

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL  
SUPERVISADO -EPS-**

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON EL PERSONAL DE VENTA  
DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”**

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO TÉCNICO SUPERVISADO  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**LESLY AHIMEE SALVATIERRA GALVEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
TÉCNICA UNIVERSITARIA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a seated woman, likely the Virgin Mary, with a crown and a halo. Surrounding her are various heraldic symbols: a castle on the left, a lion on the right, and two columns with banners. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

CONSEJO DIRECTIVO

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina

**DIRECTOR**

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal

**SECRETARIA**

M.A. Karla Amparo Carrera Vela

Licenciada Claudia Juditt Flores Quintana

**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello

Mario Estuardo Sitaví Semeyá

**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

Licenciada Lidey Magaly Portillo Portillo

**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

c.c. Control Académico  
EPS  
Archivo  
REG. 290-2018  
CODIPs.2492-2018  
De Orden de Impresión Informe Final de ETS

09 de noviembre de 2018

Estudiante  
**Lesly Ahimee Salvatierra Galvez**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO SEXTO (16º.) del Acta OCHENTA Y NUEVE GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (89-2018) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 09 de noviembre de 2018, que copiado literalmente dice:

**“DÉCIMO SEXTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- titulado: **“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON EL PERSONAL DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS”**, de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, realizado por:

**Lesly Ahimee Salvatierra Galvez**

**CARNÉ No. 201115317**  
**CUI: 2146 77974 0101**

El presente trabajo fue supervisado durante su desarrollo por el Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera y revisado por el Licenciado Pablo Tzoy. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal  
**SECRETARIA**



/Gaby



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Reg. 290-2018  
E.P.S. 042-2018

30 de octubre del 2018

Señores Miembros  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Informo a ustedes que se ha asesorado, revisado y supervisado la ejecución del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

**Lesly Ahimee Salvatierra Gálvez** carné No. 201115317, titulado:

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON EL PERSONAL DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS.”**

De la carrera de Orientación Vocacional y Laboral

Así mismo, se hace constar que la **revisión** del Informe Final estuvo a cargo del Licenciado Pablo Tzoy, en tal sentido se solicita continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Doctor Alex Melgar Figueroa  
**COORDINADOR DE EPS**



c. Reg. y Control Académico  
Archivo



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Reg. 290-2018  
E.P.S. 042-2018

30 de octubre del 2018

Doctor  
Alex Melgar Figueroa  
**Coordinador de EPS**  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Doctor:

Tengo el agrado de comunicar a usted que he concluido la revisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado –ETS- de

**Lesly Ahimee Salvatierra Gálvez** carné No. 201115317, titulado:

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON EL PERSONAL DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS.”**

De la carrera de Orientación Vocacional y Laboral

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este departamento, por lo que me permito dar la respectiva APROBACIÓN.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado Pablo Tzoy  
REVISOR DE E.P.S.



c. Expediente



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Reg. 290-2018  
E.P.S. 042-2018

28 de septiembre del 2018

Doctor  
Alex Melgar Figueroa  
**Coordinador de EPS**  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Doctor:

Informo a usted que he concluido la supervisión del Informe Final de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS- de

**Lesly Ahimee Salvatierra Gálvez** carné No. 201115317, titulado:

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON EL PERSONAL DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS.”**

De la carrera de Orientación Vocacional y Laboral

En tal sentido, y dado que cumple con los lineamientos establecidos por este departamento, me permito dar mi APROBACIÓN para concluir con el trámite respectivo.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera  
**Asesor-Supervisor**



Archivo

C.c. Control Académico  
EPS  
Archivo  
Reg. 290-2018  
CODIPs.992-2018

De Aprobación de Proyecto ETS

24 de abril de 2018

Estudiante:

Lesly Ahimee Salvatierra Gálvez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO NOVENO (19º.) del Acta VEINTIOCHO GUIÓN DOS MIL DIECIOCHO (28-2018) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 20 de abril de 2018 que literalmente dice:

**“DÉCIMO NOVENO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el proyecto de Ejercicio Técnico Supervisado -ETS-, titulado: **“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL CON EL PERSONAL DE VENTAS DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS – PEPSICO ALIMENTOS”**, de la carrera técnica de Orientación Vocacional y Laboral, presentado por:

**Lesly Ahimee Salvatierra Gálvez**

**CARNÉ No. 2011-15317**

Dicho proyecto se realizará en Ciudad capital, asignándose al Licenciado Luis Santizo, quien ejercerá funciones de supervisión por la parte requirente y al Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera, por parte de esta Unidad Académica. El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, acuerda **APROBAR SU REALIZACIÓN.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizabal  
SECRETARIA

gaby

Licenciado:  
Oscar Josué Samayoa Herrera  
Supervisor de EPS  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Estimado Licenciado:

Por este medio se hace constar que **Lesly Ahimee Salvatierra Galvez** No. DPI 2146 77974 0101 Carné 201115317 Carrera Técnica **Orientación Vocacional y Laboral** de la escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos De Guatemala, quien le asignaron realizar su ejercicio Técnico Profesional supervisado (ETS) del 3 de noviembre al 2 de junio del 2018.

Y para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en la Ciudad de Guatemala el 29 de octubre de 2018.

Atentamente,



Luis Santizo

Coordinador de Recursos Humanos





Licenciado:  
Oscar Josué Samayoa Herrera  
Supervisor de EPS  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Estimado Licenciado:

Por este medio se hace constar que **Lesly Ahimee Salvatierra Galvez** No. DPI 2146 77974 0101 Carné 201115317 Carrera Técnica **Orientación Vocacional y Laboral** de la escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos De Guatemala, quien le asignaron realizar su ejercicio Técnico Profesional supervisado (ETS) del 3 de noviembre al 2 de junio del 2018.

Y para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en la Ciudad de Guatemala el 29 de octubre de 2018.

Atentamente,



Luis Santizo

Coordinador de Recursos Humanos



## **PADRINOS DE GRADUACION**

Oscar Josue Samayoa

Licenciado en Psicologia

Colegiado 4370

## **ACTO A QUIEN DEDICO**

**A MI CREADOR:**

Siempre que miro el cielo, las nubes y recuerdo todo lo que has hecho por mí.

**A MIS PADRES:**

Por el amor, dedicación y apoyo que me brindan en mi vida.

**A MI FAMILIA:**

Sería imposible no sentirme agradecido al tener una familia tan maravillosa como la que tengo; a mi mamá Hilda tener su apoyo incondicional me anima a seguir adelante.

**A MI HIJA:**

Desde que naciste eres la motivación para lograr mis sueños y alcanzar mis metas.

**A UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por lograr un meta profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS TODO PODEROSO

Por estar en todo momento acompañamiento en mi vida.

A MIS PADRES Y FAMILIA

Porque siempre han estado conmigo en todo momento apoyándome.

A UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA,

Por ingresar a la escuela de Psicología y ser proveedora de mi formación.

A PEPSICO

Por ser una compañía que me ha brindado oportunidad de crecimiento profesional.

A MIS COACH

Luis Santizo, Carlos Nayen y Bryan Solis que me han acompañado, instruido y entrenado para cumplir metas y desarrollar habilidades. Lic Samayoa que me ha motivado en el transcurso de ETS.

A MIS AMIGOS:

Por el cariño.

## INDICE

### Capítulo I

Antecedentes y Planteamiento del problema.....	1-5
--	-----

### Capítulo II

Referente Teórico Metodológico.....	6-12
1.1 Objetivos.....	13
1.2 Hipótesis.....	13
1.3 Metodología .....	14-19

### Capítulo III

#### Presentación actividades y resultados

3.1 sub programa de servicio.....	20
3.2 sub programa de docencia.....	21
3.3 sub programa de investigación.....	21

### Capítulo IV

Análisis de resultados.....	22-24
-----------------------------	-------

### Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	25
Recomendaciones.....	26
Bibliografía.....	27

## **RESUMEN**

La motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados.

No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que lleva a que el individuo actúe de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios.

El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas.

Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los Colaboradores es alto, para su desempeño en la organización de la fuerza de ventas, se realizó.

La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

## **INTRODUCCION.**

En las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder tener al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo.

En algunas empresas los colaboradores tienen poca motivación, en relación con su trabajo y con el desempeño de sus actividades, por lo cual se les puede presentar dificultades tanto personales como laborales y esto puede perjudicar tanto al empleado como para la institución, el resultado de esto sería que el colaborador pueda perder su empleo y pueda crear una mala relación tanto con su jefe como con el resto de sus compañeros.

Se han generado diferentes programas para motivar al personal, esto con el fin de que ellos sientan que los encargados de las organizaciones se preocupan por sus actividades para alcanzar los objetivos establecidos de su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan con motivación y esfuerzo para alcanzar resultados positivos.

Por otro lado la motivación en el ser humano ayuda a que la persona se pueda desenvolver y dar de sí tanto en su vida personal como en el ámbito laboral, ayuda a que sea una persona emprendedora alcance lo que se propone.

Escala de Motivaciones Psicosociales, con el propósito de verificar el nivel de motivación de los empleados, determinó que la motivación laboral surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, además logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores.

## **CAPITULO I**

### **ANTECEDENTES**

#### **a. Aspecto histórico antropológico.**

PepsiCo, Inc. fue establecida tras la fusión de Pepsi-Cola y Frito-Lay. Pepsi-Cola fue creada a finales de 1890 por Caleb Bradham, un farmacéutico de New Bern, Carolina del Norte. Frito-Lay, Inc. se formó por la fusión en 1961 de la compañía Frito, fundada por Elmer Doolin en 1932, y el HW Lay Company, fundada por Herman W. Lay, también en 1932. Herman Lay, ex Presidente y Director General de Frito-Lay, fue Presidente del Consejo de Administración de la nueva empresa; y Donald M. Kendall, ex Presidente y CEO de Pepsi-Cola, fue Presidente y CEO. La nueva compañía reporta ventas de \$ 510 millones y tiene 19,000 empleados.

Las nuevas empresas ofrecían los siguientes productos:

Pepsi-Cola Company: Pepsi-Cola (formulado en 1898), Diet Pepsi (1964) y Mountain Dew (introducido por TipCorporation en 1948).

Frito-Lay, Inc.: Fritos de maíz (creados por Elmer Doolin en 1932), las papas fritas de la marca Lay's (creado por Herman W. Lay en 1938), Cheetos sabor a queso (1948), las papas fritas de Ruffles (1958) y los pretzels de Rold Gold (adquirida en 1961).

Es una empresa multinacional estadounidense dedicada a la fabricación, comercialización y distribución de bebidas y aperitivos. Tiene su sede en Purchase, Nueva York, Estados Unidos. PepsiCo se formó en 1965 a partir de la fusión de la Pepsi-Cola Company y Frito-Lay.

PepsiCo ha ampliado desde entonces a partir de su homónimo de productos Pepsi a una gama más amplia de marcas de alimentos y bebidas, la mayor de las cuales fue la adquisición de Tropicana en 1998 y de QuakerOats en 2001, lo que añade la marca Gatorade a su cartera.

Sobre la base de los ingresos netos, PepsiCo es la segunda mayor empresa de alimentos y bebidas en el mundo, presente en más de 200 países con diferentes marcas (algunas regionales). En América del Norte, PepsiCo es la mayor empresa de alimentos y bebidas por ingresos netos.



## **b. Aspecto sociocultural.**

Los principios que guían a la compañía son: cuidar a los consumidores y mundo en el que vivimos, que los productos que se vendan sean orgullosamente de la compañía, hablar siempre con honestidad, balancear el corto y largo plazo, ganar con la diversión y por último obtener el éxito de la empresa manteniendo un ambiente de respeto entre empleados, consumidores, clientes, proveedores y asesores externos. Los motivos de la decisión PepsiCo para internacionalizarse son: para buscar mercados emergentes, para aumentar la visibilidad de la empresa en distintas zonas, para diversificar los riesgos dependiendo de las regiones y para aumentar las ventas, prolongar el ciclo de vida del producto, adquirir conocimientos de distintos lugares y experiencias.

### **a. Aspectos socioeconómicos.**

En PepsiCo, Desempeño con Sentido significa mantener un crecimiento sustentable al invertir en un futuro más saludable para la gente y para nuestro planeta. Como una compañía global de alimentos y bebidas con un portafolio de marcas que sobresalen por su calidad y renombre como Avena Quaker, Tropicana, Gatorade, Lay's y Pepsi-Cola, por mencionar sólo algunas, seguiremos construyendo un portafolio con alimentos y bebidas deliciosos y saludables, encontrando formas innovadoras de reducir el uso de energía, agua y material con el que hacemos nuestros empaques, y proporcionando un excelente lugar de trabajo.

### **b. Aspectos Ideológicos Políticos.**

Los valores por los que se rige la empresa son, el crecimiento sostenido (se piensa que con esto la innovación de la empresa aumentará y de igual manera dará una mejor visión acerca del impacto que tendrán en un futuro las acciones que se hagan hoy), personas capaces y facultadas (esto da una libertad para pensar y actuar como se desee siempre y cuando se sigan los procesos corporativos y las necesidades de la compañía) y responsabilidad y confianza (esto es fundamental para que los consumidores tengan confianza en la compañía).

**c. Descripción de la institución.**

La institución donde se realizará es Pepsico Alimentos, ubicada en la calzada san Juan 34-01 zona 7 como central cuenta con 9 sucursales y cip a nivel nacional en con tres canales de venta detalle, mayoreo y supermercado.

**d. Descripción de la población a la cual está dirigido el EPS**

Se realizara en el área de ventas en sucursal de Mixcorealizan venta efectiva, Ejecución y distribución en el punto de venta, Cumplir con los estándares de ejecución, Colocar los exhibidores en el punto de venta y colocarlos en posición adecuada, Colocar todo el material POP asignado, lo cual dependerá del tipo de promoción, Uso adecuado de handheld, manejar apropiadamente el equipo de la empresa un 90 % tiene una escolaridad Graduado de Diversificado con un rango de Edad 22 – 45 años Sexo: Masculino/Femenino la mayoría tiene hijos, todos poseen Licencia tipo B tienen disponibilidad de horario por el giro del negocio.

## **Planteamiento del problema**

La motivación es importante para el desempeño de las actividades de los colaboradores, y así tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten, de alguna manera, esta ayuda al desempeño laboral. La relación estrecha entre estas dos variables es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado. Para lograr una verdadera iniciativa en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional y no dejar atrás un buen clima laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales, y de trabajo.

Se ha intuido que hay una disminución de la motivación laboral por el clima laboral, los horarios laborados, el bournot del trabajo, el poco crecimiento laboral que se da dentro del giro del negocio estos factores influyen a que los colaboradores se sientan desmotivados.

Es importante saber que la motivación en los colaboradores, ayuda a que ellos desarrollen sus actividades y responsabilidades laborales con profesionalismo y servicio de calidad en la empresa; si el personal está motivado produce más y el producto es óptimo; sin embargo, si no hay motivación y excelentes condiciones laborales, puede ser que no realicen bien su trabajo. Para optimizarlos es importante que el departamento de personal o de recursos humanos sea uno de los principales elementos de la organización que propicie la estima necesaria para el personal, por medio de capacitaciones permanentes y de calidad para llegar a alcanzar los objetivos y metas que se ha propuesto la empresa.

La motivación es importante para el desempeño de las actividades de los colaboradores, y así tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten, de alguna manera, esta ayuda al desempeño laboral. La relación estrecha entre estas dos variables es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado. Para lograr una verdadera

iniciativa en el trabajador, debe haber una buena política y cultura organizacional y no dejar atrás un buen clima laboral en constante evolución que favorezca el desarrollo de los individuos en ese ambiente y permita obtener lo mejor de ellos, así como también permita que ellos se sientan satisfechos en el logro de sus metas y aspiraciones personales, y de trabajo.

Se ha intuido que el aumento de la motivación en la empresa de alimentos donde genera en los colaboradores un alto rendimiento y brinda así resultados que ayudan a la empresa al logro de sus objetivos.

La motivación permite un mayor grado de desempeño en la ejecución de actividades propias del trabajo, sí las actitudes son positivas, es decir, que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo, tiene relación con la motivación y el estado en el que el trabajador se encuentra, con el fin de que ellos optimicen sus actividades en el área de trabajo.

## **CAPITULO II**

### **REFERENTE TEORICO METODOLOGICO**

#### **Abordamiento teórico - metodológico**

Los empleados asisten a las organizaciones con diferentes necesidades, ya que cada individuo cuenta con capacidades como: destrezas, habilidades, intereses y aptitudes. Tienen expectativas diferentes de sus empleadores y diferentes puntos de vista de lo que piensan que sus contratantes tienen derecho a esperar de ellos. Y varían grandemente en cuanto a lo que esperan de su trabajo. Por ejemplo algunos de sus colaboradores obtienen más satisfacción a partir de sus intereses y actividades personales, y no les interesa realizar su trabajo más desafiante o interesante o ganar concurso de desempeño. Otros obtienen una gran cantidad de satisfacción en sus puestos y están motivados para hacer grandes esfuerzos.

Amaru (2008) argumenta que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logra el candidato de un cargo y este depende de muchas circunstancias.<sup>1</sup> Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación. Entender los mecanismos de motivación es fundamental para que el emprendedor pueda relacionarse con las personas. La motivación para realizar las actividades laborales da como resultado que el individuo tenga la disposición, interés y voluntad de alcanzar o realizar una tarea, meta u objetivo de la organización. Decir que, si una persona está totalmente motivada para su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva para realizarlos. La palabra motivación tiene como significado mover, indica el proceso por el cual alguna razón o motivo incentiva, estimula y energiza el comportamiento de los colaboradores. Esta conducta siempre se motiva. Hay un motor en marcha permanente que lo mueve; aunque de vez en cuando queda en punto muerto o deja de funcionar y la persona se desmotiva.

---

<sup>1</sup> Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores. México: Pearson Educación

### **Psicología Industrial.**

El punto de arranque de la psicología industrial lo cual se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y de las organizaciones a nivel individual, grupal y organizacional.

### **Psicología del desarrollo.**

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

En primer lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados.

En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos.

En tercer lugar, figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La conducta humana es un encadenamiento de actividades, ya sean de índole física o mental, que le dan sentido a la existencia.

Sabemos que toda actividad realizada por el ser humano en determinado momento tiene una finalidad, es decir lo conduce un objetivo hacia alguna meta; consiente o inconscientemente el hombre experimenta muchas necesidades que convierten en motivos.

Por lo tanto las necesidades constituyen la principal fuerza motivadora y todo individuo experimenta el deseo de satisfacerlas.

Haciendo un breve análisis de los conceptos que se han manejado acerca de la motivación a través de la historia, encontramos que esta tiene sus más remotos orígenes en el pensamiento de los filósofos griegos, quienes consideraban a los instintos y necesidades del ser humano como la principal fuerza motivadora.<sup>2</sup>

Según el autor Idalberto Chiavenato, en el texto “Administración de los Recursos Humanos” (1994), existen tres premisas que explican el comportamiento humano.

El Comportamiento es causado: Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. El comportamiento es causado por estímulos internos y externos.

El comportamiento es motivado: En todo comportamiento existe un “impulso” un “deseo” una “necesidad” una “tendencia” exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

El Comportamiento está orientado hacia objetivos: En todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo.

La conducta motivada requiere de voluntad. Asimismo, la motivación presenta ciertos componentes tales como:

**Una necesidad**, son los anhelos de satisfacer alguna carencia o desequilibrio fisiológico (necesidad de agua, alimentos, etc.)

**Psicológicos** (necesidad de compañía, de adquirir algo, etc.) son fundamentales para la especie, pueden ser innatas o adquiridas, como las presenta Maslow la jerarquía está determinada por necesidades fisiológicas – sociales.

---

<sup>2</sup> Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores . México: Pearson Educación

**Los estímulos**, es todo agente concreto o simbólico que al actuar sobre el organismo y ser percibido mediante los órganos de los sentidos, sistema nervioso, se interioriza, puede darse y estar en el ambiente o dentro del mismo organismo, además tiene estructura y fuerza.

**Un impulso**, es el estado resultante de la necesidad fisiológica, o un deseo general de lograr una meta.

No conviene confundir la necesidad con los estímulos ni con los impulsos, los tres impulsan a actuar, pero su origen y sus funciones son muy diferentes. El hombre, generalmente vive ligado a la importancia que le da motivo y todos los componentes mencionados anteriormente, forman parte de la composición del motivo. Es el hombre quien interioriza el estímulo dándole un sentido, dirección, respeto a lo que quiere alcanzar, teniendo que ser persistente.

Más adelante, estas ideas fueron transmitidas y divulgadas por filósofos y científicos como Santo Tomas de Aquino y René Descartes. A su vez estas han significado la base para la posterior elaboración de distintas teorías.

- Teoría de la jerarquía de las necesidades

El ser humano tiende en primer término a satisfacer sus necesidades básicas como alimentación, salud, sueño y vestido, al haber satisfecho estas sentir necesidades satisfacción propone:

Seguridad: vivienda, pertenecer a una familia, nivel económico estable,

Afiliación: Identificar y aceptación en grupos sociales.

Autoestima: logro personal, prestigio, confianza en si mismo.

Estas necesidades son el punto de partida para la motivación desde la perspectiva de Maslow<sup>3</sup>. Al ubicarnos dentro del contacto laboral se considera que la satisfacción o la insatisfacción de las necesidades mencionadas determinan la conducta de los elementos que participan en el proceso de desempeño laboral.

---

<sup>3</sup> Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores . México: Pearson Educación



- Teorías X y Y

Douglas McGregor, citado por Robbins y Judge (2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. Y la otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.<sup>4</sup>

Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servirían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

- Teorías de los dos factores

Con la premisa de que la relación de un colaborador con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso.

La teoría de los dos factores también se denomina teoría de motivación e higiene. Ya que esta teoría relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y relaciona factores extrínsecos con la insatisfacción. Durante los factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuados para un puesto

---

<sup>4</sup> Robbins, S., y Coulter, M. (2010). Administración . México D.F.: Pearson Educacion

mantienen tranquilos a los colaboradores, si dichos factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas.

- Teoría de las necesidades de McClelland

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- Necesidad de logro. Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.<sup>5</sup>

- Necesidad del poder. Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio

- Necesidad de afiliación. Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

- Teoría del aprendizaje

Jones y George (2006)<sup>6</sup> definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

---

<sup>5</sup> Robbins, S., y Coulter, M. (2010). Administración . México D.F.: Pearson Educacion

<sup>6</sup> Stephen, R., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional . México D.F.: PearsonEducacion .

- La motivación y sus teorías

Madrigal (2009) refiere a la búsqueda de los elementos que permitan conducir los esfuerzos de las personas hacia direcciones específicas ha sido una constante, así como encontrar elementos que permitan a canalizar el esfuerzo la energía, y la conducta de los colaboradores hacia el logro de los objetivos que buscan las organizaciones y los propios empleados. Al respecto se han desarrollado distintos enfoques teóricos los que se abordan a continuación:

- Modelo mecanicista

Este modelo indica que supuestamente el dinero es un motivador universal y que por lo tanto, los colaboradores canalizaran su energía hacia lo que la empresa quiere ante un incentivo económico de suficiente valor.

- Modelo conductista

Modelo que parte que toda conducta del individuo o de los colaboradores, puede ser incentivada a los estímulos adecuados. Con base en lo anterior, se desprenden las siguientes teorías.

- Teorías de contenido. Agrupa aquellas teorías que se consideran todo lo importante que puede motivar a los colaboradores.
- Teorías de proceso. Esta teoría considera la forma del proceso en que la persona puede llegar a motivarse.

- La motivación humana

Ruiz, Gago, Garcia, Lopez (2013)<sup>7</sup> afirman que el impulso para actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o por un estímulo interno (genera los procesos mentales de la persona). La motivación varía en cada persona puesto que las necesidades cambian de un individuo a otro; ya que esto produce diferentes modelos de comportamientos, pero aunque estos varíen los diferentes comportamientos de la motivación es básicamente el mismo en todas las personas.

- Ciclo motivacional

El ciclo se inicia con el estudio de una necesidad, que rompe el estado de equilibrio del organismo, lo que llega a producir tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio.

---

<sup>7</sup> Ruiz, E., Gago, M, Garcia, C., y Lopez , S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad

## **Objetivo General**

Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de ventas en la empresa de alimentos.

## **Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de motivación de los empleados.
- Establecer el grado del desempeño laboral que posee los colaboradores en el área de ventas de la empresa.
- Elaborar propuesta sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores.

## **Hipótesis**

La motivación influye en el desempeño laboral de la personal área de ventas de la empresa de Alimentos.

La motivación no influye en el desempeño laboral del personal del área de ventas de la empresa de Alimentos.

## **Metodología**

Las tres trayectorias más importantes del desarrollo del ser humano están íntimamente ligadas; al desarrollo Psicosocial (cambios en los aspectos emocionales y sociales de la personalidad.) físico (cambios corporales como la estatura, peso, desarrollo cerebral, adquisición y perfeccionamiento de las habilidades motora) el desarrollo cognitivo (cambios en el proceso de pensamiento que afectan el aprendizaje, las actividades lingüísticas y la memoria).

Los empleados asisten a las organizaciones con diferentes necesidades, ya que cada individuo cuenta con capacidades como: destrezas, habilidades, intereses y aptitudes. Tienen expectativas diferentes de sus empleadores y diferentes puntos de vista de lo que piensan que sus contratantes tienen derecho a esperar de ellos. Y varían grandemente en cuanto a lo que esperan de su trabajo. Por ejemplo algunos de sus colaboradores obtienen más satisfacción a partir de sus intereses y actividades personales, y no les interesa realizar su trabajo más desafiante o interesante o ganar concurso de desempeño. Otros obtienen una gran cantidad de satisfacción en sus puestos y están motivados para hacer grandes esfuerzos.

Amaru (2008) argumenta que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logra el candidato de un cargo y este depende de muchas circunstancias.<sup>8</sup> Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación. Entender los mecanismos de motivación es fundamental para que el emprendedor pueda relacionarse con las personas. La motivación para realizar las actividades laborales da como resultado que el individuo tenga la disposición, interés y voluntad de alcanzar o realizar una tarea, meta u objetivo de la organización. Decir que, si una persona está totalmente motivada para su trabajo, significa que muestra una inclinación positiva para realizarlos. La palabra motivación tiene como significado mover, indica el proceso por el cual alguna razón o motivo incentiva, estimula y energiza el comportamiento de los colaboradores. Esta conducta siempre se motiva. Hay un motor en marcha

---

<sup>8</sup>Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores . México: Pearson Educación

permanente que lo mueve; aunque de vez en cuando queda en punto muerto o deja de funcionar y la persona se desmotiva.

- **Motivos internos y externos**

La motivación para los trabajadores se deriva de una interacción compleja entre los motivos internos de las personas y los estímulos de la situación o ambiente. Los factores internos son las necesidades aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas. Estos motivos individualizan a cada persona y hacen que todas sean diferentes unas con otras. Cada individuo es capaz de realizar tareas específicas. Los factores externos son estímulos o incentivos que la empresa ofrece. Estos pueden satisfacer necesidades, despertar sentimientos de interés o representar recompensas deseadas. Son motivos externos todas las recompensas que ofrece la compañía, desde el salario y los beneficios hasta el ambiente de trabajo.

Robbins y Couter (2010) refieren que al comprender y pronosticar la motivación de los colaboradores es una de las zonas más populares en la investigación gerencial. Sin embargo, los estudios modernos acerca de la motivación de los empleados están influidos por algunos asuntos que ocurren en el lugar donde los mismos cumplen con sus obligaciones.<sup>9</sup>

Robbins y Judge (2009) refieren que las investigaciones acerca de la motivación se establecen cada vez más sobre enfoques que relacionan los conceptos, ésta con cambios en la manera en que están estructurado el trabajo. Dichos estudios sobre diseño del trabajador brindan evidencias bien sustentadas ya que la forma en que se estructuran los elementos de la tarea incrementa o disminuyen el esfuerzo que se le dedica.

El modelo de las caracterizas del trabajo Dicho modelo fue creado por J. Richard Hackman y Greg Odham citado por Robbins y Judge (2009) sugieren que cualquier trabajo queda detallado en términos de las cinco dimensiones fundamentales siguientes: Variedad de aptitudes Grado en que el trabajo se requiere que se ejecuten actividades diferentes de modo que el trabajador utilice cierta cantidad de aptitudes y talentos.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. Mexico: Pearson Educacion, Mexico.

<sup>10</sup>Robbins, S., y Coulter, M. (2010). Administración . México D.F.: Pearson Educacion .

Identidad de la tarea Grado en que el puesto requiere completar un elemento de trabajo total y reconocible.

- Significancia de la tarea Grado en que las tareas laborales tienen consecuencias sustanciales en las vidas o actividades de los individuos.
- Autonomía Grado en que el empleado proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad, el individuo puede tomar sus propias decisiones para que programe sus labores y determine los procedimientos adecuados para llevarlo a cabo.
- Retroalimentación Grado en que la realización de las tareas de trabajo, se necesita para su puesto y da como resultado que el colaborador reciba información directa y clara y concisa sobre la eficacia de su desempeño.

Slocum (2009) explica que el método más utilizado para motivar al personal en el trabajo es la modificación del comportamiento, tratar de cambiar la conducta de un individuo mediante la utilización de recompensas y castigos<sup>11</sup>. El comportamiento se basa en un principio elemental del ser humano, la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterar en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse. El objetivo de la modificación del comportamiento en el trabajo consiste en recompensar a los empleados cuyo comportamiento contribuye a la consecución de las metas de la organización tales como mejorar la productividad. El método que se utiliza para dar a conocer las habilidades para modificar la conducta consiste en subrayar el reforzamiento positivo porque esta es la estrategia de modificación del comportamiento que más se utiliza en el ámbito laboral. Reforzamiento positivo tiene como significado aumentar la probabilidad de que se repita un comportamiento determinado y recompensado a la gente por responder de buena manera. La frase incrementar la probabilidad quiere decir que el reforzamiento positivo mejora el aprendizaje y la motivación, pero no es totalmente eficaz. Se debe tomar en cuenta que no se puede quedar atrás la frase responder de la manera esperada. Para que el reforzamiento positivo se aproveche de manera apropiada, el resultado de una recompensa debe depender de que la persona

---

<sup>11</sup>Slocum, H. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.: CengageLearning Editores S.A.

haga algo bien sus actividades laborales. Resulta fácil visualizar el reforzamiento con trabajos bien estructurados, el reforzamiento positivo también se utiliza para fomentar comportamientos deseados en trabajos complejos y bien pagados si se desea emplear el reforzamiento positivo de manera correcta es preciso seguir ciertas reglas las cuales son:

- Expresar con toda claridad que comportamiento conducirá a una recompensa
- Elegir una recompensa apropiada
- Suministrar una amplia administración
- Conceder las recompensas con frecuencia variable
- Hacer que la recompensa siga de inmediato a la conducta observada
- Hacer que la recompensa corresponda al comportamiento
- Lograr que las recompensas sean bien visibles
- Cambiar la recompensa cada cierto tiempo

La motivación mediante el diseño de puestos indica como estos pueden ser motivacionales, los cuales se explican a continuación.

Modelo de factores higiénicos y motivadores Herzberg y sus colegas citado por Slocum (2009) adoptaron otros enfoques para determinar que motiva a las personas. Ellos les pidieron a las personas que les digieran como se sentían excepcionalmente bien respecto a sus puestos de trabajo<sup>12</sup>. Con base a este estudio ellos desarrollaron la teoría bifactorial o de los dos factores, más conocidos como modelo de factores higiénicos y motivadores, el cual propone que dos conjuntos de factores son causas básicas de satisfacción y la insatisfacción en el puesto.

Factores motivadores Son el trabajo mismo, en este factor se puede encontrar el reconocimiento, el avance y la responsabilidad. Ya que se relacionan con los sentimientos positivos que el individuo siente respecto a su contenido y a su puesto. Estas sensaciones positivas a su vez se relacionan con las experiencias del sujeto respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad. Reflejan un logro permanente, más que temporal en el marco laboral. Es importante saber que los motivadores son factores intrínsecos, los

---

<sup>12</sup>Slocum, H. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.: CengageLearning Editores S.A.



cuales se relacionan de una forma directa con el trabajo y la mayor parte pertenecen al fuero interno de la persona. Los términos establecidos por la organización solo tendrían un factor indirecto en ellos. Sin embargo, al definir un desempeño excepcionalmente bien.

Factores higiénicos Incluyen la política y la administración de la empresa, la supervisión técnica, el sueldo, las prestaciones, las condiciones de trabajo son los beneficios y las relaciones interpersonales, estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto a sus actividades de trabajo y se relacionan con el texto en el cual lo desempeña.

Los factores higiénicos son, externos al trabajo, ya que estos sirven como recompensa para un alto desempeño, las organizaciones deben reconocer el alto desempeño de los colaboradores.

Es importante crear empleos para que las personas sepan que son retadores y gratificantes, otro componente que motiva a las personas es la idea de que pueden tener una esperanza de obtener ciertas recompensas si se esfuerzan mucho por alcanzarlas.

En el modelo de las expectativas, se dice que las personas se sienten motivadas si piensan que por el trabajo realizado les puede proporcionar cosas que desean.

Se puede mencionar algunas de ellas, la satisfacción de las necesidades de seguridad, la emoción de desempeñar una actividad desafiante o la capacidad para establecer metas difíciles y alcanzarlas.

Una premisa básica de las expectativas es que el individuo es una persona racional. El objetivo de este modelo es que sostiene que si la persona tiene necesidades e ideas propias respecto a lo que desea de su trabajo en el momento de tomar una decisión respecto a cualquier asunto o tema o con el hecho de saber respecto a que organización entrara el individuo y cuan duro será su trabajo actuara basado en sus necesidades e ideas.

Sin embargo las motivaciones que funcionan a largo plazo y que realmente tienen un efecto sobre el rendimiento no son solo de tipo económico o de tipo

material sino las que hacen por retos y que llegan a exigir del profesional su mayor desarrollo. Esto es un motivador de un directivo, el trabajo de un directivo se debe hallar el aspecto motivacional y tiene un doble sentido, en primer lugar por mantener a un grupo de trabajo enfocado y motivado hacia las metas requeridas de la organización y en segundo lugar por la búsqueda de sus propias necesidades profesionales de realización, reconocimientos, responsabilidad, posibles de mejora y crecimiento.

## **CAPITULO III**

### **PRESENTACION DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS**

#### **Sub-programa de servicio**

El programa de Ejercicio Técnico Supervisado es una guía de un número de procedimientos que proporciona una ayuda activa en forma de interpretación que utiliza métodos psicoemocionales y una mayor experiencia en las relaciones Psicosociales.

Para llevar a cabo dicho proyecto se conto con la colaboración de colaboradores de la fuera de ventas de diferentes sucursales durante el periodo de ejecución.

Se realizo un sondeo a través de un papel grafo en el salón comunal, donde se logro el acercamiento con los colaboradores se llevaron varios temas de trabajo en equipo, motivación en mi trabajo, bournot,

De acuerdo con la problemática que presentaban (problemas emocionales, ansiedad, tabaquismo, alcoholismo, angustia, inseguridad, frustración.)

Se utilizaron técnicas conductuales, reforzamiento positivo transmitir imágenes positivas de su persona, descubrir sus cualidades sus aspectos positivos. Y negativo que tienen de si mismas, es decir de su baja autoestima apoyo con observación, charlas informativas, buzón de descargas emocionales, atención individual.

Para el fenómeno psicosocial y las formas de motivación laboral en el trabajo causas y sus consecuencias el programa de ETS de la formación de la afectividad esta elaborado por módulos secuenciales de temática con técnicas de actividades participativas, talleres, charlas, actividades grupales, acuerdos de convivencia, lecturas, trabajo personal.

Los talleres se trataron con temas como: un ambiente agradable, mi vida es preciosa, una sonrisa bonita, la amistad, palabra mágica responsabilidad, orgullo, la vanidad, la depresión, rebeldía, respeto, hipocresía, celos, higiene personal, la mentira, conflictos, amor a la vida, circulo de secretos, rincón de valores, emociones. .

### **Sub –programa de docencia.**

Concientización sobre la autoestima y valoración personal en el diferente ámbito relación social personal.

Se han generado diferentes programas para motivar al personal, esto con el fin de que ellos sientan que los encargados de las organizaciones se preocupan por sus actividades para alcanzar los objetivos establecidos de su puesto de trabajo, considerando el desempeño que ellos realizan con motivación y esfuerzo para alcanzar resultados positivos.

### **Sub- programa de Investigación**

Buscar identificar Escala de Motivaciones Psicosociales, con el propósito de verificar el nivel de motivación de los empleados, determinó que la motivación laboral surge como alternativa ante los conflictos, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad y el desinterés, además logró la mediación entre los intereses patronales y las necesidades o expectativas de los trabajadores. Actualmente la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas en las organizaciones. En los resultados de la presente investigación se pudo comprobar que existen elementos que influyen en la motivación laboral del trabajador y que no necesariamente se relacionan con la entrega de una compensación monetaria por un buen trabajo realizado.

La investigación cualitativa hace referencia a un grupo y métodos de investigación. Se basa principalmente en ciencias psicosociales. Utilizando las técnicas cuantitativas la entrevista estructuradas, grupos de participativos, técnicas de observación, evaluar las causas y consecuencias del ritmo de trabajo.

## CAPITULO IV

### ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron del trabajo en el departamento de ventas Con el objetivo primordial de atender evaluar la motivación y el desempeño laboral enfocado en los factores psicosociales y contribuir a la solución de los conflictos, restaurando el equilibrio psíquico, sin modificar la estructura de la personalidad, área socio afectiva que se refiere al desarrollo social, emocional. Y establecer las relaciones sociales con sus compañeros , y la resolución de conflictos de los colaboradores y supervisores del área, en un panorama Ejercicio Técnico Supervisado.

#### **De servicio.**

Para la realización del trabajo se tomo en cuenta a los colaboradores que con libertad quisieron evaluarse de forma democrática, en tema de servicio las puertas de la oficina estaban abiertas para el que quería pasar.

El objetivo primordial es establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal de ventas en la empresa de alimentos. Restaurando el equilibrio psíquico, sin modificar la estructura de la personalidad, área socio afectiva que se refiere al desarrollo social, emocional de las mujeres que recibieron apoyo psicológico.

Los valores terapéuticos de apoyo son reducir los niveles de ansiedad, baja autoestima, pasividad, conformidad, desintegración familiar, alcoholismo y tabaquismo, lograr un nivel de seguridad de contacto con el terapeuta experimentar un sentimiento de libertad para cambiar ideas y conductas por parte del colaborador y proporcionar un medio por el cual pueda expresarse en forma adecuada.

#### **De Docencia.**

Se realizara días de observación para ver si inciden la desmotivación a diario o influye mucho la carga de trabajo, se realizara una entrevista inicial para cuantificar el factor que influye en la desmotivación.

Con los resultados de la entrevista se realizara el diagnostico de desempeño laboral y poder reforzarlo con talleres y capacitaciones para poder concientizar con el tema.

Ya con las capacitaciones se tendrá una entrevista para evaluar la motivación y desempeño laboral de los colaboradores.

- Observación estructurada.

Técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación científica significa observar con un objetivo precisó, con intencionalidad, por tanto, observar a la persona en su ambiente natural o en el que se desenvuelve.

Se utilizaron la observación para conocer el nivel de motivación, y el progreso cada colaborador en la investigación.

- Entrevista

Técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas El entrevistador “investigador”, y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información que apoye el proceso de investigación.

- Capacitación

Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

- Cuestionario Elaborado

Los cuestionarios son formas de relacionarse con un gran número de personas para conocer aspectos, de la investigación, se puede distribuir, a todas las personas apropiadas para recabar hechos, con relación al tema investigado o estudiado. Una ventaja es el anonimato en el cual se da respuestas más honestas, (y menos respuestas pre-hechas y estereotipadas). También las preguntas estandarizadas pueden proporcionar datos más confiables.

- Talleres

Busca mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

- Plan de sugerencias

Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándolo.

## CAPITULO V

### Conclusiones y Recomendaciones.

#### Conclusiones

- Durante Técnico Profesional supervisado se lograron conocer los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral de la fuerza de ventas de la empresa de alimentos de
- Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades
- Medir el nivel de motivación a los colaboradores de la fuerza de ventas que evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima, auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad.
- La motivación produce en el personal de la fuerza de ventas de la empresa de alimento realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral



## **Recomendaciones.**

- La motivación para el personal administrativo de la empresa de alimentos es fundamental para el desarrollo de sus actividades, únicamente se debe fortalecer esta herramienta para lograr que los colaboradores lleguen a tener un mejor desempeño laboral en su área de trabajo.
- Proveer al personal administrativo de la empresa de alimentos capacitaciones de forma más constantes sobre temas que ayuden a que ellos estén motivados y así se favorezca su desempeño laboral.
- Crear más programas de incentivos no monetarios para que los colaboradores se sientan aún motivados y así mismo realicen sus actividades con más entusiasmo.
- Compartir los resultados de dicha investigación, que sea una herramienta que puedan utilizar para poder fortalecer la motivación con el personal administrativo y así obtener buenos beneficios para la misma.
- Qué el jefe de cada departamento tenga más comunicación con su equipo de trabajo, para que ellos sepan que tiene el apoyo y la confianza necesaria para poder opinar o tomar las decisiones, y así los colaboradores realicen su trabajo con mayor seguridad

## Bibliografía

- Amaru, A. (2008). Administración para emprendedores . México: Pearson Educación
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). Administración. Un empresario Competitivo. México: Pearson Educación, México.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). Administración . México D.F.: Pearson Educación .
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional . México D.F.: Pearson Educación .
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México :Pearson Educación.
- Ruiz, E., Gago, M, García, C., y López , S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad
- Social Corporativa . España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A.
- Slocum, H. (2009). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Stephen, R., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional . México D.F.: Pearson Educación .
- Suárez, S. (2012). Cultura E. Recuperado el 20 de febrero de 2014, de [http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/motivacionlaboral\\_100702.aspx](http://www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/MiEmpresa/Noticias/Paginas/motivacionlaboral_100702.aspx)