



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores
de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Dioses Torres, Miguel Angel (orcid.org/0009-0005-8940-3037)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por darme la voluntad y fuerza
para cumplir una meta importante en
mi vida.

A mis padres, Julia y Alejandro por
confiar en mí, y qué con su esfuerzo,
lucha, dedicación, paciencia y sobre
todo sabiduría me ayudaron a cumplir
mis metas.

También a los docentes que me
Inculcaron muchos valores y conocimientos
a lo largo de la carrera
ya que con ello se ha podido llegar a esta etapa
tan linda del camino universitario.

Miguel.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por darnos vida y salud; y sobre todo las fuerzas para culminar con gran éxito tan prestigiosa carrera universitaria.

A nuestra familia por que confiaron en Nosotros y sin su ayuda esta meta no se hubiese alcanzado.

Al Dr. Castillo Palacios, Freddy William por compartir todos sus conocimientos académicos con nosotros, guiándonos en nuestra formación profesional.

De igual manera agradecer de manera especial a la Universidad César Vallejo porque aquí hemos podido conocer a a los profesores y compañeros que nos han ayudado mucho durante esta etapa por compartir muchos momentos llenos de grandiosos conocimientos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables, operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimiento.....	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos.....	11
IV. RESULTADOS.....	12
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1	Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores	12
Tabla 2	Porcentajes de los niveles de motivación de los trabajadores de la empresa	13
Tabla 3	Influencia de la expectativa laboral en el desempeño de los trabajadores	14
Tabla 4	Influencia de la condición laboral en el desempeño de los trabajadores	15
Tabla 5	Influencia de la comunicación en el desempeño de los trabajadores..	16
Tabla 6	Influencia de la motivación extrínseca en el desempeño de los trabajadores	17
Tabla 7	Influencia de la motivación intrínseca en el desempeño de los trabajadores	18

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo el analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Utilizando un tipo de estudio aplicado y de diseño no experimental, transversal y correlacional - causal. Teniendo como población de estudio al total de trabajadores de la empresa a los cuales se les midieron los niveles de motivación a través de una encuesta y se realizó una entrevista. De los datos se pudo determinar que la motivación que se realiza dentro de la empresa no es la correcta para doce de los quince trabajadores actuales de la organización. Con respecto a la motivación de la empresa, los trabajadores no están satisfechos, puesto que la que se les brinda no es acertada y no llega a estimular al trabajador para que desarrolle con un mayor esfuerzo sus labores, siendo este un causante de insatisfacción actual dentro de la empresa, no obstante, a pesar de este 80% de insatisfacción los trabajadores presentan un buen nivel de desempeño.

Palabras Clave: Influencia, motivación, desempeño, trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to analyze the influence of motivation on the work performance of the company's workers. Using a type of applied study and a non-experimental, cross-sectional and correlational-causal design. Having as a study population the total number of workers in the company, whose motivation levels were measured through a survey and an interview was conducted. From the data it was possible to determine that the motivation that is carried out within the company is not correct for twelve of the fifteen current workers of the organization. Regarding the motivation of the company, the workers are not satisfied, since the one that is offered to them is not correct and does not stimulate the worker to carry out their work with greater effort, this being a cause of current dissatisfaction within of the company, however, despite this 80% dissatisfaction, the workers present a good level of performance.

Keywords: Influence, motivation, performance, workers.

I.INTRODUCCIÓN

Si bien en la actualidad se considera como principal capital a los colaboradores y su conjunto de habilidades y conocimientos, también es de destacar que una de las principales preocupaciones que surge en estas empresas es el hecho de mantener una motivación adecuada para lograr que este capital humano mantenga un buen desempeño laboral.

La existencia humana depende de agentes que intervienen en su motivación como impulsor para lograr objetivos determinados y alcanzar determinadas metas, al ser la motivación un impulsor universal de gran trascendencia para los seres humanos y sus naciones.

La motivación permite desarrollar esto puesto que logra canalizar el esfuerzo del trabajador en un objetivo concreto que llega a estimular a que trabajen con más ahínco para lograr dicho objetivo.

La empresa en estudio se dedica a brindar servicios empresariales en la ciudad de Piura y su demanda ha venido creciendo conjuntamente a su grupo de colaboradores calificados. Habiendo aportado a muchas pequeñas y medianas empresas de la región, buscando promover la investigación y mejora constante en las empresas.

Los colaboradores de la empresa realizan su trabajo gozando de una remuneración por encima del promedio, no obstante, este desempeño se ve disminuido conforme el inicio y término de cada mes, los colaboradores dejan de tener el mismo nivel de desempeño en cuanto a sus labores y la atención a los clientes creando disgusto en ellos.

Así como se ha venido presentado en hechos como que los colaboradores del rubro ventas no asistan a unas citas previstas con algunos de los colaboradores, son algunos problemas presentes en la empresa por la poca y no precisa motivación laboral.

Se formuló como pregunta general ¿Cómo incide la motivación en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020? Asimismo, las preguntas específicas fueron ¿Cómo inciden las expectativas laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?; ¿En qué manera las condiciones laborales inciden en el desempeño de los colaboradores de la empresa?; ¿Cómo incide la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?; ¿De qué manera incide la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?; ¿De qué manera incide la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?

Se justifica el estudio, desde una perspectiva práctica pues tiene por finalidad dar a conocer a la gerencia general de la empresa los diferentes problemas que existen con relación al desempeño de los colaboradores de la empresa, esta investigación será una guía de información, así mismo permitirá otorgar conocimiento de lo relevante que es la motivación y su fortalecimiento para el buen desempeño laboral en la empresa.

Siendo el objetivo general: Determinar cómo incide la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios empresariales en Piura, 2020. Mientras que los objetivos específicos: Conocer cómo inciden las expectativas laborales en el desempeño de los colaboradores; Identificar en qué manera las condiciones laborales inciden en el desempeño de los colaboradores de la empresa; Identificar cómo incide la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la empresa; Determinar de qué manera incide la motivación extrínseca en el desempeño de los colaboradores de la empresa.; Determinar de qué manera incide la motivación intrínseca en el desempeño de los colaboradores de la empresa.

En cuanto a la hipótesis general: La motivación incide directamente en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020. Mientras las hipótesis específicas: Las expectativas laborales inciden de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la empresa; Las condiciones

laborales inciden significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa; La comunicación incide de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la empresa; La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa; La motivación intrínseca incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Schubert (2009), en su tesis con la finalidad de establecer los elementos motivadores que inciden en el desempeño laboral de una entidad autónoma en San Salvador. Los resultados probaron que el afán de ser aprobados socialmente y considerados por los demás no mantiene un significativo relacionamiento con los resultados de evaluación del desempeño laboral; la valoración personal y autoconfianza,

Malisa (2014), con su tesis, con el fin de indagar de qué forma incide el clima en el desempeño laboral del talento humano de una empresa eléctrica. El desempeño laboral ha experimentado una fase creciente pero no en su más óptima dimensión pues se requiere alcanzar los estándares que beneficien a sus trabajadores.

Cruz (2015), con su tesis, con el fin de reconocer si la gestión de personas puede mejorar el desempeño laboral de Master Light Cía. Se concluyó que la gestión de personas si mejora el desempeño del personal de la empresa, lo cual se ve proyectado en el incremento de producción. Se concluye que las dos variables se encuentran directamente relacionadas, por ello, si uno de los factores se modifica, el otro igualmente se verá afectado.

A nivel nacional encontramos el trabajo de investigación, De La Cruz (2016), en su tesis, con la finalidad de evaluar las acciones motivadoras y planes que inciden positivamente en el desempeño laboral en organizaciones del sector financiero de Huamanga. Se concluye que hay evidencia significativa en cuanto a que el desempeño laboral se ve influido por las iniciativas motivadoras y planes para incentivar al personal.

Zarate (2011) en su tesis, con el fin de determinar el relacionamiento entre liderazgo directivo y el desempeño de los profesores de educación primaria en Independencia, Lima. Se concluyó que hay una relación alta entre ambas, donde los docentes se muestran conformes con el estilo de líderes de los directores.

Alvites y Ramirez (2013) en su tesis, con la finalidad de establecer el relacionamiento del plan de compensaciones con la motivación de trabajadores en el grupo Almer. en donde se empleó una población de 10 trabajadores de la empresa. Se concluyó que hay un relacionamiento directo entre ambas variables, por lo cual si mayor es el incentivo y compensación entonces mayor será el grado de motivación.

A nivel local se tiene a Arica y Olivos (2014) en su tesis, con la finalidad de establecer el nivel de motivación que incide en el comportamiento del personal CEPICAFE y que dan forma al clima laboral. Se concluyó que un efectivo clima de trabajo incide en el aumento del grado de eficiencia de la empresa.

De Los Santos y Lama (2013), en su tesis, con la finalidad de establecer el nivel de relacionamiento del clima laboral y la motivación del personal. Se concluyó que el elemento más relacionado a la motivación es la supervisión, mientras que el elemento más relacionado con el clima laboral viene a ser el autodesarrollo.

Respecto a las teorías de las variables, para Petri (2015) la motivación es aquella que incide en el ser humano a actuar de determinadas formas o mostrar ciertas tendencias de comportamiento.

Para Chiavenato (2007) la motivación está referida a los comportamientos causados por la necesidad interna del ser humano, orientado a alcanzar metas para la satisfacción de necesidades. Mientras que para Newstrom (2010) dicha motivación se origina en las fuerzas externas e internas que originan un impulso, en tanto las personas anhelan estatus y poder.

De otra parte, Furnham (2011) argumenta que la finalidad de los comportamientos que se relacionan con el trabajo se orientan a la satisfacción de determinadas necesidades. En función a estas necesidades, las personas tratarán de laborar o no para satisfacer dichas necesidades.

De acuerdo a Amorós (2017) las necesidades humanas se distribuyen en la pirámide la cual depende del interés e incidencia sobre los comportamientos humanos. Dentro de la base de esta pirámide se encuentran las necesidades básicas mientras que la cúspide se ubican las más abstractas, como las de autorrealización.

Tyson y Jackson (2017) fundamentan su teoría en los ambientes externos y en el trabajo del individuo. Dependiendo de dos grandes elementos, el primero de ellos constituido por los factores higiénicos necesarios para la construcción de bases sobre las cuales los trabajadores creen niveles razonables de motivación, como condición física y ambiental, supervisión laboral y clima interno de trabajo. Cuando dichos factores son positivos la satisfacción se eleva, pero cuando sucede lo contrario, originan pérdidas de satisfacción.

Para Vroom, según Chiavenato (2012) la motivación debe reconocer la diferencia personal de cada individuo, por lo que además, basa su teoría en factores motivacionales para la producción, donde indica tres factores determinantes, relacionados a objetivos individuales, el relacionamiento percibido entre logro de objetivos y productividad y finalmente, las capacidades de la persona para incidir en su productividad.

Respecto al clima organizacional, Furnham (2011) lo relaciona con la calidad de los ambientes internos de la empresa, sobre todo como lo perciben los individuos que son parte de la organización, influyendo en su motivación y actitud.

En tanto, para Chiavenato (2009), el clima organizacional está relacionado a los ambientes existentes entre las personas que integran la empresa. Estando ligados al nivel de motivación de los trabajadores y señala las características motivacionales del ambiente de la organización.

La comunicación, para Chiavenato (2007) es un elemento principal de las relaciones humanas y de los métodos para modificar las conductas humanas. Donde cada individuo podrá alcanzar un gran progreso para la mejora de su efectividad y sus relaciones interpersonales.

Stoner (2014) refiere que una buena comunicación es fundamental para quienes dirigen las empresas por dos motivos. Primero, porque la comunicación es un proceso por el que se genera la función administrativa y luego porque es una actividad a la que quienes dirigen las empresas se abocan en una gran cantidad de tiempo.

En el desempeño laboral, Robbins (2017) lo define cómo las acciones observadas al personal que guardan relevancia para el logro de las metas organizacionales. Donde este desempeño se constituye en la fuerza determinante para la empresa.

Bittel (2016) argumenta que el desempeño se ve influido por la expectativa del colaborador sobre el trabajo, su actitud hacia el logro y la armonía. Para Ivancevich et al. (2016) dicho desempeño se constituye en la base medular para desarrollar el éxito de una empresa, por ello las organizaciones se interesan en desarrollar mejoras por medio de programas de capacitación.

Dessler (2011) refiere que es en el desempeño laboral donde el colaborador puede manifestar su competencia laboral integrada en el sistema empresarial en base a sus competencias específicas que ayudan a alcanzar los resultados planificados.

En cuanto a la evaluación de 360 grados, Petri (2015) indica que con ella puede superarse la carencia de información necesaria para concluir sustantivamente sobre el desempeño de los trabajadores. Dicha evaluación se realiza en base a la contribución de los actores que interactúan con el trabajador. Esta evaluación demanda costo y tiempo.

La motivación por parte de la empresa, incluye el factor económico, donde el dinero es un excelente estimulante para los que lo requieren o valoran suficientemente. Esto no es generalizado, ya que solo logra motivar en tanto se le considere una recompensa para el desempeño (Cabrera, 2015).

Establecimiento de objetivos, es un mecanismo efectivo para lograr la motivación de las personas, pues se fijan las metas que se tienen que lograr en un plazo específico, donde el colaborador se podrá sentir realizado con el alcance de dichos retos. Estos tienen que ser objetivos medibles, que signifiquen desafíos viables para el personal (Camacho, 2019).

Reconocimiento del trabajo; es una técnica importante, pues decirle a un colaborador que viene ejecutando un buen trabajo o mostrarle satisfacción logra hacer sentir valorado y útil a la persona (Palma, 2014).

La participación del empleado; el trabajador como parte de la planificación y control de sus actividades podría sentir mayor confianza y sentirse parte integrante de la entidad (Castillo, 2012).

Las empresas viven en permanente cambio, lo cual les hacen posible lograr niveles de exigencia mayores en materia de su performance, constituyendo una manera de predecir el éxito de las mismas (Brunet, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio que se desarrolló en la tesis según su finalidad fue aplicado, por su temporalidad era transversal y su nivel explicativo. Aplicado por que los conocimientos que se generaron mediante la investigación ayudaron a solucionar problemas prácticos.

De otro lado, el diseño del estudio fue no experimental, transversal y correlacional – causal.

No experimental ya que no se apeló a ninguna manipulación de la realidad original, por lo que además fue descriptiva de la observada, evaluada e investigada.

Fue transversal porque la recogida de la data a través de los cuestionarios aplicados se llevó a cabo en una sola etapa específica de tiempo, para luego procesar dichos datos.

Correlacional causal dado que buscó la incidencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa estudiada (Hernández et al., 2014).

3.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Motivación

Es aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Este estímulo puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo (Sum, 2015).

Variable 2: Desempeño de los colaboradores

Es la base para desarrollar el éxito y la efectividad de una empresa, por ello, existe un interés constante de las organizaciones por superar este desempeño de los colaboradores por medio de programas sostenidos de entrenamiento y capacitación (Sánchez, 2014).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

En la tesis, se tomaron en cuenta a los quince colaboradores de la empresa. .

Criterios de inclusión: Caballeros y damas que trabajan actualmente en la empresa.

Criterios de exclusión: Trabajadores en uso físico de vacaciones.

Muestra censal

Para el trabajo de investigación no se calculó la muestra ya que la población de la empresa es pequeña.

Unidad de análisis

Colaboradores de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Se aplicó la encuesta a los trabajadores, la cual hizo posible el recojo de datos a través de interrogantes organizadas en un cuestionario, el mismo que se respondió por cada colaborador y que estuvo compuesto por veinte ítems pre validados y en escala de Likert.

3.4.2. Instrumentos Cuestionario

Este instrumento hizo posible la obtención de datos muy importantes para la investigación el cual se realizó a los trabajadores actuales de la empresa.

3.5. Procedimiento

Se realizaron previamente los contactos necesarios y coordinaciones con los responsables de la dirección de la empresa a efecto de contar con las facilidades para aplicar el instrumentó que posteriormente hizo posible el recojo de los datos. Luego de ello, se determinó el momento idóneo para la aplicación del cuestionario, realizándose ello en horas de la tarde, cuando el flujo laboral disminuye, con lo que se evitó interferir en el normal desarrollo de las tareas diarias. Luego de la recogida de la data, se procedió a tabular en una matriz diseñada en Excel para tal fin. Luego se realizó el análisis en el SPSS v. 21.

3.6. Método de análisis de datos

Concluida la recogida de la data se llevó a cabo el procesamiento de esta. Para ello, se empleó el programa estadístico denominado SPSS 21.

Los resultados de la información obtenidos se presentaron por medio de tablas para viabilizar la comprensión de conclusiones de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se respetó la veracidad de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa responsabilidad ética, el respeto por la privacidad, proteger la identidad de los individuos que participaron en el estudio realizado, en síntesis, se respetó el código de ética de la universidad.

IV. RESULTADOS

3.1. Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 1

Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

Motivación	Desempeño Laboral				Total		Prueba Chi-cuadrado	
	Regular		Bueno		N	%	X ²	P-Valor
	N	%	N	%				
Necesidades Satisfechas	6	20,00	2	33,33	3	20,00	0,268	0,611
Necesidades Insatisfechas	4	66,67	4	80,00	1	8,33		
Total	4	66,67	8	80,00	5	83,33		

Fuente: Cuestionario aplicado

De acuerdo con los resultados de la tabla de la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores, presenta una motivación satisfecha del 20% con un buen desempeño laboral y las necesidades insatisfechas de la misma con un 80% presentando también un buen desempeño laboral.

De los datos obtenidos no se puede determinar que la motivación no influye en el desempeño, sino que la motivación que se realiza dentro de la empresa no es la correcta para 12 de los 15 trabajadores actuales de la empresa.

3.2. Distribución de trabajadores según dimensiones por motivación.

Tabla 2

Porcentajes de los niveles de motivación de los trabajadores de la empresa según dimensiones

Dimensiones	Motivación					
	Necesidades Insatisfechas		Necesidades Satisfechas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Expectativa laboral	1	66,	5	33,	15	10
	0	67	5	33		0,00
Condición laboral	1	86.	2	13.	15	10
	3	67	2	33		0.00
Comunicación	8	53,	7	46,	15	10
		33	7	67		0,00
Motivación extrínseca	1	80.	3	20.	15	10
	2	00	3	00		0,00
Motivación intrínseca	1	93.	1	6.6	15	10
	4	33	1	7		0,00

Fuente: Cuestionario aplicado

Correspondiente a los resultados de la tabla anterior la dimensión con menor nivel de satisfacción respecto a la motivación es la motivación intrínseca con un 6.67%, se presenta un bajo nivel de identificación con la empresa. Las condiciones laborales con un 13.33%, denotan que tanto los equipos y espacios donde se labora es deficiente. La motivación extrínseca con un 20%, está presente un bajo nivel de reconocimiento

tanto económico como profesional. La expectativa laboral con un 33.33%, equivale a un bajo nivel de perspectiva de crecimiento y recompensa; por último, está la dimensión de comunicación con un 46.67%, el cual corresponde a un nivel regular de transferencia de información y relaciones entre los trabajadores.

La comunicación existente en la empresa es regular según el 46.67% esto significa que existe un empoderamiento de relación entre los trabajadores y sus superiores a medida que sean correctamente motivados, no obstante esto se ve afectado por los bajos niveles de motivación intrínseca, motivación extrínseca, condiciones laborales y expectativas laborales, es decir, la motivación realizada por la empresa no es adecuada ya que no logran identificar a los trabajadores con empresa ni que deseen desarrollar mejor sus habilidades para su mejora. Así mismo, no se sienten motivados con los incentivos tanto económicos como profesionales que obtendrían con un adecuado desempeño laboral dentro de la empresa además las expectativas de crecimiento profesional dentro de la empresa por parte de los trabajadores no son pertinentes.

3.3. Influencia de las dimensiones motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores

Tabla 3

Influencia de la expectativa laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa

DIMENSIÓN	Desempeño Laboral				Total		Prueba Chi-cuadrado		
	Regular		Bueno		N	%	X ²	(.L	P-Valor
Expectativa Laboral	l	%	n	%	N	%			
Necesidades Satisfechas	1	3,33	3	0,00	5	3.33	0	,134	1

Necesidades Satisfechas	3	5	3	1	6	P > 0.05 (No Significativa).
	3,33		3,33	0	6,67	
Total	4	8	5	1	1	
	6,67		3,33	5	00,00	

Fuente: Cuestionario aplicado

Se da muestra de la relación de influencia entre el desempeño y la dimensión de expectativa laboral presenta necesidades satisfechas de 33.33% y necesidades insatisfechas de 66.67% respectivamente, así mismo se presenta un buen nivel de desempeño en ambas necesidades.

Los resultados no otorgan evidencias suficientes para demostrar que la expectativa laboral no influye en el desempeño de los trabajadores actuales de la empresa, ya que a pesar de no tener un alto nivel de motivación respecto a esta dimensión presentan un buen desempeño.

Tabla 4

Influencia de la condición laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa

DIMENSIÓN	Desempeño Laboral				Total		Prueba Chi-cuadrado	
	Regular		Bueno		N	%	X ²	P
Condición Laboral	N	%	N	%	N	%	.L	-Valor
Necesidades Satisfechas	0	.00	2	3,33	2	3,33	2,019	0,467
Necesidades Insatisfechas	4	6,67	6	0,00	3	6,67		
								P > 0.05 (No Significativa)

Total	4	7	1	1
	6,67	8	8,40	5
				00,00

Fuente: Cuestionario aplicado

De los resultados de la influencia entre el desempeño y la condición laboral se presenta necesidades satisfechas de 13.33% y necesidades insatisfechas de 86.67% respectivamente, así mismo se presenta un buen nivel de desempeño en las necesidades satisfechas e insatisfechas respectivamente.

Los resultados no infieren que la condición laboral no influye en el desempeño laboral de los trabajadores actuales de la empresa, puesto que, a pesar de las falencias presentes en las condiciones laborales, el desempeño mantiene un buen nivel.

Tabla 5

Influencia de la comunicación en el desempeño de los trabajadores de la empresa

DIMENSIÓN	Desempeño Laboral				Total		Prueba Chi-cuadrado	
	Regular	Bueno	n	%	n	%	X²	P
Comunicación	l	%	n	%	n	%	.L	-Valor
Necesidades Satisfechas	2	0,00	4	6,67	7	6,67	0,077	1,000
Necesidades Insatisfechas	2	6,67	4	6,67	8	3,33		
Total	4	6,67	8	3,33	5	00,00		

P > 0.05 (No Significativa)

Fuente: Cuestionario aplicado

De los resultados de tabla, la influencia entre el desempeño y la comunicación presenta necesidades satisfechas de 46.67% y necesidades insatisfechas de 53.33%, sin embargo, se presenta un buen nivel de desempeño en las necesidades satisfechas e insatisfechas respectivamente.

Los resultados no muestran que la comunicación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores actuales de la empresa, ya que aun siendo deficiente la comunicación existente se posee un buen nivel de desempeño.

Tabla 6

Influencia de la motivación extrínseca en el desempeño de los trabajadores de la empresa

DIMENSIÓN	Desempeño Laboral				Total		Prueba Chi-cuadrado	
	Regular	Bueno			N	%	X ²	P-Valor
Motivación Extrínseca	l	%	n	%				
Necesidades Satisfechas	6	66,67	2	33,33	3	20,00	0,268	1,000

Necesidades	4	6	4	1	8	P > 0.05 (No Significativa)
Insatisfechas	0,00	0,00	2	0.00		
Total	4	8	5	1	1	
	6,67	3,33	5	00,00		

Fuente: Cuestionario aplicado

De la tabla anterior se muestra que la influencia entre el desempeño y la motivación extrínseca presenta necesidades satisfechas de 20% y necesidades insatisfechas de 80%, no obstante, se presenta un buen nivel de desempeño laboral.

Los resultados no reflejan que la motivación extrínseca no influya en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, ya que a pesar de los pocos incentivos percibidos por los trabajadores de la empresa el nivel de desempeño sigue siendo bueno.

Tabla 7

Influencia de la motivación intrínseca en el desempeño de los trabajadores de la empresa

DIMENSIÓN	Desempeño Laboral				Total		Prueba Chi-cuadrado	
	Regular		Bueno		n	%	X ²	P
Motivación Intrínseca	I	%	N	%			.L	-Valor
Necesidades Satisfechas	0	,00	1	,67	1	,67	,938	.000
Necesidades Insatisfechas	4	6,67	7	6,67	4	3,33		
Total	4	6,67	8	3,33	5	00,00		

Fuente: Cuestionario aplicado

Considerando los resultados se muestra que la influencia entre el desempeño y la motivación intrínseca presenta necesidades satisfechas de 6.67% y necesidades insatisfechas de 93.33% respectivamente, aunque aún mantiene presente un buen nivel de desempeño laboral.

No se evidencia que la motivación intrínseca no influya en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, puesto que a pesar de la poca identificación existente con la empresa por parte de los trabajadores no es el adecuado el nivel de desempeño es bueno.

3.4. Entrevista realizada al administrador de la empresa

¿Cada que tiempo evalúa el desempeño de sus trabajadores?

Cada dos meses, en este tiempo se va recopilando toda la información sobre el desenvolvimiento del trabajador en su campo de trabajo, la responsabilidad con la que se realiza, los logros de los objetivos que determina la empresa para cada uno de los trabajadores.

¿Qué método de evaluación utiliza para la evaluación del desempeño de sus trabajadores?

La empresa evalúa el desempeño mediante el método de registro de acontecimientos notables, en cual el jefe inmediato utiliza un formato o bitácora donde registra las acciones positivas y negativas que realiza cada evaluado.

¿Los trabajadores desempeñan mejor su trabajo respecto a los incentivos económicos, de reconocimiento o ambos?

El poder determinar con exactitud si los colaboradores se desempeñan mejor respecto a los incentivos económicos, reconocimiento entre sus compañeros de labores es casi imposible ya que de algún modo u otro las personas son seres distintos y con diferentes necesidades, las cuales permanecen constantes en el tiempo así como también pueden variar.

¿Los trabajadores necesitan estar constantemente motivados para desarrollar bien su trabajo?

El motivar es un “arma de doble filo” ya que si no se realiza adecuadamente en lugar de mejorar el desempeño de los colaboradores lo haría deficiente. Ya que de un modo u otro no todas las personas se motivan

con los mismos objetivos que se plantean es por ello por lo que es necesario tener en cuenta las personalidades y necesidades que presente el trabajador.

¿Cada qué tiempo motiva a los trabajadores? Y ¿cómo?

En la empresa actualmente se emplean dos maneras de motivar; la primera manera consiste en charlas sobre los objetivos alcanzados hasta el momento y los logros que estos significan para la empresa y el grupo de personas que la conforman; la segunda manera consiste en reconocer los logros de los colaboradores con un mejor desempeño por medio de incentivos económicos ya sean bonos o regalos.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a conocer cómo influyen las expectativas laborales en el desempeño laboral Furnham (2011) afirma que la expectativa laboral es aquello por el cual las personas se sienten motivadas a trabajar cuando esperan ser capaces de lograr y obtener lo que desean de sus empleos, donde las personas piensan en lo que deben hacer para ser recompensadas y lo que las recompensas significan para ellos antes de hacer su trabajo. Las expectativas dependen de la percepción del empleado de la relación que existe entre el esfuerzo, el desempeño y las recompensas, en donde las personas aprenden a asignar un valor diferente a las recompensas que están a su disposición y también a los diversos niveles de recompensas ofrecidos.

Así De La Cruz (2015) en su tesis llegó a la conclusión que el desempeño laboral definitivamente es influido por acciones de motivación y los diferentes programas son influenciados por acciones motivadoras y planes para incentivar al personal como el reconocimiento individual.

Al realizar el análisis del objetivo propuesto en el trabajo de investigación se observó que un 66.67% de los colaboradores están insatisfechos sobre la expectativa laboral, lo cual demuestra que existe un bajo nivel de perspectiva de crecimiento profesional, posibilidad de ascender dentro de la empresa y remuneraciones respecto al desarrollo de su trabajo.

En el análisis estadístico de la influencia entre la expectativa y el desempeño laborales, se muestra que no existe una relación significativa con un 1.0, lo cual refleja que existe una evidencia estadística que rechaza la hipótesis. Sin embargo, esto no hace posible afirmar que no exista una correlación entre las dos variables porque, así como lo muestra la teoría y el trabajo de investigación de De la Cruz (2016) existe relación entre las expectativas y el desempeño laborales.

En lo que se refiere a identificar de qué manera las condiciones laborales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Al momento de analizar el objetivo propuesto en el trabajo de investigación se observa que un 86.67% de los

colaboradores están insatisfechos sobre las condiciones laborales, el cual muestra que las instalaciones de la empresa no son las más idóneas para los trabajadores además generar una experiencia negativa del ambiente donde laboran.

Para Chiavenato (2009) el clima organizacional está referido a los ambientes que se experimentan entre quienes conforman una empresa. Está muy vinculado al nivel motivacional de los trabajadores.

Así también, Malisa (2014) en su trabajo de investigación “El clima organización y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi”, concluye que el clima organizacional presente no es el más adecuado para que exista un alto desempeño laboral; el talento humano necesita mayor motivación para desenvolverse de manera idónea.

En el análisis estadístico de la influencia entre las condiciones laborales y el desempeño laboral, se muestra que no existe una relación significativa con un 0.467, lo cual lleva a la conclusión de rechazar la hipótesis. Sin embargo, esto no puede afirmar que no existe correlación entre las dos variables, ya que así lo demuestra la base teoría y los estudios anteriores en el cual cuando los trabajadores se encuentran motivados y presentan un adecuado ambiente de trabajo pueden tener un alto desempeño laboral respecto a un ambiente inadecuado que no les permitiría desarrollarse de una forma idónea.

En cuanto a identificar cómo influye la comunicación en el desempeño laboral de la empresa. Al analizar el objetivo propuesto en el trabajo de investigación se observa que un 53.33% de los colaboradores están insatisfechos sobre la comunicación presente, lo cual muestra dificultades en el intercambio de información y coordinación de información ya sea entre colaboradores, colaboradores y jefes o viceversa.

Para Chiavenato (2007) la comunicación viene a ser un elemento principal en el análisis de relaciones humanas y métodos para modificar las conductas humanas. Es un área en la que cada persona puede lograr grandes progresos para mejorar su propia eficacia y sus relaciones interpersonales o con el mundo exterior. Es también el punto

en el que se dan las mayores desavenencias y conflictos entre dos o más personas, entre los miembros de un grupo, entre grupos y dentro de la organización como sistema.

Así Zarate (2011) en su tesis concluye que la gran parte de docentes está conforme con el liderazgo directivo respecto a la gestión institucional y pedagógica, así como administrativa.

En el análisis estadístico de la influencia entre la comunicación y el desempeño laboral, se muestra que no existe una relación significativa con un 0.077, lo que conlleva a rechazar la hipótesis. Sin embargo, esto no afirma que no existe correlación entre las dos variables puesto que tanto la comunicación como el liderazgo cada día más marcan un proceso de socialización entre personas.

Furnhan (2011) define a la motivación extrínseca como la que logra satisfacer el bienestar de los trabajadores en concordancia con factores relacionados a su entorno.

Así Alvites y Ramírez (2013) en su tesis determinaron que existe relación directa entre el programa de incentivos y compensación de la empresa con la motivación del personal.

Al realizar el análisis del objetivo propuesto en el trabajo de investigación se logra observar que un 80% de los colaboradores están insatisfechos sobre la motivación extrínseca de la empresa, es decir que no existe una correcta compensación y otorgamiento de incentivos sobre las labores realizadas por los trabajadores de la empresa.

En el análisis estadístico la influencia de la motivación extrínseca y desempeño laboral, se aprecia una relación no significativa con un 0.268, que lleva a rechazar la hipótesis. Así mismo, el presente resultado no logra afirmar que tanto la variable de motivación extrínseca y desempeño laboral no se relacionan, puesto que como se observa en la teoría y la investigación anterior los trabajadores se sienten más motivados cuando son propiamente incentivados y reciben una buena compensación sobre su labor.

En cuanto a determinar cómo influye la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Al momento de realizar el análisis del objetivo propuesto en el trabajo de investigación se logra observar que un 93.33% de los colaboradores están insatisfechos sobre la motivación intrínseca de la empresa, es decir que no hay una buena implementación de capacitaciones que ayuden a mejorar los niveles profesionales de los trabajadores, así como que los trabajadores no se sienten identificados con la empresa lo cual no permite que se cree un involucramiento por parte de ellos.

Furnhan (2011) definió a la motivación intrínseca como lo que satisface el deseo de aprendizaje y superación, los mismos que van incrementando la responsabilidad y desafíos.

Así De la Cruz (2015) en su tesis concluyó que la gestión de personas puede mejorar los desempeños de las personas en una entidad, lo que puede verse reflejado en una mayor producción. En el análisis estadístico la influencia de la motivación intrínseca y desempeño laboral, se aprecia una relación no significativa con un 0.938, que lleva a rechazar la hipótesis. Así mismo, el presente resultado no permite afirmar que tanto la variable de motivación intrínseca y desempeño laboral no se relacionan, ya que así como se presenta en la teoría y la investigación anterior los trabajadores poseen un mejor desempeño laboral cuando se identifican con la entidad, poseen claridad de metas y a donde desean llegar conjuntamente, también cuando se delega autoridad al personal de tomar decisiones y así poder influir en su trabajo sin la necesidad de usar una vía formal de comunicación con su superior se logra un mayor desempeño laboral.

Finalmente, para determinar cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, Petri (2015) define la motivación como aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Este estímulo puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

De los resultados obtenidos de los colaboradores se puede observar que existe un 80% de insatisfacción por parte de los colaboradores sobre la motivación presente en la empresa, esto quiere decir que la empresa no realiza una adecuada motivación puesto que esta no consigue penetrar en las mentes de los colaboradores a los cuales se desea motivar, además de que esta necesidad creciente de motivar correctamente no es focalizada como una alta necesidad por el alto cargo sino como una herramienta de coordinación, así mismo se junta la poca disponibilidad o facilidad de interacción por parte de los colaboradores con sus superiores o compañeros de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a las expectativas laborales, los trabajadores no se encuentran satisfechos con la motivación de la organización. Debido a que se requiere de una mayor motivación por parte de la empresa, lo que es uno de los mayores objetivos de toda persona, además de poder ascender dentro de la empresa de manera conjunta a sus logros y desempeño en el trabajo.

2. Concerniente a las condiciones laborales en la empresa, existe una insatisfacción sobre las instalaciones y el ambiente donde laboran. Esto está sujeto a que los trabajadores tienen la necesidad de contar con la mejor disponibilidad de equipos y materiales óptimos para desarrollar sus labores, así como tener la debida seguridad del inmueble para poder desenvolverse.

3. En lo que respecta a la influencia de la comunicación, si bien la insatisfacción no es muy alta, continúa siendo negativa pues no garantiza la participación de la totalidad del personal en la toma de decisiones y la búsqueda de soluciones a problemas externos e internos.

4. En la motivación extrínseca, se presenta un 80% de insatisfacción por parte de los trabajadores respecto al inadecuado reconocimiento que brinda la empresa a sus trabajadores sobre las labores que ellos realizan, así mismo seguido de un mal uso y/o establecimiento de incentivos respectivamente sobre las labores que ellos realizan.

5. En cuanto a la motivación intrínseca, se presenta insatisfacción por parte de los trabajadores sobre cómo es que se desarrolla el empoderamiento de la empresa sobre los trabajadores evitando que ellos puedan tomar decisiones, así como tener iniciativa propia para solucionar problemas que se presenten en el desarrollo de su trabajo, además también

esto afecta a que los colaboradores no se sientan comprometidos con la empresa.

6. Con respecto a la motivación de la empresa, los trabajadores no están satisfechos, puesto que la motivación que se les brinda no es acertada en el modo que no dicha motivación no llega a estimular al trabajador para que desarrolle con un mayor esfuerzo sus labores, siendo este un causante de insatisfacción actual dentro de la empresa, no obstante, a pesar de este 80% de insatisfacción los trabajadores presentan un buen nivel de desempeño.

7. Respecto a la empresa, esta no posee un correcto programa de evaluación del desempeño causando así que la posible retroalimentación para el mejoramiento del desempeño de los trabajadores sea inadecuada, además aún no se logra precisar tampoco un correcto sistema de recompensas e incentivos para lograr motivar a los trabajadores para que aumenten su desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda hacer un estudio de los perfiles de los trabajadores para poder realizar de manera más precisa y concisa las capacitaciones para los trabajadores de la empresa, con ello se estaría brindando mayores conocimientos y mejorando las habilidades de cada uno de los trabajadores obteniendo mejores resultados en el ejercicio de sus labores.

2. De acuerdo a las falencias de las condiciones laborales, es preciso realizar un proyecto de inversión donde se identificarán los medios de inversión, tiempo y costos que dicho proyecto conllevará para la mejora de las instalaciones y adquisición de nuevos equipos que permitan a los trabajadores realizar sus labores en un ambiente idóneo con los recursos necesarios.

3. Respecto a la comunicación se recomienda diseñar estrategias de comunicación y relaciones interpersonales que se puedan llevar a cabo diariamente para mejorar el intercambio de información y conocimientos de manera más rápida y precisa, además para que los trabajadores tengan confianza de poder expresar sus ideas y dar opiniones, así mismo se construiría relaciones recíprocas de comunicación entre los colaboradores y sus jefes logrando así alcanzar los objetivos de la empresa.

4. Hacer estrategias de premiación mensualmente de manera que el trabajador se sienta motivado y realice con mayor ahínco sus labores llevándolo a que mejore su desempeño laboral, obteniendo un crecimiento en su productividad, para así favorecer de manera positiva a la empresa.

5. Efectuar estrategias sobre el involucramiento laboral de los trabajadores para que así todos ellos se sientan parte de la empresa, logrando que el colaborador desee participar en las actividades que desarrolla la empresa, así mismo busquen aplicar y desarrollar sus conocimientos.

6. Se recomienda realizar con mayor frecuencia estudios minuciosos sobre los trabajadores respecto a su personalidad, conducta, necesidades y objetivos para poder establecer estrategias de motivación laboral adecuados que logren impactar en el trabajador y esto conlleve a un mejoramiento de su desempeño laboral dentro de la empresa.

7. Se recomienda realizar una reestructuración sobre el método de evaluación que se emplea en la empresa y efectuar la evaluación del desempeño cada mes, de modo que se puedan tomar medidas correctivas a la brevedad posible sobre las fallas que tenga el trabajador, así mismo poder determinar con mayor claridad las debilidades, capacidades y comportamientos de los trabajadores para poder mejorar dichos aspectos y lograr un mayor desempeño laboral.

REFERENCIAS

Albites, F. y Ramírez, M. (2013). Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer, Trujillo – 2013. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/212>

Alles, Martha Alicia (2002). Las competencias y evaluación del desempeño, un Enfoque de 360°. Argentina: Ediciones Granica S.A

Alles, Martha Alicia (2008). Desempeño por competencias. Argentina: Ediciones Granica S.A

Amorós, E. (2017). Comportamiento organizacional. (Segunda Edición). Bogotá, Colombia: Editorial Andrade.

Arias Galicia, F. (2001). Administración de recursos humanos para el alto Desempeño. México: Editorial Trillas S.A.

Bateman, Thomas (2009). Administración. México: Mc Graw- Hill Interamericana editores S.A

Bittel, I. (2016). Administración de personal. México: Mc Gr Editorial: Mc Graw – Hill Latinoamérica S.A

Brunet, L. (2017). El Clima de Trabajo en las Organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias. (Quinta Edición). Prentice Hall.

Cabrera (2015). Comportamiento organizacional. (Segunda Edición). Harper y Row.

Camacho, R. (2019). Estudios de clima laboral. <http://blog.pucp.edu.pe/item/item/54152>

Castillo, J. (2012). Administración de personal; Un enfoque hacia la calidad (3° Ed.). Eco Ediciones.

Chiavenato, Idalberto (2012). Administración de recursos humanos. México: Mc Graw- Hill Latinoamérica S.A

Chiavenato, Idalberto (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill Latinoamérica S.A

Chiavenato, Idalberto (2009). Administración de Recursos Humanos. México: Mc Graw – Hill Latinoamérica S.A

Chruden, H y Sherman (2002). Administración del personal. México: Editorial Continental

Cofer, C. (2003). Psicología de la motivación. México: Editorial Trillas S.A

Cruz, E. (2015). La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master Light Cía. Ltda. Tesis de Licenciatura. Universidad Central, Quito, Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1612>

De la Cruz, H. (2016). La nueva gestión del potencial humano y su evaluación de desempeño en las instituciones financieras de Huamanga. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/4339>

Dessler, G. (2011). Administración de personal. México: Pearson educación de México S.A

Fernández J. (1999). La Comunicación en las Relaciones Humanas. México: Editorial Trillas S.A

Furnham, A. (2011). Psicología organizacional. México: Oxford University press México, S.A

Franklin, E. y Krieger (2011). Comportamiento organizacional. México: Pearson educación de México S.A

Hellriegel, T. (2002). Administración Un enfoque basado en competencias. México: Thomson editores.

Petri, H. (2015). Motivación. México: Thomson editores.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Edición. McGraw-Hill.

Ivancevich, J., Konopaske, R. y Maltson, M. (2016). Comportamiento Organizacional. (Séptima Edición). Colombia: Mc Graw Hill.

Malisa, L. (2014). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/4175>

Muchinsky, P.M. (2007). Psicología aplicada al trabajo. México: Thomson editores.

Newstrom, W. John (2007). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw- Hill Interamericana editores S.A

Palma S, (2014). Manual de escala clima laboral.(Primera Edición). Perú, Lima.

Reeve, John M. (2003). Motivación y emoción. México: Mc Graw- Hill Interamericana editores S.A

Robbins, S. (2017). Comportamiento Organizacional. (Décima Edición). Pearson.

Sánchez, M. (2014). Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. Central: Editorial CEP .

Sum, I. (2015). Motivación y desempeño laboral. Quetzaltenango, Prentice Hall.

Stoner, James (2014). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Tyson, S. y Jackson, T. (2017). La Esencia del Comportamiento Organizacional. (Segunda Edición). Prentice Hall.

Werther, W. y Davis, K. (2000). Administración de personal y Recursos humanos. México: Mc Graw- Hill Interamericana editores S.A.

Zarate, D. (2011). Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3176/Zarate_rd.pdf?sequence=1

ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Motivación	Es aquello que impulsa a una persona actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Este estímulo puede provocar un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.	La motivación se midió a través de la expectativa y condición laboral, así como la comunicación, motivación extrínseca e intrínseca, para lo cual se aplicó un cuestionario	Expectativa laboral	Nivel de motivación respecto a las recompensas	Ordinal
				Nivel de motivación respecto a las oportunidades de promoción	
				Nivel de motivación respecto a la capacitación	
			Condición laboral	Nivel de motivación respecto a la seguridad y limpieza	Ordinal
				Nivel de motivación por las instalaciones físicas	
			Comunicación	Nivel de motivación por la comunicación directa existente	Ordinal
				Nivel de motivación por la efectividad de los medios de comunicación	
				Nivel de motivación por la buena conducta en la comunicación	

Desempeño	Es la piedra angular para el desarrollo de la efectividad y el éxito de una compañía por esta razón hay un constante interés de las empresas para mejorar el desempeño de los empleados a través de los continuos programas de capacitación y desarrollo.	El desempeño se midió a través de la productividad para lo cual se aplicó un cuestionario	Motivación extrínseca	Nivel de motivación respecto al reconocimiento profesional	Ordinal
				Nivel de motivación respecto al sueldo recibido	
				Nivel de motivación respecto a bonos recibidos	
			Motivación intrínseca	Nivel de motivación por la obtención de logros	Ordinal
				Nivel de motivación por la autonomía laboral	
				Nivel de motivación respecto a la afiliación	
Productividad	Nivel de producción Nivel de costos				

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN
PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL
<p><input type="checkbox"/> ¿Cómo incide la motivación en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020?</p>	<p><input type="checkbox"/> La motivación incide directamente en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020</p>	<p><input type="checkbox"/> Determinar cómo incide la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios empresariales en Piura, 2020</p>
PROBLEMA ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>a) ¿Cómo inciden las expectativas laborales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?</p> <p>b) ¿En qué manera las condiciones laborales inciden en el desempeño de los colaboradores de la empresa?</p> <p>c) ¿Cómo incide la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?</p> <p>d) ¿De qué manera incide la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?</p> <p>e) ¿De qué manera incide la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa?</p>	<p>a) Las expectativas laborales inciden de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>b) Las condiciones laborales inciden significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>c) La comunicación incide de manera directa en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>d) La motivación extrínseca incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>e) La motivación intrínseca incide significativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa.</p>	<p>a) Conocer cómo inciden las expectativas laborales en el desempeño de los colaboradores</p> <p>b) Identificar en qué manera las condiciones laborales inciden en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>c) Identificar cómo incide la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>d) Determinar de qué manera incide la motivación extrínseca en el desempeño de los colaboradores de la empresa</p> <p>e) Determinar de qué manera incide la motivación intrínseca en el desempeño de los colaboradores de la empresa.</p>

ANEXO 3 CUESTIONARIO AL PERSONAL

Estimado (a) Señor (a):

El objetivo del presente cuestionario es recoger información sobre el nivel de motivación que se presenta en cada trabajador de la empresa.

Su participación ayudará a mejorar la motivación.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa según el grado de motivación que siente. Le agradeceré que responda sinceramente a cada una de las preguntas.

ÍTEMS	Mu y satisfech o	Sat isfecho	Po co satisfech o	Na da satisfech o
EXPECTATIVA LABORAL				
1. ¿La remuneración que percibe por su trabajo responde a sus necesidades?				
2. ¿La capacitación que recibe le permite obtener mayores conocimientos?				
3. ¿Las capacitaciones que recibe le permiten mejorar sus habilidades?				
4. ¿El buen cumplimiento de su trabajo le permite recibir un ascenso?				
CONDICIÓN LABORAL				
5. ¿Considera usted que las condiciones en la cual labora son las más idóneas?				
6. ¿Considera que la disposición de equipo y material es el apropiado para desarrollar su trabajo?				
7. ¿Considera usted que existe la seguridad debida para desarrollar su trabajo?				
COMUNICACIÓN				
8. ¿Cómo considera usted la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?				
9. ¿Cómo considera usted la relación entre usted y su jefe?				

10. ¿Considera usted que se toman en cuenta sus ideas y comentarios?				
11. ¿Recibe de forma adecuada información de las otras áreas de la empresa?				
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA				
12. ¿Es reconocido por sus jefes por sus logros en el trabajado?				
13. ¿Recibe incentivos económicos por el buen desarrollo de su trabajo?				
14. ¿La empresa le proporciona seguridad laboral para desarrollar su trabajo?				
15. ¿La empresa logra que usted crezca económica y profesionalmente?				
16. ¿Las actividades de su trabajo le permiten desarrollar sus habilidades y capacidades?				
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA				
17. ¿La empresa le proporciona libertad para desarrollar su trabajo?				
18. ¿Considera que está plenamente integrado a la empresa?				
19. ¿Se involucra plenamente en el desarrollo de su trabajo?				
20. ¿Se preocupa frecuentemente por adquirir más conocimientos para el buen desarrollo de su trabajo?				

ANEXO 4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección en Empresas, N° ANR 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario personal	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de enero del dos mil veinte.



Dr. : Freddy William Castillo Palacios

DNI : 02842237

Especialidad : Administración

E-mail : fwcastillo@ucvirtual.edu.pe


“La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	55
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación													
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos -científicos de la investigación													
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación													

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere.

Piura, 12 de enero de 2020	
	Dr. : Freddy William Castillo Palacios
	DNI : 02842237
	Especialidad : Administración
	E-mail : fwcastillo@ucvirtual.edu.pe

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nélda Rodríguez de Peña con DNI N° 02872139, Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICI ENTE	ACEP TABLE	B UENO	MUY BUENO	EXCE LENTE
1. Ci aridad					X
2. Objetivida d					X
3. Actualidad					X
4. Organizaci ón					X
5. Suficiencia					X
6. Intencional idad					X
7. Consistenc ia					X
8. Coherenci a					X
9. Metodologí a					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de enero del dos mil veinte.



Dra. : Nélica Rodríguez de Peña

DNI : 02872139

Especialidad : Administración

E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe

“La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60		
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado											
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación											
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.											

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos -científicos de la investigación												
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores												
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación												

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere.

Piura, 12 de enero de 2020.



Dra. : Nélide Rodríguez de Peña
DNI : 02872139
Especialidad : Administración
E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Angulo Corcuera Carlos con DNI N° 06437510, Magister en MBA Administración en Negocios, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020, Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de enero del dos mil veinte.



-
Dr. : Angulo Corcuera Carlos
Antonio

DNI : 06437510

Especialidad : Administración

E-mail :

anguloca@ucvvirtual.edu.pe

“La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	55
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables												
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación												
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems												
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.												

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación													
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos -científicos de la investigación													
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación													

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere.

Piura, 12 de enero de 2020.



Dra. : Angulo Corcuera Carlos Antonio
DNI : 06437510
Especialidad : Administración
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe


Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **CASTILLO PALACIOS FREDDY** docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Piura, asesor de la tesis, titulada: “**La motivación y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de una empresa de servicios empresariales en Piura, 2020**”, Del autor **Dioses Torres, Miguel Ángel** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 13 de Enero del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: CASTILLO PALACIOS FREDDY	
DNI 02842237	Firma 
ORCID 0000.0001-5815-6559	