



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL
COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

AUTOR:

Sheyla Patricia Guachamin Santistevan

LA LIBERTAD-ECUADOR

SEPTIEMBRE – 2022



**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL
COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021.**

AUTOR:

GUACHAMIN SANTISTEVAN SHEYLA PATRICIA

TUTORA:

Ing. ALEJANDRO LINDAO CAROLA, MSc.

Resumen

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio de motivación y desempeño laboral que poseen los colaboradores de la casa comercial COMECSA, situado en el cantón La Libertad, para posteriormente ejecutar el objetivo general de estudio que consiste en proponer estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral. La metodología aplicada se centra en la investigación descriptiva, con enfoques cualitativo y cuantitativo, haciendo uso del método inductivo y deductivo, para ello se aplicaron la técnica e instrumentos de recolección de información, llegando a los resultados obtenidos se logró detectar diversas falencias, que deben ser gestionadas mediante el desarrollo de estrategias para mantener un alto grado de motivación, fomentando el compromiso organizacional que fortalezca al desarrollo y el éxito de la empresa.

Palabras claves: Estrategias, motivación, compromiso, desempeño laboral.



**MOTIVATION AND WORK PERFORMANCE IN THE COMECSA
COMMERCIAL HOUSE OF THE CANTON LA LIBERTAD, YEAR 2021.**

AUTOR:

GUACHAMIN SANTISTEVAN SHEYLA PATRICIA

TUTORA:

Ing. ALEJANDRO LINDAO CAROLA, MSc.

Abstract

The present research work focuses on the study of motivation and work performance that the collaborators of the COMECSA commercial house have, located in the canton La Libertad, to subsequently execute the general objective of the study, which consists of proposing motivation strategies for improvement of job performance. The applied methodology focuses on descriptive research, with qualitative and quantitative approaches, using the inductive and deductive method, for which the technique and instruments for collecting information were applied, reaching the results obtained, it was possible to detect various shortcomings, that must be managed through the development of strategies to maintain a high degree of motivation, promoting organizational commitment that strengthens the development and success of the company.

Keywords: Strategies, motivation, commitment, job performance.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021, elaborado por el Sra. Sheyla Patricia Guachamin Santistevan, egresado de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



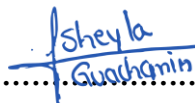
Ing. Alejandro Lindao Carola, MSc.

PROFESOR TUTOR

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Sheyla Patricia Guachamin Santistevan con cédula de identidad número 2400062168 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

A handwritten signature in blue ink that reads "Sheyla Guachamin". The signature is written over a horizontal dotted line.

GUACHAMIN SANTISTEVAN SHEYLA PATRICIA

C.C. No.: 2400062168

Agradecimiento

En primer lugar, le doy gracias a dios porque es el que me permite vivir cada día, por estar siempre conmigo, por darme salud y fortaleza para hacer realidad este sueño de ser una profesional.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quién me acogió en sus aulas para formarme como una profesional de la República del Ecuador.

A mi esposo por ser una buena persona que siempre está conmigo motivándome para salir adelante para que pueda cumplir mis sueños.

A mis padres por ser el pilar fundamental de mi vida que día a día me motivan para que siga mis estudios universitarios.

De igual manera quiero agradecer a la Ing. Carola Alejandro Lindao por su ayuda y por guiarme en este proceso del trabajo de Titulación.

Sheyla Guachamin Santistevan

Dedicatoria

A Dios por darme inteligencia y sabiduría, por no dejarme rendir en los duros momentos.

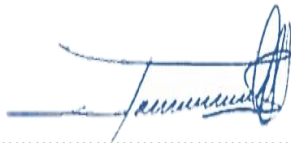
A mi esposo por ser mi inspiración, por ser generoso y comprensivo.

A mis padres por su apoyo y motivación por todo lo que han hecho por mi persona, por inculcarme en los estudios, por su carácter que hicieron que me siga esforzando.

A mis hermanas y a mi hermano por siempre acompañarme porque son la persona más importante en mi vida, esto es dedicado a ellos para que también puedan seguir adelante esforzándose por ser unos profesionales y que me vean como un ejemplo a seguir.

Sheyla Guachamin Santistevan

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....
Lic. José X. Tomalá Uribe, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



.....
Ing. Lorena Reyes, PhD.
PROFESORA ESPECIALISTA



.....
Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESORA GUIA DE LA UIC



.....
Lcda. Sandra Saltos Burgos
SECRETARIA

ÍNDICE

Introducción.....	14
Capítulo 1	19
Marco Teórico	19
1.1. Antecedentes	19
1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos.....	21
1.2.1. Motivación	21
1.2.2. Motivación Extrínseca	22
1.2.3. Remuneración.....	22
1.2.4. Incentivos	23
1.2.5. Condiciones Laborales.....	23
1.2.6. Motivación Intrínseca	24
1.2.7. Desarrollo Personal.....	24
1.2.8. Reconocimientos	25
1.2.9. Reto.....	25
1.2.10. Desempeño Laboral	26
1.2.11. Evaluación de Desempeño	27
1.2.12. Evaluación de Desempeño de 360°	27
1.2.13. Evaluación del Empleado.....	28
1.2.14. Evaluación del Gerente	28
1.2.15. Autoevaluación.....	29
1.2.16. Estructura Organizacional.....	29
1.2.17. Manual de Funciones	30
1.2.18. Manual de Procesos	30
1.2.19. Seguimiento de Mejora Continua	31
1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos y/o Legales	31
1.3.1. Fundamentos Sociales.....	31
1.3.2. Fundamentos Psicológicos	32
1.3.3. Fundamentos Legales	33
Capitulo II	36
Metodología.....	36
2.1. Tipos de Investigación	36
2.2. Métodos de la Investigación.....	36
2.3. Población y Muestra	37

2.4. Diseño de Recolección de Datos	38
Capítulo III	40
Resultado y Discusión.....	40
3.1. Análisis de Datos	40
3.1.1. Análisis de los Resultados de la Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la Casa Comercial COMECSA.	40
3.1.2 Análisis de los Resultados de la Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.	43
3.2 Discusión.....	55
Propuesta	57
Introducción	57
Objetivos.....	58
Objetivo General.....	58
Objetivos Específicos.....	58
Datos de la Empresa	58
Visión	59
Objetivos.....	59
Estrategias Motivacionales a Implementarse Para Mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.	59
Conclusiones.....	63
Recomendaciones	64
Referencias	65
Apéndices	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Muestra</i>	38
Tabla 2 <i>Género</i>	43
Tabla 3 <i>Edad</i>	44
Tabla 4 <i>Motivación</i>	45
Tabla 5 <i>Remuneración</i>	46
Tabla 6 <i>Clima Laboral y Condiciones de Trabajo</i>	47
Tabla 7 <i>Desarrollo Personal</i>	48
Tabla 8 <i>Reconocimiento</i>	49
Tabla 9 <i>Relación Laboral</i>	50
Tabla 10 <i>Evaluación de Desempeño</i>	51
Tabla 11 <i>Manual de Funciones</i>	52
Tabla 12 <i>Seguimiento de Mejora Continua</i>	53
Tabla 13 <i>Estrategias Motivacionales</i>	54
Tabla 14: <i>Plan de Acción de las Estrategias a Aplicarse a la Casa Comercial COMECSA</i>	61
Tabla 15: <i>Cronograma de Actividades</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Género</i>	43
Figura 2 <i>Edad</i>	44
Figura 3 <i>Motivación</i>	45
Figura 4 <i>Remuneración</i>	46
Figura 5 <i>Clima Laboral y Condiciones de Trabajo</i>	47
Figura 6 <i>Desarrollo Personal</i>	48
Figura 7 <i>Reconocimiento</i>	49
Figura 8 <i>Relación Laboral</i>	50
Figura 9 <i>Evaluación de Desempeño</i>	51
Figura 10 <i>Manual de Funciones</i>	52
Figura 11 <i>Seguimiento de Mejora Continua</i>	53
Figura 12 <i>Estrategias Motivacionales</i>	54
Figura 13 <i>Estrategias</i>	60
Figura 14 <i>Entrevista</i>	76
Figura 15 <i>Entrevista realizada al Jefe de Recursos Humanos</i>	76
Figura 16 <i>Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA</i>	77
Figura 17 <i>Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA</i>	77
Figura 18 <i>Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA</i>	78
Figura 19 <i>Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA</i>	78

ÍNDICE DE APÈNDICES

Apèndice 1:Matriz de Consistencia	71
Apèndice 2: Matriz de Operacionalización	72
Apèndice 3: Guia de Entrevista	73
Apèndice 4: Guía de Encuesta.....	74
Apèndice 5: Fotografias	76
Apèndice 6: Cronograma de Tutorías de Titulación.....	79
Apèndice 7: Carta Aval.....	80
Apèndice 8: Certificado Antiplagio	81

Introducción

En la actualidad a nivel mundial las empresas están expuestas a grandes desafíos, que implican cambios organizacionales para cumplir con sus objetivos, donde la motivación y desempeño laboral juegan un rol muy importante debido a que gran parte de la actividad laboral en una organización desean alcanzar un alto nivel de desempeño. Cabe recalcar que los empleados son el motor principal de la empresa razón por la cual deben ser motivados para mantener el compromiso de cumplir correctamente sus funciones con mayor productividad con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo.

A nivel regional las empresas traen consigo consecuencias positivas como la creación de empleo y la contribución al crecimiento económico las cuales buscan satisfacer determinadas necesidades. En este sentido los trabajadores realizan un adecuado desempeño laboral los mismos que se encuentran motivados para tener una autorrealización, sentirse competente y útil, esto se trata de dar respuesta a la motivación para tener un crecimiento al sentirse realizado.

En Ecuador las empresas están en la búsqueda de técnicas y tácticas que permitan mejorar el rendimiento laboral de sus empleados lo que proporciona insumos valiosos para mejorar el proceso de liderazgo gerencial, pues la motivación es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados para así mantener un ambiente agradable y proactivo con el objetivo de cumplir las metas empresariales.

En su mayoría las empresas de la provincia de Santa Elena buscan que el empleado desempeñe sus funciones con éxito ya que existen deficiencias en el desempeño a causa de la desmotivación en donde la comunicación y el reconocimiento

son aspectos en los que se debe trabajar. Por esta razón la presente investigación se enfoca en identificar cuáles son los factores de motivación que se llevan a cabo para mantener a sus empleados motivados dentro de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad, con la finalidad de determinar su vinculación con el desempeño laboral para poder crecer, progresar y avanzar por el camino adecuado.

Dentro del **planteamiento del problema** se evidencia que, a nivel internacional, nacional y local, existen empresas que carecen de conocimiento en cuanto a la correcta gestión de talento humano, lo que limita a tener un buen desempeño laboral debido a la desmotivación. Enfocándonos a esta problemática, existen factores para gestionar el cambio de la organización, entre los cuales se encuentran, ausencia de incentivos, ausencia de reconocimiento, autorrealización y clima laboral.

En el mundo laboral olvidan la manera de motivar al personal de trabajo, es ahí donde empiezan a surgir problemas de motivación y desempeño, por esta razón se debe fomentar estrategias para tener una buena productividad, logrando una verdadera iniciativa en el trabajador, por ende, se verá el beneficio que mejorara aún más sus actividades que realizan diariamente, ya que el éxito depende de su equipo de trabajo debido a que es necesario brindar comodidades para obtener los resultados deseados.

Esta información antes mencionada permite **formular el problema** de investigación, realizando la siguiente interrogante que se detalla a continuación.

¿De qué manera la motivación contribuye a mejorar al desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad, año 2021?

Ante lo expuesto se determina el siguiente Objetivo General para el presente estudio de investigación.

Proponer estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Para alcanzar el cumplimiento del objetivo general se establecen los **objetivos específicos**:

- Analizar la situación actual de la casa comercial COMECSA en cuanto a la motivación y desempeño laboral.
- Identificar los factores motivacionales que intervienen en el desempeño laboral.
- Diseñar estrategias de motivación que permitan potenciar y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

En relación a la **Justificación Teórica** de la presente investigación se respalda en los diferentes argumentos sobre la motivación y desempeño laboral, los autores mencionan que es importante tener un buen desempeño dentro la empresa, por tal razón que se debe evidenciar como contribuyen estos factores en el trabajo para mantener motivados a los empleados con la finalidad de aumentar la satisfacción de su entorno laboral.

Si bien es cierto la desmotivación causa insatisfacción en el trabajo por tal razón no se llevan a cabo las funciones laborales con responsabilidad, en esta investigación se busca implementar los principales factores que ayuda a mantener

motivados a las personas que laboran en la casa comercial COMECSA, desde el punto de vista se justifica diversas soluciones que se le da a la problemática con el fin de contribuir con el desempeño laboral y que los resultados de este estudio pueda beneficiar a todos los trabajadores de la organización, así brindar un mejor rendimiento.

El presente estudio se basa en un tipo de investigación descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo tomando en consideración la técnica de encuesta y entrevista.

Siendo de esta manera se plantea la siguiente **idea a defender**: La motivación fortalece el desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad.

Es así que la presente investigación ha sido desarrollada por 3 capítulos que se detallan a continuación.

El **capítulo I** está compuesto por el desarrollo del marco teórico, la revisión de antecedentes, las bases teóricas de cada variable, dimensiones e indicadores de la misma manera se encuentran los fundamentos sociales, psicológicos y/o legales.

Dentro del **Capítulo II** se describe la metodología lo cual contiene el tipo de investigación, métodos, población, muestra y el diseño de recolección de datos para obtener la información.

En el **Capítulo III** se detallan los resultados y discusión de la investigación mediante el análisis de datos y su discusión que permite saber cuáles son esos hallazgos claves que sustenta la investigación.

Finalmente, el trabajo presenta el último apartado que corresponde a las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1

Marco Teórico

1.1. Antecedentes

En un estudio realizado por (Zamora Reyes, 2019) en su trabajo de investigación titulado “*Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del GAD municipal, cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018*”, siendo un trabajo de investigación ejecutado en el Cantón Salinas, cuyo método de investigación es de carácter deductivo, inductivo y analítico, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, que tiene como objetivo general proponer estrategias de motivación para la mejora del desempeño de los trabajadores del GAD. Este trabajo obtiene como resultados que el 61,15% de los encuestados se encuentran satisfechos en lo que corresponde a la satisfacción social de la empresa, mientras que el 25,48% están totalmente satisfechos, por otra parte, el 13,38% le es indiferente, como conclusión se considera que es necesario tener un buen ambiente laboral para llevar a cabo su trabajo, es por esto que las empresas evalúan el desempeño para lograr medir el grado de eficacia y eficiencia de los trabajadores que cumplen con sus actividades laborales.

(Manjarrez & Boza, 2020) en su estudio realizado y publicado con el tema “*Motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*”, manifiesta que en el ámbito laboral todas las organizaciones tienen marcada la importancia de la motivación como un aspecto fundamental para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral, que contribuyan al cumplimiento de sus metas cuyo objetivo general es diagnosticar la situación actual en relación a la motivación y el desempeño laboral de los empleados. Este es un estudio de investigación con enfoque cualitativo, cuyo alcance fue descriptivo,

orientado a buscar tendencias de grupo o población, utilizando técnicas de recolección de información mediante encuesta y entrevista que con el propósito de recolectar toda la información necesaria para llevar a cabo este estudio. Como resultado los autores consideran que es necesario reconocer el ambiente, el trato, las condiciones y el reconocimiento en el trabajo que fortalezcan las motivaciones para lograr que los empleados cumplan sus funciones a cabalidad. Por lo que se llegó a la conclusión que los trabajadores buscan desarrollar sus tareas con entusiasmo y a la vez tener una buena comunicación para tener un buen ambiente laboral que les permita estar motivados para contribuir con las metas institucionales.

Así mismo otra de la tesis que genera un aporte fundamental es *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A de la provincia de Pichincha”* cuyo estudio fue ejecutado en la provincia de Pichincha y realizado por (Cadena, 2019) quien menciona que las empresas están ligadas con el desempeño de los trabajadores que buscan satisfacer determinadas necesidades. En virtud a lo expuesto se persigue como objetivo general analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A de la provincia de Pichincha, realizando una investigación cuantitativa-descriptiva de tipo exploratorio no experimental mediante la técnica de herramientas de encuesta y cuestionario. Dicho estudio dejó como resultado que los colaboradores trabajan con entusiasmo, brindan una excelente calidad de trabajo, por otro lado se llegó a la conclusión que la práctica de la motivación y el desempeño laboral comparten un enlace mutuo para llegar a los objetivos de una organización es decir que los estudios señalan que existe una relación entre estas dos variables debido a que son útil en una empresa para que se pueda desempeñar de una mejor manera y así tomar decisiones con el fin de fortalecer la motivación dentro de la organización.

1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos

1.2.1. Motivación

(Moyano & Rodríguez, 2019) Mencionan que la motivación proviene del latín moveré (mover), es un proceso fundamental que ayuda a entender el comportamiento humano. Pero cuando se trata de una persona motivada no debe confundirse ese estado con una cualidad o características personales, porque la motivación es una variable dinámica que se produce entre una persona y el entorno en el que vive.

(Correa & Bolívar, 2016) Definen a la “motivación como un tema muy relevante en el ámbito laboral, impulsa las acciones de las personas y se convierte en un elemento esencial que orienta a realizar acciones específicas para perseguir sus metas”.

La motivación hace referencia al deseo de una persona para hacer su trabajo de la mejor manera posible, o de ejercer el máximo esfuerzo para desempeñar correctamente sus actividades. La motivación llena de energía, dirige y mantiene el comportamiento humano con un buen ambiente laboral. (Gómez, 2019)

La motivación es un factor fundamental dentro de una empresa, de esta manera pueden llegar a tener una mejor responsabilidad y esforzarse al máximo en la realización de las tareas encomendadas, por ende la principal fortaleza de una empresa es mantener y dirigir a sus empleados hacia sus objetivos, esto hará que los resultados de su productividad sean notables gracias a la satisfacción tanto del trabajador como la empresa.

1.2.2. Motivación Extrínseca

(Arrabal, 2018) Indica que la motivación extrínseca hace referencia al motivo final por el que actúa una persona en realizar un determinado trabajo o actividad. Una persona extrínsecamente motivada realizara su labor, incluso si tiene poco interés de hacerla, debido a la satisfacción anticipada que obtendrá por medio de una recompensa.

En cuanto a la motivación extrínseca nos menciona que se refiere al comportamiento impulsado por recompensas externas ya que es una herramienta útil para mantener motivadas a las personas, en este caso se caracterizan por ser disciplinadas a la hora de alcanzar sus metas, es decir que este tipo de motivación se basa en desarrollar un excelente trabajo para recibir algo a cambio.

1.2.3. Remuneración

La remuneración, sueldo o salario en general, constituye el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones el cuál ofrecen su tiempo y esfuerzos, a cambio reciben dinero u otros beneficios que representan un intercambio entre derechos y responsabilidades entre el empleado y el empleador. (Prieto, 2022)

De esta forma se puede definir a la remuneración como una retribución de dinero de un servicio establecido pagado por el empleador al empleado por sus funciones y labores desempeñadas la misma que comprende todo tipo de compensaciones como sueldos, salarios, retribuciones con el fin de motivar a los colaboradores para que tengan un buen rendimiento laboral.

1.2.4. Incentivos

Los incentivos laborales como una herramienta gerencial ha generado un gran impacto en la satisfacción laboral, a su vez constituye una manera de distribuir los beneficios obtenidos por el éxito de la organización, mediante los resultados logrados y que los trabajadores van generando por el aumento de la productividad en función a lo que realiza. (Dávila, 2022)

En cuanto a los incentivos se puede manifestar que es un elemento que impulsa a una persona a mejorar ciertos aspectos para lograr una determinada conducta, por ende es una recompensa que se brinda para motivar a uno o más terceros con la finalidad de mejorar la productividad laboral y aumentar la eficiencia de las empresas.

1.2.5. Condiciones Laborales

(Sánchez & García , 2017) Consideran que las condiciones laborales son concebidas como un conjunto de circunstancias y características, que se basa en el estado del ambiente del trabajo relacionado con la seguridad e higiene. En este sentido se establecen normas que deben cumplir para que los trabajadores tengan las suficientes garantías de seguridad física, así como para su salud.

En conclusión, son factores o características que se encuentran dentro del entorno de trabajo que se relaciona con el aspecto físico y social del personal donde se busca proteger a los empleados para mejorar el desempeño y la calidad de vida del trabajador.

1.2.6. Motivación Intrínseca

(Fischer & Aguilar, 2021) Manifiestan que la motivación intrínseca proviene del interior propio del individuo y representa un impulso para aprender cosas nuevas sin necesidad de ningún incentivo lo que ayuda a lograr un equilibrio entre competencia y colaboración entre el equipo de trabajo, puesto que favorece tener un adecuado ambiente laboral.

Dicho de otra manera, las personas que están motivadas intrínsecamente son más probable que se involucren en realizar una actividad de forma voluntaria para demostrar sus habilidades y a la vez afrontar nuevos retos, uno de los beneficios de este tipo de motivación es que aumenta el compromiso de los trabajadores para apoyar a su organización.

1.2.7. Desarrollo Personal

(Mego & Ramírez, 2021) Definen al desarrollo personal como un proceso de superación mediante el cual las personas llegan a demostrar sus potencialidades, habilidades y fortalezas para seguir adelante desarrollando satisfactoriamente varias facetas siendo un factor determinante para el cumplimiento de sus objetivos laborales como personales.

Se entiende por desarrollo personal la autorrealización de una persona que logra un camino de transformación y excelencia debido a que su idea es ampliar sus conocimientos a su vez superar sus miedos, con ello alcanzar el liderazgo lo que impulsa a ser más productivos.

1.2.8. Reconocimientos

Se define como el conjunto de estrategias que utilizan las organizaciones para premiar a sus colaboradores, como una muestra de gratitud por el buen desempeño que brinda, de tal manera que cuando reciben ese reconocimiento muestran una conducta positiva, seguridad en sí mismo, confianza y por ende un mayor compromiso con la empresa. (Cepeda & Salguero, 2015)

El reconocimiento laboral se utiliza para expresar gratitud hacia los empleados por el buen trabajo que realizan ya que cada uno poseen distintas habilidades y logros que deben ser valorados, al mismo tiempo es importante para motivarlos en el lugar de trabajo fortaleciendo el compromiso hacia el éxito de la empresa.

1.2.9. Reto

(Miranda, 2016) Menciona que el “reto consiste en lograr que las personas se sientan y actúen como socios de la organización, participen activamente en el proceso de desarrollo continuo para su crecimiento personal y organizacional que sean los protagonistas del cambio y las mejoras”.

Se entiende por reto uno de los desafíos que se debe enfrentar un trabajador para demostrar su capacidad al realizar sus funciones tomando decisiones sobre su futuro laboral, por ello es necesario proyectar un estilo de dirección orientado hacia el entendimiento entre la empresa y hacia el mismo para su formación profesional y el crecimiento de la empresa.

1.2.10. Desempeño Laboral

Según la definición que usa Chiavenato precisa al desempeño laboral como una tarea o comportamiento percibidos de los colaboradores ya que son necesarios para lograr los objetivos planteados de la empresa en el que confirma que un óptimo desempeño laboral es la capacidad más importante de la organización. (Sánchez Y. , 2018)

(Bohórquez & Pérez, 2020) Mencionan que el desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignadas, cuyo desarrollo es el trabajo, es por ello que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir la eficiencia y eficacia con que realizan sus trabajos.

(Olivera & Leyva, 2021) Definen al desempeño laboral como la capacidad que tiene la persona para la creación y realización de sus labores en un menor tiempo, con esfuerzo y dedicación, que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan constituyendo estrategias para lograr los objetivos.

De acuerdo a lo que mencionan los autores, el desempeño laboral involucra el rendimiento de los trabajadores dentro de una empresa demostrando su responsabilidad y compromiso en su ámbito, tiene que ver con las habilidades, experiencias, actitudes, etc., buscando más una calidad de trabajo que cantidad, con el fin de identificar sus falencias para garantizar un buen desarrollo organizacional.

1.2.11. Evaluación de Desempeño

(Rivero, 2019) Expresa que la evaluación de desempeño es un procedimiento organizado y sistemático para medir, evaluar e influir en los rasgos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así determinar el mérito de una persona en la realización de sus funciones del cargo que ocupa, con el fin de ver en que medida es productivo el empleado.

Es decir, la evaluación de desempeño es un proceso sistemático que se ve reflejado en la actitud del trabajador y la responsabilidad con la que se caracteriza al desarrollar sus actividades en su puesto de trabajo evaluando sus fortalezas y debilidades donde se pretende medir el desempeño con relación a las expectativas que se obtuvo desde el primer momento de empezar a laborar.

1.2.12. Evaluación de Desempeño de 360°

La evaluación de desempeño de 360° es uno de los métodos más completos, que sirve para la medición del desempeño de las personas sobre competencias profesionales y personales, este modelo está vinculado entre la participación de agentes internos y externos con el que interactúa el trabajador en el desempeño de sus actividades diarias. Entre los agentes internos se encuentran los jefes, compañeros y subalternos y en los externos se encuentran los clientes y proveedores. (Torres, 2017)

Es una herramienta de gestión de talento humano que consiste en una evaluación, es utilizado para medir las competencias de los colaboradores cuya finalidad es dar retroalimentación para mejorar su rendimiento y comportamiento fomentando el trabajo en equipo para que entre ellos realicen alguna crítica constructiva.

Por otro lado, podemos distinguir distintos tipos de evaluaciones teniendo en cuenta a las personas que se encargan de realizarlas entre ellos tenemos los siguientes:

1.2.13. Evaluación del Empleado

La evaluación por parte del empleado consiste en “un proceso mediante el cual los empleados son quienes valoran a su superior, quienes también son una fuente relevante de información”. (Rodríguez , 2017)

Es decir, la evaluación de los empleados es realizada a su responsable, de tal manera que se debe evaluar la calidad de su desempeño, es por ello que se hace necesario que entiendan la importancia de la necesidad de evaluar el desempeño de los empleados; unos y otros necesitan de su retroalimentación sobre sus esfuerzos.

1.2.14. Evaluación del Gerente

(Capello & Giono, 2015) Indican que” la evaluación es realizada por el gerente a cada uno de los trabajadores que están a su cargo, en la mayor parte es el responsable del desempeño de sus subordinados, estableciendo medios y criterio para dicha evaluación”.

En este caso el gerente es el encargado de evaluar el desempeño de todas las personas que conforman parte de la empresa, proporcionando información sobre el desempeño que ha tenido anteriormente el individuo, lo cuál es procesado para generar un informe que es coordinada por el área de Recursos Humanos.

1.2.15. Autoevaluación

(Matabanchoy & Álvarez, 2019) Mencionan que la autoevaluación es una valoración que realiza el propio empleado, grupo o instituciones de acuerdo a los aspectos establecidos por el área de recursos humanos que a través de esta técnica de evaluación brinda a los trabajadores herramientas que les permitan el establecimiento de planes de mejora en su puesto de trabajo.

La autoevaluación de desempeño es una técnica para el área de recursos humanos donde evalúan los hallazgos sobre la percepción que tienen los trabajadores hacia su propias funciones que realizan, tanto en habilidades como en oportunidades de mejora para que puedan tomar una autocrítica sobre su rendimiento.

1.2.16. Estructura Organizacional

(Brume, 2019) Indica que la estructura organizacional se basa en la manera que se divide y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y colaboradores, normalmente los departamentos, se pueden estructurar en formas básicas por funciones para establecer una adecuada estructura en cuanto a las divisiones de las actividades.

La estructura organizacional es un sistema utilizado dentro de una organización que constituye una serie de funciones para que las personas puedan coordinarse y orientarse asumiendo sus responsabilidades mediante el buen desempeño de manera que todos trabajen con el mayor rendimiento posible llevando un control sobre las tareas que debe desempeñar cada uno.

A continuación, se detallan los instrumentos técnicos cuyo propósito es de describir la estructura de la organización señalando sus responsabilidades asignadas:

1.2.17. Manual de Funciones

(Villafuerte, 2018) Manifiesta que el manual de funciones es manejado por el departamento o unidad de talento humano de la empresa, que permite conocer detalladamente las actividades que realizan sus colaboradores para una buena gestión donde describe de manera clara la realización de sus funciones.

En otras palabras, un manual de funciones es un instrumento laboral donde se establecen lineamientos y políticas que favorece el desarrollo de un eficiente proceso de evaluación que permite la planificación del recurso humano para determinar las responsabilidades de los empleados.

1.2.18. Manual de Procesos

Un manual de proceso también conocido como un manual de procedimiento es un documento formal donde se constituye información que esté al alcance del personal, sirve como una herramienta organizacional, debido a que es donde se estipulan los reglamentos, políticas, normas y sanciones todo aquello son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades. (Charris & Gasparini, 2018)

Es decir que el manual de procesos consiste en un documento de información bien detallada y ordenada que contiene instrucciones para una buena gestión que debe ser leído por todo el personal, en este se deben acatar los reglamentos establecidos con responsabilidad desarrollando adecuadamente sus actividades.

1.2.19. Seguimiento de Mejora Continua

(Pérez, 2017) Explica que la palabra de Kaizen sobre la mejora continua es el mejoramiento en el lugar de trabajo que involucra a todo el equipo que conforma la empresa y está orientada al proceso de planificar, revisar, actuar donde plantea transformar a sus trabajadores con alto rendimiento, capacitándolos hacia el logro de sus objetivos, como motivarlos, comprometerlos y formarlos para el autocontrol.

Toda organización reconoce la importancia de darle seguimiento a los datos obtenidos de una evaluación que permite conocer el desempeño que cada colaborador posee, y por ende toman acciones positivas para implementar acciones de mejora que se acoplen a sus necesidades lo que está ligada a tener un nivel de compromiso.

1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos y/o Legales

1.3.1. Fundamentos Sociales

La presente investigación se fundamenta en el ámbito social, considerando que COMECSA es una empresa que busca adaptarse a las nuevas necesidades del cliente, procurando realizar sus actividades con responsabilidad. Es importante mencionar que sus funciones tienen relación al ámbito social donde los individuos tienden a tener relaciones cordiales entre sí, es decir, convivir con las demás personas por lo que es de suma importancia para una buena convivencia social.

El estudio realizado está vinculado positivamente en lo social, por lo cuál, fundamento este criterio en el Art 53 de la constitución de la Republica del Ecuador, el mismo que hace referencia a “las empresas, instituciones y organismos que brinden servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacciones a los consumidores para poner en práctica sistemas de atención y reparación”.

En este apartado la relación que trae consigo la motivación con el desempeño laboral es de vital importancia en el mundo empresarial, transmiten su capacidad para ofrecer el máximo rendimiento en sus labores a realizar, como una forma de mejorar la productividad de la empresa, esto repercute de manera positiva, logrando familiarizarse con las demás personas que forman parte de la empresa.

1.3.2. Fundamentos Psicológicos

En esta investigación es importante mencionar que este fundamento está relacionado con la motivación y desempeño laboral mediante el comportamiento, actitudes y el estado emocional del personal, es la clave para que cada uno se desenvuelva de la mejor manera frente a una situación determinada de acuerdo a las condiciones en que desarrolla su trabajo.

La motivación es un proceso psicológico que se encuentra en la base de nuestra existencia que motiva a realizar con entusiasmo cualquier actividad y poder conocer el comportamiento de los seres humanos al realizar dichas acciones. Por lo tanto, es un proceso adaptivo que tiene como función impulsar y de dirigir la acción, mediante la integración de la conducta del sujeto, enfocado hacia el logro del objetivo con el único fin de tener un impacto positivo dentro del ámbito laboral.

Esto nos trata de decir que la motivación influye en el desempeño como un rasgo psicológico porque es la que dirige nuestros actos a través de estímulos positivos que se ponen en práctica, por ejemplo, las palabras alentadoras y motivadoras que promueven el estado emocional y mental del individuo, es un factor que debe formar parte del día a día entre los trabajadores, manteniendo un ambiente agradable y proactivo.

1.3.3. Fundamentos Legales

El presente trabajo de investigación está respaldado en los siguientes criterios legales que se mencionan a continuación:

La Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, es una fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas el pleno derecho a su dignidad, una vida honorable, remuneraciones y contribuciones justas.

Art. 325.- El estado garantiza el derecho al trabajo para todas las personas. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia autónomas, con inclusión de labores y cuidado humano; y como actores sociales productivo a todos los trabajadores y trabajadoras.

Art. 326.- El derecho al trabajo se respalda en los siguientes apartados:

- 1) El estado impulsará el pleno empleo y la exclusión del desempleo.
- 2) Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles.
- 4) Todo trabajo corresponderá a una remuneración.
- 5) Todos los trabajadores tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente agradable y adecuado que garantice su salud, seguridad, higiene y bienestar.
- 10) Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y llegar a un acuerdo.

Art. 328: La remuneración será justa, con un salario digno que ayude a cubrir las necesidades básicas del trabajador, así como las de su familia.

Con ello el estado garantiza a todo trabajador ejercer sus derechos que son tan imprescindibles como el derecho a llevar una vida digna, para dedicar su esfuerzo directamente a una remuneración justa de acuerdo con sus labores ejercidas solo así se verán reflejados cuando un trabajador realiza aquella función con satisfacción dentro del ámbito laboral.

Código de Trabajo

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo: El trabajo es un derecho que constituye la base de un deber social. El trabajo es obligatorio y está escrita en la Constitución.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación: El trabajador es libre para contratar y dedicar su esfuerzo a la labor lícita como un acto justo.

Ninguna persona podrá ser obligada a realizar su trabajo de manera gratuita, sin ser remunerados ya que esta impuesto por la ley; nadie debe ser obligado a trabajar sin recibir una remuneración justa lo que corresponde a un salario igual.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Las obligaciones del empleador son las siguientes:

1. - Pagar las cantidades correspondientes al trabajador, de acuerdo al contrato mediante las disposiciones de este código.
2. - Instalar los, talleres, oficinas y otros puestos de trabajo, acatando las medidas de seguridad e higiene y demás disposiciones legales que ayuden a precautelar el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

8. - Proporcionar a los trabajadores útiles, instrumentos y demás materiales que sean necesarios para la ejecución del trabajo para que este sea realizado.

Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP

Art.22. - Deberes de los servidores públicos. – A continuación se muestran los siguientes deberes de las y los servidores públicos.

- b) Cumplir con las obligaciones de su puesto de trabajo, con eficiencia, calidez, solidaridad, en función del bien colectivo que emplean en sus propias actividades.
- c) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención al público, con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

Art.23. - Derecho de las y los servidores públicos. – Los derechos irrenunciables de las y los servidores públicos son los siguientes:

- a) Gozar de una estabilidad laboral.
- b) Recibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad.
- g) Gozar de vacaciones, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en la Ley.
- i) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado que garantice su salud, integridad seguridad, higiene y bienestar.
- ñ) Ejercer el derecho integral de las capacidades humanas e intelectuales.
- q) Recibir formación y capacitación por parte del Estado, el cuál las instituciones prestaran las facilidades.

Capítulo II

Metodología

2.1. Tipos de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo Descriptivo, el cuál se llevó un proceso ordenado que contribuye a obtener toda información relevante para llevar a cabo la investigación mediante la aplicación de los instrumentos de investigación lo que se consideró la encuesta y entrevista a realizar.

El enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que se tomaran las variables de motivación y desempeño laboral de la casa comercial COMECSA con ayuda de instrumentos de recolección de datos basadas en la medición numérica, se procederá a realizar un análisis de las encuestas realizadas con ayuda del método estadístico.

También tiene un enfoque cualitativo que permitió indagar datos claves sobre los principales factores que inciden en el desempeño de los colaboradores a partir del análisis e interpretación de la entrevista corroborando la situación actual de los colaboradores, realizada desde el fenómeno de estudio para llegar a una perspectiva más clara.

2.2. Métodos de la Investigación

El método **deductivo** establece lo que va de lo general a lo particular, involucra la conceptualización de las variables al realizar la fundamentación teórica logrando llegar a la información adecuada sobre la motivación y el desempeño laboral, a través de diferentes fuentes bibliográficas, con la finalidad de verificar y establecer las causas y efectos del problema que influyen en el estudio adaptándolas a la situación que vive la casa comercial COMECSA.

El método **inductivo**, permitió el estudio de las variables, en este caso sobre la motivación y desempeño laboral de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad, estableciendo contacto directo con los trabajadores. Por medio de este método se aplicó la recolección de datos, como las encuestas que ayudaron a la obtención de información que permitió conocer los hechos para saber cómo se encontraban los trabajadores y su estado de motivación para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados obtenidos que beneficien a la entidad en referencia al tema investigado.

2.3. Población y Muestra

a) Población

La población hace referencia a la totalidad de elementos o individuos que tienen características similares y están vinculados con el tema de investigación, para esto se escogió la población total de recolección de información que fue dirigido a los colaboradores de COMECSA como muestra para la evaluación de las variables.

b) Muestra

Por lo tanto se llevará a cabo una muestra por conveniencia no probabilístico debido a que la población de la casa comercial COMECSA es un grupo pequeño y accessible para aplicar la técnica de recolección de información, se consideró necesario realizar una encuesta a 50 trabajadores, a la vez se tomará en cuenta una entrevista al Jefe de Recursos Humanos que permitirán conocer cuál es el nivel de motivación y desempeño laboral.

Tabla 1

Muestra

Población	Cantidad	Técnica
Área comercial	24	Encuesta
Área de cobranzas	26	Encuesta
Jefe de Recursos Humanos	1	Entrevista
Total	50	Encuesta

Nota: Muestra de la investigación

2.4. Diseño de Recolección de Datos

a) Técnicas

Las técnicas de recolección de información que se aplicaron en el presente estudio es la entrevista y encuesta:

Entrevista: La entrevista fue dirigida al Jefe de Recursos Humanos de COMECSA, que consistió en la recolección de información a través de un cuestionario, que permitió conocer cómo se llevan los procesos para motivar y medir el desempeño de sus trabajadores, cuya finalidad es obtener datos relevantes que estén relacionados a las variables de manera adecuada.

Encuesta: Este instrumento tiene como finalidad dar a conocer la perspectiva de cada uno mediante el grado de motivación que existe en los trabajadores y su desempeño que presentan dentro de la entidad, en este caso al personal de la casa comercial COMECSA quienes son parte fundamental e importante de este estudio. De tal manera que se procedió a realizar una encuesta para tener un análisis más claro y

detallado llegando así a una conclusión que tiene como fin darle solución a la problemática planteada.

b) Instrumentos

Guía de Entrevista: Con este instrumento se realiza una serie de preguntas dirigidas al Jefe de Recursos Humanos referente a las variables en este se detallan fácilmente información sobre el tema abordado. Además se considera que el entrevistado se sienta cómodo al momento de responder libremente su criterio para la solución del problema de estudio.

Cuestionario de Encuesta: Con este instrumento se elaboró un cuestionario de preguntas hacia los colaboradores de la casa comercial COMECSA con respecto a la motivación y el desempeño laboral que permitirá analizar de mejor manera los resultados. Esta encuesta será aplicada a 50 colaboradores, de la misma manera que se realizara un cuestionario de preguntas para medir el desempeño laboral del personal.

Capítulo III

Resultado y Discusión

3.1. Análisis de Datos

3.1.1. Análisis de los Resultados de la Entrevista al Jefe de Recursos Humanos de la Casa Comercial COMECSA.

1. ¿Qué valores se aplican dentro de la casa comercial COMECSA?

En la casa comercial COMECSA aplican valores importantes que son los principios éticos y profesionales, entre los más importantes se encuentra la responsabilidad, respeto, amor al prójimo y la lealtad son los valores que debe poseer una persona que quiera ser parte de la empresa ya que si no cuentan con todas estas cualidades no será productiva dentro de la organización, siendo de esta manera muy fundamental porque sirven como un eje de crecimiento para su desarrollo profesional.

2. ¿Cómo es la forma de motivar a los colaboradores para el desarrollo de una buena función?

La forma de motivar es brindar las herramientas necesarias para que el trabajador pueda desempeñar sus funciones con responsabilidad, estableciendo objetivos y metas para alcanzarlos, es necesario recalcar que se debe tratar con respeto a los trabajadores eso hace que ello se sientan felices y motivados asegurando que se sientan cómodos en su área laboral.

3. ¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos con su trabajo?

En toda empresa existen diferentes tipos de trabajadores, hay unos que están comprometidos con el trabajo, poseen grandes habilidades y son capaces de desarrollar sus funciones, estos son factores que hace que se involucren con los objetivos que se quiere cumplir, así mismo hay otro tipo de trabajadores en los que se debe exigirlos

un poco más para producir un trabajo de mayor calidad que hace que el cliente se sienta contento por la atención que se brindan.

4. ¿De qué forma la empresa establece los horarios de trabajo para el personal?

El Jefe de Recursos Humanos indicó que la empresa maneja un horario rotativo y que a la vez mantienen horarios fuera de las que se establecen en el código del trabajo que son 8 horas diarias debido a la demanda de cliente que reciben a diario que es de lunes a domingo, por otro lado el equipo de ventas tratan de dividirse los horarios que son de martes a domingo y de miércoles a lunes desde las 9h00 hasta las 19h00pm concediendo una hora de almuerzo.

5. ¿Considera usted que se debe dar oportunidades de crecimiento a los colaboradores?

El entrevistado mencionó que toda empresa brinda ese tipo de oportunidades para que el trabajador pueda alcanzar sus metas, pero no a todos se les da la oportunidad de crecer profesionalmente debido a que se escoge solo la persona que se ha destacado más en el área para que pueda afrontar nuevos retos.

6. ¿Qué tipos de reconocimientos reciben los colaboradores para desempeñar sus labores dentro de la casa comercial COMECSA?

Respecto a la interrogante el entrevistado mencionó que a los trabajadores se les da una recompensa que es una orden de consumo ya que tienen un vínculo con el restaurante que se encuentra afuera de la empresa de esta forma mantienen motivados a los colaboradores, sin embargo se reconoce el buen desempeño que cada uno posee.

7. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la evaluación de desempeño a los colaboradores?

Se realiza una evaluación de desempeño al año ya que no existen estándares establecidos para la evaluación, pero si están pendiente diariamente del rendimiento del trabajador supervisando sus funciones, calificando el cumplimiento de la misma y el aporte que brindan cada uno para la empresa.

8. ¿Qué tipo de políticas aplica la empresa para los colaboradores?

Existe un reglamento interno dentro de las herramientas administrativas que posee la empresa en dónde se establecen obligaciones y responsabilidades que deben cumplir todo el personal.

9. ¿De qué manera el desempeño de sus colaboradores aporta al desempeño organizacional?

En lo que corresponde a esta pregunta el entrevistado indicó que el éxito de una empresa nace de cómo se desempeñe el empleado y que aporta para la productividad de la misma, lo que hace que la organización sea más atractiva, así los trabajadores incrementan su compromiso para alcanzar las metas de la compañía.

10. ¿Considera usted que las estrategias motivacionales ayudan a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?

Con respecto a la información brindada por el entrevistado indicó que es importante tener estrategias motivacionales que ayudan a que el trabajador se sienta satisfecho y que puedan cumplir eficientemente su trabajo, esto servirá para que la empresa tengan a personas capaces, responsables, comprometidas para que finalmente se logre todas las metas propuestas y que sea una empresa querida por el cliente no por los productos que se brindan sino por tener personal dedicados a su trabajo, brindando una atención de primera.

3.1.2 Análisis de los Resultados de la Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.

Tabla 2

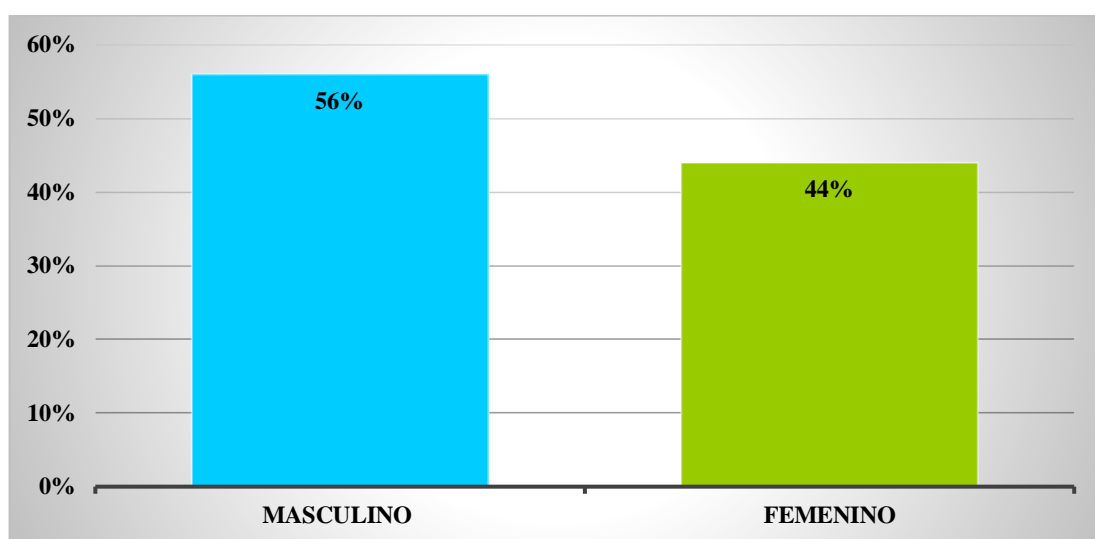
Género

Observación	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	28	56%
Femenino	22	44%
Total	50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta en base al género de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Figura 1

Género



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta en base al género de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

En base a los resultados recolectados se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores de la casa comercial COMECSA son de género masculino, por lo cuál son una parte fundamental que brindan una importante fuente de conocimientos en la presente investigación.

Tabla 3

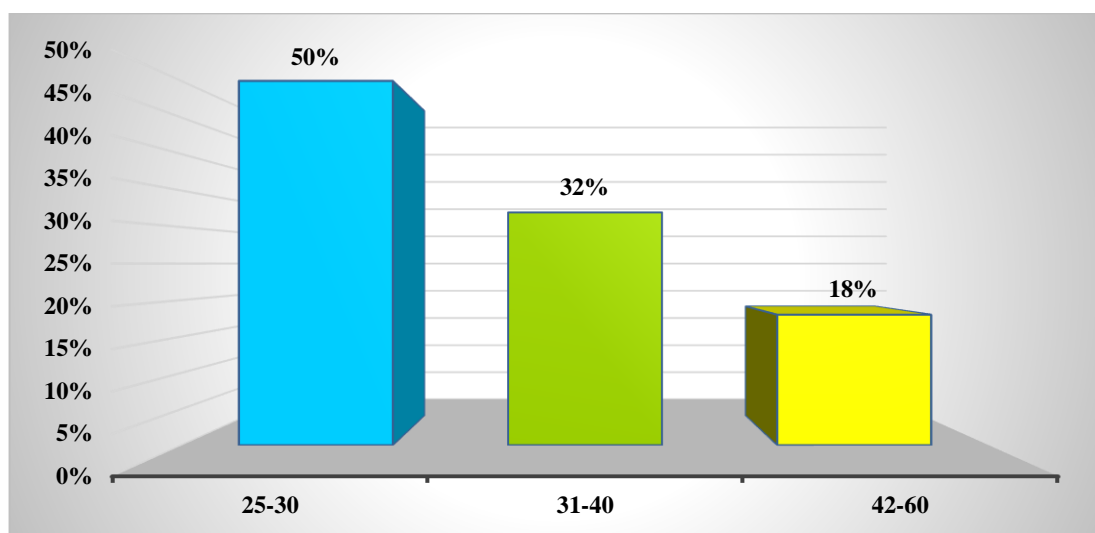
Edad

Observación	Frecuencia	Porcentaje
25-30	25	50%
31-40	16	32%
42-60	9	18%
Total	50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta en base a la edad de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Figura 2

Edad



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta en base a la edad de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Los resultados presentados hacen referencia a la edad de colaboradores encuestados en el que se evidencia que se encuentran entre los 25 a 30 años de edad, seguido de los que poseen 31 a 40 años y finalmente se encuentran las personas que poseen de 42 a 60 años.

1. ¿Se siente motivado para realizar adecuadamente su trabajo?

Tabla 4

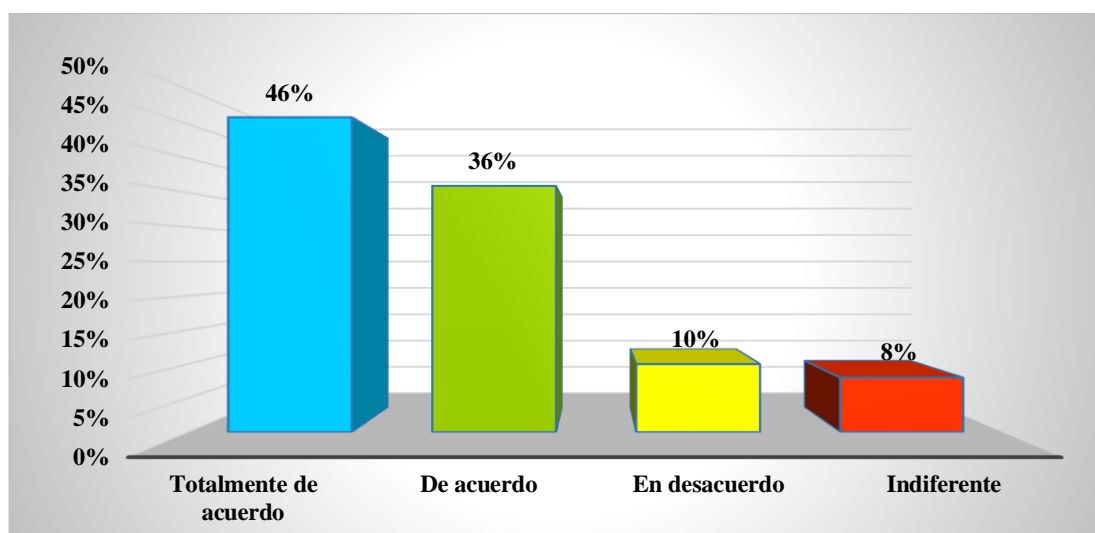
Motivación

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
1	Totalmente de acuerdo	23	46%
	De acuerdo	18	36%
	En desacuerdo	5	10%
	Indiferente	4	8%
	Total	50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores para conocer su motivación dentro de la casa comercial COMECSA.

Figura 3

Motivación



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores para conocer su motivación dentro de la casa comercial COMECSA.

En base a los resultados obtenidos la mayoría de los encuestados mencionaron que se sienten motivados para cumplir con sus funciones laborales dentro de la organización, mientras que existe un mínimo porcentaje del 8% que indica que le es indiferente que representa al personal que se sienten desmotivado.

2. ¿La remuneración que recibe está acorde a las funciones que realiza dentro de la empresa?

Tabla 5

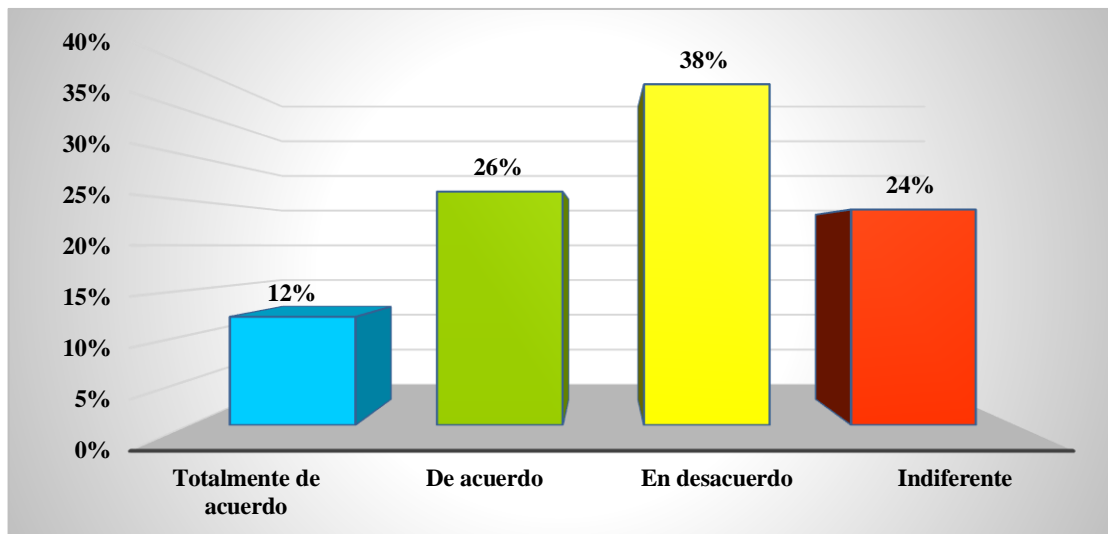
Remuneración

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
2	Totalmente de acuerdo	6	12%
	De acuerdo	13	26%
	En desacuerdo	19	38%
	Indiferente	12	24%
Total		50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo a la remuneración que reciben por su trabajo realizado en la casa comercial COMECSA.

Figura 4

Remuneración



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo a la remuneración que reciben por su trabajo realizado en la casa comercial COMECSA.

Los resultados demuestran que la mayoría de los colaboradores el 38%, están en desacuerdo en base a la remuneración que recibe por el trabajo que realizan, donde mencionaron que no es suficiente para solventar sus gastos, y el 12% se encuentran totalmente de acuerdo con la interrogante realizada.

3. ¿El clima laboral y las condiciones en las que ejerce su trabajo le permiten desempeñarse con efectividad?

Tabla 6

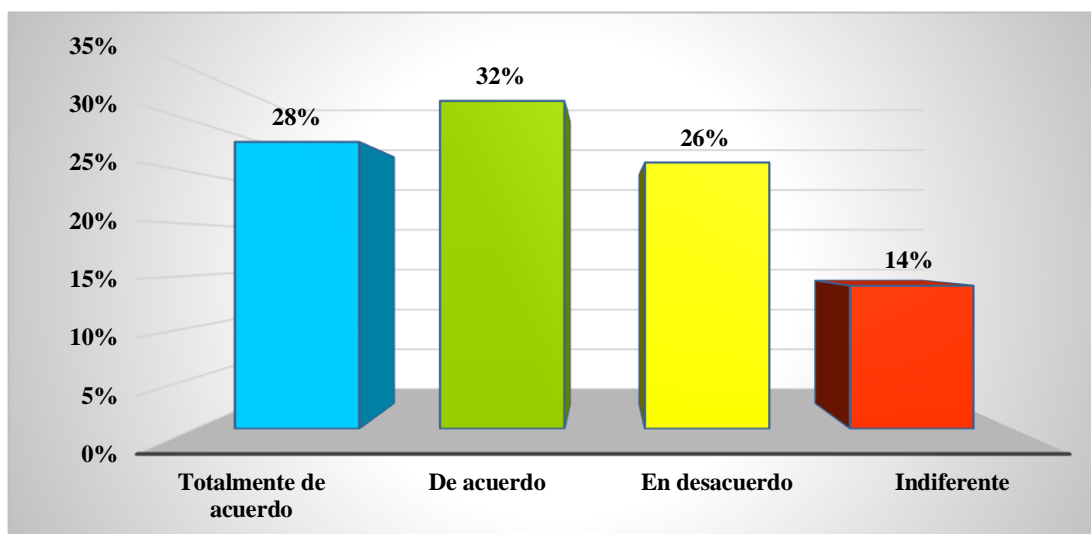
Clima Laboral y Condiciones de Trabajo

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
3	Totalmente de acuerdo	14	28%
	De acuerdo	16	32%
	En desacuerdo	13	26%
	Indiferente	7	14%
	Total	50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores en base al clima laboral y las condiciones en que realizan su trabajo.

Figura 5

Clima Laboral y Condiciones de Trabajo



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores en base al clima laboral y las condiciones en que realizan su trabajo.

Los datos demostraron que el 32% de los encuestados están de acuerdo con el clima laboral y las condiciones que ejercen su trabajo debido a que, si se proporciona un buen ambiente en sus oficinas, mientras que el 14% mencionaron que les es indiferente ya que no tienen se sienten a gusto en su lugar de trabajo.

4. ¿Considera que tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer profesionalmente?

Tabla 7

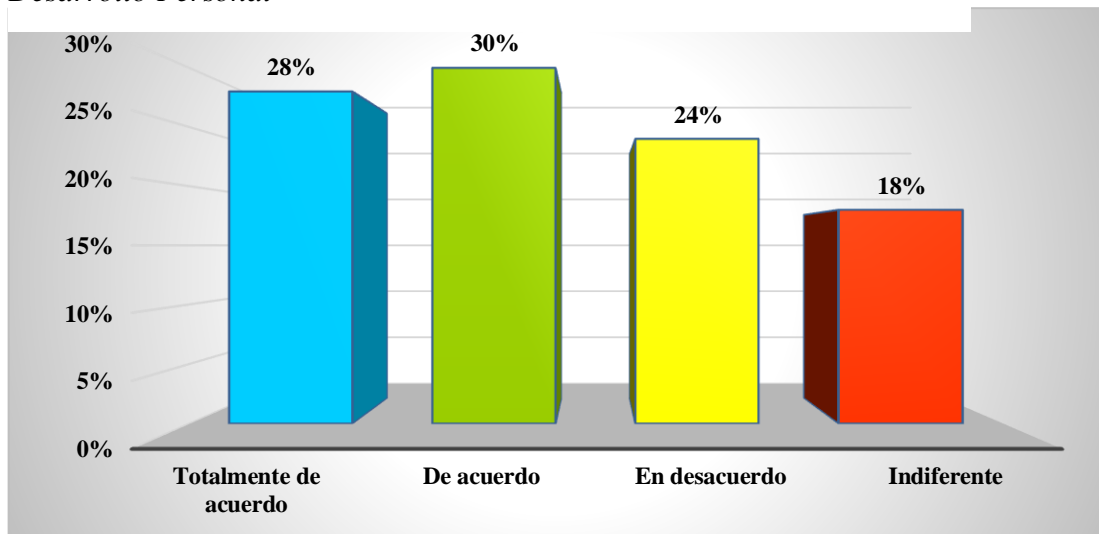
Desarrollo Personal

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
4	Totalmente de acuerdo	14	28%
	De acuerdo	15	30%
	En desacuerdo	12	24%
	Indiferente	9	18%
Total		50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo a las oportunidades que les brinda la casa comercial COMECSA para crecer profesionalmente.

Figura 6

Desarrollo Personal



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo a las oportunidades que les brinda la casa comercial COMECSA para crecer profesionalmente.

Con los resultados obtenidos acerca de las oportunidades en el trabajo el 30% de los colaboradores mencionaron que están de acuerdo debido a que es un proceso para superarse a nivel profesional, mientras que el 18% le es indiferente puesto a que no todos tienen las mismas oportunidades.

5. ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por el buen desempeño que realiza en su trabajo?

Tabla 8

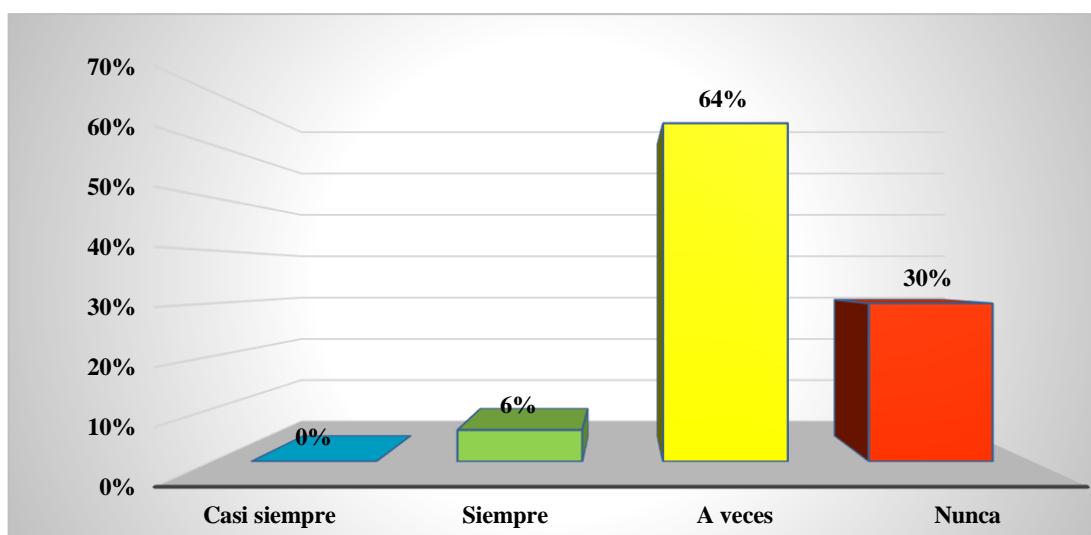
Reconocimiento

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
5	Casi siempre	0	0%
	Siempre	3	6%
	A veces	32	64%
	Nunca	15	30%
Total		50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores en base a los reconocimientos que les brinda la casa comercial COMECSA.

Figura 7

Reconocimiento



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores en base a los reconocimientos que les brinda la casa comercial COMECSA.

En cuanto a los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores el 64% a veces reciben reconocimientos por el desempeño que realizan, seguido del 30% indicaron que nunca reciben algún tipo de reconocimientos, para todos es importante así aumentan más su motivación y el compromiso.

6. ¿Cómo considera usted que es la relación laboral con sus jefes superiores?

Tabla 9

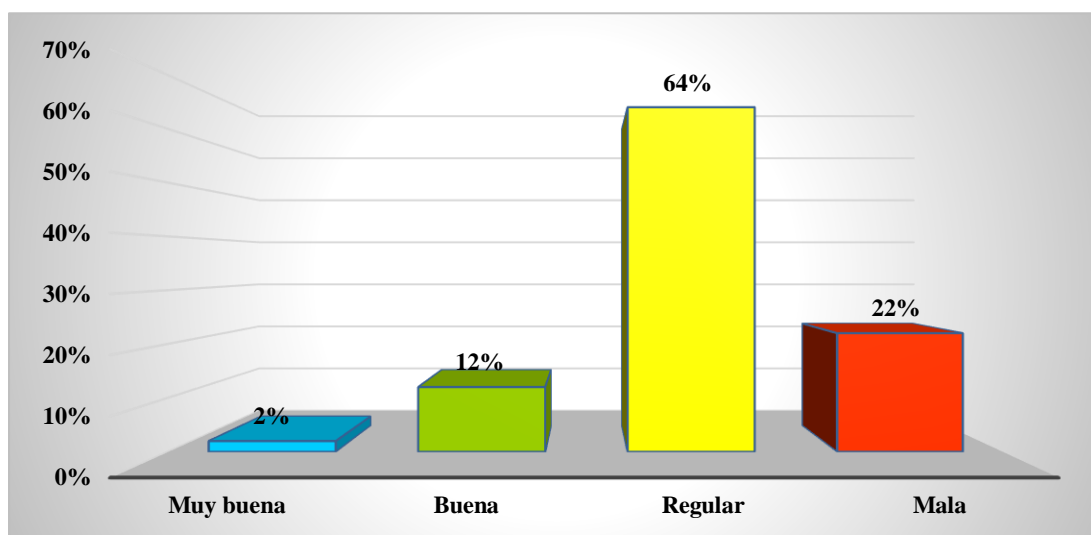
Relación Laboral

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
6	Muy buena	1	2%
	Buena	6	12%
	Regular	32	64%
	Mala	11	22%
	Total	50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores para conocer si mantienen una buena relación laboral dentro de la casa comercial COMECSA.

Figura 8

Relación Laboral



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores para conocer si mantienen una buena relación laboral dentro de la casa comercial COMECSA.

Acerca de la relación laboral el 64% de los colaboradores manifestaron que es regular, debido a que no tienen mucha comunicación con sus superiores, seguido del 22% que refleja que es mala, se evidencia que no existe una excelente relación laboral entre trabajadores y jefes, unos de los encuestados mencionaron que debe existir un vínculo con sus superiores para tener una mejor comunicación.

7. ¿Cada que tiempo le realizan una evaluación de desempeño?

Tabla 10

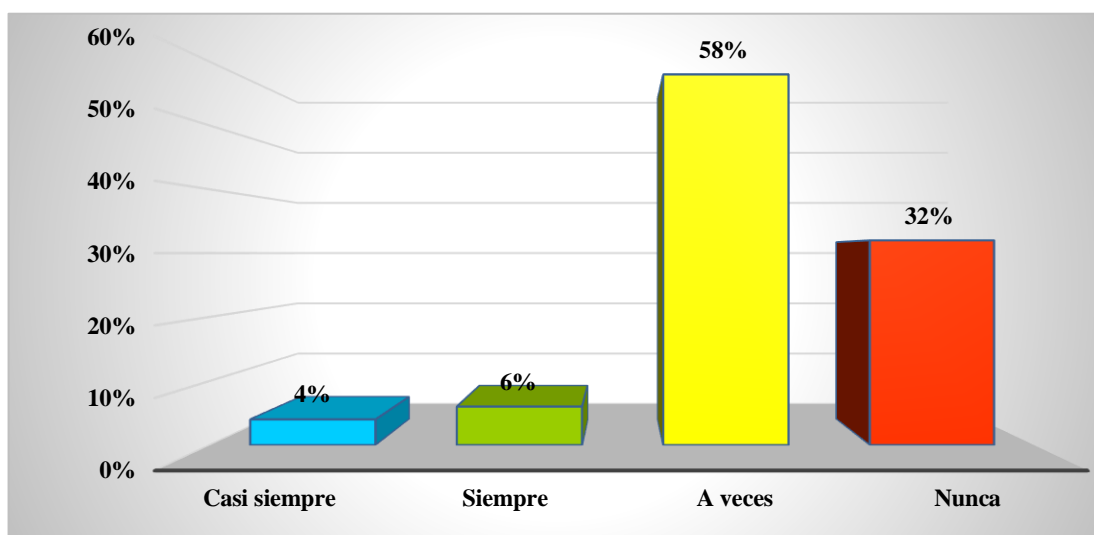
Evaluación de Desempeño

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
7	Casi siempre	2	4%
	Siempre	3	6%
	A veces	29	58%
	Nunca	16	32%
Total		50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores para conocer si realizan una evaluación de desempeño en la casa comercial COMECSA.

Figura 9

Evaluación de Desempeño



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores para conocer si realizan una evaluación de desempeño en la casa comercial COMECSA.

Debido a las perspectivas de cada colaborador el 58% indicaron que a veces se realiza una evaluación de desempeño, para ellos es importante que se lleven a cabo debido a que están preparados para asumir otros roles, el 32% manifestaron que nunca se ha realizado una evaluación de desempeño para medir su capacidad e impulsar mayor satisfacción laboral.

8. ¿En su trabajo existe algún manual de funciones que controle sus actividades laborales?

Tabla 11

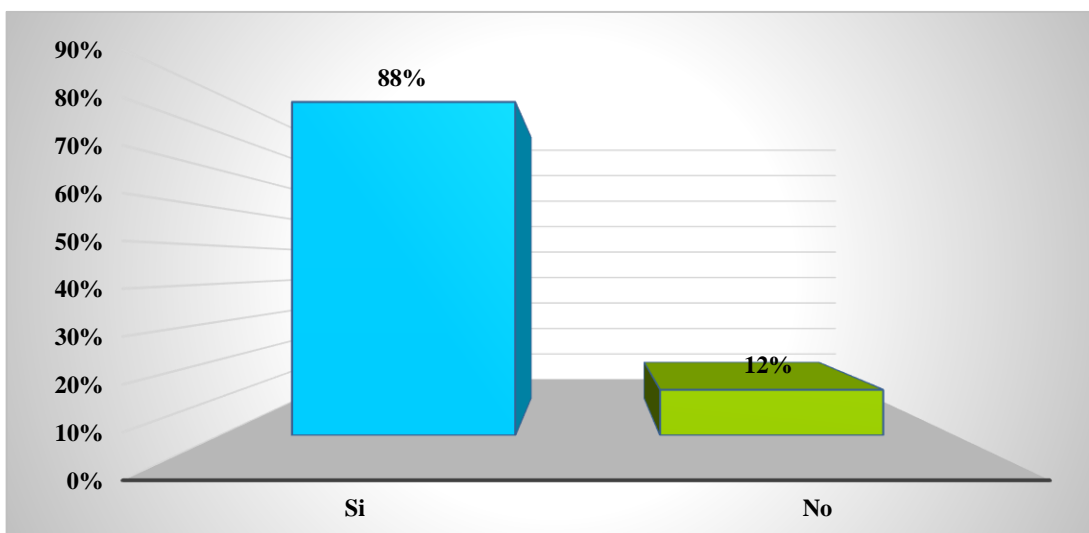
Manual de Funciones

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
8	Si	44	88%
	No	6	12%
Total		50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo al manual de funciones que existe en la casa comercial COMECSA.

Figura 10

Manual de Funciones



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo al manual de funciones que existe en la casa comercial COMECSA.

Con respecto a los datos obtenidos el 88% de los encuestados manifestaron que si existe un manual de funciones que controle sus actividades, pues esto les permite saber con claridad todas las funciones que deben realizar de acuerdo a las responsabilidades que son distribuidas a cada trabajador, sin embargo, el 12% mencionaron que no existe.

9. ¿Cada que tiempo se realizan los seguimientos de sus funciones?

Tabla 12

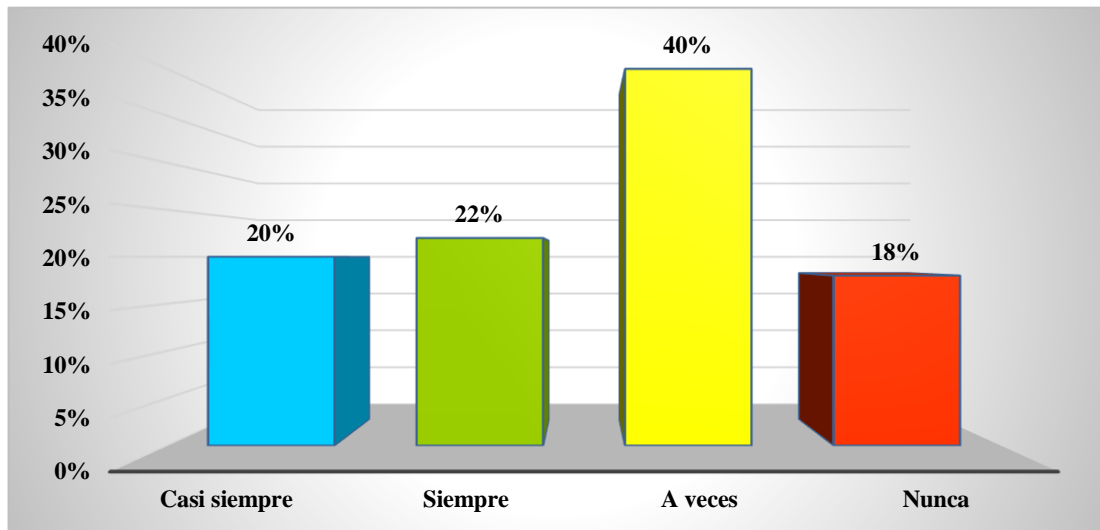
Seguimiento de Mejora Continua

Ítem	Observación	Frecuencia	Porcentaje
9	Casi siempre	10	20%
	Siempre	11	22%
	A veces	20	40%
	Nunca	9	18%
Total		50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo a los seguimientos de sus funciones en la casa comercial COMECSA.

Figura 11

Seguimiento de Mejora Continua



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores de acuerdo a los seguimientos de sus funciones en la casa comercial COMECSA.

Los datos demostraron que, el 40% de los trabajadores indicaron que a veces se realizan los seguimientos de sus funciones, mientras que el 22% dijeron que siempre, seguido del 20% manifestaron que casi siempre, sin embargo, el 18% mencionaron que nunca se realiza el seguimiento al personal de la empresa siendo una tarea importante para verificar como es el rendimiento de los colaboradores.

10. ¿Considera que se debe implementar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?

Tabla 13

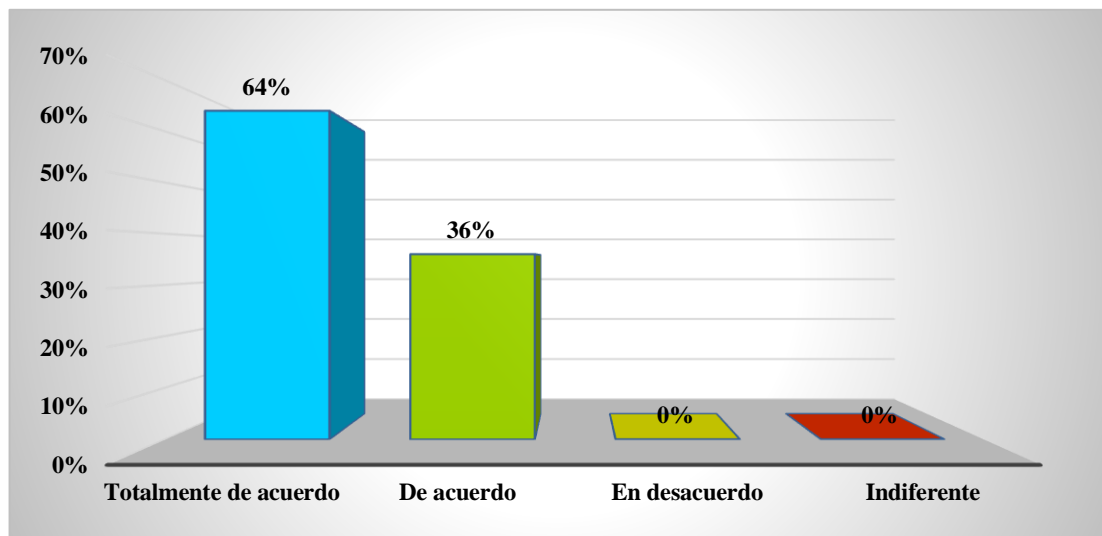
Estrategias Motivacionales

ITEM	OBSERVACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10	Totalmente de acuerdo	32	64%
	De acuerdo	18	36%
	En desacuerdo	0	0%
	Indiferente	0	0%
	Total	50	100%

Nota. Esta tabla muestra los resultados de la encuesta de los colaboradores en base a las estrategias motivacionales a aplicarse en la casa comercial COMECSA.

Figura 12

Estrategias Motivacionales



Nota. Esta figura representa los resultados de la encuesta de los colaboradores en base a las estrategias motivacionales a aplicarse en la casa comercial COMECSA.

La mayoría de los colaboradores que corresponden al 64% dijeron que están totalmente de acuerdo que se implementen estrategias, seguido del 36% están de acuerdo que se lleven a cabo para sentirse todos motivados. La propuesta permitirá que todos se sientan valorados y a la vez mantener una relación entre colegas para impulsar un buen clima laboral.

3.2 Discusión

Los resultados que se recopilaron gracias a la aplicación de los instrumentos permiten tener una clara visión sobre la situación actual de la casa comercial COMECSA, respecto a sus variables de estudio, es así que de esta manera se pudo comprobar su vinculación, pues a través de la implementación de estrategias motivacionales se puede mejorar el desempeño laboral donde el reconocimiento, relación laboral, desarrollo personal y la evaluación de desempeño son factores primordiales que se debe alcanzar. Cabe recalcar que el género que más prevalece en esta institución es el masculino seguido del género femenino, lo cuál son un componente clave para la empresa, de tal manera se realizó la entrevista al Jefe de Recursos Humanos para hacer el levantamiento de información sobre el tema de investigación.

Entrevista

- En cuanto al reconocimiento por parte de los superiores, se puede mencionar que es poco considerada debido a que no brindan ningún otro tipo de aquello, lo que hace que el colaborador no se desenvuelva bien en su área de trabajo.
- No cuentan con un estándar establecido de evaluación de desempeño para la respectiva evaluación de los colaboradores, cabe recalcar que es importante que se lleve a cabo, lo cuál, es una oportunidad para mejorar el rendimiento y la rentabilidad de la organización, impulsando una mayor satisfacción laboral.

Encuesta

- El 38% de los colaboradores están en desacuerdo en base a la remuneración que reciben, debido a que no les alcanza su sueldo para solventar sus necesidades.
- De la totalidad de los colaboradores, el 64% mencionaron que a veces reciben algún tipo de reconocimiento por el buen desempeño que brindan, pues no buscan la manera de desarrollar programas de reconocimientos por el esfuerzo constante y el cumplimiento de cada uno de los que forman parte de la empresa.
- El 64% de los colaboradores mencionaron que la comunicación con sus jefes superiores es irregular, lo cuál conlleva que se sientan aislado por no mantener una buena relación laboral. Es importante manifestar que la comunicación es un factor fundamental para el crecimiento de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos.
- El 58% de los colaboradores indicaron que a veces se realiza una evaluación de desempeño para comprobar las expectativas y los objetivos propuestos de manera individual.
- El 40% de los colaboradores indicaron que a veces se realiza el seguimiento de sus funciones, lo cuál causa preocupación al saber si realizan bien o no su trabajo.

Propuesta

Introducción

Actualmente los colaboradores de las empresas necesitan estar motivados para desempeñar sus funciones de una mejor manera, por lo que es importante tener una convivencia agradable dentro del ámbito laboral. Muchos de los colaboradores suelen estar desmotivados por la falta de mejoras en sus áreas de trabajo, lo que hace que se sientan frustrados, es por ello que existen las renunciaciones del personal, siendo así que la clave del éxito se basa en que estén comprometidos a la vez que se sientan realizados con las funciones que desempeñan.

COMECSA es una empresa dedicada a la comercialización de calzado en el cantón La Libertad; en dicha casa comercial se evidencian falencias en el desempeño de los colaboradores, lo que conlleva a la implementación de estrategias motivacionales con temas relacionados con el crecimiento laboral, reconocimientos profesionales, incentivos, para aquellos deben realizar programas donde todo el equipo de trabajo participe.

Mediante la aplicación de las estrategias de motivación dentro de la empresa se basa en mejorar el desempeño laboral en donde los colaboradores se sientan parte importante de la organización de tal manera que ayuden a obtener los mejores resultados y por ende beneficiar el estatus de la casa comercial. Por ello es necesario motivar a los colaboradores con la esperanza de obtener beneficios por su buen desempeño y desenvolvimiento en su rol siendo capaces de aumentar la motivación para alcanzar los objetivos planteados.

Objetivos

Objetivo General

- Elaborar un plan motivacional mediante la implementación de estrategias que permitan fortalecer el desempeño de los colaboradores de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad.

Objetivos Específicos

- Motivar a los colaboradores mediante estrategias que garanticen el cumplimiento de sus actividades mediante el desempeño laboral.
- Brindar beneficios mediante estrategias de motivación que promuevan la productividad de los colaboradores.
- Establecer estrategias motivacionales que contribuyan a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Datos de la Empresa

Representante Legal: Valdivieso Córdova Mirian Consuelo

Razón Social: Comercializadora Ecuatoriana de Calzado COMECSA S.A.

Nombre Comercial: COMECSA

RUC: 2490012047001

Fecha Inicio de Actividades: 30/09/2014

Estado: Activo

Actividad Económica: Venta al por mayor de calzado.

Dirección Principal: Casa Matriz Calle 20 y Calle 21. Edif. COMECSA La Libertad.

Filosofía empresarial

Misión

Somos una empresa de moda y estilo, que busca satisfacer las necesidades de los clientes, nos caracterizamos por la calidad y el servicio, confiable y eficiente con atención personalizada en un ambiente agradable.

Visión

Ser reconocida como una empresa líder en calidad y servicio, con un equipo de trabajo profesional dando una atención personalizada, ofreciendo calidad y excelente servicio que permita proyectarse al crecimiento orientado hacia los objetivos planteados de la empresa.

Objetivos

- Ser competitivos
- Conocer lo que necesita el mercado para satisfacer las necesidades del cliente.
- Tener productos actualizados con lo que la moda impone.
- Ofrecer al público productos de óptima calidad.

Estrategias Motivacionales a Implementarse Para Mejorar el Desempeño

Laboral de los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.

En base a los resultados obtenidos, se considera fundamental desarrollar estrategias motivacionales que contribuyan a mejorar el desempeño de los colaboradores facilitando el logro de sus habilidades, destrezas y capacidades,

mediante esto se logra tener una mayor eficacia para promover la motivación y gestionar aquellas situaciones que afecten el bienestar del personal. A continuación, se detallan las siguientes estrategias:

Figura 13
Estrategias



Nota. Elaboración propia

Tabla 14:

Plan de Acción de las Estrategias a Aplicarse a la Casa Comercial COMECSA.

Objetivos Operativos	Estrategias	Actividades	Recurso	Responsable	Presupuesto
Promover la cultura corporativa entre el equipo de trabajo.	Incorporar estrategias de comunicación entre empleados y jefes.	Realizar cursos y charlas que aumente el nivel de comunicación.	Laptop, sala de conferencia Videos Talleres	Recurso humanos Gerencia Supervisores	\$1500.00
Reconocer el buen desempeño laboral de los colaboradores.	Brindar reconocimientos por el buen desempeño de los colaboradores.	Realizar entregas de premios para motivar a los colaboradores.	Certificados Premios	Gerencia	\$ 300.00
Realizar programas de capacitaciones	Brindar capacitaciones }a los colaboradores para que obtengan más conocimientos y habilidades a la hora de desarrollar sus funciones.	Realizar capacitaciones para motivar a los empleados.	Catálogos motivacionales.	Gerencia Recurso humanos Supervisores	\$100.00
Realizar integraciones con el equipo de trabajo.	Fortalecer el trabajo en equipo dentro de la organización para lograr mejores resultados.	Tener un espacio de recreación con el equipo de trabajo.	Tiempo Espacio	Jefes de las diferentes áreas.	\$00.00
Informar el beneficio de la evaluación de desempeño, en cuanto a la productividad.	Evaluar el desempeño de los trabajadores para medir su conducta y rendimiento laboral.	Realizar un diagnóstico organizacional sobre el personal.	Base de datos	Supervisores	\$00.00

Nota. Elaboración propia

Tabla 15:

Cronograma de Actividades

Actividades	Ene ro	Feb rero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb re	Octub re	Noviemb re	Diciem bre
Realizar cursos y charlas que aumente el nivel de comunicación.	X											X
Realizar entregas de premios para motivar a los colaboradores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar capacitaciones para motivar a los empleados.	X					X						X
Tener un espacio de recreación con el equipo de trabajo.	X						X					X
Realizar un diagnóstico organizacional sobre el personal.			X			X			X			X

Nota. Elaboración propia.

Conclusiones

➤ Mediante el trabajo de investigación se pudo evidenciar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA, además se apreció que poseen pocas estrategias motivacionales que afectan a muchos de ellos y por ende los colaboradores realizan sus labores por mantener estabilidad en su puesto de trabajo.

➤ Los factores que intervienen en la motivación son los incentivos, reconocimientos y crecimiento profesional, son elementos claves que debe poseer una empresa para brindar lo mejor a sus colaboradores, al mismo tiempo hace que efectúen sus actividades con pasión y dedicación, es por eso que en este estudio se establecieron alternativas de solución logrando que los trabajadores fortalezcan su desempeño dentro de la casa comercial COMECSA.

➤ La propuesta centrada acerca del plan de estrategias de motivación impulsa a que los colaboradores puedan desarrollar eficientemente sus actividades demostrando que son capaces de afrontar nuevos retos y destrezas en su área de trabajo, a la vez elevar su desempeño laboral para mejorar la actividad de la empresa.

Recomendaciones

➤ Es importante que la casa comercial COMECSA, considere evaluar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de manera continua, puesto que así, se podrá identificar la necesidad de cada uno y las metas que quieren cumplir dentro de la empresa, así mismo debe existir una buena relación laboral manteniendo activa la comunicación entre jefes y colaboradores para que todo funcione mejor.

➤ Se recomienda tomar en cuenta los factores motivacionales que se han desarrollado en la presente investigación por medio de incentivos y reconocimientos, lo que ayuda a que los colaboradores se sientan valorados por la empresa debido que al generar una motivación duradera hacen que mantengan trabajadores comprometidos con su trabajo.

➤ Se recomienda aplicar un plan de estrategias motivacionales que permitirá que los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades y destrezas siendo un aspecto importante que mejoraran el desempeño laboral, logrando el crecimiento tanto personal como profesional que permitirá el desarrollo organizacional ya que es una ventaja para la organización, así mismo permitirá alcanzar sus objetivos propuestos.

Referencias

- Arrabal, E. (2018). *Motivación*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Em12DwAAQBAJ&pg=PA9&dq=que+es+motivacion+intrinseca+y+extrinseca+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjHwqzmx74AhVjZTABHwG1D844ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=que es motivacion intrinseca y extrinseca libros&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=Em12DwAAQBAJ&pg=PA9&dq=que+es+motivacion+intrinseca+y+extrinseca+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjHwqzmx74AhVjZTABHwG1D844ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=que+es+motivacion+intrinseca+y+extrinseca+libros&f=false)
- Bohórquez, E., & Pérez, M. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Cadena, E. (2019). *LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ENVATUB S.A DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Capello, & Giono. (2015). *Evaluación del desempeño humano*. Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2064/414_01.pdf
- Cepeda, S., & Salguero, O. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores*. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3045/00002472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ceron, J. (2018). *La importancia de la motivación*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=6C7B1134D141BF4610C214F4A539C828?sequence=1>
- Charris, C., & Gasparini, L. (2018). *Importancia del manual de politicas y procesos contables para las PYMES*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12990/3/2018_importancia_manual_pol%C3%ADticas.pdf
- Correa, D., & Bolívar, C. (2016). FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE INCIDEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL. *Psyconex*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784207>
- Dávila, R. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional. *Revista científica de la Universidad de Cienfuegos*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2589/2538>
- Duran, F. (2021). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral para mejorar los procesos y procedimientos de las organizaciones*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39663/AndresFelipeDuranDuran2021-Trabajo%20de%20Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fischer, A., & Aguilar, S. (2021). *Guía para ser un mejor jefe, director, supervisor, gerente o líder*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=R_gvEAAAQBAJ&pg=PT76&dq=qu

e+es+motivacion+intrinseca+y+extrinseca+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiK3bqb0c74AhUSpYQIHTsQArY4FBD0AXoE CAgQAg#v=onepage&q=que es motivacion intrinseca y extrinseca libros&f=false

Gómez, J. (2019). Vigencia conceptual de los factores de la motivación. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/409658132008.pdf>

Manjarrez, N., & Boza, J. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Matabanchoy, S., & Álvarez, K. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>

Mego, O., & Ramírez, M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización publica de gestión de proyectos informáticos en Perú. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1872/2429>

Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005#:~:text=%22La%20motivaci%C3%B3n%20de%20los%20recursos,Armstrong%2C%201991%3A266).

Moyano, G., & Rodríguez, V. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/326453047.pdf>

- Olivera, Y., & Leyva, L. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Pérez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPEs de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Revista Industrial DATA*. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/13955/12319>
- Prieto, H. (2022). *La politica de remuneraciones y beneficios en la administración tributaria*. Obtenido de https://www.ciat.org/Biblioteca/AsambleasGenerales/1999/Espanol/salvador33_1999_tema2.2_prieto_venezuela.pdf
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: Tendencias actuales. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20tiene,resultados%2C%20respecto%20a%20los%20objetivos
- Rodríguez , I. (2017). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
- Sánchez, G., & García , L. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sánchez, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramón Castilla*. Obtenido de

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3590/TESIS_%20SANCHEZ%20ESPINOZA%20YANETH.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Torres, L. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa "JOE BANANA" de la Ciudad de la Paz*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villafuerte, C. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una Empresa Pública de Servicios*. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-particular-de-loja/administracion-estrategica/76688-se-detalla-cada-uno-de-los-pasos-de-como-se-elabora-un-manual-de-funciones/16274073>

Zamora Reyes, E. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5207/UPSE-TAE-2019-0139.PDF?sequence=1&isAllowed=y>



Apéndices

Apèndice 1: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL COMECSA DEL CANTON LA LIBERTAD, AÑO 2021.	¿De qué manera la motivación contribuye a mejorar al desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad?	Objetivo General: Proponer estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA. Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> Analizar la situación actual de la casa comercial COMECSA en cuanto a la motivación y desempeño laboral. Identificar los factores motivacionales que intervienen en el desempeño laboral. Diseñar estrategias de motivación que permitan potenciar y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA. 	La Motivación fortalece el desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.	Variable independiente:	Motivación Extrínseca	Remuneraciones Incentivos Condiciones laborales	Tipo de estudio e investigación: Descriptivo Enfoque cuantitativo y cualitativo Métodos de investigación Método deductivo e inductivo Diseño de muestra y población Población: Empresa COMECSA Muestreo: Colaboradores Técnica de recolección de datos Encuesta Entrevista
				Motivación	Motivación Intrínseca	Desarrollo personal Reconocimiento Retos	
				Variable dependiente:	Evaluación de desempeño 360°	Evaluación del empleado Evaluación del gerente Autoevaluación	
				Desempeño Laboral	Estructura Organizacional	Manual de funciones Manual de procesos Seguimiento de mejora continua	

Nota. Elaboración propia

Apèndice 2: Matriz de Operacionalización

Idea a defender	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento de recolección de información
La motivación fortalece el desempeño laboral de los colaboradores de la casa comercial COMECSA.	X: Motivación	Motivación La motivación, dentro del ámbito laboral, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados; por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que, mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos. (Ceron, 2018)	Motivación Extrínseca	Remuneraciones Incentivos Condiciones laborales	¿La remuneración que recibe está acorde a las funciones que realiza dentro de la empresa?	Guia de entrevista Cuestionario de encuesta
			Motivación Intrínseca	Desarrollo personal Reconocimientos Retos	¿ Considera que tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer profesionalmente?	
	Y: Desempeño Laboral	Desempeño laboral El desempeño laboral es el rendimiento que tiene el trabajador al momento de realizar las actividades que le corresponden, de modo que, debe cumplir a cabalidad sus funciones proyectando los resultados esperados por la empresa para alcanzar los objetivos planteados. (Duran, 2021)	Evaluación de desempeño 360°	Evaluación del empleado	¿ Cada que tiempo le realizan una evaluación de desempeño?	
				Evaluación del gerente	Autoevaluación	
			Estructuras Organizacionales	Manual de funciones	¿ Cada que tiempo se realizan los seguimientos de sus funciones?	
				Manual de procesos	Seguimiento de mejora continua.	

Nota. Elaboración propia

Apèndice 3: Guía de Entrevista



**“UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Guía de entrevista

Entrevista dirigida al Jefe de Recursos Humanos de la casa comercial COMECSA.

Tema: Motivación y desempeño laboral en la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad, año 2021.

Objetivo: Analizar la motivación y el desempeño laboral del personal de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad.

1. ¿Qué valores se aplican dentro de la casa comercial COMECSA?
2. ¿Cómo es la forma de motivar a los colaboradores para el desarrollo de una buena función?
3. ¿Cree usted que los colaboradores están comprometidos con su trabajo?
4. ¿De qué forma la empresa establece los horarios de trabajo para el personal?
5. ¿Considera usted que se debe dar oportunidades de crecimiento a los colaboradores?
6. ¿Qué tipos de reconocimientos reciben los colaboradores para desempeñar sus labores dentro de la casa comercial COMECSA?
7. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la evaluación de desempeño a los colaboradores?
8. ¿Qué tipo de políticas aplica la empresa para los colaboradores?
9. ¿De qué manera el desempeño de sus colaboradores aportan al desempeño organizacional?
10. ¿Considera usted que las estrategias motivacionales ayudan a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores?

Apèndice 4: Guía de Encuesta



“UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta dirigida a los colaboradores de la casa comercial COMECSA

Tema: Motivación y desempeño laboral en la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad, año 2021.

Objetivo: Analizar la motivación y el desempeño laboral del personal de la casa comercial COMECSA del cantón La Libertad.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta correcta.

DATOS GENERALES

Genero

Femenino

Masculino

Edad

25-30

31-40

42-60

Más de 60 años

1. ¿Se siente motivado para realizar adecuadamente su trabajo?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Indiferente

2. ¿La remuneración que recibe está acorde a las funciones que realiza dentro de la empresa?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Indiferente

3. ¿El clima laboral y las condiciones en las que ejerce su trabajo le permiten desempeñarse con efectividad?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

En desacuerdo

Indiferente

4. ¿Considera que tiene oportunidades en el trabajo para aprender y crecer profesionalmente?

Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
5. ¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por el buen desempeño que realiza en su trabajo?
- Casi siempre
- Siempre
- A veces
- Nunca
6. ¿Cómo considera usted que es la relación laboral con sus jefes superiores?
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala
7. ¿Cada que tiempo se realiza una evaluación de desempeño?
- Casi siempre
- Siempre
- A veces
- Nunca
8. ¿En su trabajo existe algún manual de funciones que controle sus actividades laborales?
- Si
- No
9. ¿Cada que tiempo se realizan los seguimientos de sus funciones?
- Casi siempre
- Siempre
- A veces
- Nunca
10. ¿Considera que se debe implementar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de la empresa?
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Desacuerdo
- Indiferente

Apèndice 5: Fotografias

Figura 14
Entrevista



Nota. Entrevista realizada por Sheyla Guachamin

Figura 15
Entrevista realizada al Jefe de Recursos Humanos.



Nota. Entrevista realizada al jefe de Recursos Humano de la casa comercial COMECSA.

Figura 16

Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.



Nota. Encuesta realizada a los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Figura 17

Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.



Nota. Encuesta realizada a los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Figura 18

Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.



Nota. Encuesta realizada a los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Figura 19

Encuesta a los Colaboradores de la Casa Comercial COMECSA.



Nota. Encuesta realizada a los colaboradores de la casa comercial COMECSA.

Apèndice 6: Cronograma de Tutorías de Titulación.

MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		PERÍODO ACADÉMICO 2022-1																			
		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
No.	Actividades planificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
		2-7	9-14	16-21	23-28	30Mayo-4Junio	6-11	13-18	20-25	27Jun-2Julio	4-9	11-16	18-23	25-30	1-6	8-13	15-20	22-27	30AG-4SEPT.	5-10	12-17
1	Propuesta de temas de investigación por parte de estudiantes	■																			
2	Presentación de Cronograma de actividades	■																			
3	Revisión de temas, Distribución de tutores y especialistas		■																		
4	Presentación de Planificación TIC-2022-2			■																	
5	Aprobación de la Planificación UIC-TIC-2022-2 por Consejo de Facultad				■																
6	Entrega de resolución a tutores				■																
7	Tutorías de los Trabajos de Integración Curricular:																				
8	Introducción					■															
9	Capítulo I Marco Teórico						■														
10	Capítulo II Marco Metodológico							■													
11	Capítulo III Resultados								■												
12	Conclusiones, Recomendaciones y Resumen											■									
13	Certificado Urkund-Tutor														■						
14	Entrega de informe por parte de los tutores															■					
15	Entrega de archivo digital del TIC a profesor guía																■				
16	Entrega de oficios a los especialistas																	■			
17	Informe de los especialistas (calificación en rúbrica)																		■		
18	Entrega de archivo digital del Trabajo final a la profesora guía																			■	
19	Sustentación de los Trabajos de Integración Curricular																				■

Apèndice 7: Carta Aval



COMERCIALIZADORA ECUATORIANA
DE CALZADO COMECSA S.A.
R.U.C. 2490012047001
La Libertad – Santa Elena

OFICIO GG-MVC-005-2022
La Libertad, Julio 28 de 2022

CARTA AVAL

Sres.
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Ciudad. -

De mis consideraciones;

En consideración al petitorio presentado por la Srta. Sheyla Patricia Guachamin Santistevan, portadora de la cédula de identidad Nro. 2400062168, estudiante de la Carrera de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de integración curricular dentro de su proceso de titulación con el tema "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021"; manifiesto que la solicitud expuesta procesa de manera favorecedora, comprometiéndonos a brindar la apertura, apoyo e información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo; autorizando posteriormente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena exponer dicho trabajo a la plataforma Web de la institución.

Por la atención a la presente, me suscribo.

Atentamente,

Eco. Miriam Valdiviezo Córdova
Gerente General
COMECSA S.A.

COMERCIALIZADORA ECUATORIANA DE CALZADO
COMECSA S.A.

ECON. MIRIAM VALDIVIEZO C
GERENTE GENERAL



CERTIFICADO ANTIPLAGIO

TUTOR ALC-2022

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado “**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA CASA COMERCIAL COMECSA DEL CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021**”, elaborado por el estudiante **Sheyla Patricia Guachamin Santistevan**, de la Carrera Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con el 10% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.

DOCENTE TUTOR