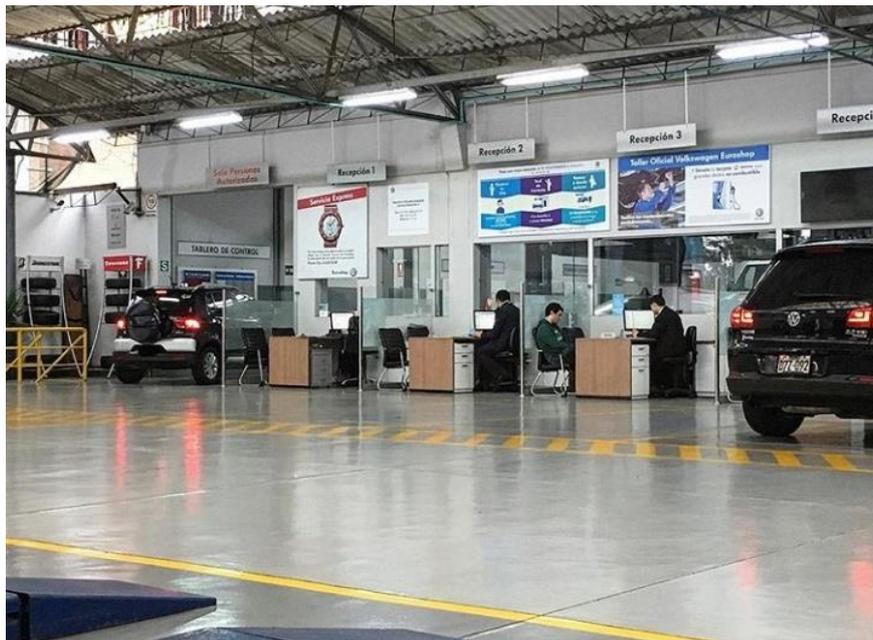


Foto 4. Supervisión de vehículos de la empresa Euroshop del grupo Volkswagen.

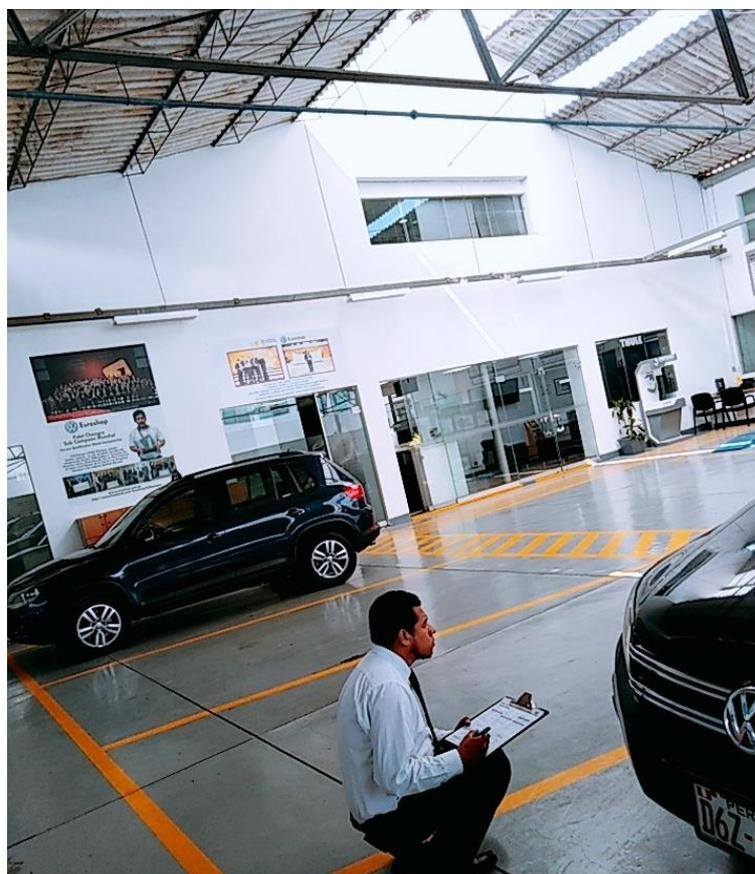


Foto 5. Área de mantenimiento de vehículos de la empresa Euroshop del grupo Volkswagen.



Foto 6. Finalización del mantenimiento de vehículos de la empresa Euroshop del grupo Volkswagen.

