

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS**

**UAPA**



**ESCUELA DE POSTGRADO  
MAESTRÍA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

**INCIDENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DEL ALMACÉN FERRETERÍA REYES,  
DEL MUNICIPIO DE MONCIÓN, PROVINCIA SANTIAGO  
RODRÍGUEZ, AÑO 2019**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR  
EL TÍTULO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN HUMANA.**

**POR:**

**MILAGROS DEL C. PERALTA  
OCTAVIO AZCONA DURAN  
RAQUEL ACOSTA CASTILLO**

**ASESORA:  
ADALGISA CASTILLO, M.A.**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS  
REPÚBLICA DOMINICANA  
FEBRERO, 2020**

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
COMPENDIO .....	i
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes de la Investigación .....	2
1.2 Planteamiento del Problema .....	5
1.3 Formulación del Problema.....	7
1.3.1 Sistematización de la Investigación.....	7
1.4 Objetivo General.....	7
1.4.1 Objetivos Específicos .....	8
1.5 Justificación .....	8
1.6 Delimitación .....	9
1.7 Limitaciones .....	9
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Marco Contextual .....	11
2.1.1 Aspectos Generales del Municipio de Monción.....	11
Historia .....	12
2.1.2 Aspectos Generales del Almacén Ferretería Reyes .....	13
2.1.2.1 Historia .....	13
2.1.2.2 Misión.....	14
2.1.2.3 Visión.....	14
2.1.2.4 Valores.....	14
2.1.2.5 Filosofía.....	14
2.2 Marco Conceptual.....	15
2.2.2 Gestión del Talento Humano.....	16
2.2.3 La Motivación.....	17
2.2.3.1 Factores que afectan la motivación .....	22
2.2.4 Estrategias motivacionales .....	25
2.2.4.1 Tipos de Estrategias Motivacionales .....	26
2.2.5 Desempeño laboral .....	28
2.2.5.1 Medición del desempeño.....	31
2.2.5.2 Evaluación de desempeño .....	32
2.2.5.4 Evaluación de 360 grado .....	33
2.2.6 Capacitación de los colaboradores .....	35
2.2.6.1 Tipos de capacitación .....	36
2.2.6.2 Métodos de capacitación .....	36
2.2.6.3 Técnicas de capacitación .....	37
2.2.7 Relación existente entre la motivación y el desempeño laboral.....	38

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	42
3.1 Diseño, tipo de investigación y métodos .....	43
3.1.1 Diseño de la Investigación.....	43
3.1.2 Tipo de investigación.....	43
3.1.3 Método utilizado.....	45
3.2 Técnicas e Instrumentos .....	45
3.3 Población y Muestra .....	46
3.4 Procedimiento de Recolección de datos .....	46
3.5 Procedimiento de Análisis de Datos.....	47
3.6 Validez y Confiabilidad.....	47
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	49
4.1 Resultados de la Encuesta aplicada a los colaboradores .....	51
4.2 Resultados de la entrevista realizada al Gerente del Almacén Ferretería Reyes .....	110
CAPÍTULO V. ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
5.1 Discusión de los Resultados .....	112
CONCLUSIONES.....	120
RECOMENDACIONES .....	125
BIBLIOGRAFÍA .....	129
APENDICES.....	131
TABLA DE VARIABLES	
INSTRUMENTOS	
CARTAS	

## LISTADO DE TABLAS

Tabla No. 1. Sexo de los colaboradores .....	49
Tabla No. 2 Estado civil de los colaboradores .....	51
Tabla No. 3. Situación respecto a los hijos.....	52
Tabla No. 4. Tiempo de permanencia en la empresa.....	53
Tabla No. 5 Recibe información para realizar las labores.....	54
Tabla 6. La comunicación en área de trabajo .....	55
Tabla No.7 Relaciones humanas en el ambiente laboral .....	56
Tabla No.8 Actitud del supervisor inmediato.....	57
Tabla No.9 Trato del supervisor inmediato .....	58
Tabla No.10 Satisfacción con relación al puesto de trabajo.....	58
Tabla No.11 Trato de la compañía .....	59
Tabla: No.12. Percepción de la satisfacción en base al sueldo.....	60
Tabla No.13. Frecuencia del absentismo en el trabajo .....	62
Tabla No.14 Motivo del absentismo.....	63
Tabla No.15. Ambiente de trabajo.....	64
Tabla: No.16 Tipo de clima laboral.....	65
Tabla No.17. Razón de permanencia en la empresa.....	66
Tabla No.18.Utiliza los equipos de protección.....	67
Tabla No.19. Equipos de protección utilizados.....	68
Tabla No.20. Ha sido promovido de puesto de trabajo .....	69
Tabla No.21. Expectativas de desarrollo de cambio de posición en la empresa .....	70
Tabla No.22 Turno Laboral .....	71
Tabla No.23 Trabaja horas extras .....	72
Tabla No.24 Frecuencia con que trabaja horas extras .....	73
Tabla No.25 Cantidad de horas laboradas .....	74
Tabla No.26 Beneficios que recibe de la empresa.....	75
Tabla No.27 Conoce las estrategias motivacionales de la empresa .....	76
Tabla No.28 Comisiones por ventas.....	77
Tabla No.29 Ha sido reconocido por su trabajo .....	78
Tabla No.30 Se otorga incentivos al personal .....	78
Tabla No.31 Promoción de empleado .....	79
Tabla: No.32 Nivel de desempeño .....	81
Tabla No.33 Logro de metas .....	82
Tabla: No.34 Cumplimiento de trabajo o meta establecida.....	83
Tabla: No.35 Para la realización de las tareas necesita de la colaboración de otros .....	84
Tabla: No.36 Se logra el trabajo en equipo .....	85
Tabla No.37 Calidad que exige la empresa .....	86
Tabla No.38 Con que frecuencia comete errores en su trabajo .....	87
Tabla No.39 Comienza su labore de inmediato.....	88

Tabla No.40 Grado de disposición para aceptar responsabilidades .....	88
Tabla No.41 Supervisión para realización de su trabajo .....	89
Tabla No.42 Realización de trabajos y metas establecidas diariamente .....	90
Tabla No.43 Tipo de supervisor inmediato .....	92
Tabla No.44 Imponer sus puntos de vista sobre sus compañeros de trabajo.....	93
Tabla No.45. Tiene una actitud de cooperación y entusiasmo con sus superiores.....	94
Tabla No.46 Existe un ambiente de colaboración en el área de trabajo .....	95
Tabla No.47 Conocimiento de las normas laborales de la empresa .....	96
Tabla No.48 Cumplimiento de normas laborales .....	96
Tabla No.49 Sanción por incumplimiento de las normas laborales .....	97
Tabla: No. 50 Capacidad para resolver conflictos.....	98
Tabla: No. 51 Condiciones físicas donde realiza el trabajo .....	99
Tabla: No. 52 Autonomía para tomar decisiones en su puesto de trabajo.....	101
Tabla No. 53 Cada qué tiempo se ofrecen cursos de capacitación.....	102
Tabla No.54 Cursos que ha recibido .....	103
Tabla No.55 Capacitación recibida mejora su trabajo .....	103
Tabla No.56 Beneficios que recibe con la capacitación.....	104
Tabla No.57 Métodos de capacitación .....	106
Tabla: No. 58 Aportes de la motivación a la eficiencia.....	107
Tabla: No. 59. Importancia de la motivación en los logros de los objetivos del puesto ....	108
Tabla: No. 60 Con la motivación se alcanzan los objetivos organizacionales .....	109

## LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Sexo de los colaboradores .....	49
Gráfico No. 2 Estado civil de los colaboradores .....	51
Gráfico No. 3. Situación respecto a los hijos .....	52
Gráfico No. 4. Tiempo de permanencia en la empresa .....	53
Gráfico No. 5 Recibe información para realizar las labores.....	54
Gráfico 6. La comunicación en área de trabajo .....	55
Gráfico No.7 Relaciones humanas en el ambiente laboral .....	56
Gráfico No.8 Actitud del supervisor inmediato.....	57
Gráfico No.9 Trato del supervisor inmediato .....	58
Gráfico No.10 Satisfacción con relación al puesto de trabajo.....	58
Gráfico No.11 Trato de la compañía .....	59
Gráfico: No.12. Percepción de la satisfacción en base al sueldo .....	60
Gráfico No.13. Frecuencia del absentismo en el trabajo .....	62
Gráfico No.14 Motivo del absentismo .....	63
Gráfico No.15. Ambiente de trabajo .....	64
Gráfico: No.16 Tipo de clima laboral.....	65
Gráfico No.17. Razón de permanencia en la empresa.....	66
Gráfico No.18.Utiliza los equipos de protección .....	67
Gráfico No.19. Equipos de protección utilizados.....	68
Gráfico No.20. Ha sido promovido de puesto de trabajo .....	69
Gráfico No.21. Expectativas de desarrollo de cambio de posición en la empresa .....	70
Gráfico No.22 Turno Laboral.....	71
Gráfico No.23 Trabaja horas extras.....	72
Gráfico No.24 Frecuencia con que trabaja horas extras .....	73
Gráfico No.25 Cantidad de horas laboradas .....	74
Gráfico No.26 Beneficios que recibe de la empresa .....	75
Gráfico No.27 Conoce las estrategias motivacionales de la empresa .....	76
Gráfico No.28 Comisiones por ventas.....	77
Gráfico No.29 Ha sido reconocido por su trabajo .....	78
Gráfico No.30 Se otorga incentivos al personal .....	78
Gráfico No.31 Promoción de empleado .....	79
Gráfico: No.32 Nivel de desempeño .....	81
Gráfico No.33 Logro de metas .....	82
Gráfico: No.34 Cumplimiento de trabajo o meta establecida .....	83
Gráfico: No.35 Para la realización de las tareas necesita de la colaboración de otros .....	84
Gráfico: No.36 Se logra el trabajo en equipo .....	85
Gráfico No.37 Calidad que exige la empresa .....	86
Gráfico No.38 Con que frecuencia comete errores en su trabajo .....	87
Gráfico No.39 Comienza su labore de inmediato.....	88
Gráfico No.40 Grado de disposición para aceptar responsabilidades .....	88

Gráfico No.41 Supervisión para realización de su trabajo .....	89
Gráfico No.42 Realización de trabajos y metas establecidas diariamente .....	90
Gráfico No.43 Tipo de supervisor inmediato .....	92
Gráfico No.44 Imponer sus puntos de vista sobre sus compañeros de trabajo .....	93
Gráfico No.45. Tiene una actitud de cooperación y entusiasmo con sus superiores.....	94
Gráfico No.46 Existe un ambiente de colaboración en el área de trabajo.....	95
Gráfico No.47 Conocimiento de las normas laborales de la empresa .....	96
Gráfico No.48 Cumplimiento de normas laborales .....	96
Gráfico No.49 Sanción por incumplimiento de las normas laborales .....	97
Gráfico: No. 50 Capacidad para resolver conflictos.....	98
Gráfico: No. 51 Condiciones físicas donde realiza el trabajo .....	99
Gráfico: No. 52 Autonomía para tomar decisiones en su puesto de trabajo .....	101
Gráfico No. 53 Cada qué tiempo se ofrecen cursos de capacitación.....	102
Gráfico No.54 Cursos que ha recibido .....	103
Gráfico No.55 Capacitación recibida mejora su trabajo .....	103
Gráfico No.56 Beneficios que recibe con la capacitación .....	104
Gráfico No.57 Métodos de capacitación .....	106
Gráfico: No. 58 Aportes de la motivación a la eficiencia .....	107
Gráfico: No. 59. Importancia de la motivación en los logros de los objetivos del puesto .	108
Gráfico: No. 60 Con la motivación se alcanzan los objetivos organizacionales .....	109

## COMPENDIO

La investigación sobre la “Motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, año 2019” se realizó con el objetivo de determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. El Almacén Ferretería Reyes, es una organización de responsabilidad limitada, el cual se dedica al servicio de ventas de productos comestibles, no comestibles y a la comercialización de materiales de construcción, entre otros. Sin embargo, se ha observado un sinnúmero de comportamientos poco favorables, que se han incrementado en este último año. Dicha problemática fue abordada, en un capítulo introductorio, donde se plasmaron los antecedentes de lugar, así como el planteamiento del problema, objetivo, justificación y delimitación del tema.

En el marco teórico se abordan temas como la motivación, la cual según Aldo (2016) “...es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad”. (p. 35). Motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Uno de los problemas que afrontan los programas o actividades motivacionales, es que generalmente, se obvia algo fundamental: conocer o identificar aquellos factores que realmente motivan a la persona de manera individual y colectivamente. En cuanto a la metodología de este estudio, según los planteamientos de Hernández, (2002), este estudio contempla que su diseño es no experimental. Las técnicas implementadas para la recolección de los datos en esta investigación fueron la encuesta y entrevista, como instrumento se utilizó el cuestionario. El método fue el deductivo como parte del procedimiento de estudio, ya que se partió de una regla general para llegar a una conclusión particular.

Los resultados obtenidos en el presente estudio, dan cuenta de que es alto el nivel de motivación de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, durante el año 2019. En este sentido, se observó que en cuanto a la comunicación en el área de trabajo, según los resultados



obtenidos, un 50% afirma que la comunicación es buena en el área de trabajo, un 31% de los encuestados considera que la comunicación es muy buena y un 19% la considera regular.

De esta manera se reflejan que las relaciones interpersonales en el área laboral son consideradas buenas, ya que el 50% de los encuestados opinaron que existe un ambiente de amistad.

Los datos arrojados por la investigación dan cuenta de que se puede considerar que es alto el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa. Esta afirmación se sustenta en los siguientes datos: en lo que respecta al grado de desempeño un 56% de los encuestados afirman que es bueno. Un 42% de los encuestados dicen que se logran las metas en un 80 a 90%

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que con frecuencia se capacitan los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. De acuerdo a los resultados obtenidos en lo concerniente a capacitación laboral recibida, un 67% de los encuestados afirman que cada (3) años se capacitan, un 17% dicen que reciben cursos de capacitación cada (3) meses, un 11% dice que cada (1) año y un 6% cada (2) años. Asimismo, el 53% de los encuestados afirman han recibido los cursos de servicio al cliente, un 33% de manejo de conflictos y 14% relaciones humanas.

Existe una relación proporcional entre la motivación y el desempeño laboral mostrado por los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. En este sentido, un 42% manifiesta que la motivación aporta a veces a la eficacia, un 25% siempre, 17 casi siempre. Asimismo, un 22% manifiesta que a veces la motivación impacta en el logro de los objetivos, otro 22% siempre, mientras que el 17% dice que casi siempre.

De manera general se puede concluir diciendo que, la motivación tiene una influencia directa en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. En este sentido, hay que puntualizar que, aunque la empresa no tenga un plan estructurado con estrategias formalmente establecidas, las acciones que implementa mantiene al personal motivado, logrando que dichas acciones tengan incidencia directa en el desempeño.

## CONCLUSIONES

Después de haber analizado cuidadosamente los datos obtenidos de los diferentes cuestionarios aplicados a los encuestados, se concluye lo siguiente:

### **Objetivo específico No. 1. Identificar el nivel de motivación de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, año 2019.**

En este sentido, se observó que, en cuanto a la comunicación en el área de trabajo, según los resultados obtenidos la mayoría de colaboradores, un 81%, dice que la comunicación es buena en el área de trabajo. De esta manera se reflejan que las relaciones interpersonales en el área laboral son consideradas buenas, ya que más del 50% de los encuestados opinaron que existe un ambiente de amistad y armonía.

En este aspecto se encontró que, en lo concerniente a la satisfacción laboral, un 83% los encuestados afirman sentirse satisfechos con el puesto que desempeña. Es válido aclarar que un empleado que esté satisfecho con su trabajo es más fácil motivarlo a lograr mejores resultados para la empresa. A pesar de esto, el gerente explicó que no existe un plan de beneficios estructurado, lo que lleva a que el nivel motivacional de los colaboradores no incremente más.

En cuanto a las remuneraciones, los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes en un 91% consideran el sueldo es aceptable y justo. En lo concerniente al ausentismo, el 94% de los encuestados afirman que se ausentan entre uno 7 días al mes. Este es un problema que afecta el control en las empresas porque el trabajo ya planificado debe reajustarse al personal presente, cuando la planificación estaba ajustada a la necesidad de la empresa. Ahora bien, el 81% de los encuestados afirman que su ausencia fue por enfermedad o ausencias justificadas por asuntos familiares. Cuando se le pregunta del ausentismo, el gerente este explicó que en su gran mayoría son por enfermedad.

En torno a las condiciones laborales, el 87% de los colaboradores dice que el ambiente en el lugar de trabajo es agradable y natural, sin embargo, una menor proporción dice que es polvoso y caluroso.

Cuando se habla de la permanencia, el 91% de los encuestados consideran que su permanencia se debe a la estabilidad laboral y al buen trato de los ejecutivos. En cuanto a la salud ocupacional, la cual está basada en la protección que brinda la empresa al empleado, el 100% de los encuestados afirma que usan guantes y fajas de protección.

Dentro de las aspiraciones del trabajador está el deseo de cambiar de posición en la empresa, en los resultados esto se visualiza, ya que un 89% de los encuestados así lo manifestaron, expresando que desean ser incluidos en el plan de desarrollo para mandos medios, y/o cambiar de trabajo. Respecto al turno que laboral en la empresa el 94% de los encuestados afirma laboral en horario completo, ahora bien, un 86% de los encuestados afirma que no trabaja horas extras.

Respecto a los beneficios que recibe el trabajador, un 100% de los encuestados dice que reciben algunos beneficios, como: seguro médico familiar, vacaciones pagadas, salario 13 o regalía navideña y comisiones por ventas.

De los datos anteriores se puede concluir que es alto el nivel de motivación de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, año 2019.

**Objetivo específico No. 2. Describir las estrategias motivacionales que emplea el Almacén Ferretería Reyes para reconocer a sus colaboradores.**

En este sentido, el Gerente señaló que entre las acciones que se lleva a cabo en la organización para mantener motivados a los colaboradores, está un paseo a un resort o para la playa en la fecha de conmemoración del día del trabajo.

En relación a las estrategias motivacionales, un 64% de los colaboradores afirma que no conoce las estrategias motivacionales. En lo referente a las comisiones por venta se evidencia que el 53% de los encuestados afirma que no recibe comisión por ventas. En lo concerniente a los reconocimientos recibidos un 72% de los encuestados afirma que nunca ha sido reconocido por su trabajo. Un 80% de los encuestados afirma que se le otorga incentivos al personal.

Se puede decir que, de acuerdo a los datos, la empresa solo festeja el día del trabajador, organizando un viaje a un resort o a la playa para todos sus colaboradores, es decir conforme a los datos obtenidos se pone en evidencia que la empresa incentiva al personal, pero no de manera estructurada, por lo que es preciso recalcar que la motivación recibida es buena ya que los colaboradores resaltaron el buen trato por parte de los ejecutivos del almacén Ferretería Reyes.

### **Objetivo específico No. 3. Indicar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, año 2019.**

Los datos arrojados por la investigación dan cuenta de que se puede considerar que es alto el nivel de desempeño de los colaboradores de la empresa. Esta afirmación se sustenta en los siguientes datos: en lo que respecta al grado de desempeño un 88% de los encuestados afirman que su nivel de desempeño es bueno. Un 78% de los encuestados dicen que se logran las metas en un 70 a 100%.

Un 97% de los encuestados afirman que siempre cumplen la cantidad de trabajo o meta establecida. De acuerdo a los resultados en lo referente al trabajo en equipo, el 44% de los encuestados contestaron que siempre se logra el trabajo en equipo. En cuanto al cumplimiento de los estándares de la calidad, un 92% de los encuestados afirma que cumplen con los estándares de calidad de la empresa. En lo concerniente a cometer errores en el área de trabajo, más del 50% de los encuestados dicen que nunca comenten errores en su trabajo.

En lo concerniente a la responsabilidad de si comienzan a laboral de inmediato, un 97% de los encuestados afirman que siempre comienzan a laborar de inmediato. En lo referente al grado de aceptar responsabilidades en la institución el 91% de los encuestados afirma que su grado de aceptar responsabilidad es alto.

En cuanto al liderazgo un 42% de los encuestados afirman que su supervisor inmediato es líder inspirador. En lo relativo a la realización de las cantidades de trabajos o metas establecidas, el 100% de los encuestados afirman que siempre realizan las cantidades de trabajos o metas establecida diariamente.

De igual forma en lo relativo al grado de cooperación y entusiasmo, el 75% de los encuestados afirman que siempre tienen un grado de cooperación y entusiasmo relacionado a su trabajo.

Los datos emitidos en lo relativo a la actitud de colaboración, el 89% de los encuestados afirman que en el equipo de trabajo siempre se tiene actitud colaboradora. Respecto al cumplimiento de las normas laborales, un 56% de los encuestados afirman que sí conocen las normas laborales de la empresa. Asimismo, un 81% de los encuestados dicen que cumplen con las normas laborales. Sobre este particular además un 100% de los encuestados dice recibir amonestaciones verbales y por escrito por incumplimiento de las normas laborales. En cuanto a la capacidad para resolver problemas, el 94% manifiesta que es buena su capacidad para resolver conflictos. Con relación a la autonomía para toma de decisión, un 78% manifiesta tener a veces autonomía.

**Objetivo específico No. 4. Determinar la frecuencia de capacitación de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes para alcanzar los objetivos trazados por la organización.**

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que con frecuencia se capacitan los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. En lo concerniente a capacitación laboral recibida, un 67% de los encuestados afirman que cada 3 años se capacitan. Así mismo 100% de los encuestados afirman que los cursos de servicio al cliente, manejo de conflictos y relaciones humanas, son los que han recibido.

En cuanto a esta variable el gerente respondió que se ofrecen cursos de capacitación y para gestión e incremento de las ventas, servicio al cliente y manejo de conflictos. En lo referente a los cursos un 75% de los encuestados afirman que los talleres recibidos mejoran su trabajo. Por otro lado, un 61% de los encuestados dice que la capacitación recibida le sirve para aumento salarial. Así mismo, 72% dice que el método para capacitar es mediante cursos y talleres.

Los resultados arrojados por los colaboradores evidencian que la capacitación recibida beneficia a la mayoría de los colaboradores y a la organización para alcanzar los objetivos trazados.

**Objetivo específico No. 5. Verificar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral mostrado por los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes.**

De los resultados obtenidos se concluye que existe una relación proporcional entre la motivación y el desempeño laboral mostrado por los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. En este sentido, un 94% manifiesta que la motivación aporta a la eficacia. Asimismo, más del 50% manifiesta que la motivación impacta en el logro de los objetivos. Además, el 72% manifiesta que con la motivación se alcanzan los objetivos de la organización.

**Objetivo general: Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, año 2019.**

De manera general se puede concluir diciendo que, la motivación tiene una influencia directa en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes. En este sentido, aunque la empresa no cuenta con un programa estructurado de estrategias formalmente establecidas, las acciones que implementa mantiene al personal motivado, logrando que dichas acciones tengan incidencia directa en el desempeño.

Se ha determinado, que, aunque la empresa no cuenta. Asimismo, a pesar de no poseer un plan de compensación a base de incentivos y reconocimientos, esto no interfiere de manera considerable para que el personal no este motivado y se refleje en el desempeño de los colaboradores.

En definitiva, se puede concluir que los efectos de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Almacén Ferretería Reyes, durante el año 2019, son determinante en el logro de los objetivos de la organización. Asimismo, se ha podido identificar algunos de los factores que influyen en la motivación de los colaboradores, como: la comunicación, relaciones interpersonales, ambiente laboral, satisfacción con el empleo y

capacitación.

Por lo que se concluye que las acciones que lleva a cabo la empresa, han dado como beneficio que los colaboradores tengan mayor identificación con la empresa y aumento en el desempeño, lo cual es una razón para que los mismos muestren alto nivel de satisfacción, lo que incide en su productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldo, S. (2016). Administración de Recursos Humanos. Perú: Editorial Iberoamericana.
- Aquino, J., Vola, R.; Arecco, M. y Aquino, G. (1997). Recursos Humanos. (2da. Edición). Argentina: Machi.
- Astorga, F. (2013). Administración de Recursos Humanos, México. Editorial Trillas.
- Bernal, C. (2000). Metodología de la Investigación. (1era. Edición). Colombia: Pearson-Prentice Hall.
- Chiavenato (2013), Iniciación a la Organización y Técnica Comercial. (4ta. Edición). México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. (8va. Edición). México: Mac Graw Hill.
- Colón, R y Cordova D. (2014) “Incidencia de los planes motivacionales en el desempeño de los colaboradores de línea y mandos medios de la Corporación del Acueducto y Alcantarillados de Santiago (CORAASAN). Tesis publicada. Santiago: Universidad Abierta Para Adultos (UAPA)
- Cruz H. (2016) “La satisfacción laboral de los colaboradores del Departamento de Envasado de la empresa Cervecería Vegana, S.A., 2016”. Tesis publicada. Santiago: Universidad Abierta Para Adultos (UAPA)
- Dessler, G. (2009)). Administración de recursos humanos. (9na. Edición). México: Prentice Hall
- Hernández, F. (2002). Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales. (1era. Edición). Santo Domingo: Búho.
- Hernández, R. et al. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta. Edición). Brasil: McGraw-Hill Interamericana Editores, S. A. P120.
- Jaques, O (2004). Introducción a la Administración. México: Mc Graw Hill.
- Jones, J. y George, H. (2006). Administración de Recursos Humanos. México: Thomson.
- Madrigal, A. (2009). Dimensiones del Clima Organizacional. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- Maslow, A. (1991), Motivación y personalidad. España: Díaz de Santos
- Mondy, W. y Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. Novena edición. México. Pearson Educación.



Newman, M. (2014)). Administración de Recursos Humanos. 11va edición. México: Pearson Educación.

Pérez, A. (2006). Motivación en el trabajo. Nueva York: Wiley,

Polanco, H. y Pacheco E. (2016): Estrategias de Motivación Laboral y su Incidencia en el desempeño Laboral del Equipo de ventas de AFP Reservas de la Zona Norte, Durante el Periodo Marzo 2015-2016. Tesis publicada. Santiago: Universidad Abierta Para Adultos (UAPA)

Ríos G, Ríos M, y Ríos V (2015). Técnicas y herramientas para la motivación laboral. México: Ed. Mc. Graw Hill.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación.

Robins, S. y Judge, N. (2013) Comportamiento organizacional. 6ta edición. México: Pearson Educación.

Rodríguez, N. (1999). Evaluación del Desempeño. En: Administración de Personal y Recursos Humanos. México: Ed. Mc. Graw Hill;

Rodríguez, U. Ponce, G. Pedraja, R. (2010). Los sistemas de gestion: politicas y estructuras. París: PUF

Sandoval, F. (2014) La motivación: herramienta clave para lograr mayores niveles de productividad en las empresas”. Tesis publicada. Santiago: Universidad Tecnológica de Santiago (UTESA)

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)