

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE TRABAJA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN MACROCHIPS S.A.C., TRUJILLO, 2021”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autora:

Maria Lucy Garcia Salirrosas

Asesor:

Mg. Dora Zegarra Escalante

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico el presente informe a mis padres por sus sabios consejos y estar conmigo en las buenas y en las malas motivándome a seguir mis sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, sus consejos y motivación constante que me ha permitido culminar mi carrera profesional.

A Mg. Dora Zegarra Escalante por su valioso tiempo dedicado para la realización de este informe, quien con sus enseñanzas supo guiarme y así culminar el presente informe.

Tabla de contenidos

| | |
|--|----|
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO..... | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 6 |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 7 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA..... | 20 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS..... | 36 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 44 |
| REFERENCIAS..... | 46 |
| ANEXOS..... | 47 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1 Trabajadores encuestados | 21 |
| Tabla N° 2 Bonos en el área de ventas y servicio técnico..... | 29 |
| Tabla N° 3 Comisiones en el área de ventas y servicio técnico | 30 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 1 Ventas | 09 |
| Figura N° 2 Servicio Técnico | 09 |
| Figura N° 3 Vendedor del mes | 31 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe lleva como título: La influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal que trabaja en la empresa Corporación Macrochips S.A.C, localizada en la ciudad de Trujillo, el tema en estudio se desarrolló en las áreas de ventas y atención del servicio técnico de la empresa Corporación Macrochips S.A.C, los problemas identificados son: falta de motivación del personal de las áreas de ventas y atención del servicio técnico, logrando identificar que la comunicación es deficiente y la falta de reconocimiento laboral, en los últimos años se ha presentado quejas de los clientes por la poca información sobre la características de los productos o por entregar a destiempo los equipos que han estado en el área de servicio técnico , identificando que la falta de motivación del personal afecta en el servicio de calidad que brinda la empresa.

La empresa Corporación Macrochips S.A.C. realizó la evaluación al personal encontrando las causas de la falta de motivación del personal, llevando a que la empresa realice un plan estratégico con la finalidad de tomar medidas necesarias para poder ayudar a los trabajadores a motivarse, la empresa realizo una planificación estratégica en consecuencia lograr un buen desempeño laboral, así mismo se realizó un cuestionario para evaluar los problemas mencionados, a continuación se planteó estrategias para solucionar los problemas, posteriormente se puso en marcha las estrategias presentadas a la gerencia, después de 6 meses se realizó otra encuesta para conocer si se produjo el cambio, así mismo se pudo observar que la motivación si influye en el desempeño laboral de una manera positiva.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La empresa inicia sus actividades el 02 de mayo de 2001, como atención en servicio técnico y venta de computadoras y accesorios, bajo la dirección de la Gerente General la Sra. Solar panduro Giovana Magaly, siendo una persona emprendedora con ganas de seguir creciendo empresarialmente, localizada en la ciudad de Trujillo.

La empresa tiene por política ofrecer un buen ambiente de trabajo que permite el desarrollo personal y profesional de todos nuestros trabajadores.

El 10 de diciembre de 2012, logra asociarse con el Sr. Solar Sánchez, Víctor Javier, siendo una persona proactiva con la visión de fortalecer la empresa y seguir ampliando el mercado, logrando así incrementar su capital en beneficio de ambos, permitiendo expandirse y posicionarse en el mercado.

La empresa cuenta con el respaldo de marcas reconocidas tales como hp, LG, EPSON, ASUS, Lenovo, Viewsonic, Intel, entre otros, así mismo cuenta con una excelente infraestructura que nos permite brindar una buena atención al cliente.

Figura N° 1

VENTAS

- Computadoras
- Laptops
- Impresoras y suministros
- Monitores
- Audios y accesorios
- Otros



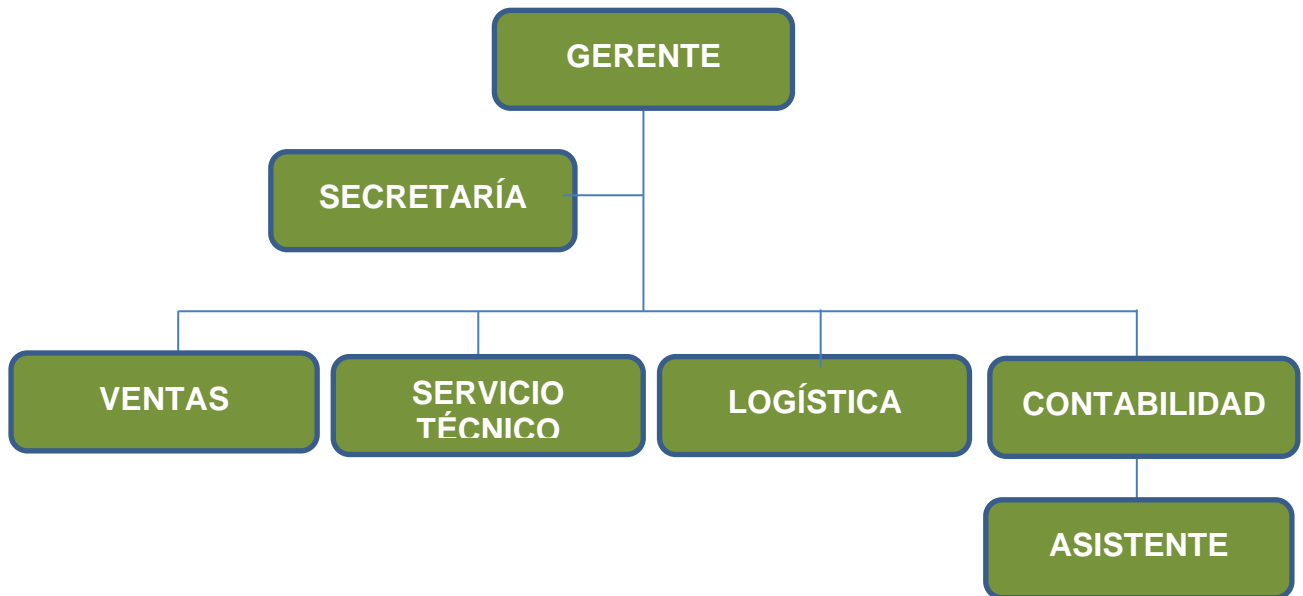
Figura N° 2

SERVICIO TÉCNICO

- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Instalación de software
- Instalación de antivirus
- Asesoramiento en repotenciación de hardware
- Recuperación de información
- Otros



ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CORPORACIÓN MACROCHIPS S.A.C.



FUENTE: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL:

➤ **GERENTE:**

- Planifica estratégicamente los pasos que va a seguir para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos por la empresa.
- Optimizar los recursos que tiene la empresa, de manera que sean utilizados de manera eficiente.
- Evaluar de manera permanente los resultados de los trabajadores con el objetivo de corregir las deficiencias y mejorar los procesos para cumplir los objetivos de la empresa.

➤ **SECRETARIA- CAJA:**

- Recepción de llamadas telefónicas.
- Actualizar los datos de los clientes en el sistema.
- Registrar los pagos tanto efectivo o tarjeta de crédito.
- Emitir comprobante de pago.
- Entregar a contabilidad y los reportes diarios de caja chica.

➤ **VENTAS:**

- Dar la bienvenida a los clientes.
- Informar a los clientes de los productos en venta.
- Venta de suministros, accesorios, hardware y software de equipos de cómputo.

➤ **SERVICIO TECNICO:**

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de las computadoras.
- Instalación de software y hardware.
- Instalación y configuración de cableado y redes.
- Reparación de equipos o accesorios.
- Realizar diagnóstico de equipos que se reportan en mal funcionamiento.
- Elaborar reportes de cotizaciones.

➤ **LOGISTICA:**

- Recepción de mercadería
- Almacenar la mercadería
- Verificar que la mercadería se conserve en perfecto estado.
- Realizar inventarios periódicamente.
- Transporte y distribución de la mercadería.

➤ **CONTABILIDAD:**

- Llevar el control de los ingresos y egresos de máquinas.
- Reportar utilidades y pérdidas contables al final del periodo.
- Controlar los inventarios de activos y pasivos de la empresa.
- Realizar depósitos bancarios a los proveedores.

➤ **ASISTENTE:**

- Organizar, coordinar, archivar documentos propios del área.
- Verificar el funcionamiento correcto de la empresa siendo el soporte de la misma.
- Realizar procesos básicos de contabilidad.
- Interactuar con clientes, gestionando sus reclamos y realizar los descargos necesarios para ser atendido en el plazo establecido.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

1. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Se puede distinguir dentro de las teorías motivacionales según si se basan en el contenido, es decir, qué motiva a los individuos como las teorías de Maslow, Herzberg, Hackman y Oldham, o Mclelland; y las torias basadas en los procesos, que analizan como se motivan a los individuos, es decir, los mecanismos que llevan a desarrollar los comportamientos, como son las teoría de las expectativas de Vroom, la teoría del establecimiento de metas de Locke y la teoría de la equidad de Adams.

Según, Luna, R. y Luna, R. (2007).

2. MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

LA MOTIVACIÓN SIEMPRE ES “INTERNA”

Se habla con frecuencia de motivaciones intrínsecas y extrínsecas, en relación al trabajo (motivación intrínseca: es el trabajo mismo o sus características propias a lo que atrae a la persona y le hace trabajar. Motivación extrínseca: son otras razones ajenas al trabajo en sí – por ejemplo, la remuneración - lo que atrae a la persona y le hace trabajar).

Con frecuencia se interpretan incorrectamente estos términos, como si se tratara de motivaciones internas o externas a la persona.

Según, Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015).

3. MOTIVACIÓN NO DINERARIA

Mediante el establecimiento **programas de motivación no dineraria** podemos llegar a alcanzar que los miembros de la empresa incrementen su calidad de vida, aumente el buen clima en la organización y se logre involucrar a las personas en la organización.

Para alcanzar este nivel, las medidas motivadoras que adopte la empresa se han de adecuar a la persona y ser coherentes con la cultura y los valores que predica la organización. El establecimiento de incoherencias en estas pautas a adoptar conlleva repercusiones negativas a largo plazo.

Según, Sánchez Fernández, M. D. (2016).

4. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La gestión del desempeño es un proceso dirigido a obtener mejores resultados organizativos, individuales y grupales que combina múltiples aspectos (financieros, de calidad, de proceso y conductuales), buscando el pleno equilibrio entre lo táctico y lo estratégico. Potencia la mejora continua, enfatizando las metas a conseguir por toda la organización.

La puesta en marcha de un proceso de gestión del desempeño persigue:

- **Explicitar** los objetivos de la organización.
- **Comprometer** a los empleados en su logro, mediante la fijación de objetivos personales alineados con aquellos.
- **Evaluar objetivamente** las contribuciones individuales.
- Establecer un estilo de Dirección **Participativo**.

- Mantener una comunicación constante entre jefe y colaborador, en la que el seguimiento del desempeño sea el elemento básico para la toma de decisiones con vistas a la consecución de los objetivos fijados.
- **Evaluar** los **resultados** finalmente conseguidos por cada empleado al objeto de determinar el reconocimiento a su contribución y orientar su desarrollo profesional.

Según LÓPEZ, JF (2009)

5. MEDIR EL DESEMPEÑO

Después de que se hayan establecido claros objetivos de cambio, en el siguiente paso en la implantación del cambio es el medir el desempeño en función de estos objetivos. Hay dos razones importantes para medir el desempeño durante un proceso de cambio. Primero, es necesario ser capaz de determinar cuándo se han alcanzado los objetivos. Una vez se tiene una comprensión clara de los mismos (tanto globales como específicos), esta medida nos permite determinar si se han alcanzado. ¿La organización ha reducido el absentismo, ha mejorado el servicio al cliente, ha ajustado su presupuesto o ha mejorado el trabajo en equipo? Sin una medición fiable no se puede contestar a estas preguntas. Solamente habrá elucubraciones. La medición reemplaza esta labor de adivinación.

Segundo, la medición nos proporciona una forma de rastrear el progreso. Cuando se sabe que es lo que hay que medir, los mandos pueden ver si la organización está en el camino de alcanzar los objetivos.

Según, Galpin, T. J. (2013).

PORTAFOLIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA CORPORACIÓN MACROCHIPS S.A.C.



La empresa inicio sus actividades desde el año 2001, ofreciendo al público el servicio técnico y venta de computadoras, hoy cuenta con 20 años de experiencia en el mercado brindando atención personalizada y ofreciendo productos de calidad.

Contando por Misión: “Ofrecer soporte y soluciones en tecnología informática, brindando un servicio de calidad”.

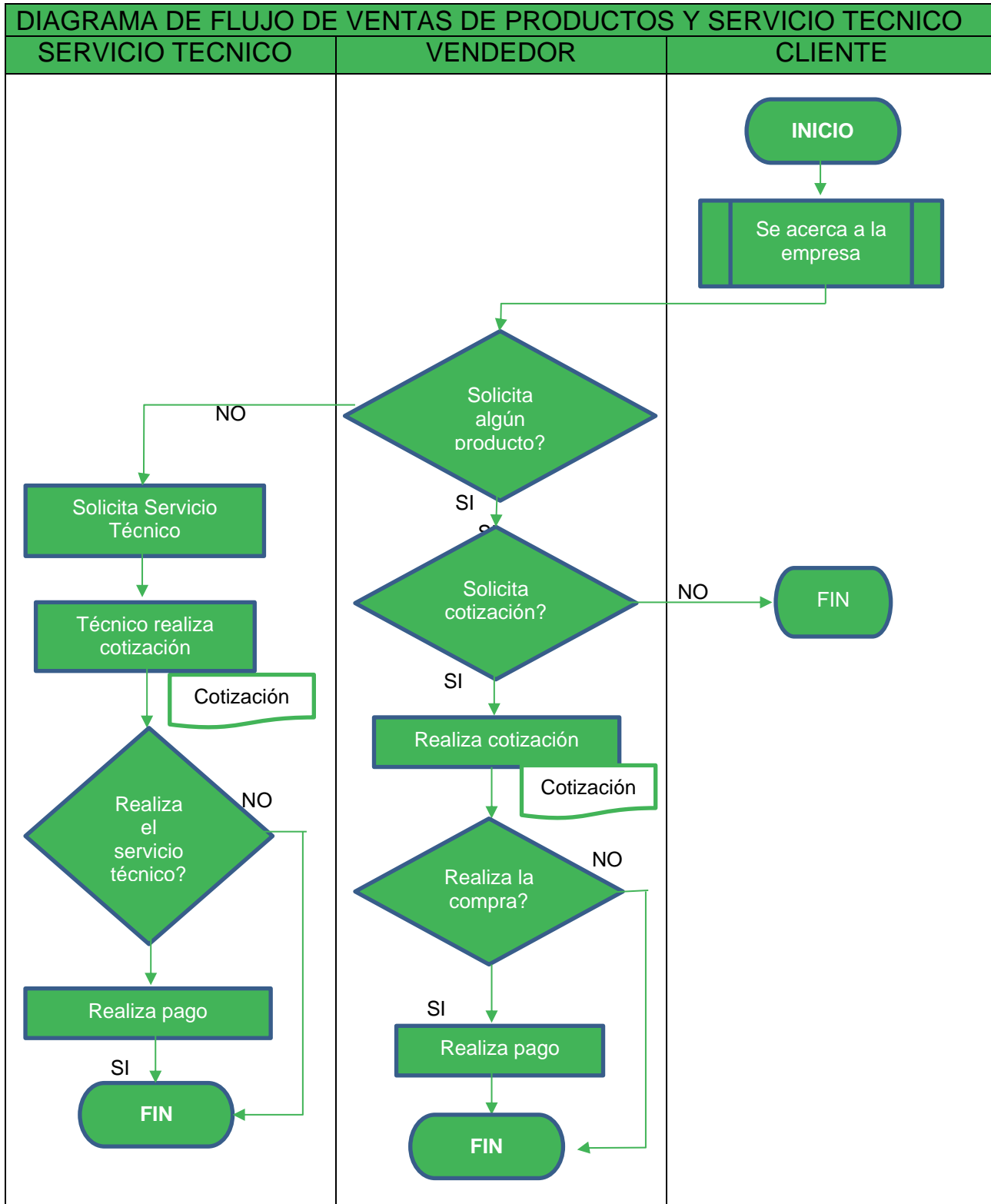
Su Visión: “Ser la mejor empresa de soporte técnico en la región”. Así mismo su política de trabajo es “Ofrecer un buen ambiente de trabajo, que permita el desarrollo personal y profesional de todos nuestros trabajadores”

La empresa brinda a los clientes productos de buena calidad con respaldo de marcas reconocidas en el mercado tales como:

LG, ViewSonic, ASUS, EPSON, HP, Logitech, TOSHIBA, AVATEC, LEXMARK, SAMSUNG, HALION, entre otras, así mismo ofrece servicios como:

- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Reparación de equipos de cómputo.
- Instalación de aplicativos.
- Protección de antivirus.
- Asesoramiento en repotenciación de hardware
- Recuperación de información, entre otros.

DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIO TÉCNICO



FUENTE: Elaboración propia

LIMITACIONES

- Limitación de tiempo, debido a que hubo cruce de horario laboral para la realización del presente trabajo.
- De parte de los trabajadores debido a que algunos hacen trabajo remoto.
- Poca información referente a la empresa, debido a que algunos datos tuve que investigar ya que no tienen registrados dicha información.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

La empresa cuenta con 20 años en el mercado en el rubro de compra y venta de computadoras, la cual tiene las áreas de servicio técnico y ventas de computadoras y accesorios, debido que la que se encuentra en proceso de crecimiento, el gerente requiere contratar a un personal de apoyo a través de una convocatoria bajo la dirección de la Gerencia.

- Mi ingreso fue en junio de 2018 como asistente administrativo, las funciones a realizar son: realizar tareas administrativas, así mismo, organizar, coordinar, archivar documentos propios del área y tareas administrativas encomendadas por el gerente, verificar el funcionamiento correcto de la empresa siendo el soporte de la empresa, también apoyo en los procesos básicos de contabilidad, interactuar con clientes gestionando sus reclamos encargándome que sean atendidos en los plazos establecidos.

Identificación del problema.- los problemas identificados son:

- Falta de motivación del personal del área de ventas, lo cual conlleva a que el trabajador tenga falta de interés en el procedimiento de atención al cliente y la rentabilidad de la empresa disminuya.
- La comunicación es deficiente.- En algunas ocasiones los trabajadores no se sienten cómodos hablando con sus superiores y compañeros de trabajo así mismo no todos están enterados de los cambios realizados en la empresa debido a la pandemia por Covid 19 ya que algunos trabajadores van interdiario a laborar.

- Falta de reconocimiento laboral.- La empresa no reconoce los logros obtenidos de los trabajadores.
- En los últimos años se han presentado quejas de los clientes por la mínima información que los trabajadores comunican a los clientes sobre detalles de los productos o por entregar a destiempo los equipos, a pesar de que se les reitera a los trabajadores el problema reincide.

Los problemas antes mencionados afectan en la productividad de la empresa.

Objetivo.-

- Identificar la realidad problemática de la empresa Corporación Macrochips S.A.C. relacionado con la motivación y desempeño laboral de los trabajadores
- Proponer estrategias enfocadas en reforzar la motivación para contribuir al buen desempeño laboral de la empresa en mención.

DIAGNÓSTICO.- Identificación de la situación de la realidad de la empresa Corporación Macrochips S.A.C.

Al inicio se realizó un proceso de diagnóstico de la empresa para conocer la situación real, lo cual se visualizó las causas involucradas que existen por la falta de motivación en el desempeño laboral, así mismo se identificó las circunstancias específicas que hemos realizado.

En esta evaluación realizamos una encuesta al 100% a los trabajadores del área de ventas y servicio técnico, hicimos una revisión de todos los procesos como están funcionando, para esto se utilizó una encuesta en formato de google forms, juntamos

la información, revisamos los documentos y lo que escuchamos de los trabajadores, se recopiló información y realizamos un diagnóstico de competitividad, así obtuvimos la problemática que existe en la empresa y a partir de eso se propuso a la gerencia para diseñar proyectos de mejora que puedan subsanar de forma prioritaria todas las deficiencias que existe en la empresa CORPORACIÓN MACROCHIPS S.A.C

Obteniendo como resultado la siguiente información.

Se realizó una encuesta a 6 trabajadores del área de ventas y 4 trabajadores del servicio técnico, se considera el 100% de los trabajadores de la empresa.

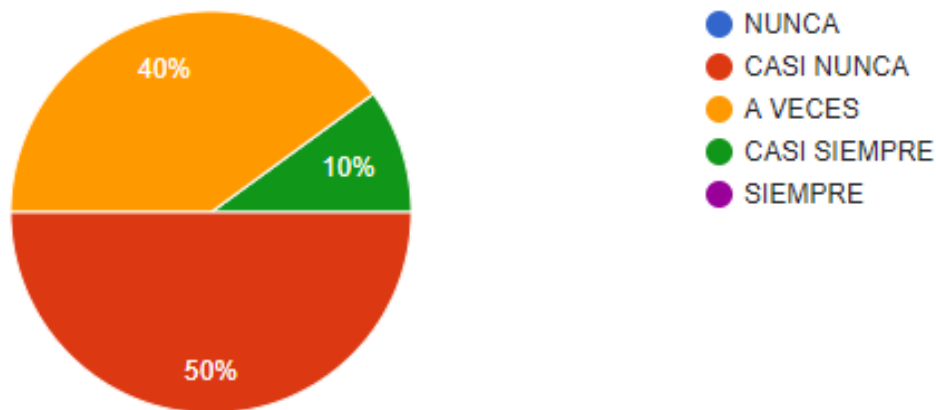
TRABAJADORES ENCUESTADOS

Tabla N° 1

| SERVICIO | TOTAL | % |
|------------------------------|-----------|-------------|
| VENTAS | 6 | 60% |
| SERVICIO TECNICO | 4 | 40% |
| TOTAL DE TRABAJADORES | 10 | 100% |

1. ¿Usted se siente motivado y motiva a sus compañeros?

Gráfico N° 1

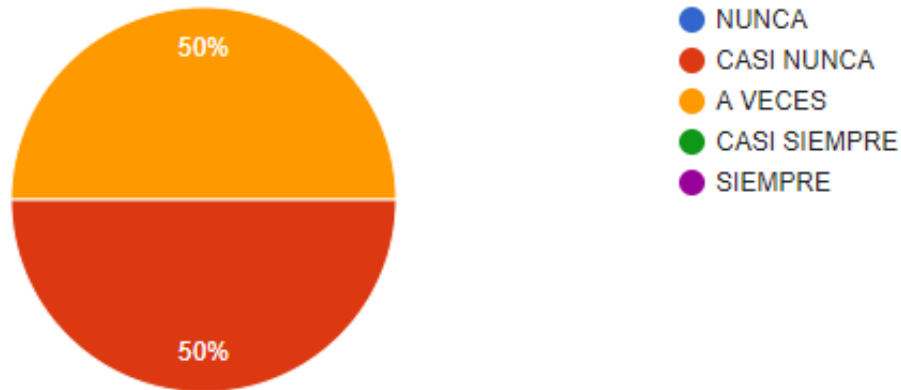


Interpretación:

Según el Gráfico N° 1 se observa que la mayoría de los trabajadores de la empresa Corporación Macrochips S.A.C. representa estos un 50% casi nunca se encuentra motivado y motiva a sus compañeros, constituyendo estos (5 trabajadores), así mismo se observa que el 40% de los trabajadores a veces se encuentran motivados, constituyendo (4 trabajadores) también se observa que el 10% de trabajadores casi siempre se encuentran motivados y motivan a sus compañeros, esto hacen (1 trabajador).

2. ¿Sus superiores tienen una buena comunicación con los trabajadores?

Gráfico N° 2

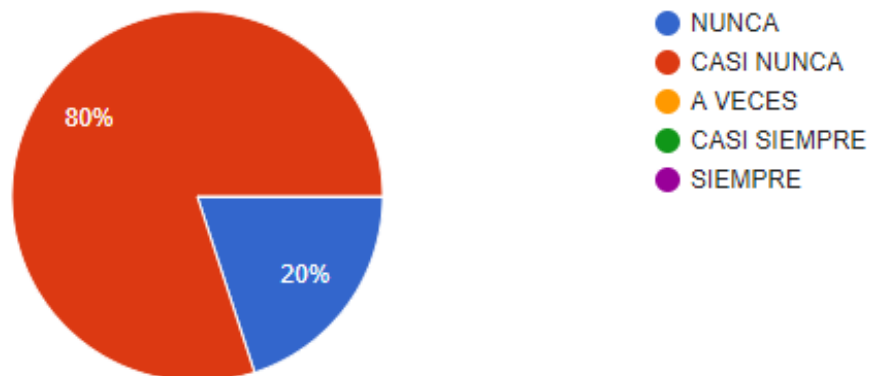


Interpretación:

Según el Grafico N° 2 se observa que el 50% de los trabajadores refieren que a veces tienen sus jefes buena comunicación con sus trabajadores, constituyendo un total de (5 trabajadores), así mismo se observa que los otros 50% casi nunca tienen una buena comunicación con los trabajadores haciendo un total de (5 trabajadores).

3. ¿Los jefes reconocen sus logros y metas?

Gráfico N° 3

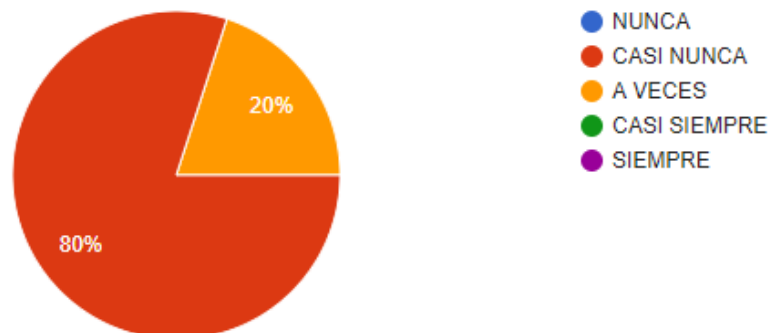


Interpretación:

Según el grafico N° 3 se observa que el 80% de los trabajadores encuestados refieren que casi nunca los jefes reconocen sus logros haciendo un total de (8 trabajadores), así mismo se observa que el 20% refieren que nunca han reconocido sus logros hacen un total de (2 trabajadores)

4. ¿Me siento comprometido con las metas?

Gráfico N° 4

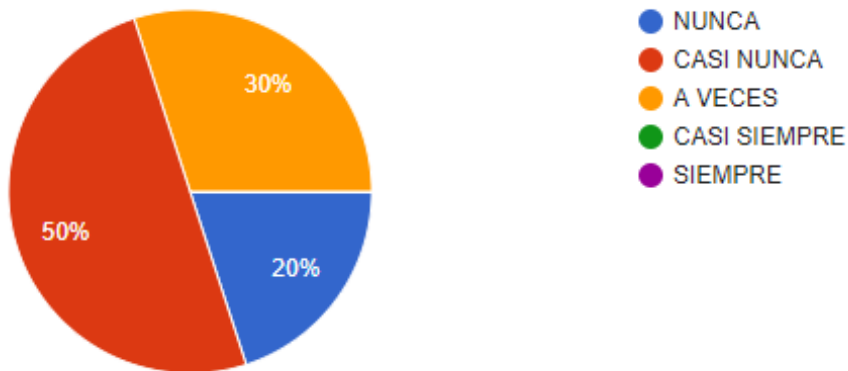


Interpretación:

Según el grafico N° 4 se observa que el 80% de los encuestados refieren que casi nunca se sienten comprometidos con las metas que ha planteado la empresa en estudio y el 20% de los encuestados se sienten comprometidos con las metas planteadas por la empresa en estudio.

5. ¿Gozo de permisos o cambios de horario en caso de ser necesario?

Gráfico N° 5

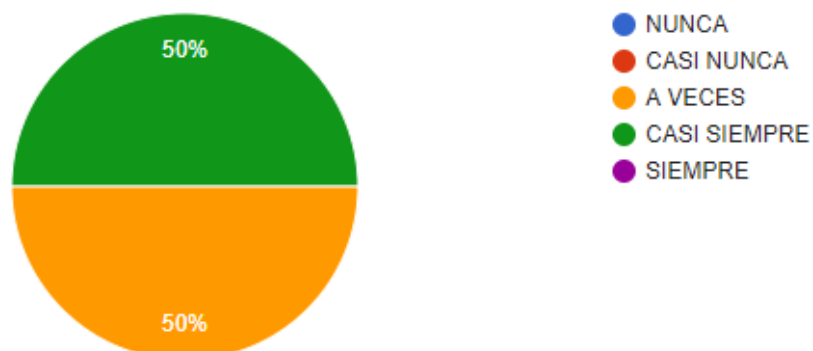


Interpretación:

Según el gráfico N° 5 se observa que el 50% de los encuestados casi nunca gozan de permisos o cambios de horario en caso de ser necesarios, así mismo se observa que el 30% a veces gozan del permiso solicitado, también se observa que el 20% de los encuestados nunca gozaron de permisos o cambios de horarios en caso de ser necesario.

6. ¿Mi trabajo es monótono y causa aburrimiento?

Gráfico N° 6

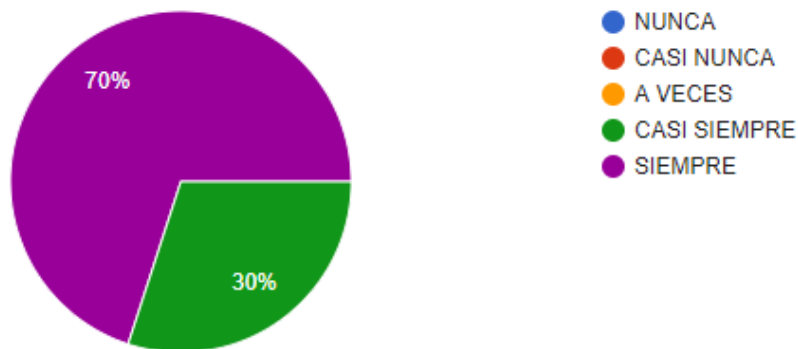


Interpretación:

Según el gráfico N° 6 se observa que el 50% de los encuestados refieren que casi siempre sienten que su trabajo es monótono y les causa aburrimiento del mismo modo los otros 50% de los encuestados sienten que a veces sienten que su trabajo es monótono y les causa aburrimiento.

7. ¿Considera que merece mejor reconocimiento por el trabajo que realiza?

Gráfico N° 7

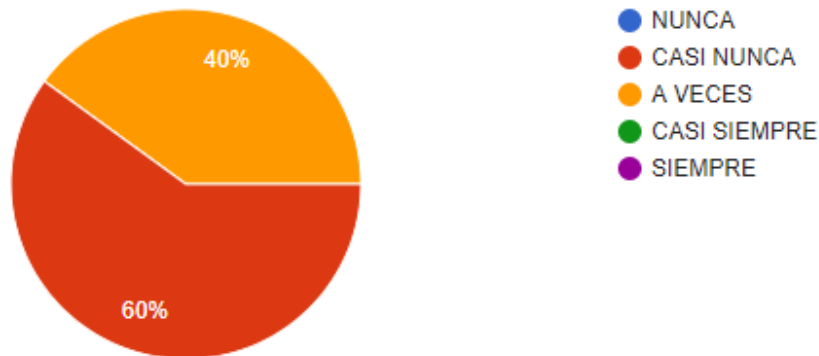


Interpretación:

Según el gráfico N° 7 se observa que el 70% de los encuestados refieren que siempre merecen que merecen mejor reconocimiento por su trabajo realizado, así mismo el 30% de los encuestados indican que casi siempre merecen un mejor reconocimiento por su trabajo realizado.

8. ¿Usted es responsable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa?

Gráfico N° 8

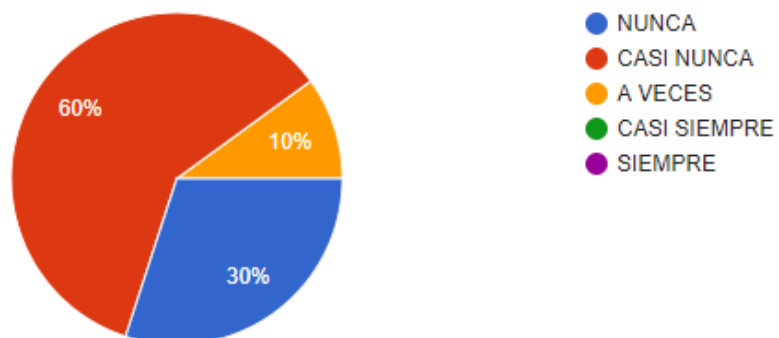


Interpretación:

Según el gráfico N° 8 se observa que el 60% de los encuestados respondieron que casi nunca son responsables de los objetivos establecidos por la empresa en estudio, así mismo el 40% de los encuestados respondieron que a veces son responsables del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

9. ¿Usted propone nuevas ideas para la mejora de su trabajo?

Gráfico N° 9

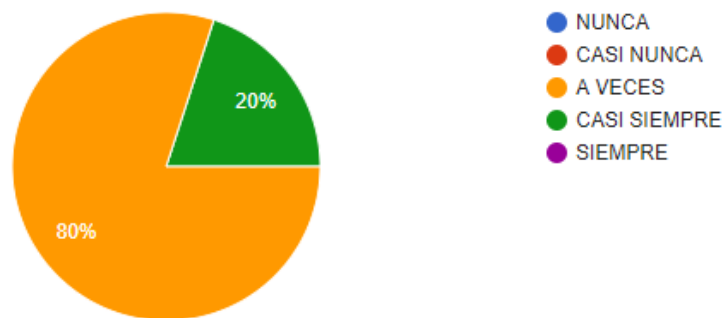


Interpretación:

Según el gráfico N° 9 se observa que el 60% de los encuestados refieren que casi nunca proponen nuevas ideas para la mejora de su trabajo así mismo el 30% respondieron que nunca proponen nuevas ideas y el 10% a veces proponen ideas para mejorar su trabajo.

10. ¿Usted se adapta rápidamente a los cambios que realiza la empresa?

Gráfico N° 10



Interpretación:

Según el gráfico N° 10 se observa que el 80% de los encuestados refieren que a veces se adaptan rápidamente a los cambios que realiza la empresa en estudio, así mismo respondieron que el 20% de los encuestados casi siempre se adaptan rápidamente a los cambios planteados por la empresa en estudio.

Después de examinar los gráficos de la encuesta se puede observar la disconformidad de los trabajadores además se verifica que la influencia de la motivación en el desempeño laboral impacta de manera significativa, por lo tanto se planteó las siguientes estrategias:

Estrategias.-

➤ **Ofrecer incentivos salariales como bonos y comisiones.-**

Se presentó a la Gerencia de la empresa Corporación Macrochips S.A.C., beneficios para ser brindados a los trabajadores: Bonos y Comisiones para premiar tanto al personal del área del servicio técnico como al personal del área de ventas, estos beneficios se brindarán cada tres meses, se considera esta estrategia para poder aumentar sus ingresos económicos del trabajador.

BONOS EN EL AREA DE VENTAS Y SERVICIO TECNICO

Tabla N° 2

| DESEMPEÑO DESEADO | INDICADOR | META | BONO |
|------------------------------|---|------|---|
| Aumentar las ventas | N° ventas realizadas hace 03 meses/ N° ventas realizadas en el mes | >6% | 1 VALE de consumo en la tienda S/. 200 cada tres meses. |
| Aumentar el servicio técnico | N° Serv. Tec. Atendidos hace 03 meses/ N° Serv. Tec. atendidos en el mes | >6% | 1 VALE de consumo en la tienda S/. 200 cada tres meses. |

Interpretación:

En la tabla N° 2 se observa que el bono que se va a otorgar a los trabajadores es en base al desempeño esperado para aumentar las ventas del mismo modo mejorar la atención del servicio técnico, el indicador referente a las ventas obtenidas trimestralmente, si las ventas realizadas cada tres meses es mayor

LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL QUE
TRABAJA EN LA EMPRESA CORPORACIÓN
MACROCHIPS S.A.C., TRUJILLO, 2021

al 6% el trabajador obtiene un bono de motivación de S/. 200 para ser consumido en productos de la tienda.

COMISIONES EN EL AREA DE VENTAS Y SERVICIO TECNICO

Tabla N° 3

| DESEMPEÑO DESEADO | INDICADOR | META | INCENTIVO |
|------------------------------|---|------|--|
| Aumentar las ventas | N° ventas realizadas en el Pte. Mes/ N° ventas realizadas en el mes pasado | >20% | 20% de su sueldo base mensual de S/. 1,500 |
| Aumentar el servicio técnico | N° Serv. Tec. Atendidos en el Pte. Mes/ N° Serv. Tec. atendidos en el mes pasado | >20% | 20% de su sueldo base mensual de S/. 1,500 |

Interpretación:

En la tabla N° 3 se observa que las comisiones que se va a otorgar a los trabajadores es en base por el desempeño esperado para aumentar las ventas del mismo modo mejorar la atención del servicio técnico, el indicador referente a las ventas obtenidas en el mes pasado y en el mes en curso, si las ventas realizadas en el mes es mayor al 20% el trabajador obtiene una comisiones de motivación del 20% de su sueldo.

➤ **Mejorar los canales de comunicación:**

- Haciendo uso de la tecnología, se creó un grupo de WhatsApp para estar en comunicación constante con todo el personal.

- Se realiza capacitaciones o reuniones productivas de acuerdo al cronograma de las actividades realizados por la Gerencia, se acordó en realizar las reuniones todos los lunes de 9:00am hasta 9:30am para informar, capacitar o informar sobre los cambios realizados en la empresa en estudio, tales como:
 - Reportar avances de las ventas realizadas en el transcurso de la semana.
 - Plantear objetivos, metas y estrategias a corto y corto plazo.
 - Capacitar al personal sobre nuevos productos que se adquiere para la venta.
 - Informar sobre cambios producidos en la empresa, entre otros que la Gerencia crea conveniente.

➤ **Reconocer al trabajador por los logros alcanzados del mes:**

Se planteó a la empresa en estudio, considerar la idea de hacer un reconocimiento público al esfuerzo del trabajador que alcance el 1er lugar en ventas en el mes para motivar a los vendedores a cumplir con las metas trazadas y reforzar el desempeño laboral, se entregara un diploma en beneficio al trabajador para potenciar su currículum por lo consiguiente será ubicado en un lugar visible de la empresa.

VENDEDOR DE MES

Figura N° 3



➤ **Propiciar un ambiente laboral con dinámicas y reuniones:**

Estas dinámicas se realizan en los exteriores de la empresa en estudio, con la finalidad de fortalecer lazos de compañerismo, colaboración y respeto para así mejorar la comunicación y aumentar el desempeño laboral, el equipo de trabajo es dirigido por un coaching.

Las reuniones se realizarán en lugares campestres en un fin de semana realizando juegos dinámicos y familiares fortaleciendo lazos.

Metodologías.-

➤ **Mantener una comunicación efectiva entre los trabajadores y Gerencia.-**

En coordinación con la Gerencia se programó un ciclo de charlas realizándose mensualmente, dirigido a los trabajadores desarrollándose los siguientes temas:

- Como modular el tono y volumen de voz.
- Manejo de las emociones adecuadas.
- Como y cuando utilizar un lenguaje adecuado y respetuoso.

Al culminar este ciclo de charlas permitió que los trabajadores puedan resolver problemas de comunicación que surge de manera instantánea en la empresa, así como permiten que los mensajes emitidos de los trabajadores hacia la gerencia sean de sugerencia o inconformidad.

➤ **Proporcionar información sobre las metas y objetivos claros.-**

A través de las reuniones programadas y mencionadas anteriormente se constituye un plan de metas y objetivos a mediano y corto plazo teniendo en cuenta que estas deben ser alcanzables y claras para los trabajadores y se sientan motivados en lograrlos, permitiendo así el desempeño deseado.

➤ **Reconocer los logros al mejor vendedor del mes.-**

En coordinación con la Gerencia se concluyó hacer un reconocimiento al mejor vendedor del mes, motivando al trabajador que no baje la guardia en cuanto al nivel de las ventas adquiridas con respecto al mes pasado, demostrando que los trabajadores son importantes para la empresa, podrá obtener un bono de reconocimiento económico como un vale de S/50 y ser

reconocido públicamente a través de un periódico mural de información de la empresa siendo mostrado en un lugar visible de la empresa, motivando así a sus compañeros de ventas.

➤ **Generar actividades que conlleven la interacción y fortalecimiento de lazos.-**

Para lograr que el personal de la empresa interactúe entre sí, la Gerencia decidió contratar un profesional con especialidad en coaching, los cuales desarrolló talleres en equipo realizando 3 sesiones, utilizando las siguientes herramientas:

- Herramientas de comunicación – Liderazgo – Motivación – Equipo.
- Herramientas de coaching Transformacional – Gestión emocional - Gestión de conflictos.
- Herramientas de gestión del estrés – Gestión del tiempo – Creatividad – Innovación.

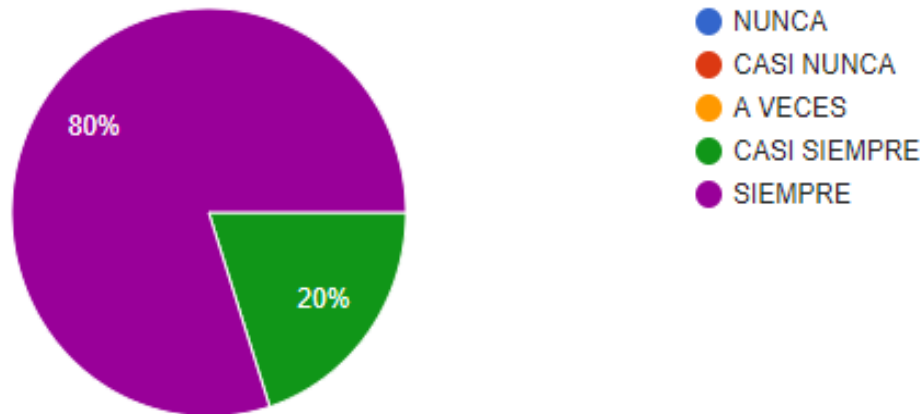
Logrando así que los trabajadores puedan fortalecer sus competencias referentes al manejo de emociones así como trabajo en equipo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Después de seis meses de poner en marcha las estrategias aprobadas por Gerencia, se ejecutó la propuesta realizando así una serie de actividades para fortalecer la motivación laboral y desempeño laboral, en los cuales se aplicó la misma encuesta tanto al personal del área de ventas como al área de servicio técnico, obteniendo como resultado la siguiente información.

1. ¿Usted se siente motivado y motiva a sus compañeros?

Gráfico N° 11

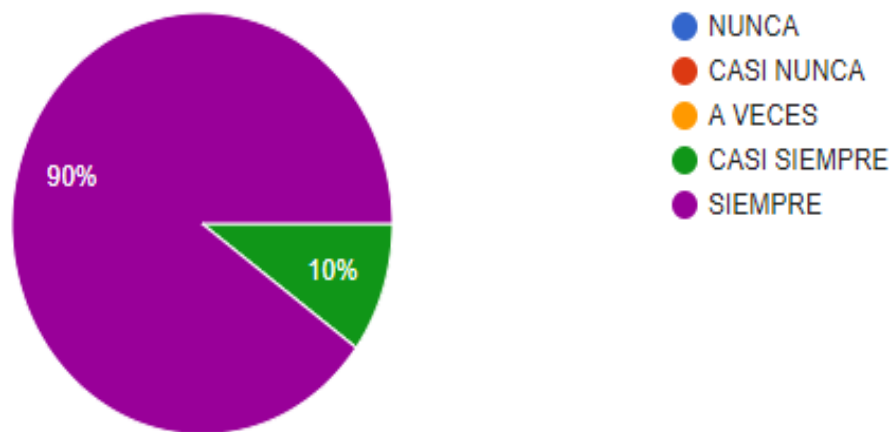


Interpretación:

Según el gráfico N° 11 se observa que el 80% de los encuestados refieren que siempre se sienten motivados y motivan a sus compañeros, mientras que el 20% de los encuestados opinan que casi siempre se sienten motivados y motivan a sus compañeros.

2. ¿Sus superiores tienen una buena comunicación con los trabajadores?

Gráfico N° 12

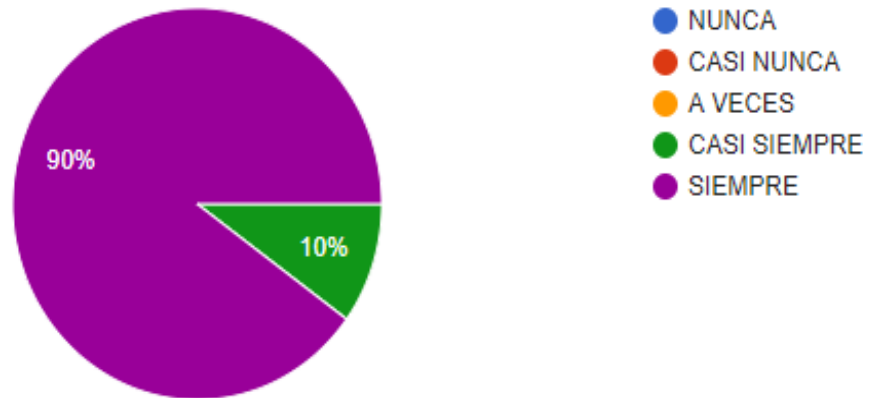


Interpretación:

Según el gráfico N° 12 se observa que el 90% de los encuestados refieren que siempre sus superiores tienen buena comunicación con los trabajadores, mientras que el 10% de los encuestados contestaron que casi siempre sus superiores tienen una buena comunicación con los trabajadores.

3. ¿Los jefes reconocen sus logros y metas?

Gráfico N° 13

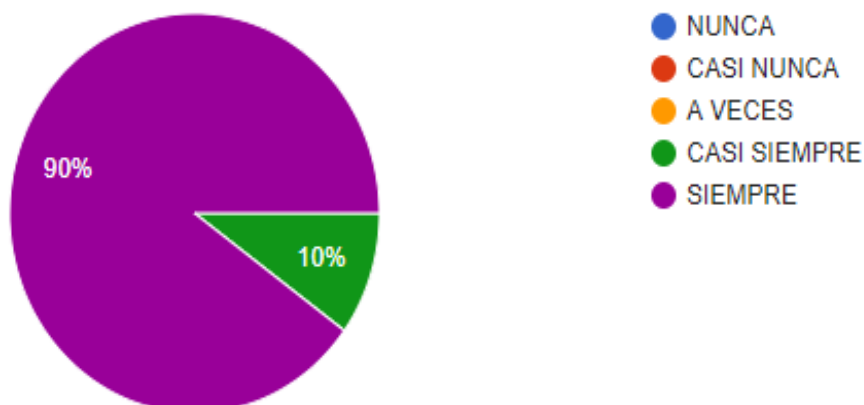


Interpretación:

Según el gráfico N° 13 se observa que el 90% de los encuestados refieren que siempre los jefes reconocen sus logros y metas, pero el 10% de los encuestados refieren que casi siempre los jefes no reconocen sus logros y metas.

4. ¿Me siento comprometido con las metas?

Gráfico N° 14



Interpretación:

Según el grafico N° 14 se observa que el 90% de los encuestados refieren que siempre se sienten comprometidos con las metas, pero el 10% de los encuestados refieren que casi siempre los trabajadores se sienten comprometidos con las metas.

5. ¿Gozo de permisos, cambios de horario en caso de ser necesario?

Gráfico N° 15

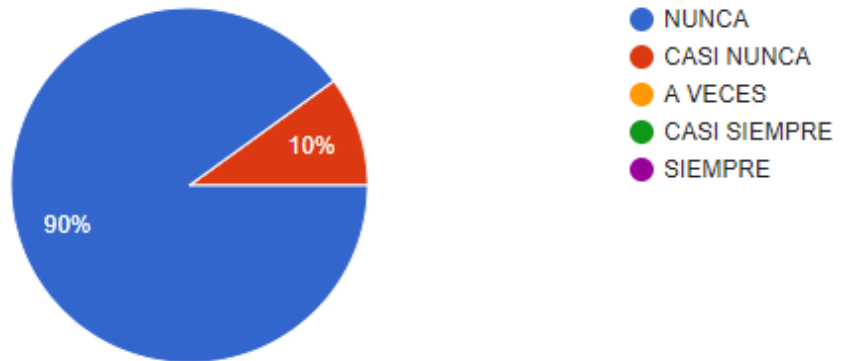


Interpretación:

Según el grafico N° 15 se observa que el 100% de los encuestados refieren que siempre gozan de permisos, cambios de horario en caso de ser necesario

6. ¿Mi trabajo es monótono y causa aburrimiento?

Gráfico N° 16

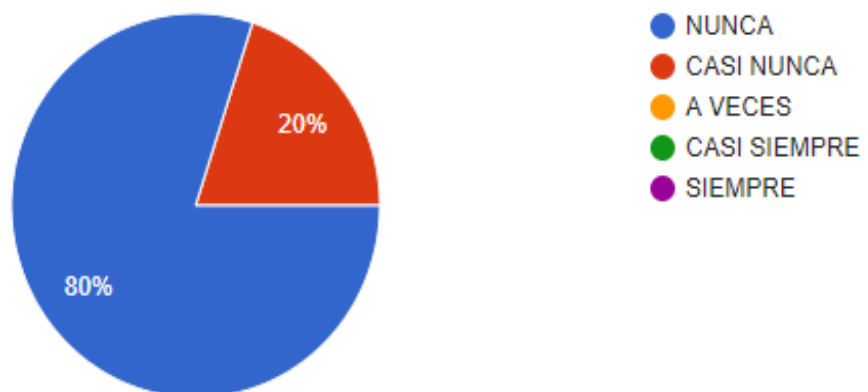


Interpretación:

Según el gráfico N° 16 se observa que el 90% de los encuestados refieren que siempre se sienten comprometidos con las metas, pero el 10% de los encuestados refieren que casi siempre los trabajadores se sienten comprometidos con las metas.

7. ¿Considera que merece mejor reconocimiento por el trabajo que realiza?

Gráfico N° 17

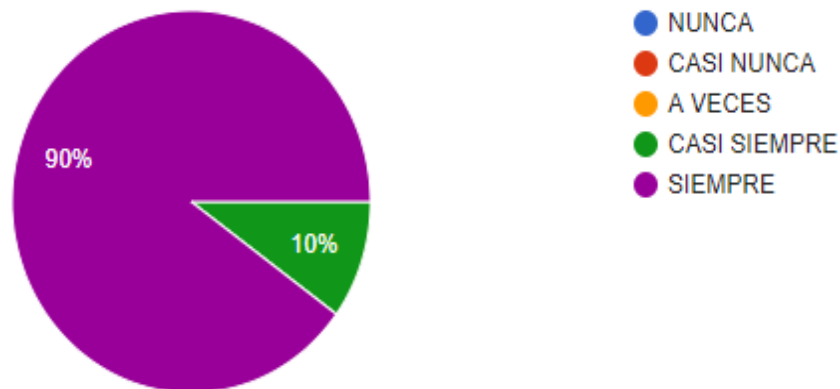


Interpretación:

Según el grafico N° 17 se observa que el 80% de los encuestados refieren que nunca consideran que merezcan mejor reconocimiento por el trabajo que realizan, pero el 20% indican que casi nunca consideran que merezcan mejor reconocimiento por el trabajo que realizan.

8. ¿Usted es responsable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa?

Gráfico N° 18

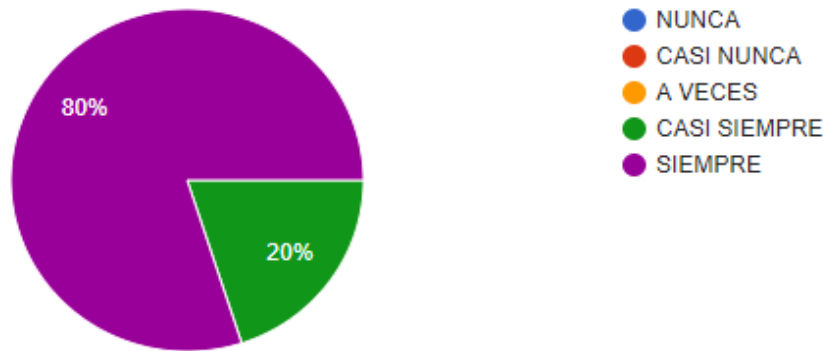


Interpretación:

Según el grafico N° 18 se observa que el 90% de los encuestados refieren que siempre son responsables en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, pero el 10% indican que casi siempre son responsables del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

9. ¿Usted propone nuevas ideas para la mejora de su trabajo?

Gráfico N° 19

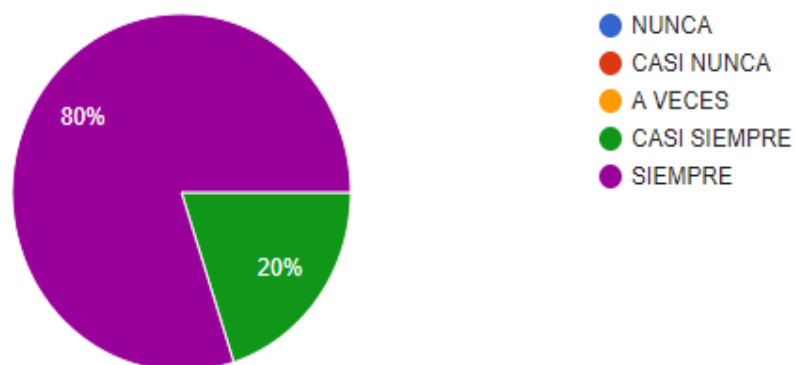


Interpretación:

Según el gráfico N° 19 se observa que el 80% de los encuestados refieren que siempre proponen nuevas ideas para la mejora de su trabajo y el 20% indican que casi siempre proponen nuevas ideas para la mejora de su trabajo.

10. ¿Usted se adapta rápidamente a los cambios que realiza la empresa?

Gráfico N° 20



Interpretación:

Según el gráfico N° 20 se observa que el 80% de los encuestados refieren que siempre se adaptan rápidamente a los cambios que realiza la empresa y el 20% indican que casi siempre se adaptan rápidamente a los cambios que realiza la empresa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

- Después de poner en marcha las estrategias planteadas a la Gerencia se concluyó que la motivación del personal que trabaja en la empresa Corporación Macrochips S.A.C., influye de manera positiva en el desempeño laboral.
- Al mejorar los canales de comunicación, dio como consecuencia que los trabajadores tengan la confianza necesaria para poder comunicarse entre trabajadores y gerencia del malestar que venían teniendo en la empresa, logrando así cumplir con las metas propuestas por la empresa en estudio.
- Al tener un programa de reconocimiento laboral del personal por cumplimiento de logros de metas y objetivos, permitió que los trabajadores sean más competitivos y logren obtener un desempeño laboral deseado en beneficio de la empresa.
- Al ofrecer incentivos salariales como bonos y comisiones contribuyó que los trabajadores se sientan motivados permitiendo ser más productivos y competitivos.
- Al Propiciar un buen ambiente laboral como dinámicas y reuniones se observó que los trabajadores lograron desarrollar sus fortalezas, las cuales les permite aumentar el desempeño laboral esperado.

RECOMENDACIONES

- Mantener motivados a los trabajadores a través de actividades que puedan contribuir al buen desempeño laboral.
- Continuar con una buena comunicación efectiva así mismo mantener relaciones horizontales con los trabajadores.
- Realizar capacitaciones constantes con estrategias que conlleven a mejorar la motivación de los trabajadores.
- Mantener el reconocimiento a los trabajadores mensualmente por que les permite ser más competitivos y se mantengan motivados.
- Seguir propiciando un buen ambiente laboral con dinámicas fuera de la empresa por que hace que salgan de la rutina y no se llegue al absentismo laboral.

REFERENCIAS

- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Motivación para el trabajo en equipo (2a. ed.). Editorial ICB. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/105587?page=242>
- Luna, R. y Luna, R. (2007). Recursos humanos para turismo. Pearson Educación. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/53824?page=326>
- Sánchez Fernández, M. D. (2016). Gestión de recursos humanos (MF0238_3). Editorial CEP, S.L. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/51035?page=210>
- LÓPEZ, JF (2009) LINUX. Pearson HispanoAmerica Contenido. <https://upn.vitalsource.com/books/9788483225905/page/139>
- Galpin, T. J. (2013). Medir el desempeño. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/62832?page=103>

ANEXO 1

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador se le agradece responder con la mayor sinceridad, marcando con una X la respuesta según usted considera correcta.

| N° | ENUNCIADO | 1 Nunca | 2 Casi Nunca | 3 A Veces | 4 Casi Siempre | 5 Siempre |
|----|--|------------|-----------------|--------------|-------------------|--------------|
| 1 | ¿Usted se siente motivado y motiva a sus compañeros? | | | | | |
| 2 | ¿Sus superiores tienen una buena comunicación con los trabajadores? | | | | | |
| 3 | ¿Los jefes reconocen sus logros y metas? | | | | | |
| 4 | ¿Me siento comprometido con las metas? | | | | | |
| 5 | ¿Gozo de permisos o cambios de horario en caso de ser necesario? | | | | | |
| 6 | ¿Mi trabajo es monótono y causa aburrimiento? | | | | | |
| 7 | ¿Considera que merece mejor reconocimiento por el trabajo que realiza? | | | | | |
| 8 | ¿Usted es responsable del cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa? | | | | | |
| 9 | ¿Usted propone nuevas ideas para la mejora de su trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Usted se adapta rápidamente a los cambios que realiza la empresa? | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2

CAPACITACIONES A LOS TRABAJADORES



ANEXO 3

FOMENTANDO INTEGRACIÓN EN EL EQUIPO DE TRABAJO



ANEXO 3

ACTIVIDADES FUERA DE LA EMPRESA

