



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Motivación y Rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.

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

AUTORA:

Jhoselyn Milagros Torres Vera (ORCID: 0000-0001-6995-8768)

ASESOR:

Mgtr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo se la dedico en primer lugar a Dios que me ha dado las fuerzas para realizar este trabajo. Y contar siempre con el apoyo moral de mi madre y de mis familiares más cercanos.

Agradecimiento

Quiero agradecer infinitamente a mi Asesor Mgtr. Lino Gamarra, Edgar Laureano, por haber estado con nosotros desde el principio de este trabajo hasta el final, guiándonos y alentándonos para realizar un trabajo de calidad.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	5
III. METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo y diseño de investigación	29
3.2. Variables y operacionalización	30
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	35
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Detalle de la población	32
Tabla 2	Resultado total por niveles de la variable Motivación laboral (Agrupada)	37
Tabla 3	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la motivación laboral	38
Tabla 4	Resultado total por niveles de la variable Rendimiento laboral (Agrupada)	39
Tabla 5	Distribución de frecuencia por Dimensiones del rendimiento laboral	40
Tabla 6	Prueba de normalidad	
Tabla 7	Correlación entre la motivación y el rendimiento laboral	42
Tabla 8	Correlación entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral	43
Tabla 9	Correlación entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral	44
Tabla 10	Correlación entre la necesidad de logros y el rendimiento laboral	45

Índice de gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	Esquema del diseño correlacional	
Figura 2	Distribución porcentual de la motivación laboral	37
Figura 3	Distribución porcentual de las Dimensiones de la motivación laboral	38
Figura 4	Distribución porcentual del rendimiento laboral (Agrupada)	39
Figura 5	Distribución porcentual del rendimiento laboral (Agrupada)	40

Resumen

La tesis titulada “Motivación y Rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.

La metodología empleada determinó el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, de diseño de investigación no experimental, transversal correlacional. La población estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa en estudio, la muestra fue de carácter censal. La técnica empleada fue la encuesta, se hizo uso de dos cuestionarios, motivación y rendimiento laboral, ambos fueron validados y confiabilizados mediante el alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado los valores 0,70 y 0,79 respectivamente.

Los resultados finales obtenidos mediante el Rho de Spearman, para la hipótesis general, el coeficiente de correlación fue de ,840 y una Sig. (Bilateral)= ,000; rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna demostrando que existe relación positiva entre la motivación y rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020

Palabras clave: *motivación, rendimiento, laboral*

Abstract

The following thesis entitled “Work Motivation and Performance in workers from the industrial service company Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020” had the aim to find the connection between motivation and performance in workers from the industrial service company Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.

The methodology used determined the quantitative approach, type of basic investigation, non-experimental investigation design, cross-correlational. The sample consisted of 25 workers from the studied company, the sample had a census character. The technique used was the poll; two questionnaires were used, work motivation and performance, they were validated and trusted using the Cronbach's alpha, obtaining as a result 0,70 and 0.79 respectively.

The results obtained using Spearman's rho, for the general hypothesis, the correlation coefficient was ,840 and Sig(Bilateral)=,000; rejecting the null hypothesis and accepting the alternate, demonstrating that there is a positive connection between Work Motivation and Performance in workers from the industrial service company Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020

Keywords: *motivation, performance, work*

I. INTRODUCCIÓN

En el campo internacional, Orozco (2013) muestra que la Motivación Laboral inició en el año de 1700 en Europa la fuerza laboral poseyeron transformaciones en las que se empleaban principalmente maquinarias para la productividad, estas eran manipuladas por diversos obreros, quienes resistían extremas explotaciones de índole laboral, haciendo que disminuya su nivel de producción, así como el interés por su labor desarrollada. Hoy por hoy la motivación se ha transformado en parte esencial de todo contexto social, ejerciendo un importante rol para una adecuada marcha de las labores de las personas que trabajan.

Martínez (2012) declara que la productividad laboral tiene mucha importancia para las organizaciones, es por ello se ve reflejado en las diferencias de productividad que tiene cada trabajador de una organización, quiere decir en las funciones de todo colaborador y la forma de librar esas funciones. No hay registros puntuales que revelen una categorización clara de la conducta, pero si se puede ver la actitud que poseen las personas para llegar a obtener un objetivo. La necesidad que tiene cada individuo de la organización más el objetivo que éste tiene trazado o lo planeó la institución, forman los procesos fundamentales para alcanzar a una apropiada motivación.

García (2012) puntualiza que la motivación de los participantes en una organización puede ser por algún incentivo monetario o por algún incentivo que se le ofrezca por el resultado de fines u objetivos. La forma de cómo motivar a los individuos es diferente, quiere decir que está en manos del ambiente y las escaseces que el colaborador pueda tener. Para lograr saber que motiva a un colaborador de todas formas se tiene que tener presente los desiguales aspectos tales como las perspectivas que dichos individuos tienen en un futuro, los logros a obtener, la cultura que tienen, las características y los valores de su modo de vida. Es concerniente indicar que las necesidades de los colaboradores difieren dependiendo si están radicando en un país desarrollado o país en desarrollo.

Manene (2012) revela que la motivación fue estudiada en varias ocasiones y existen diversas opiniones de los factores que se refleja en la conducta de los individuos los cuales los motiva o los desmotiva. Se puede indicar que el primordial ingrediente para la motivación es el aspirar a alcanzar una meta y objetivo, esto origina otros comportamientos y acciones que forman en los colaboradores diferentes impulsos para cumplir convenientemente sus funciones o superar las posibilidades de la organización. Es trascendental saber que únicamente una necesidad de gran jerarquía es la que generará la motivación en cada individuo.

En el campo nacional, Ramírez (2015) asevera que las técnicas de motivación son fundamentales para la satisfacción del colaborador dentro de su centro de labores, los cuales traen como consecuencia beneficios para la organización, se llega a optimizar el tiempo invertido y los procesos de reclutamiento y selección de futuros colaboradores, obteniendo recursos que se puede utilizar para motivarlos y así que los colaboradores sean fieles a la organización. Como agregado se obtiene una positiva y adecuada calidad de talento humano, esto es de gran provecho para la organización a sí se obtiene colaboradores de calidad y por ende mejorar sus procesos.

Fischman (2014) Nos dice que para que un individuo dentro de la organización se sienta motivado y satisfecho se le tiene que dar un incentivo económico, pero también tener en cuenta que no solo el bono económico es importante si no también otras motivaciones que pueden satisfacer al individuo. Es necesario tomar a la motivación no solamente de forma científica como en años anteriores, sino de estudiarla de forma académica respecto a la organización. Comprender que toda motivación tiene influencia en el comportamiento y conducta de los individuos, lo cual le sirve como una carga extra de energía para la realización de sus funciones de una manera más eficiente dando su máximo esfuerzo para el lograr el objetivo de la empresa. Es adecuado hacer un estudio de cada trabajador tomándolo como un ser individual para para obtener e identificar que lo motiva, que logros quiere obtener y así aplicar las diferentes técnicas de motivación.

De acuerdo a las ideas desarrolladas se formula como interrogante general: ¿Qué relación existe entre la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020? Y de forma específica: ¿Qué relación existe entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020?, ¿Qué relación existe entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020?, y, ¿Qué relación existe entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020?

La presente investigación se justifica en diversos aspectos, teóricamente, los variados resultados teóricos y prácticos que se lograron, son productos de la gama de procesos que encontramos en la organización, podemos tomar como ejemplo los sistemas de promoción, los estilos cómo uno lleva la organización, la manera de compensación, el planeamiento del trabajo. El comprender e identificar que quiere obtener el trabajador a parte de una remuneración, la importancia en conocer que es lo que le motiva y así podemos aplicar técnicas para su mejor desarrollo y así alcanzar su mejor rendimiento laboral dentro de la organización. De esta manera se reconoce que es lo que motiva al colaborador, que es lo que le hace una persona con ganas de rendir su mayor esfuerzo. Lograremos datos fidedignos para conseguir resultados valederos respecto a los objetivos planteados por la empresa y obtener un comportamiento satisfactorio de los trabajadores. De esta manera los resultados que se obtienen se pueden usar para mejorar sus procesos e innovar la forma de manejar al personal. En la práctica se justifica cuando obtenemos los resultados de la investigación hablamos de la justificación práctica, al obtener estos resultados realizamos una propuesta cuya orientación es el aumento de la motivación en los individuos que conforman la organización, están incluidas en esta propuesta los niveles de desempeño y eventualidades de los trabajadores, cuyos resultados nos sirve para un mejor cometido en sus actividades diarias, se justifica metodológicamente a través de técnicas e instrumentos aplicables, se logró

identificar qué es lo que influye en el rendimiento del personal, que es lo que le motiva, que esperan de parte de la empresa hacia ellos, fue necesaria hacer un estudio sobre las necesidades, aspiraciones y forma de comportarse para perfilar el mejor desempeño de cada colaborador y de esa forma mejorar los procesos de la empresa para lograr el objetivo de la empresa. El objetivo general se estableció de la siguiente manera: Determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa MULTISERVISFVR E.I.R.L, Los Olivos,2020, y como objetivos específicos, determinar la relación que existe entre las dimensiones necesidad de poder, necesidad de afiliación y necesidad de logro de la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos. Siendo una tentativa de explicación a la siguiente hipótesis: Existe relación positiva entre la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa MULTISERVISFVR E.I.R.L, Los Olivos,2020.

Asimismo, es importante señalar, con respecto a las limitaciones para el buen desarrollo de este estudio, se debe manifestar que no se ha tenido ningún tipo de inconveniente o limitación en la obtención de información de la empresa MultiservisFVR ,E.I.R.L, lo cual ha permitido desarrollar en forma adecuada estudiar y analizar las variables en estudio determinados en la problemática general.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tiene su basamento en investigaciones y aportes previos de otros investigadores, tanto del ámbito internacional y nacional, tal como a continuación se desarrolla, empleándose estos datos en la discusión de los resultados que se obtendrán

En cuanto a Hernández, Fernández, y Baptista (2010) sostienen que el estudiante universitario debe indagar en la entidad a la que pertenece, en esa línea, respecto a los antecedentes investigados a nivel internacional se tiene la investigación realizada por Chamorro (2017), que en su estudio *La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del grupo Vega del área almacén, Lima, 2017* presentado en la Universidad Cesar Vallejo, planteó como objetivo el determinar la correlación existente entre las variables comunicación empresarial y rendimiento laboral, de esta forma al realizar el análisis de los resultados, arriba a la conclusión que ciertamente ambas variables poseen una interrelación significativa alta. Por su parte, Rodríguez (2018), en la investigación realizada con las variables *Salario emocional y rendimiento laboral en Makro Supermayorista S.A., Santa Anita, 2018*, presentado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo el establecer la correlación entre las variables salario emocional y rendimiento laboral para ello se aplicaron instrumentos de recolección de datos que al ser tabulados y analizados se pudo concluir que existe una relación significativa entre ambas variables. En esa misma línea, Gabina, (2017) en su trabajo de investigación titulado *Potenciales predictores del rendimiento laboral*, que la determina metodológicamente como una investigación empírica, se corroboró que efectivamente los empleados cumplen con las actividades encomendadas por la gerencia de la empresa confirmándose de tal forma su relación con la política empresarial. También Inca, (2015) realiza un estudio en la ciudad de Andahuaylas demarcado territorialmente en el Perú, donde determina la relación entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, y al aplicarse los instrumentos de recolección de datos, se obtuvo como resultado que efectivamente el desempeño del trabajador se relaciona significativamente con el

salario emocional con el rendimiento laboral. Además, Sosa (2015) también realiza una propuesta en Zapaca, ciudad guatemalteca, determinando que a través del comportamiento de un servidor puede generarse molestias al cliente, por lo que es necesario que los trabajadores sean sometidos a evaluaciones y monitoreo permanente respecto al rendimiento laboral. De este modo, en las capacitaciones que se realizan al personal recién reclutado se refiere enteramente a mejorar su perfil profesional, así como a desarrollar y perfeccionar sus destrezas para mejorar el desempeño en su puesto de trabajo, además de cada actividad realizada en una organización, que responda a su expectativa como colaborador, buscando mejorar su actitudes, habilidades y conocimientos. Pacheco (2012), en su estudio menciona que actualmente, en la cotidianidad, cada competencia desarrollada individualmente o dentro del marco de su profesionalidad que desempeña en su ámbito laboral, hace que en algunas ocasiones el trabajador sienta incomodidad en su centro de labores, al no sentirse valorado de acuerdo a sus expectativas, lo cual lo afecta directamente, llegando a manifestarse críticamente al obtenerse como resultado una baja productividad dentro de la empresa. Mediante su trabajo, trata de explicarse, de forma contundente, lo relevante que es el estar motivado para poder producir adecuadamente, afectando directamente a los resultados esperados en su centro laboral. La información recopilada se realizó a través de la técnica de la observación, además de la aplicación de entrevistas a los jefes, para ello se aplicaron cuestionarios politómicos que poseía cinco niveles, donde las alternativas eran graduadas desde la condición totalmente de acuerdo hasta el final del intervalo que sería totalmente en desacuerdo. Se investigaron las siguientes variables: afines a los demás, la seguridad laboral, el sueldo, el reconocimiento, el crecimiento y las condiciones de trabajo, tomando en cuenta una orientación que se basa en la teoría de Herzberg, que plantea el estudio de dos factores el higiénico y el motivacional, teniéndose como resultado la percepción de cada trabajador que no encontraban ninguna opción para desarrollarse profesionalmente, por lo tanto no se genera una relación de identidad con su organización. Por tal motivo se propone un plan en el que se contempla propuestas de mejora en el espacio de trabajo, motivando a los trabajadores, implementándose acciones concretar para formar una línea de ascenso en su carrera y así poder crecer

laboralmente al mejorar sus ingresos económicos y al ser reconocidos los logros laborales de los trabajadores de la organización, de esa forma se pudo mejorar de forma completa el espacio laboral, y se obtienen como resultado un índice de aprobación más alto en relación a los primeros resultados. Logrando obtener una mejor disposición de vida dentro de la empresa debido a que los trabajadores se encontraban mejor motivados, demostrándose la gran relevancia que tiene la motivación en la productividad de sus colaboradores dentro de la organización. Según Gallardo (2017) en su investigación, plantea determinar la relevancia que la variable motivacional sobre el desempeño de los profesionales de la educación en una institución educativa de Surquillo, para ello se aplicó como instrumento un cuestionario para la recolección de datos, los cuales fueron analizados identificándose el grado de motivación existente entre los docentes de la muestra, acerca de ello el enfoque establecido por el constructo teórico de Herzberg, que estudia tanto el factor motivacional como el higiénico, mediante la escala de Likert (1 -7). El resultado obtenido en ese estudio fue procesado estadísticamente a través del SPSS, utilizando como estadístico correlacional el modelo de regresión lineal múltiple, cuyos resultados fueron representados mediante tablas y figuras, llegando a la conclusión que cada factor motivacional e higiénico inciden directamente en el desempeño de los docentes, concretizándose que todo factor motivacional es mucho más significativo en el desenvolvimiento de los docentes en el campo educativo, lo cual no implica que se deba prescindir del factor higiénico.

Luego, entre los antecedentes investigados, a nivel nacional se tiene a Ricaldi que, en el 2014, realiza una tesis para determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores de una universidad, determinándose la relevancia que tiene la primera variable y la influencia directa que tiene sobre la segunda variable en los trabajadores administrativos de la universidad nacional del centro del Perú. Metodológicamente se enmarca para absolver la interrogante ¿De qué manera la motivación tiene una influencia en el rendimiento en el trabajo de los empleados de la muestra? Estableciéndose como hipótesis que existía una influencia positiva entre las variables en mención, para comprobar se diseña un estudio no

experimental, de corte transeccional y correlacional, siendo evaluados mediante la técnica de la encuesta 117 trabajadores administrativos. Los instrumentos que se aplicaron fueron dos cuestionarios, uno por variable. De los resultados se pudieron concluir que el nivel que predomina para la variable motivación es regular. Otro estudio es el de Vásquez (2006) que investigó sobre la relación entre el *la satisfacción en el ambiente de trabajo* y el nivel *de motivación de los profesionales especializados en salud en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, del departamento de Lima, en el Perú*, el objetivo que se propuso al realizar dicho estudio fue establecer la relación entre los niveles de motivación y la satisfacción que tenían los enfermeros de dicho hospital, resultando que el nivel predominante respecto a la primera variable era media baja y en cuanto al análisis dimensional se identificó que respecto a la identidad y autonomía se obtuvieron resultados medios, teniendo una tendencia a la alta, debido a que más de la mitad de los entrevistados en lo que corresponde a la retroalimentación presentan un nivel no alto, en la dimensión diversidad y magnitud relacionada a la tarea se tuvo como resultado en más de la mitad de las personas, en la dimensión elementos concluyentes se concluye que casi la mitad de ellos presentan un nivel medio.

Por su parte Bouverie (2017) realiza su tesis tomando en cuenta las variables calidad de la motivación en el trabajo y los niveles de síndrome de Burnout de un grupo de empleados en la Escuela de Aviación Civil del Perú, luego de realizar el análisis de los datos recolectados se comprueba que existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio, la metodología no se enmarca en lo descriptivo, no se manipulan variables y se recoge información en un solo momento, su diseño correlacional causal. Se utilizaron dos instrumentos estandarizados para el recojo de información en un grupo muestra de 74 personas. Otro estudio con variables similares lo realiza Bedodo (2006) que en su investigación pretende determinar la correlación entre la motivación laboral y las compensaciones en una organización actual, desde el punto de vista psicológico laboral, planteándose que el rol psicológico se halla en asociación con las personas u organizaciones, estimándose sucesiones de factores que se relacionan con la variable motivacional en el ámbito laboral y si fueran diseñadas de manera adecuada podrían influenciar en las motivaciones de las personas que laboran y se obtendrían mejores resultados. Y que a compensación sería

influyente en la primera variable si es que combina con el componente económico y otras motivaciones intrínsecas. Relacionadas a la misma actividad y el ámbito donde labora.

Según el estudio realizado por Jaén (2009) en la actualidad muchas personas pasan más tiempo laborando que con sus familias y no disfrutan de su tiempo libre con sus familiares ni amistades. Si bien es cierto que han adquirido ciertas habilidades para poder satisfacer sus requerimientos básicos tales como su identidad propia, interacción social, nivel de autoestima; el trabajo sigue tomándose como una acción necesaria para la mayor parte de personas dentro del rango étareo laboral y de esa manera subsistir, es de esta forma que los lugares de empleo han sido diseñado en su mayor parte para beneficio de las empresas y no de sus trabajadores ni de las comodidades mínimas que les corresponde. Poco a poco esta situación está cambiando, las organizaciones van tomando conciencia de eso y no solo tratan de cubrir las demandas salariales sino también indicadores motivacionales de sus trabajadores y de esa manera se encuentren satisfechos con la labor que realizan, al parecer los responsables reconocen que un mecanismo para mejorar los niveles de desempeño dentro una organización es la satisfacción de los trabajadores. Es de este modo que el área de Recursos Humanos asume un rol decisivo, orientando sus actividades a mejorar la productividad de los trabajadores a través de diversas actividades motivacionales, haciendo que exista un incremento de su rendimiento. Demostrándose que lo más importante para poder expandir cualquier tipo de empresa es el capital humano, por ello es necesario reconocer que son los colaboradores los que están en primera línea de atención con los clientes externos y que muchos de los servicios se expandieron debido a sus trabajadores, ya sea en el sector de transportistas, bacas y aseguradoras, entre otros. Por su parte Sanín (2014) en la tesis determina el comportamiento y cómo influye la satisfacción laboral media en asociación con el crecer psicológico, siendo esta última variable analizada por los líderes. La muestra poblacional fue de 731 trabajadores de varias organizaciones de Colombia del sector industrial y del de servicios. A través de ecuaciones estructurales, resultó que la primera variable tiene un vínculo en parte entre el desempeño extra rol (evaluación hecha por el líder) y la apertura al cambio. Además, se comprobó que en

su relación con la apertura al cambio se obtiene una asociación positiva alta con la satisfacción laboral y que en esa misma circunstancia influyen en cada una de las dimensiones evaluadas por los jefes. Esto quiere decir que en un clima adecuado las personas pueden tener una mejor productividad y que no es determinante el factor remunerativo sino también el buen trato que deben tener con sus jefes. En el caso del estudio realizado por Fernando (2009) se estableció la correlación existente entre las dos variables de estudio: el desempeño en el trabajo y la situación del servicio del personal de área administrativa en diversas instituciones de educación superior del sector privado del municipio Maracaibo del Estado-Zulia. Se enmarca metodológicamente como estudio descriptivo pues detalla los niveles de cada variable, el nivel que se considera es el aplicado, como un trabajo de campo, en cuanto a su diseño se le considera no experimental, transaccional, y correlacional. La muestra trabajada fue necesaria para poder recolectar los datos necesarios, esta se realizó mediante la aplicación de dos cuestionarios estructurados que daba la opción de elegir respuestas cerradas, para la obtención del rigor científico se pasó por el proceso de confiabilidad mediante la fórmula del Alfa de Cronbach, llegando a arrojar un porcentaje de ,708 en la primera variable, resultando confiable para su aplicación, de ese modo se generó como resultado una confiabilidad alta de ,937, entendiéndose que la autodeterminación para tomar decisiones, es importante y necesaria frente a dificultades que puedan presentarse, es decir ante problemas reales es necesario que ellos intervengan de forma autónoma para paliar la situación, en otro contexto, la calidad del servicio que se presta va a reflejar el logro de cada resultado obtenido, se establece presentar medidas óptimas para las condiciones de estabilidad laboral y el beneficio social, de este modo se fomenta un proyecto para capacitar y entrenar acorde a lo que se necesita, mediante una evaluación adelantada, con la finalidad de mejorar en el desarrollo de las funciones laborales y otras desempeñadas o encargadas. Arjona (2011) realiza una tesis sobre las fases del síndrome e Bournot que se reflejaron en docentes de primaria, en diversos colegios públicos de México, se analizó el desempeño laboral docente y su correlación con la segunda variable. El grupo muestran fue conformado por 304 docentes con los alumnos de 8 a 12 años. Mediante unas preguntas en las cuales se insertó datos sociales y demográficos, así

como los profesores participaban en las actividades pedagógicas, el resultado obtenido en la Evaluación Nacional del Logro Académico en Centros Escolares. La información se analizó en su totalidad en relación a los elementos relacionados al diseño metodológico no experimental, explicativo. Tras analizar los datos obtenidos se concluyó que el 15% del universo estimado, así como de la muestra resultaron en un nivel alto y el 56% de la muestra llegaron a un nivel medio hablando del síndrome de burnout. Se encontró una correlación negativa entre las variables de estudio: síndrome de burnout y la colaboración en actividades de la escuela. A pesar de que no se pudo establecer una correlación entre ambas. Tras esto se consiguió como resultado una relación negativa no tan alta entre los resultados de la Evaluación Nacional del Logro de aprendizaje en las instituciones educativas y el grado de despersonalización del docente.

Las variables de estudio que sustentaron la base de la presente investigación son la motivación y el rendimiento laboral, cuyo marco teórico se desarrolla a continuación; el factor principal que empuja en una persona a realizar sus metas es la motivación, debido a esto el empleado puede satisfacer sus propias necesidades, así como las de la empresa para la que trabaja, en relación a lo que quiere decir que hay en la motivación en el área de trabajo se tiene: Se trata de la habilidad que todas las empresas tienen que tener para así incitar positivamente a los empleados relacionados a muchas de las actividades que hagan en su campo laboral, y que sí se cumpla eficazmente todas las metas trazadas. De acuerdo a Rodríguez (1988) añade: el término motivación proviene directamente de la palabra motivo, que a su vez proviene del verbo en latín moveré motum, el término hace referencia al grupo de causas que fundamentan los hechos los cuales hacen todos los individuos o a lo mejor se refiere a esclarecer lo que lo motiva lo que determina una acción. Así vez, Napolitano (2014) menciona que la motivación es la manifestación de los motivos que tienden a llevar a una persona a un hecho determinado. Desde el punto de vista psicológico, se identifica como una agrupación de los factores dinámicos que tiene un origen que empuja la conducta de cada individuo hacia lograr sus objetivos. En estudios actuales, dividen la motivación como innata o adquirida. La innata son aquellos instintos los cuales resguardan la supervivencia del individuo; si bien son las mismas para cada persona,

se presentan de diferente forma dependiendo de las diferentes culturas existentes. Mientras que la adquirida evoluciona cuando se hace y se ve influenciada por la personalidad de la persona o como por el ambiente sociocultural. También se puede clasificar como intrínseca o extrínseca. La intrínseca busca la gratificación que la acción misma trae, mientras que la extrínseca busca conseguir un premio, status frente a otras personas o también evitar castigos. No obstante, Chiavenato (2009) menciona que a veces la necesidad es crucial en el comportamiento de cada persona porque viene a ser una energía de persistencia y dinamismo. Cada vez que surge una necesidad no antes vista en los empleados/o en el ambiente de trabajo, la fase de equilibrio se detiene dentro de la empresa, lo que genera una atmósfera de desequilibrio, tensión, incomodidad e insatisfacción. Todo esto lleva a que la persona presente una actitud o tome una acción, y pueda liberar la tensión. Las personas podrán cubrir satisfactoriamente cualquier necesidad, y llega a suprimir cualquier tipo de tensión que se produce si son analíticos cuando ven un comportamiento eficaz. Una vez están satisfechas todas las necesidades, el cuerpo regresa a su nivel de equivalente usual, acomodándose en su manera al contexto. Mientras Robbins (2004) dice que la motivación en el trabajo es una de las técnicas que descifran la firmeza y la orientación del esfuerzo que cada persona ejecuta y así lograr lo busca. La teoría de la motivación nace a través de las aportaciones de cada autor de filosofía como: Aristóteles, Sócrates y Tomas de Aquino, entre otros. Este teme que se trató en aquel entonces estaba basado en la relación que había del proceder entre la separación entre el cuerpo y alma, y la forma imprudente y desatinada de los motivos. Tiempo después, actualmente, para tratar la motivación, Descartes lo separó en los aspectos del alma y del cuerpo. Charles Darwin, después, realizó el planteamiento relacionado al origen genético con el instinto de cada individuo. Por último, William James hizo popular la teoría instintiva de la motivación humana lo cual es altamente importante ahora. La motivación en el trabajo según Mejía (2004), Es uno de los factores más importantes para el óptimo rendimiento de un trabajador, cuyas causas pueden provenir de diversas fuentes, además de los modelos de incentivos que se tenga, el sueldo, el clima laboral, entre otros. Además, añade, que es un determinante primordial de la conducta de los trabajadores para su participación y satisfacción en el trabajo,

además de la capacidad del trabajador y las limitaciones del contexto (p.204). Los directivos al igual que se dan importancia a los colaboradores que presumen de sus logros, también deben de darle su lugar a las personas que no hacen esto. Si cuando haces un proyecto, no consideras solamente el beneficio que te darán tus clientes, sino también piensas en dar un proyecto único a un trabajador destacado, esto te facilitará diferenciar el trabajo importante de los menos difíciles. Jaramillo y Moreno (2009), afirman que un acontecimiento relevante en el estudio de las conductas en los seres humanos dentro del contexto laboral es el surgimiento de una teoría del rendimiento con estabilidad y solidez científica, y además considerada relativamente reciente. Este proceso, va a responder a los hechos de que, por un largo periodo, el área de la psicología no ha cuidado la aparición de un sistema fuerte que científicamente es sólida y estable, y que a la vez puedan respaldar su transición al campo científico, en el cual solo se orientaban a aspectos prácticos y empíricos, tal como el desarrollo de diversas herramientas e instrumentos para el reclutamiento, evaluación y selección de personal para las empresas. Este tipo de práctica, por un lado, es accesible y aplicable, según la metodología de la psicología, para fines administrativos del recurso humano. La productividad y el comportamiento laboral, coinciden semánticamente en esta área, siendo la acción y el comportamiento muy importantes para la institución donde labora, los cuales suelen ser evaluados de acuerdo a los niveles de sus habilidades personales. Respecto al rendimiento laboral y la posible relación que pueda darse dentro de este modelo es que divide la concepción de lo que son el resultado y el rendimiento. De acuerdo a Samuel (1958) toda táctica tiene como fin primordial la satisfacción de las necesidades de tus colaboradores. Por su parte, Motowidlo (2003), la concepción que tiene al respecto es que es “la valoración completa de la entidad que se proyecta en relación a los episodios discretos, que el personal a su cargo realiza, en un determinado lapso. Esa valoración puede ser desde una óptica positiva o negativa, en función de que el empleado presente un adecuado o inadecuado rendimiento laboral, suponiendo entonces que, si el trabajador contribuye, la eficacia de la empresa mejorará sustancialmente” (p. 20). La comunicación positiva entre el jefe y los trabajadores complace las necesidades de las personas; por ejemplo, la seguridad, sentir ser parte de algo y la gratitud. La motivación utiliza como herramienta

la comunicación en la empresa y se basa en que quien tenga el mayor poder de decisión sea la base de la pirámide, con la posibilidad de escalar hasta llegar al jefe y disminuye la lejanía entre los distintos niveles dentro de la empresa. Si se utiliza la comunicación como una herramienta motivacional principal dentro del lugar de trabajo, se creará una cultura colaborativa, para comprender y dar con la resolución de los diferentes conflictos que se generan dentro del organismo. Por eso es de suma importancia la realización de la planificación de métodos de comunicación interna que a lo largo nos permitirá solucionar el surgimiento de los problemas en la comunicación entre los colaboradores de la organización. La motivación en el trabajo se ha convertido un elemento muy importante en las empresas de hoy en día, tanto así que incluso es primordial pedir la ayuda de un coach de trabajo quien nos ayudará a encontrar maneras para crear motivación en los trabajadores. Dicha motivación se hace en la organización, se busca que sus colaboradores se sientan validadas, cómodos y más importante aún dentro en su lugar de trabajo. De acuerdo con lo mencionado Huamán (2016), en su estudio menciona que el nivel de rendimiento laboral es influenciado por muchos factores, resaltando entre ellos a las prácticas de las relaciones humanas. Por tanto, es demasiado importante proteger el ambiente dentro del trabajo para que todos los colaboradores se sientan cómodos y puedan darles la misma motivación a sus compañeros de trabajo. Ahora, enlistamos cuatro consejos para obtener esta meta:

- Aplaudir a los empleados por su óptimo desempeño en el trabajo y hacer que sientan que son valiosos, todo esto creará la motivación tan buscada en ellos.
- Escoge cuidadosamente las palabras que usarás y tendrás que hacer que tus trabajadores se sientan protegidos, queridos, como si fueran el elemento más primordial de la organización, y a su vez trátalos como si realmente lo fueran. Un empleado contento en su trabajo, y con aspiraciones de mejorar continuamente día a día hará de todo por la organización.
- Ser muy detallista. Los detalles, por más pequeños, pueden mejorar el día a tus empleados, y esto será directamente beneficioso para su motivación y el desempeño en el trabajo.
- Haz uso de frases motivacionales o tan solo realiza comentarios positivos. En breve, si quieres que se motiven en sus trabajos, busca obtener lo mejor de tus colaboradores.

Ahora, ya que hablamos de las teorías psicoanalíticas que hay actualmente, la motivación está relacionada con las pulsaciones que el ser humano no controla, decretarán la vida interna de la persona. Partiendo de la fisiología, se trata del resultado de algún acto que busca reducir la tensión fisiológica creada por el suceso de un estado de necesidad o tal vez de insatisfacción. Demás autores, utilizando el punto de vista humanista, postulando un patrón jerarquizado e integrado en el que diversos procesos son analizados debido a su fuerza de motivación. Los psicólogos sociales actúan sobre el tema de los incentivos y elementos cognitivos que afectan la conducta en situaciones de la vida real, y los conductistas, hacen énfasis en los reforzadores ambientales y las contingencias que tienen efecto sobre la conducta de las demás personas. En la década de 1970, el prototipo cibernético y sistemático de primer orden nos llevó a conceptos como de motivación. Después, se clasificó en 2 enfoques los cuales explicaremos, la primera teoría tiene relación con los elementos interiores del individuo (deseos y pensamientos) y/o en el ambiente que lo rodea, y en el otro punto de vista, veremos las teorías de proceso que ayudan a entender los procesos de pensamientos o cognitivos de los demás en una mayor escala, que a su vez tienen una notable influencia sobre su comportamiento. Para esto se desarrollarán los dos tipos de motivación actuales: La motivación extrínseca e Intrínseca. La motivación extrínseca, apunta a la motivación que viene del exterior, si consideramos que las causas fundamentales verdaderas de la conducta de las personas o grupos de personas, nacen fuera y no dentro del individuo. En el campo de trabajo, la motivación extrínseca comprendería todos los estímulos o factores externos que ya se explicaron anteriormente. Si tomamos como modelo más común en relación a la motivación extrínseca de la que se habla, los incentivos financieros son los más usados, pero también se tiene que contar con que existen muchos otros estímulos y ámbitos que influyen directamente la motivación extrínseca que no se pueden dejar de lado, ya que los incentivos de tipo financieros no es solamente en lo que el trabajador debe pensar, sino, también se añade la parte en la que el empleado se siente parte significativo de la organización añadiéndole nuevas oportunidades de crecimiento en su puesto de trabajo, celebrando sus logros y siendo valorado, además de dejarle participar aportando sus ideas en la organización. La motivación intrínseca nace de la

satisfacción de realizar las actividades laborales y que le gusten, en resumen, el mismo cumplimiento de la labor lo satisface. Es diferente de la extrínseca porque se basa solamente en dar incentivos de tipo financiero y/o castigos mientras que la intrínseca viene de dentro de la misma persona. En el tema del trabajo, la motivación es completamente racional, es más productivo si se consigue un premio más grande a cambio; sin embargo, estudios actuales señalan que no es verdad totalmente. La extrínseca solo sirve hasta que se consigue una vida que las personas consideren tolerable. Una vez estas necesidades primordiales son solucionadas, ya no aumenta el nivel de satisfacción de igual forma. Lo que se aprecia en la motivación extrínseca es que las consecuencias en la productividad son positivas, pero a corto plazo, pero son negativas a largo plazo, por lo que no es muy considerada en algunas organizaciones, y disminuye obviamente la motivación intrínseca. No se tiene que suprimir este tipo de motivación, solo se le debe dar un mejor uso para que los trabajadores no se estanquen en un itinerario de rutina que le resulte aburrido. Por esto, necesitaremos cambiar dicho ambiente de trabajo y que así empleados, vuelvan a sentir el interés en aprender, destacar y trabajar en armonía grupal, lo cual beneficiará a la organización.

En la teoría de la jerarquía de las necesidades, de acuerdo a Chiavenato (2010) proporcionadas por Maslow, señala que para toda persona existen cinco necesidades, en la primera se ven las necesidades básicas o fisiológicas: necesidades básicas de supervivencia de carácter biológico, como el sueño, hambre o sed; en segundo lugar tenemos a las necesidades de seguridad: con la que se quiere resguardar la integridad de la gente, las que incluyen protección contra el peligro o las amenazas emocionales o físico; en tercer puesto tenemos las necesidades sociales: las que nos menciona las necesidades de las personas para integrarse, amar y sus relacionarse socialmente; en cuarto lugar, están las necesidades de estima: Dentro del factor interno menciona el respeto que tenemos que sentir sobre nosotros mismos, después en el factor externo, veremos el estatus, el prestigio y el reconocimiento. Y finalmente están las de autorrealización: brinda la habilidad de ser uno mismo y llevar al máximo nuestras

aptitudes y capacidades potenciales, lo que incluye el crecimiento personal y realización del potencial humano.

En la teoría de los dos factores, Frederick Herzberg lanzó un modelo de 2 factores, para lo que tuvo con la ayuda de contadores e ingenieros, les preguntó y pidió que se expresen con libertad en qué momento de su trabajo se sentían bien y o no según las condiciones que sus organizaciones les daban al momento de realizar sus labores del día a día. De acuerdo a Chiavenato (2010) y propuesto por Herzberg, así mismo se da la teoría de los factores higiénicos, que nos menciona la motivación para trabajar. Los factores de insatisfacción o higiénicos: apunta todo lo que tiene relación en el ambiente de trabajo, la no satisfacción sobre todo en lo que respecta a todo lo relacionado con la infraestructura del lugar de trabajo, pero no el trabajo mismo que el individuo realiza. Los factores de motivación o de satisfacción: Se relacionan de manera al contenido del cargo, lo que también envuelve las responsabilidades, tanto el crecimiento, como el progreso.

Teoría de las necesidades de McClelland, dicha sabiduría concebidos por David McClelland, nos dicen que hay 3 tipos de necesidades importantes en la motivación en las que se enfocan las necesidades de afiliación, las necesidades del poder y las necesidades del logro. Explicaremos la primera necesidad la del logro, es todo impulso nos motiva como individuos a sobresalir del resto, en otras palabras, adueñarse del éxito. Este es el incentivo que algunas personas utilizan para superar los retos que existen para poder llegar a sus objetivos. Alguien con dichas características tiene una tendencia a realizar sus deseos de mejorar y crecer positivamente, juega una parte primordial para lograr y ser reconocido que reciba, más que los premios que pueda conseguir mediante estas. Necesitar sobresalir, no solo de manera individual, sino también para todo su equipo de trabajo e influir sobre ellos, responde a un impulso propio de la necesidad como humanos, puesto que este crea cambios. Las personas que van en esta categoría de necesidades tienden a tomar riesgos en los que por lo general ansían ser una influencia sobre las organizaciones donde trabajan, en donde también deben tomar el riesgo de marcar el liderazgo. Estas personas están contentas cuando se ven involucrados en las actividades, en las que se puedan estar a cargo de

las tareas y proyectos que le gustan, y de las ocasiones en las que compiten con los demás empelados y dar lo mejor de ellos mismos.

Teoría ERC de Alderfer de acuerdo a Chiavenato (2010) y realizada por Alderfer, une las teorías que propuso Maslow de cinco a solo tres. Necesidades de existencia: Incluye las remuneraciones, los beneficios sociales y las condiciones ambientales del lugar de trabajo. Necesidades de relaciones: está basado en el querer interrelacionarse socialmente con otros seres humanos. Necesidades de crecimiento: son aquellas que se centran en crear las capacidades de cada una de las personas y el deseo que tienen de estar constantemente en crecimiento y conseguir una competencia sana con los empleados.

De entre las teorías dichas se consideraron las dimensiones contempladas en la Teoría de las necesidades aprendidas. De acuerdo a Chiavenato (2010) y propuesto por McClelland, todos aprenden de sus necesidades instintivamente. Necesidades del logro: El impulso que motiva a todas las personas a sobresalir del, es decir, lograr el éxito de uno mismo. Necesidades de poder: Las necesidades de autoridad, el querer vigilar a los demás y poder influenciar su forma de comportarse. Necesidades de afiliación: El deseo que sentimos como personas de crear y seguir con amistades y relaciones interpersonales con otras personas.

En relación a la segunda variable de estudio. De acuerdo a WorkMeter, 2013, el desempeño en el trabajo hace referencia a la correlación presente entre el resultado que se consigue y los medios usados para conseguirlo, es algo como el provecho o el beneficio. Esto incluye el resultado que se consigue por el empelado en relación a su ambiente de trabajo, relacionado a los recursos que tiene. Por esto, los jefes de una empresa sin importar cuál sea, deberán mejorar el desempeño en el trabajo, ya que deben reconocer que esto influye positivamente en la organización. La evaluación del desempeño de acuerdo a Keith (2014), es el desarrollo por el cual se consiguen los datos del rendimiento en general del empelado, en otras palabras, se mide el aporte total que realiza a su lugar de trabajo, este factor es importante para que se quede

dentro de la organización. La meta es darle una descripción a fondo sobre el desempeño del empleado sobre el pasado o de su potencial desempeño en el futuro. Si el objetivo es realizar la tarea que se le dio, será necesario establecer los parámetros de desempeño, apoyándose en los indicadores que miden el rendimiento a favor. En el momento que es posible el desempeño se realiza directamente y objetivamente. Con frecuencia la evaluación del procedimiento es realizada por el área de recursos humanos, evaluando los requisitos de la metodología indispensable para la retroalimentación del empleado, consiguiendo una entrevista exitosa, con el objetivo de que las áreas de desempeño continúen positivas y mejorar aquellas en que se encuentren en nivel inferior. Siendo así el trabajador va a lograr tener una visión realista del resultado acorde a su esfuerzo realizado. En este lugar se estimula para que se cumplan las metas de cada individuo. Llegando a estatizar y evaluar todas las metas laborales que podría tener cada empleado. Necesidades según la investigación llevada a cabo por Maslow: a raíz de esta investigación concluimos que es esencial la existencia de expectativas que de la persona. Es primordial mezclar a Maslow con el humanismo para tener una mejor visión de las ideas que nos da. Maslow dio una jerarquía a las necesidades humanas. Continuamente opinaba sobre cómo se podía ordenarlo. Creó la pirámide de cinco niveles cuya cima es la autorrealización. La forma de escalar en la escala de Maslow es teniendo una actitud activa. Hasta que no se satisfagan las necesidades primordiales no se saciaran las del peldaño de arriba. Nosotros somos los responsables de mejorar nuestro propio progreso. Se usa la motivación como un punto importante para avanzar. De acuerdo a ediciones de la U (2008) se llegó a la conclusión que: Cuando una de las necesidades se satisface, otra nacerá en su lugar y así repetidamente. Esto sucede en toda la vida. Las necesidades que tal vez se manifiesten son las que nos ayudan a superar todos los desafíos que se nos presenten en la vida diaria. ¿De qué trata la pirámide de Maslow? ¿Cuántos niveles tiene? ¿Cuál es su función? ¿Qué es la autorrealización? ¿Cuáles son las necesidades básicas? En este documento iremos por todos los niveles de la pirámide de Maslow y daremos solución a esas interrogantes.

- Necesidades fisiológicas: son las necesidades que el ser humano tiene en la vida diaria, entre ellas están la de reposo, de hacer ejercicio, de vivencia, de protección, de vincularse con tus con-

trabajadores, etc. Necesidades de seguridad: que toda persona tiene; por ejemplo, la seguridad física, seguridad de trabajo, el temor, la privación. Necesidades sociales: de aprobación de sus compañeros en el lugar de trabajo, de cariño y de dar o tener amistad. Necesidades de ego: autoestima y también reconocimiento: se basa en la estima que se relaciona a uno mismo, la independencia y los 45 conocimientos que lo hacen único. Así mismo esta la consideración que nos rinde las otras personas. Necesidades de autorrealización: nos dice que es en la que la persona sepa llevar de la mejor manera sus técnicas potenciales y está al tanto de su propio desarrollo día a día de cada vez llegar a ser más creativo. Importancia de la motivación en la empresa: Mantener motivados, a gustos y en un ambiente laboral cómodo a los empleados es fundamental ya que de ello depende que se ocupen mejor del negocio. La influencia de la motivación en el ámbito del trabajo es un factor que día a día está más recurrente en las organizaciones. Como citó Einstein, “el empuje de motriz es mucho más poderosa que el vapor, la electricidad y la energía atómica y el anhelo”. Uno de los factores más importantes de una organización son sus trabajadores. Si los individuos no muestran un desempeño acertado, es posible que la empresa vaya disminuyendo su eficiencia, por eso es fundamental la motivación. El humano llegó donde llegó por su gran capacidad que tiene de instaurarse razonablemente en el camino trazado a seguir.

Martínez (2012) puntualiza: La persona y su función son dos soportes importantes en la empresa. El orientamiento ayuda a hacer más efectiva la eficacia y el rendimiento de la persona y este, a su vez, concentra su esfuerzo en sus propias necesidades. Si la organización requiere contar con todos sus empleadores con su presencia en su lugar de trabajo, tienen que prestar la ilusión, el entusiasmo, y su entrega, tienen que tratar de integrar los objetivos de la organización con las metas individuales del individuo. El trabajador buscará saciar las necesidades en la empresa de toda condición y se incorporará con la organización en la medida en que esta satisfaga sus necesidades, no solamente de pagarle sus sueldos por la labor que está ejerciendo. Harvard (2006) indica que el mandato del rendimiento se inicia instaurando las metas propuestas. Todas aquellas que se pueda tener como personas son los

resultados que finalmente nos definen. Se obtienen mediante una ardua labor que se desarrolla dentro de las labores cotidianas que van apareciendo. Por otro lado, se asumen como factores que nos permite la valoración de la planificación, la inspección de los encargos, las recompensas y el progreso. Si no se establecieran las metas claramente, tanto el tiempo como la energía se desperdiciarían en labores que no contribuirán al éxito empresarial que se estableció inicialmente. Aamodt (2010) al respecto afirma “el rendimiento es el resultado total y final que toda organización espera de un trabajador en un lapso determinado, destacando tres factores, rendimiento en el puesto, desempeño y motivación laboral” (p. 34). Sobre lo anterior Fernández (2015) acota que es “el resultado de la labor de una persona dentro de la organización, además de su asistencia y puntualidad, conocimiento del trabajo, logro de resultado y esfuerzo, para ello las organizaciones suelen promover una política de incentivos que fomenten dicho rendimiento” (p.84). Pedraza, Amaya y Conde (2010) sostienen que “se refiere a lo que realiza el trabajador, a las labores en las que suele desempeñarse dentro de la organización y no solo por lo que sabe hacer, sino que además entran a tallar aspectos esenciales tales como la eficiencia y eficacia con lo que se está trabajando” (p.123). Vemos entonces como el rendimiento laboral es muy importante dentro de la organización. Otro aporte importante que engloba sobre este tema es el siguiente: “El rendimiento laboral es la manera como los colaboradores ejecutan su labor. Este mismo es evaluado al realizarse las revisiones de su desempeño, con las cuales un jefe toma en cuenta agentes tales como la habilidad para liderar, el manejo del tiempo, la capacidad para organizar y la productividad al analizar a cada colaborador de manera personal. Generalmente, estos análisis del desempeño laboral se dan cada año y pueden disponer que se aumente para un empleado las oportunidades de ser elegido, saber si es capaz para su promoción e inclusive si es que se deberían prescindir de sus servicios.”

(Koontz y O'Donnell, 2016, p. 25). Por tanto, existen tácticas para incentivar a sus trabajadores de una organización: Sondeo de motivación de trabajadores: Esta táctica nace con una formulación de un sondeo basado en la motivación dirigida a los empleados. Es más conocido como el Efecto Hawthorne, implantando que los conceptos más importantes son de involucrar a sus trabajadores en sus propios

triunfos y acicate, además de un sondeo persistente que debe estar incluido en la estructura. Preguntas como que limita a que el trabajador no se desarrolle en plenitud, si no carecen de esa necesidad de progresar y si sus objetivos en el trabajo tienen una relación entre ellas. A través de esta táctica, usaremos las técnicas para la incentivación deberán ser de forma personales para no ser una duda hecha en la creencia de la directiva. Enfoque de la carrera.: Nos indica la que nos da tutorías, cursos y compensaciones escritas que buscan ayudar al trabajador para que siga una línea profesional ascendente. Esto hace que el trabajador sea más seguro y valioso para la organización, si es que genera un escenario de posibles desórdenes en la empresa, industria o economía. Ocasionando así deseos compartir sus entendimientos nuevos, convirtiéndolo en un empleado más asertivo. Teniendo como resultado, la perseverancia. En el crecimiento dará beneficios al trabajador y a la organización. Recompensas: son remuneraciones que incentivan a continuar con los deberes óptimamente, estas pueden ser económicas, o como un mejor lugar de labores, mejor posición, entre otros. Lo que quiere lograr es ajustar las compensaciones estratégicamente y hacerlas perfectas para los empleados. Hacen muchas compensaciones parecidas para que los trabajadores obtengan alternativas y escoger la que más les conviene. No obstante, es mejor asegurarse que las compensaciones dadas a los trabajadores sean importantes porque algunos no estarán motivados a mejorar su actuar con una taza de café. Responsabilidades más importantes: Destinar mejores tareas que tengan una importancia más grande al trabajador como estrategia de motivación. Tal vez sea más difícil de ejercer primero, pero podemos asegurar que dentro de todas las estrategias es una de las que tienen mayor eficacia.

Sobre la teoría X- teoría Y: que McGregor propuso, la teoría X trata sobre suposiciones negativas de parte de la dirección hacia los colaboradores de la organización. La teoría Y personifica el supuesto positivo que la directiva debe de intentar de usar. La teoría X nos dice que a los colaboradores no les gusta trabajar, sin el mayor ánimo de obtener conocimiento y evolucionar y que tratan de evitar laborar en lo posible. Esta aseveración nos trae a la memoria las afirmaciones del filósofo Thomas Hobbes, que tiene un concepto de que el individuo por naturaleza es malo.

En un entorno así, el gerente de proyectos tiene como misión obligar a los colaboradores al trabajo, amonestar cuando existe la desidia en el trabajo y controlar en todo momento. La teoría Y es lo contrario. Admite que los colaboradores dan lo mejor de sí en cada momento, que les gusta ser proactivos y su ambición es mejorar. Si a un colaborador se le da un ambiente correcto para laborar llega a obtener un rendimiento insuperable. Cuando se dice que el jefe de proyecto tenga la función de facilitar un ambiente laboral donde se eliminen las barreras que existen para que un grupo pueda desarrollar su labor fluidamente posible. El campo de trabajo tiene muchos matices. Todos estamos en una zona gris entre la teoría X y la teoría Y nos relacionamos el uno con el otro según lo que suceda. El desempeño en el lugar donde se trabaja: indica que para que sean más eficientes los empleados cuando hacen sus deberes se tiene que plantear un excelente modelo de trabajo. Los cambios de puestos, son una práctica eficiente para cumplir con las metas trazadas por la organización, porque permite ver como crean las distintas unidades organizacionales. Modificación de la conducta: Skinner indica que es mejor concentrarse en motivar adecuadamente para que puedan vigilarse, la conducta que tiene recompensa se repite, y la que es reprochada a la larga desaparece. Las remuneraciones económicas: Los integrantes de un grupo obtienen un bono cada vez que su equipo llega al objetivo. Remuneraciones no económicas: Aquellas que hacen un proceso de anuncio queriendo informar internamente a los trabajadores para así poder ascenderlos antes de buscar empleados externos.

La motivación y la satisfacción de acuerdo a Hellriegel (2009) nos indica que: Cuando un jefe entiende que, en verdad incentiva a sus empleados para ser más eficaces, ellos tendrán más productividad cuando lleguen a casa y harán todo lo posible para lograr un mejor esfuerzo para reducir las conductas que trastornan el orden; por ejemplo, llegar tarde, tomar objetos ajenos y perder el tiempo. Los 4 enfoques nos explican mejor la satisfacción y motivación de sus que son los siguientes enunciados. Enfoque de gerencia: Usan como herramienta importante a la comunicación para una comunicación directa entre el jefe y el empleado para de esta manera llegar al punto de una mejor motivación y desarrollo cuando se establece metas, dando reconocimiento, elogios e incentivos económicos a los trabajadores que

alcanzaron las metas puestas. Enfoque del diseño de puestos: Es muy importante avanzar tecnológicamente en la organización, ya que al habar las destrezas en comparativas al resto, incentiva a sus trabajadores a ejercer de manera más placentera al sentir que su trabajo pueda simplificarse y a la par sentirse importantes.

- Enfoque organizacional: Todos los que a beneficio son aceptados por el trabajador, por ejemplo: vacaciones pagadas, permisos por salud, estancia infantil, bonos y alternativas para un mejor desarrollo como estudiar y mentoring podrían atraer a nuevos trabajadores en la organización.

Enfoque de las diferencias individuales: Nos indica que la motivación y satisfacción proceden como la peculiaridad de las personas. Las desigualdades son los valores, los requerimientos, la personalidad, etc. que los empleados conllevan en sí mismo en su centro de trabajo.

Diagnóstico de la motivación: Proviene de la motivación en general, esta conforma una profunda afiliación de procesos psíquicos, por consiguiente, organizaremos la dirección y la intensidad de la actitud que optaran cada uno de las personas. La motivación laboral retrocede por el año 1700 en Europa. Las reformas de los talleres de artesanos en fábricas hicieron hacer notar los requerimientos de un gran número de personas, cada elaboración de producto está asociada con el procedimiento de las máquinas y con un mayor embrollo de vínculos laborales entre los trabajadores y sus supervisores. Esta fusión de elementos, lleva consigo menos productividad, la falta de interés, el surgimiento de los malos entendidos ya sea interpersonales e intergrupales, llevando todo esto a la falta de interés. Por esto es importante mencionar también que los elementos favorables que se tiene para el logro de la investigación y tomar atención en la motivación. El manejo de la motivación aumenta gracias a los encargados de los recursos humanos dentro de la organización. Desde el principio de los años 70 al siglo XX, se ve el manejo de un nuevo modelo del trato de la motivación dentro de una organización. Se veía en la elaboración piramidal que las altas especializaciones de las funciones se encontraban límites rigurosos y rígidos y controles por parte de los supervisores quienes están en el límite superior de la pirámide. Los cuales planifican y organizan mientras lo de la base son los que ejecutan lo encomendado en un circuito ordenado y cerrado. Teniendo en cuenta este aspecto circular la organización toma en cuenta la obtención de un conjunto de grupos de trabajo coordinado quienes están

trabajando en la obtención de un solo objetivo. En el centro del círculo está el cliente y en el perímetro está el grupo de personas que comparten la responsabilidad, habilidades, autoridad; se sabe que los individuos tienden a manejarse con una técnica hacia la autoridad y el cliente lo que se puede asociar con ser líder en lo que refiere a aptitud de influenciar sobre las demás personas que con la jerarquía o poder por decreto. En la actualidad no se puede concebir la dirección sin un buen manejo de la motivación, esto no hará que se tenga que obviar las variables afines con la elaboración de productos ni con la marcha de la organización. El gerente por autoridad da paso a gerenciar por motivación, por metas y grupo de trabajo, para cualquier empleado de igual forma es de suma importancia iniciar la comprensión de la institución, nadie puede tener mejor conocimiento que los mismos empleados, son ellos quienes nos facilitarán la importancia de la misión de la institución y quienes lo harían posible en la mejor medida que se logren integrar sus motivaciones y necesidades personales en su centro de trabajo.

De acuerdo a Antonio (2008) dice que debemos evitar estimar la realidad, completamente importante es intentar de recurrir a métodos de recolección de datos, que nos dará la información más claramente posible y así prever cambios y decidir acertadamente. Por eso, para lograr este resultado en que se encuentra la fase de la motivación de los empleados o visualizar las variables colocadas en la propias, es primordial ver el tema desde una visión empírica y definir las encuestas: Objetivo del estudio (diagnostica las causas de un problema de motivación), Metodología y técnicas (se podrá utilizar una metodología cuantitativa, cualitativa), Muestra, Aplicabilidad y propagación de los datos. Diseño metodológico del estudio. Según González y Mitjans (1989) concluyen: “un factor que no llega a reducirse a un estado de ánimo que impulsa de forma rápida en base al comportamiento vivencia de necesidad. Cualquier potencial dinámico que corresponde a la motivación se relacionará a un contenido importante para quien se incluya en tal concepto, reflexiones, valoraciones y que es también portador de una carga emocional”. Todo este criterio es más abarcador porque la diversidad que colecta la literatura científica se basa en las ideas de motivación tal cual como elemento que lo impulse y direcciones hacia la conducta, el concepto dado antes

mencionado por los autores entra en la motivación en todo su embrollo en que se encuentran las valoraciones y reflexiones de la persona y donde existe de igual forma una demasía emocional. De las tantas maneras de clasificar a las necesidades que existen actualmente, primero partiremos de la clasificación de motivación intrínseca y extrínseca que vienen de dos elementos dados por Frederick Herzberg que viene desde los años 50. Esta motivación es de los elementos de mantenimiento y motivadores. Los factores higiénicos o de mantenimiento tienen un rumbo para no tener la insatisfacción y de ser posible brindar a los empleados un lugar de trabajo neutro”. Estos factores los encontramos dentro del entorno laboral que toma en cuenta al empleado y en la forma como se desarrolla el trabajo por tal sometimiento que se puede tener sobre estos individuos es mínimo, tenemos como ejemplo, las uniones interpersonales entre el grupo de compañeros de trabajo con los directivos y subordinados, el sueldo, las políticas de empresa, la forma de la supervisión, las circunstancias generales de trabajo, la vida personal y el estatus. Aquellos elementos motivacionales llamados intrínsecos, tienen la tarea de elevar la satisfacción y mediante ello, la productividad. Tienen la tendencia a relacionarse con todo lo que tiene en cargo y con la labor que se realizará, en consecuencia, tendremos, el reconocimiento, la meta, el ascenso, la responsabilidad, la manera de desarrollarse cada vez mejor. Usualmente, los factores higiénicos son significativamente asociados con la motivación para un buen ejercicio laboral a pesar de ello en la actualidad se suele encontrar con las referencias suficientes que nos ayuden a llegar a una deducción de manera óptima, evitando la insatisfacción, pero sin lograr mantenerlo por mucho tiempo. En la mayoría de los casos en que los factores higiénicos se muestran de maneras poco eficientes, sí se lograría conseguir la insatisfacción, en otras palabras, aunque se logre impedir la complacencia no seríamos capaces de obtener la satisfacción. Este descubrimiento ayudó a que se reflexione acerca de otros elementos para empujar la motivación en el ambiente laboral, y por ello conseguir las metas propuestas por la empresa. Ya se hace uso de los “factores motivadores”, de una manera considerable como una base en los proyectos que se desarrollaron por la dirección para así poder intensificar la motivación en sus empleados a través de los beneficios en su ambiente laboral. Como se suponía la filosofía del beneficio de la

empresa va rumbo a aumentar la forma en la que un trabajador controlará, planificará, ejecutará y evaluará su ambiente laboral.

Chiavenato (2016) menciona que un elemento importante sobre la gestión de competencias en el trabajador, es la capacitación en los conocimientos pertinentes al cargo, además de la información que se le proporcionará respecto al trabajo, ideario institucional, los bienes y prestaciones de servicio, así como el conjunto de regulaciones normativas que existen en la misma. Comúnmente, la información es general, predominantemente sobre el trabajo, es necesario el involucramiento de todos estos elementos para poder gestionar competencias adecuadas en el colaborador y de esa manera obtener un resultado favorable a nivel organizacional, superando así las dificultades y obstáculos que existían, alcanzando el logro de su desarrollo como personal. Sobre lo mismo, Meter, (2015), sostiene que la relación efectiva entre los resultados y el tiempo utilizados es directa, es decir, en menos tiempo se obtendrán mejores resultados, siendo más productivo para la organización. Meter (2015), menciona que además de lo mencionado líneas arriba, existen factores internos y externos que influyen en el rendimiento laboral y que en el proceso de evaluar a los colaboradores se debe considerar ambos factores, priorizándose en el ámbito de lo interno el liderazgo existente, así como la estructura de la organización y la cultura empresarial, y en el contexto externo se debe considerar como primordial a la familia, así como al trabajador mismo, siendo estos elementos ambientales o higiénicos.

El clima organizacional, según Meter (2015), es un elemento esencial para el rendimiento laboral, debido a que se da en el contexto interno de la entidad laboral, debido a eso es necesario prestarle la debida importancia en la misma. Este uno de los factores que definirá conjuntamente con las características predominantes de la empresa, donde los colaboradores se relacionan entre ellos y la organización. El mismo autor, respecto a la motivación laboral considera que estas se constituyen por todo aquel componente capaz de ocasionar, sostener y dirigir el comportamiento hacia la obtención de los objetivos estratégicos de la empresa. Es necesario reconocer que la manera como los trabajadores reaccionan ante los estímulos obedece a componentes comportamentales, tales como la personalidad, la educación, la escala de valores que establezca en su vida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación básica cuya finalidad es optimizar los conocimientos teóricos y el avance científico, sin involucrarse directamente en las consecuencias prácticas (Zorrilla, 1993, p. 43). Se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre variables de investigación en la realidad concreta del universo.

3.1.2 Diseño de investigación

El estudio corresponde a un diseño no experimental, de corte transversal, debido a que estos se hacen sin manipular las variables y tan solo se vigilan los fenómenos en sus ambientes naturales, después de esto, son analizados, lo que quiere decir que se recolecta la información en un tiempo establecido y único. (Kerlinger, 1983).

Es decir, de acuerdo con este tipo de diseño se debe realizar el análisis y estudiar si existe una relación significativa entre hechos o fenómenos de la realidad (conocidas como variables) tratando en todo momento el determinar el grado de correlación de las variables de la investigación. Entonces, esto permitirá conocer el comportamiento de una variable sobre la otra con la que se está relacionando.

Diseño correlacional

Hernández (2006) al respecto de este diseño menciona que el mismo busca conocer la correlación que existe entre las variables de estudio en un contexto determinado.

Como es el caso de la V1: motivación y la V2. Rendimiento laboral

El objetivo es conocer y comprender de manera adecuada el problema, sin tener la preocupación por aplicar de forma práctica los conocimientos recientemente obtenidos.

Para este estudio se tomará en cuenta el correspondiente diseño:

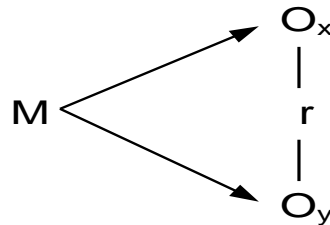


Figura 1: Esquema de diseño correlacional

Dónde:

M = Muestra en la que se lleva a cabo el estudio.

O_x = Observación de la variable motivación

O_y = Observación de la variable rendimiento laboral

r = relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Del Carpio (2016), nos dice que las variables son una entidad abstracta que pueden adquirir valor, referido a una cualidad, característica de persona o cosas en estudio y según en sujeto en diferente momento.

Para (Behar, 2008,) e termino variables lo considera como características, aspectos, propiedad o dimensión de un fenómeno y puede asumir distintos, y para su operacionalización se requiere de su valor.

(Hernández, Fernández, & Baptista ,2014) nos definen que una variable es una propiedad que puede cambiar y cuya variación es capaz de medirse u observarse .de manera que entendemos como cualquier característica, propiedad o cualidad que presenta un fenómeno el cual varia, y puede ser medido o evaluado.

Variables

Variable independiente

(Hernández, Fernández, & Baptista ,2014) definen a la variable independiente es la causa de la relación entre las variables, condición antecedente y el efecto que genera por su causa y por ello se le denomina variable independiente.

De acuerdo a la definición de los autores concluimos con las siguientes:

Variable independiente: Motivación

Maslow, en su obra basada en la motivación y la personalidad, la conceptualiza como un conjunto de necesidades que se presentan jerarquizadas respecto a la persona, de acuerdo a la relevancia en que cada individuo le otorgue en función de los acontecimientos externos e internos.

La variable se operativizó tomando en cuenta 3 dimensiones de las cuales la primera dimensión tiene 10 indicadores y de esta resulta 20 preguntas; la segunda tiene 10 indicadores y de está también resulta 20 preguntas; la tercera tiene 10 indicadores y de esta resulta 20 preguntas.

Variable dependiente

(Behar, 2008) define a la variable dependiente las que expresan las consecuencias del fenómeno

Variable dependiente: Rendimiento laboral

Chiavenato (2016) “Es la forma como los colaboradores de una empresa realizan sus actividades laborales eficazmente, para llegar a sus metas y objetivos establecidos”.

La variable se operativizó tomando en cuenta 3 dimensiones de las cuales la primera dimensión tiene 7 indicadores y de esta resulta 7 preguntas; la segunda tiene 5 indicadores y de está resulta 5 preguntas; y la tercera tiene 5 indicadores y de esta resulta 5 preguntas

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), toda investigación para ser efectuada debe ser transparente, sujeta a crítica y replica; recalcando que la investigación debe señalar el proceso de la muestra y la población a estudiar

Específicamente en esta investigación la población se conformará por 25 trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.

Tabla 1

Detalle de población de estudio.

Empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL	Población
Cantidad de trabajadores	25
Total	25

Nota: Planilla 2020 - Multiservis FVR EIRL

En cuanto los criterios de selección, se ha tomado en cuenta, los siguientes:

Criterios de inclusión

Se tomó en cuenta a los trabajadores que desempeñaron las siguientes funciones:

- Supervisor de mantenimiento
- Supervisor de seguridad
- Vigías y prevencioncitas de seguridad
- Operarios de mantenimiento
- Accesibilidad del investigador

Criterios de exclusión

No se tomó en cuenta a los trabajadores que desempeñaron las siguientes funciones:

- Gerente general
- Contador
- Coordinador iso
- Administrador

Jefe de mantenimiento

No accesibilidad del investigador

3.3.2. Muestra

Para realizar la recolección de datos se considera como muestra la no probabilística. De esa forma se conformó con la totalidad de la población, esto debido a su carácter finito, accesibilidad de parte de la investigadora. Considerándose de esa manera el muestreo censal. Según (Gómez ,2016) lo define como aquella parte o grupo perteneciente a una población, igualmente decir que es el subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto de necesidades denominado población. Para nuestra investigación se ha considerado una muestra de 25 colaboradores del área de operatividad, supervisores, prevencionistas y vigías.

El muestreo se considera no probabilístico, por conveniencia del investigador.

Unidad de análisis

Trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

(Fernández, Hernández & Baptista), la técnica de recolección de datos comprende procedimientos y actividades a seguir, ya que integran la estructura por medio de la cual se organizan, como un diseño de investigación documental que comprende: análisis documental y análisis de contenido.

En nuestro caso con respecto a la información será obtenida de la empresa MULTISERVIS FVR E.I.R.L a través de técnicas e instrumentos a determinarse.

La encuesta

(Caballero, 2014) define que la encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario debidamente elaborado a una muestra de personas,

científicamente las encuestas proporcionan información sobre las diversas opiniones, actitudes y comportamientos de las personas involucradas en la problemática de la investigación.

(Niño ,2011) dicen que la encuesta es un instrumento usado en la metodología de la investigación con el fin de conseguir la información directa de la muestra de la población, para así obtener respuestas a preguntas hechas con la finalidad de registrarlas y así llegar a las respuestas al planteamiento del problema.

3.4.2 Instrumentos

Se aplicó a modo de instrumento un cuestionario a expertos y a los colaboradores que laboran en la empresa MultiservisFVR E.I.R.L. y según (Gómez, 2016) indica que el cuestionario consiste en un formato en un formulario virtual, con una serie de preguntas ordenadas y lógicas, destinados a obtener información de una determinada muestra. Se utilizó el sistema de Likert con cuatro alternativas de respuestas: muy de acuerdo, de acuerdo, desacuerdo, muy en desacuerdo.

(Behar, 2008) nos relata que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a las variables definidas en una investigación científica, teniendo en cuenta que las preguntas pueden ser variadas de acuerdo a lo que se va medir siendo de dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas; cerradas contienen alternativas delimitadas y en cambio las preguntas abiertas no delimitan las alternativas de respuestas.

Validez y confiabilidad

Validez, se realizó la validez de contenido mediante juicio de expertos, acudiendo a tres especialistas con el grado de magíster.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó, después de la aplicación de estos a un grupo piloto de 15 trabajadores que no pertenecían a la muestra. El resultado fue sometido a un análisis de los coeficientes de confiabilidad de Alfa de Cronbach, por

ser de carácter politómico, en el caso de las dos variables de investigación: motivación (0,770) y rendimiento laboral (0,790) (Anexo 4.2: Instrumentos, validez y confiabilidad)

3.5. Procedimientos

En esta investigación se realizará las siguientes acciones:

Investigación sobre el problema general que se ha definido: ¿Cómo la motivación se relaciona al rendimiento laboral del personal en la empresa MultiservisFRV EIRL, Los Olivos 2020? Se definió el enfoque de la investigación. Se identificaron las variables independiente y dependiente de la investigación. Se formularon el objetivo general y objetivos específicos de la investigación, la hipótesis general e hipótesis específicas, la muestra de la investigación a realizarse. se hizo uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación. Se aplicó un cuestionario al personal de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR E.I.R.L. Se analizó la información obtenida.

3.6. Método de análisis de datos

Para este análisis descriptivo de los niveles de las variables de estudio, toda la información obtenida se colocó en un Excel en el que se registró en la parte superior ambas variables, indicadores e ítems los cuales se encuentran contemplados en el cuadro de Operacionalización de las variables a investigar. Adicional al lado izquierdo se colocarán a las personas que participaron en el proceso para recolectar la información.

Para la comprobación de hipótesis se tomó en cuenta el estadístico correlacional de Rho de Spearman, ya que esta opción resulta beneficiosa en aquellos casos donde se desea ordenar a los individuos de acuerdo con dos categorías, a través del software estadístico IBM SPSS 25.

Seguido de ello, los resultados serán analizados y discutidos para determinar las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación tiene en cuenta la veracidad de los resultados, el respeto hacia los principios y valores inculcados por la Universidad Cesar Vallejo. Por lo tanto, se ha respetado la propiedad intelectual de los autores por lo cual se ha citado cada texto o información utilizada en la presente investigación, realizada bajo normativa APA. Asimismo, se ha mantenido la confidencialidad de los trabajadores de la empresa Multiservis FVR E.I.R.L. sobre la cual se aplicó el instrumento.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Resultado total por niveles de la variable Motivación I (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	68,0
	Medio	8	32,0
	Alto	0	0,0
	Total	25	100,0

Fuente: Base de datos

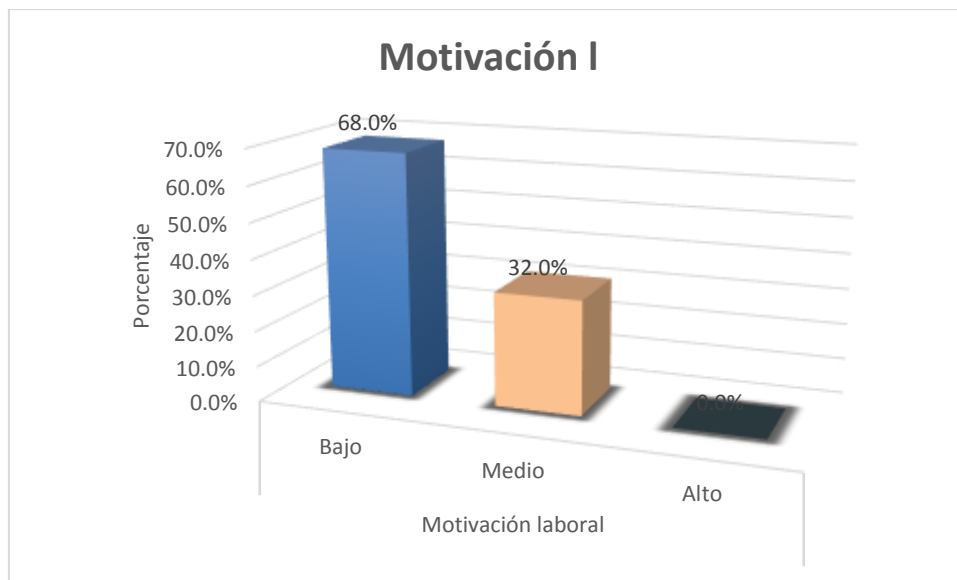


Figura 2. Distribución porcentual de la *motivación*

De la tabla 2 y figura 2, en cuanto a la *motivación* se ve que del total de los encuestados, el 68% presenta un bajo nivel de motivación, un 32% presentan un nivel medio de motivación laboral y ninguno presenta un alto nivel de motivación. Infiriendo de los resultados que en los trabajadores de la empresa se presenta un bajo nivel de *motivación*.

Tabla 3

Distribución de frecuencia de las dimensiones de la motivación

Niveles	Necesidad de poder		Necesidad de afiliación		Necesidad de logro	
	F	%	f	%	F	%
Bajo	15	64.0%	14	64.0%	14	68%
Medio	10	38.0%	11	38.0%	11	32.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	7	0.0%
Total	25	100%	25	100%	25	100%

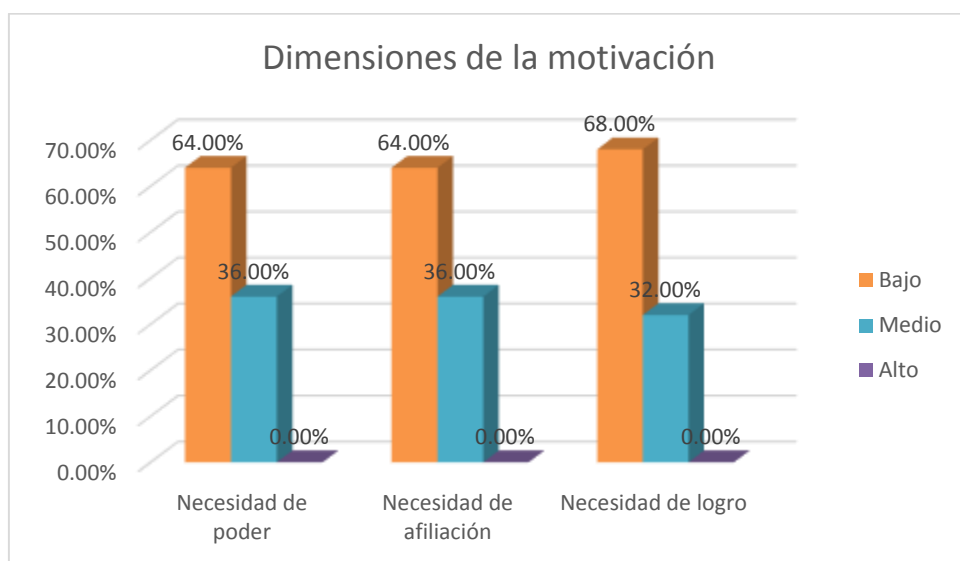


Figura 3. Distribución porcentual de las Dimensiones de la motivación

En la tabla 3 y figura 3 se ve que, del total de los encuestados, respecto a las dimensiones de la motivación, en la dimensión necesidad de poder, de acuerdo con la opinión de los encuestados, el 64,0% presenta un bajo nivel de necesidad de poder, el 36,0% tiene una necesidad de poder en el nivel medio y ninguno presenta un nivel alto de necesidad de poder. En la dimensión necesidad de afiliación, de acuerdo con la opinión de los encuestados, el 64,0% presenta un bajo nivel de necesidad de afiliación y el 36,0% tiene una necesidad de afiliación en el nivel medio. En la dimensión necesidad de logro, de acuerdo a la opinión de los encuestados, el 68,0% presenta un bajo nivel de necesidad de logro el 32,0% tiene una necesidad de logro en el nivel medio y ninguno presenta un nivel alto de necesidad de logro.

Tabla 4

Resultado total por niveles de la variable Rendimiento laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	60,0
	Medio	10	40,0
	Alto	0	0,0
	Total	25	100,0

Fuente: Base de datos

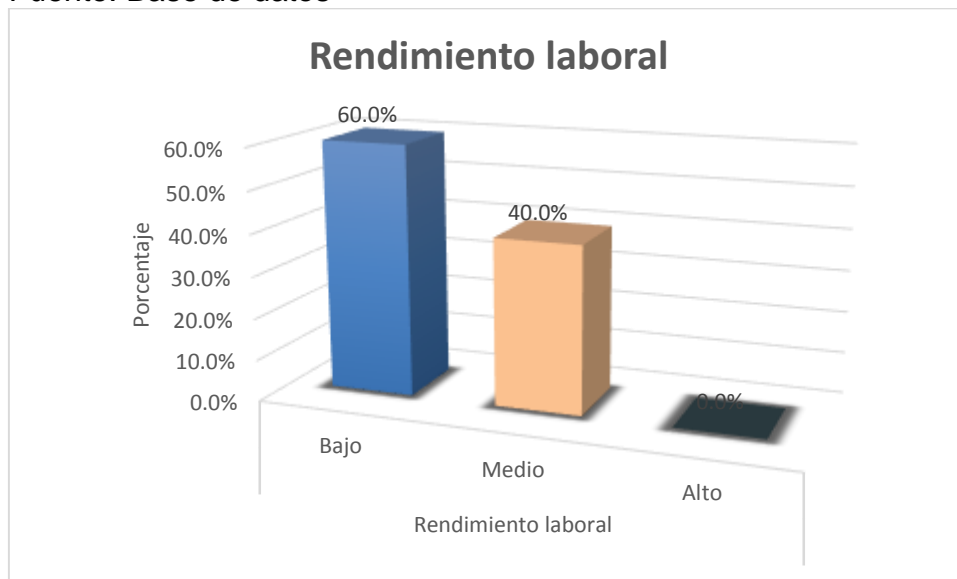


Figura 4. Distribución porcentual del *rendimiento laboral* (Agrupada)

De la tabla 4 y figura 4 en cuanto al *rendimiento laboral* se observa que del total de los encuestados, el 60% presenta un bajo nivel de rendimiento laboral, un 40% presentan un nivel medio de rendimiento laboral y ninguno presenta un alto nivel de rendimiento laboral. Infiriendo de los resultados que en los trabajadores de la empresa se presenta un bajo nivel de *rendimiento laboral*.

Tabla 5

Distribución de frecuencia por Dimensiones del rendimiento laboral

Niveles	Gestión por competencias		Clima organizacional		Motivación laboral	
	F	%	f	%	F	%
Bajo	15	60.0%	14	56.0%	14	56%
Medio	10	40.0%	11	44.0%	11	44.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	7	0.0%
Total	25	100%	25	100%	25	100%

Fuente: Base de datos

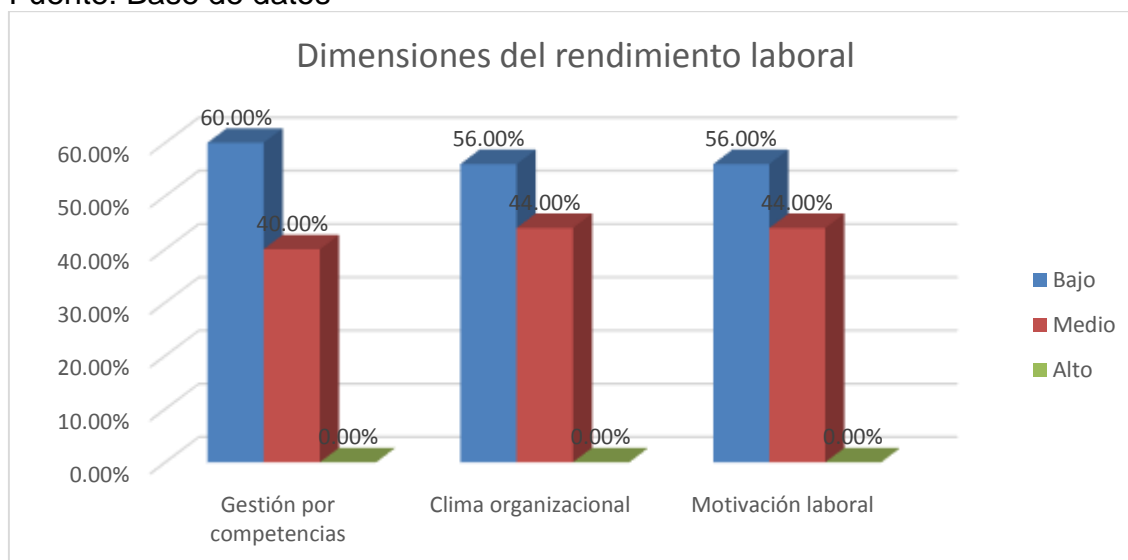


Figura 5. Distribución porcentual de las Dimensiones del rendimiento laboral

En la tabla 5 y figura 5 se ve que, del total de los encuestados, respecto a las dimensiones del rendimiento laboral, en la dimensión gestión por competencias de acuerdo con la opinión de los encuestados, el 60,0% presenta un bajo nivel de gestión de competencias y el 40,0% tiene una gestión de competencias en el nivel medio. En la dimensión clima organizacional, de acuerdo con la opinión de los encuestados, el 56,0% presenta un bajo nivel de clima organizacional y el 44,0% tiene un clima organizacional en el nivel medio. En la dimensión motivación laboral, según la opinión de los encuestados, el 56,0% presenta un bajo nivel de motivación laboral, el 44,0% tiene una motivación laboral en el nivel medio y ninguno presenta un nivel alto de motivación laboral.

4.2 Prueba Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Motivación (Agrupada)	,590	25	,000
Rendimiento laboral (Agrupada)	,625	25	,000

En la prueba de normalidad se aprecia el p valor =0,00 y 0,00y p valor < 0,05. Lo que apunta a que no cumple con el supuesto de normalidad, siendo así los datos provienen de una distribución que no es normal. Esto corresponde a la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación positiva entre la motivación y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

H0: No existe relación positiva entre la motivación y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0,05$, significancia

Regla de decisión:

Si $p - \text{valor} < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p - \text{valor} > \alpha$, se acepta la hipótesis nula

Tabla 7

Correlación entre la motivación y el rendimiento laboral

			Motivación	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
Rendimiento laboral	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 7 se ve la existencia de una correlación positiva alta entre la motivación y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L, Los Olivos, 2020. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula ($Rho = 0,840$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación positiva entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

H0: No existe relación positiva entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

Tabla 8

Correlación entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral

			Necesidad de poder	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Necesidad de poder	Coefficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rendimiento laboral	Coefficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 8, se ve la existencia de una correlación positiva alta *entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral* del personal administrativo en la empresa Multiservis FVR E.I.R.L, Los Olivos, 2020. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula ($Rho = 0,748$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación positiva entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

H0: No existe relación positiva entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

Tabla 9

Correlación entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral

			Necesidad de afiliación	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Necesidad de afiliación	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 9, se ve la existencia de una correlación positiva alta *entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral* del personal administrativo en la empresa Multiservis FVR E.I.R.L, Los Olivos, 2020. Por lo que se acepta la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula (Rho =0,748 y p valor=0,000< 0,05)

Hipótesis específica 3

H2: Existe relación positiva entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L

H0: No existe relación positiva entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral del personal en la empresa Multiservis FVR E.I.R..L.

Tabla 10.

Correlación entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral

			Necesidad de logro	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Necesidad de logro	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 10, se ve la existencia de una correlación positiva alta *entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral* del personal administrativo en la empresa Multiservis FVR E.I.R.L, Los Olivos, 2020. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula ($Rho = 0,840$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).

IV. DISCUSIÓN

En el trabajo de investigación titulado: Motivación y Rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020, los resultados obtenidos presentan una relación positiva según el procesamiento de datos realizado a través de los instrumentos que se utilizaron:

Con respecto a la hipótesis general planteada: Existe relación positiva entre la motivación y el rendimiento en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020, en consideración del resultado obtenido por el rho de Spearman ($Rho = 0,840$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se determina de ese modo que existe una relación positiva y significativa entre la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020. Jaén (2009) añade que la mayor parte de las empresas se van tomando conciencia en de verdad cubrir y valorar no solamente las necesidades salariales, sino también de motivación de los trabajadores dentro de la empresa para que no se vean afectados al tiempo de ejecutar sus labores, sino también en beneficios de la empresa para que se cumpla de forma efectiva las tareas que se tengan que cubrir. Se ha demostrado que es primordial el capital humano para cualquier actividad de expansión que cualquier empresa quisiera aplicar, por esto es muy importante su rol, en el que los colaboradores son en su mayoría el primer y muchas veces el único contacto del cliente externo con organización.

En cuanto a la hipótesis específica 1: Hay una correlación positiva alta entre necesidad de poder y rendimiento en el trabajo del personal del área de administración en la empresa Multiservis FVR E.I.R.L, Los Olivos, 2020. Por lo que se admite la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula ($Rho = 0,748$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$).. Bouverie (2017) descubrió que la motivación propia está relacionada positivamente a través de tres factores de Burnout en confrontación con los otros tipos de motivación. Bedodo (2006), propuso una reflexión en torno a la responsabilidad organizacional en

relación a la motivación de su equipo de trabajo, en el cual, el rol psicológico es en relación persona/organización y una observación sobre el tema, se estima una sucesión de aspectos que se encuentran relacionados en el área de la gestión de recursos humanos. Ya que es más fácil reconocer una postura que permita plantear las reparaciones, alcanzadas desde su creación integral, relacionadas así a la motivación en el campo de trabajo, y así al ser apropiadamente diseñadas, logran influenciar en la motivación de su equipo de trabajo y tener los resultados laborales más óptimos.

En la hipótesis específica 2: Hay una correlación positiva alta entre necesidad de afiliación y rendimiento en el trabajo del personal del área de administración en la empresa Multiservis FVR E.I.R.L, Los Olivos, 2020. Por lo que se admite la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula ($Rho = 0,748$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$). Sanín (2014) afirma que el comportamiento afecta en la satisfacción en el trabajo media en relación al crecimiento psicológico, este último es evaluado por los encargados. Además, la apertura y la flexibilidad a cambiar se relacionan de positiva y directamente con la satisfacción en el trabajo en general y que, a la misma vez, intuye el desempeño extra rol y el cumplimiento de normas, evaluados por el jefe. Fernando (2009), añade que la calidad del servicio prestado refleja algunos indicadores extraordinarios que tendrían que ser corregidos para que se obtengan resultados, por lo que se propone tener en cuenta las medidas eficientes para mejorar las condiciones la estabilidad , laborales y los beneficios sociales, así se fomentan proyectos de capacitación y entrenamiento que se adaptan a las necesidades observadas a través de una previa evaluación, con el objeto de dar una mejora en el cumplimiento de sus funciones de trabajo, entre otras.

Respecto a la hipótesis específica 3: Hay una correlación positiva alta entre necesidad de afiliación y rendimiento laboral del personal del área de administración en la empresa Multiservis FVR E.I.R.L, Los Olivos, 2020. Por lo que se admite la hipótesis alterna y no se acepta la hipótesis nula ($Rho = 0,748$ y $p \text{ valor} = 0,000 < 0,05$). Pacheco (2012), al respecto sostiene que, en un ambiente de trabajo, las

competencias individuales y profesionales hacen que algunas veces el empleado se sienta incómodo en su lugar de trabajo, dado que la mayoría de veces no se siente valorado como le gustaría, esto lo afecta directamente, dicho comportamiento es primordial cuando tiene que dar resultados en la productividad de la organización. Gallardo (2017) menciona que los factores de motivación repercuten en el desempeño de los docentes, en específico en cada uno de los factores de motivación que son considerablemente más importantes en el desempeño de los docentes, esto no significaría que se debe dejar de lado los factores higiénicos. Ricaldi (2014) determinó según su estudio que la motivación afecta directamente en el rendimiento en el trabajo de los empleados en el área administrativa. Además, las dimensiones de autonomía y identidad cuando se expresa el nivel motivación media en el centro de trabajo tienden a ser alto. En respecto a la retroalimentación, sus niveles son bajos, en relación a la magnitud y a la diversidad en relación a la tarea sobre la satisfacción en el trabajo.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Existe relación positiva alta entre la motivación laboral y el rendimiento laboral ($Rho = 0,840$, además el p -valor $= 0,000 < 0,05$), comprobándose la hipótesis planteada.
- Segunda: Existe una correlación positiva alta entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral ($Rho = 0,748$, además el p valor $= 0,000 < 0,05$). Comprobándose la hipótesis planteada.
- Tercera: Existe una correlación positiva alta entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral del personal ($Rho = 0,748$, además el p valor $= 0,000 < 0,05$) Comprobándose la hipótesis planteada.
- Cuarta: Existe una correlación positiva alta entre la necesidad de logros y el rendimiento laboral ($Rho = 0,840$, además el p valor $= 0,000 < 0,05$). Comprobándose la hipótesis planteada.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** El equipo de gerencia debe implementar un procedimiento de motivación en el trabajo, para mejorar el rendimiento laboral. Este documento servirá de diseño organizacional para obtener un mejor resultado de productividad en base a los objetivos estratégicos planteados.
- Segunda:** El equipo administrativo debe establecer un cronograma de evaluación continuo para sus empleados y difundirlo para mejorar la coordinación entre empleados y empleadores, de esa forma brindar una oportuna retroalimentación de los trabajadores.
- Tercera:** El equipo ejecutivo debe motivar a los trabajadores a través de un programa de estímulos para que los mismos se comprometan a alcanzar los objetivos de la organización, para ello es necesario establecer indicadores pertinentes de medición del rendimiento laboral de los mismos.
- Cuarta:** El equipo de gerencia debe reconocer los méritos y valorar a los trabajadores con más años de servicio y edad a beneficio de la organización, y a los que demuestren un alto grado de motivación, para ello se debe crear políticas que proyecte la importancia del desarrollo personal y clima de trabajo favorables como factor primordial para el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

Aamodt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Cengage Learning Editores.

Antonio (2008) . *Aprende a motivar*. Barcelona: Paidos.

Arjona, A. (2011). *Burnout en profesores de primaria y su desempeño laboral*. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.

Bedodo, V. (2006). *Motivacion laboral y compensaciones (tesis)*. santiago: universidad de chile.

Behar, D, (2008) *Metodologia de la investigacion*. Madrid, España: Editorial Shalom 2008

Bouverie, J. (2017). *Motivacion laboral y sindrome de burnout en el personal de la escuela de aviacion civil del peru*. lima: Universidad san ignacion de loyola.

Business, H. (2006). *gestión del desempeño*. Boston: Deusto.

Caballero, A. (2014). *Metodologia integral innovadora para planes y tesis Mexico DF: CENGAGE Learnng*.

Chamorro, L. (2017) *La comunicación empresarial frente al rendimiento laboral de los colaboradores del grupo Vega del área almacén, Lima, 2017” Universidad cesar vallejo, Lima. Perú*.

Chiavenato, I. (2006). *Desarrollo organizacional*. México: Editorial Panorama

Chiavenato, I. (2009). *Administracion de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw hill interamericana.

Chiavenato, I. (2010). *Administracion en los nuevos tiempos*. Mc Graw Hill. Cuarta Edición.

Del Carpio, A.(2016). *Las variables en la investigacion*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Diaz (2016) *Plan de capacitación en seguridad y salud ocupacional en el rendimiento*

- laboral del área Remuneraciones Obreros - Municipalidad Provincial de Chiclayo, universidad cesar vallejo, lima, Perú (Tesis de Grado).
- Fernández, P. H. (23 de agosto de 2015). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Dialnet*, 14.
- Fernando, R. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio. venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín*
- Fischman (2014). *Motivación 360° Cómo incrementarla en la vida y en la empresa. (1era ed.). Lima: Planeta Perú S.A.C.*
- Gabinia, S (2017). *Potenciales Predictores del rendimiento laboral: Una Exploración Empírica. (Tesis de Grado)*
- Gallardo, K. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal docente de educación secundaria. (Tesis de maestría). Recuperada de: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2805/C10-G34-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.*
- García (2012) *Satisfacción laboral: Una aproximación teórica, www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm*
- Gomez, C. (2016). *Metodología de la investigacion .Buenos Aires ,Argentina : Editorial Brujas.*
- Harvard, B. (2006). *gestion del desempeño. Boston: Deusto.*
- Hellriegel (2009). *“Comportamiento Organizacional” 12ª Edición. D.R. 2009 por Cengage Learning Editores*
- Hernandez, R, Fernandez, C,& Baptista ,M.(2014). *Metodología de la investigacion. Mexico DF, Mexico: McGraw-Hilli/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.*
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. México. Editorial Mc Graw Hill*
- Huamán, R. (2016). *Prácticas de Recursos Humanos y su relación con el Rendimiento de los Trabajadores del Gobierno Regional La Libertad (tesis). Universidad*

César Vallejo, Trujillo.

infojobs.net. (s.f.). Obtenido de <https://recursos-humanos.infojobs.net/comunicacion-efectiva-en-la-empresa>

Jaen, M. (2009). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad, y percepción de factores psicosociales*. España: Universidad Complutense de Madrid.

Jaramillo, P. M., & Moreno, A. J. (2009). *El Modelo de Campbell*. Universidad Verdad, 123.

Keith, D. (2014). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

koontz, H., & O'Donnell, C. (2016). *Definición de Administración*. Bogotá: E-Cultura Group

Manene (2012, 16 de septiembre) *La motivación y satisfacción en el trabajo y sus teorías*. (Homepage). Recuperado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/lamotivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>

Maria, M. (2012). *Motivación: la gestión empresarial*. Madrid: Díaz de Santos.

Maslow, A (1954) "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, vol. 50, 1943, pp. 370-396, Tercera Edición, 1987, Addison-Wesley Longman, Nueva York.

Mejía (2004): *Estilos de liderazgo y motivación laboral En el ambiente educativo* Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. IV, núm. 106, 2004, pp. 203-214 Universidad de Costa Rica San José, Costa Rica

Motowidlo, S. (2003). *Manual de Psicología / psicología Industrial y Organizacional*. (I. Copyright © 2003 por John Wiley & Sons, Ed.) Houston - Texas.

Napolitano (2014) *Motivación en el ámbito laboral: caso de procter y gamble*

Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia : Ediciones de la U.

- Orozco, S. (2013). *El concepto de reconocimiento en Hegel: un principio de justicia social*. 2° Época, n° 3. Medellín
- Pacheco (2012), *Influencia del Clima, Motivación y Satisfacción Laboral en la Rotación Laboral de la Generación "Y" en las Entidades Bancarias de la Ciudad del Cusco*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Ramírez (2015) *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria* (tesis de pregrado). Universidad de Granada. España.
- Ricaldi, V. (2014). *La influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la sede central de la universidad nacional del centro del peru* (tesis de grado). universidad nacional del centro del peru: lima.
- Robbins (2004) *Comportamiento organizacional conceptos, controversias y aplicaciones* (3ª ed.). México. Prentice Hall.
- Rodríguez (1988) *Motivación al trabajo* (2a. ed.). México, D.F., MX: Editorial El Manual Moderno. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Samuel, C. (1958). *Administración moderna*. Bogotá: prentice hall.
- Sanin, J. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. España: Universidad Jaume.
- Sosa, Y. (2015): *Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del Instituto Tecnológico del Nororiente* (Tesis de Grado)
- Vasquez, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital nacional Arzobispo Loayza* (tesis de grado). Lima: Universida Nacional Mayor De San Marcos.

Workmeter. (2013). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*.
Workmeter, 59. Obtenido de
[https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter -
_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf](https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_-_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf)

rodríguez-Marulanda, K., & Lechuga-Cardozo, J. (2019). *Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA*. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

García, D.; Londoño, C.; Ortíz, L. (2016). *Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral*. *Revista Psyconex*, 8(12), 1-9. Recuperado de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/view/326981>

Sanín, J. A.; Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. *Universitas Psychologica*, 13(1).

DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-1.slcp>

Tito Huamaní, P., & Vargas del Pino, S. (2013). *Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de lima etropolitana*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 16(32), 77-88.

<https://doi.org/10.15381/gtm.v16i32.8754>

Gutiérrez, A. L. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú)*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/103>

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango por dimensión	Nivel y rango por variable	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación laboral	Maslow,A (1954) En su obra basada en la motivación y la personalidad , Maslow define a la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo , según la importancia que cada persona le otorgue en función de sus circunstancia.	El nivel de motivación laboral está definido por el puntaje alcanzado en el "cuestionario para medir la variable motivación laboral, el cual permite clasificar a los sujetos, de acuerdo con los siguientes niveles y rangos: Alto (111-150) Medio (471-110) Bajo (30-70)	Necesidad de Poder.	Comportamiento	1,2,3	Alto (38- 50) Medio (24- 37) Bajo (10-23)	Alto (111-150) Medio (471-110) Bajo (30-70)	Ordinal El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Relación de personas	4,5,6,7			
				Autonomía	8,9,10			
			Necesidad de Afiliación.	confraternización periódica	11,12	Alto (30- 40) Medio (19.29) Bajo (8 -18)		
				Participación	13,14			
				Confianza	15			
				Orientación	16			
			Necesidad de Logro.	clima de trabajo	17,18			
				Logros	19,20,21	Alto (45- 60) Medio (29 -44) Bajo (12 -28)		
				Satisfacción	22,23			
				Deseo de luchar por alcanzar metas y objetivos	24,25,26			
				Retroalimentación	27			
				Realización de cursos	28			
Capacitación	29							
Incentivos	30							

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango por dimensión	Nivel y rango por variable	ESCALA DE MEDICIÓN
Rendimiento laboral	Chiavenato (2006) “Es la forma como los colaboradores de una empresa realizan sus actividades laborales eficazmente, para llegar a sus metas y objetivos establecidos”.	El nivel del rendimiento laboral está definido por el puntaje alcanzado en el “cuestionario para medir la variable rendimiento laboral, el cual permite clasificar a los sujetos, de acuerdo con los siguientes niveles y rangos: Alto (62- 85) Medio (39- 61) Bajo (17 -38)	Gestión por competencias	Experiencia	1,2	Alto (25- 35) Medio (16- 24) Bajo (7-15)	Alto (62- 85) Medio (39- 61) Bajo (17 -38)	Ordinal El inventario está compuesto por 17 reactivos de opción múltiple: (1) Nada de acuerdo (2) Algo de acuerdo (3) Bastante de acuerdo (4) Muy de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Habilidades	3,4			
				Oportunidad	5,6,7			
			Clima organizacional	Liderazgo	8,9	Alto (19- 25) Medio (12- 18) Bajo (5-11)		
				Reconocimiento	10			
				Desarrollo	11,12			
			Motivación laboral	Rendimiento	13,14	Alto (19- 25) Medio (12- 18) Bajo (5-11)		
				Productividad	15			
				Crecimiento	16,17			

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Motivación Variable 2: Rendimiento Laboral Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental, de corte transversal
GENERAL: ¿Qué relación existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020?	GENERAL: Determinar la relación existente entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020.	GENERAL: Existe relación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020.	
Problema específico 1:	Objetivo específico 1:	Hipótesis específica 1:	Población: La población estará constituida por 25 trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.
¿Qué relación existe entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020?	Determinar la relación existente entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020.	Existe relación significativa entre la necesidad de poder y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020.	Muestra No probabilística. Constituida por los trabajadores de la empresa de servicios industriales Multiservis FVR EIRL, Los Olivos, 2020.
Problema específico 2:	Objetivo específico 2:	Hipótesis específica 2:	Muestreo Censal
¿Qué relación existe entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020?	Determinar la relación existente entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020..	Existe relación significativa entre la necesidad de afiliación y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020.	Técnica e Instrumento Encuesta - Cuestionario
Problema específico 3:	Objetivo específico 3:	Hipótesis específica 3:	Método: Hipotético deductivo
¿Qué relación existe entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020?	Determinar la relación existente entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020.	Existe relación significativa entre la necesidad de logro y el rendimiento laboral de los trabajadores de en la empresa Multiservis FVR EIRL, Los Olivos,2020..	Método de análisis de datos: Tablas de distribución de frecuencias y gráficos, contingencia y gráfico de barras. Contrastación de las hipótesis (análisis inferencial): prueba de coeficiente de correlación de Spearman.

Anexo 3

CUESTIONARIO DE MEDICIÓN DE MOTIVACION LABORAL Maslow, A (1954)

Instrucciones:

A continuación, se le presenta este instrumento que tiene como finalidad obtener una descripción acerca del compromiso del individuo con su organización laboral, caracterizada por la unión emocional e identificación, el costo que este asocia con dejarla y los sentimientos de obligación del individuo de permanecer en ella. Coloque una equis (X) sobre la letra de su elección que considere más acorde a su sentimiento hacia la organización. La escala de cinco puntos es la siguiente:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N.º	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que trabajar en competencia le permite ganar?					
2	¿Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión??					
3	¿Consideras tener mucho orden y control?					
4	¿Confronta usted a la gente con quien no está en desacuerdo?					
5	¿Influencia a las personas para conseguir su objetivo?					
6	¿Tienes autoridad sobre otras personas?					
7	¿Generalmente cuando estas en un grupo, toma las decisiones?					
8	¿Aspira Ud. desempeñar otros cargos con frecuencia?					
9	¿Suele demostrar a los demás que es capaz de lograr todo que se propone?					
10	¿Frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que lo rodean?					
11	¿Tiende a construir cercanía con los compañeros de trabajo					
12	¿Le agrada a usted estar en compañía de otras personas que laboran en la organización?					
13	¿Pertenece a los diversos grupos y organizaciones?					
14	¿Prefiere trabajar con otras personas más que trabajar solo?					
15	¿A menudo se encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no toman parte del trabajo?					
16	¿Tiene comunicación con sus compañeros para compartir ideas de mejoras en el trabajo?					
17	¿Comparte su trabajo encomendado con otros compañeros?					
18	¿Tiene una buena relación con tus compañeros?					
19	¿Programas e innovas tareas complejas y las culminas a tiempo?					
20	¿Programas tu tiempo para cada actividad diaria que realizas?					

21	¿Trabajas en situaciones difíciles y desafiantes?					
22	¿Te sientes motivado con los resultados laborales?					
23	¿Disfrutas con la satisfacción de terminar una tarea muy difícil?					
24	¿Frecuentemente te esfuerzas por conseguir culminar un trabajo a tiempo?					
25	¿Te sientes motivado para lograr los objetivos planteados en tu trabajo?					
26	¿Fijas y alcanzas metas realistas?					
27	¿Te sientes motivado por los reconocimientos que hacen de tus resultados laborales?					
28	¿Te sientes motivado y realizas cursos para mejorar en el ámbito laboral?					
29	¿Intentas mejorar tu desempeño laboral frecuentemente?					
30	¿Cree usted que trabajar en competencia le permite ganar?					

Anexo 4
ESCALA RENDIMIENTO LABORAL

Instrucciones:

Los 17 enunciados que aparecen en la siguiente escala se orientan a conocer las razones por las que usted se desempeña en su trabajo en general. Por favor indique en qué medida el enunciado corresponde actualmente a una de las razones por las que usted está haciendo su trabajo. Coloque una equis (X) sobre la letra de su elección, y trate de contestar de acuerdo con el enunciado que mejor lo describa. No existen respuestas correctas o incorrectas. La escala de cinco puntos es la siguiente:

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Indique usted si la experiencia ganada en la empresa aporta a un mejor rendimiento laboral en la empresa?					
2	¿Considera usted que su experiencia laboral le permite realizar un trabajo eficiente?					
3	¿Considera que las habilidades aprendidas que has desarrollado en la gestión por competencias generaron un mejor rendimiento laboral de su parte?					
4	¿Considera usted que ha podido desarrollar sus habilidades en el puesto que se encuentra actualmente dentro de la empresa?					
5	¿Piensa usted que existe oportunidades en la empresa para un mejor rendimiento laboral?					
6	¿Aprovecha usted las oportunidades que le brinda la empresa para desenvolverse bien en distintas tareas que puedas realizar?					
7	¿Considera usted que las oportunidades laborales que brinda la empresa son para todos los que laboran dentro de ella?					
8	¿Considera usted que su jefe inmediato ejerce el liderazgo de manera adecuada permitiendo mejorar el clima organizacional de la empresa?					
9	¿Considera usted que el liderazgo se puede ejercer con constancia para un mejor clima organizacional?					
10	¿En la empresa brindan el reconocimiento necesario cuando existe un buen rendimiento laboral en su área de trabajo?					
11	¿Manifiesta usted si su desarrollo profesional en la empresa donde labora permite que su rendimiento laboral tenga un impacto en la organización?					
12	¿Reconoce usted que dentro la empresa existe un buen rendimiento laboral por parte de los trabajadores?					
13	¿El mejor rendimiento laboral que usted tiene es consecuencia de la motivación recibida?					
14	¿sientes que estas logrando un rendimiento laboral de acuerdo con tus funciones que realizas?					
15	¿Cree usted que la motivación laboral en la empresa mejoraría el rendimiento laboral en su organización?					
16	¿Existe un crecimiento en el rendimiento laboral de sus área en el trabajo como resultado de la motivación laboral que se brinda en la institución?					
17	¿Cree usted haber desempeñado un crecimiento laboral de acuerdo las tareas que realiza?					

Anexo 5 : Base de Datos de Resultados Estadísticos de la variable Motivación

	Necesidad de poder										Necesidad de afiliación								Necesidad de logro											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
2	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3
6	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3
7	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5
8	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
9	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	3
10	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
11	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
12	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4
13	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4
16	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5
17	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
18	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	
19	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5
20	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5
21	4	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	3	
22	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
23	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4
24	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	5
25	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4

Anexo 6 : Base de Datos de Resultados Estadísticos de la variable Rendimiento Laboral

	Gestión por competencias							Clima organizacional						Motivación laboral			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4
5	4	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3
6	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4
9	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
11	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3
12	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
14	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3
15	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
17	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
20	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3
21	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
23	4	4	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3
24	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4

ANEXO 7: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad MOTIVACIÓN LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	15

Estadísticas de fiabilidad RENDIMIENTO LABORAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	15

Anexo 8 : Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la motivación laboral

Escala de motivación para el trabajo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
		D			A	D			A	D			A	
	DIMENSIÓN 1: Necesidad de poder													
1	¿Cree usted que trabajar en competencia le permite ganar?				x				x					x
2	¿Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión??				x				x					x
3	¿Consideras tener mucho orden y control?				x				x					x
4	¿Confronta usted a la gente con quien no está en desacuerdo?				x				x					x
5	¿Influencia a las personas para conseguir su objetivo?				x				x					x
6	¿Tienes autoridad sobre otras personas?													
7	¿Generalmente cuando estas en un grupo, toma las decisiones?				x				x					x
8	¿Aspira Ud. desempeñar otros cargos con frecuencia?				x				x					x
9	¿Suele demostrar a los demás que es capaz de lograr todo que se propone?				x				x					x
10	¿Frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que lo rodean?				x				x					x
	DIMENSIÓN 2: Necesidad de Afiliación.													
11	¿Tiende a construir cercanía con los compañeros de trabajo				x				x					x
12	¿Le agrada a usted estar en compañía de otras personas que laboran en la organización?				x				x					x
13	¿Pertenece a los diversos grupos y organizaciones?				x				x					x
14	¿Prefiere trabajar con otras personas más que trabajar solo?				x				x					x
15	¿A menudo se encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no toman parte del trabajo?													
16	¿Tiene comunicación con sus compañeros para compartir ideas de mejoras en el trabajo?				x				x					x
17	¿Comparte su trabajo encomendado con otros compañeros?				x				x					x
18	¿Tiene una buena relación con tus compañeros?				x				x					x
	DIMENSIÓN 3: Necesidad de Logro.													
19	¿Programas e innovas tareas complejas y las culminas a tiempo?				x				x					x
20	¿Programas tu tiempo para cada actividad diaria que realizas?				x				x					x
21	¿Trabajas en situaciones difíciles y desafiantes?				x				x					x
23	¿Te sientes motivado con los resultados laborales?													
24	¿Disfrutas con la satisfacción de terminar una tarea muy difícil?				x				x					x
25	¿Frecuentemente te esfuerzo por conseguir culminar un trabajo a tiempo?				x				x					x

26	¿Te sientes motivado para lograr los objetivos planteados en tu trabajo?				x				x				x
27	¿Fijas y alcanzas metas realistas?				x				x				x
28	¿Te sientes motivado por los reconocimientos que hacen de tus resultados laborales?				x				x				x
29	¿Te sientes motivado y realizas cursos para mejora en el ámbito laboral?												
30	¿Intentas mejorar tu desempeño laboral frecuentemente?				x				x				x

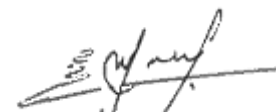
Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano **DNI:** 32650876

Especialidad del validador: Administrador de empresas y licenciado en educación: Matemática e Informática

San Juan de Lurigancho, 23 de enero del 2021



Firma del experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el rendimiento laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Gestión por Competencias													
1	¿Indique usted si la experiencia ganada en la empresa aporta a un mejor rendimiento laboral en la empresa?				x				x					x
2	¿Considera usted que su experiencia laboral le permite realizar un trabajo eficiente?				x				x					x
3	¿Considera que las habilidades aprendidas que has desarrollado en la gestión por competencias generaron un mejor rendimiento laboral de su parte?				x				x					x
4	¿Considera usted que ha podido desarrollar sus habilidades en el puesto que se encuentra actualmente dentro de la empresa?				x				x					x
5	¿Piensa usted que existe oportunidades en la empresa para un mejor rendimiento laboral?				x				x					x
6	¿Aprovecha usted las oportunidades que le brinda la empresa para desenvolverse bien en distintas tareas que puedas realizar?													
7	¿Considera usted que las oportunidades laborales que brinda la empresa son para todos los que laboran dentro de ella?				x				x					x
	DIMENSIÓN 2: Clima organizacional													
8	¿Considera usted que su jefe inmediato ejerce el liderazgo de manera adecuada permitiendo mejorar el clima organizacional de la empresa?				x				x					x
9	¿Considera usted que el liderazgo se puede ejercer con constancia para un mejor clima organizacional?				x				x					x
10	¿En la empresa brindan el reconocimiento necesario cuando existe un buen rendimiento laboral en su área de trabajo?				x				x					x
11	¿Manifiesta usted si su desarrollo profesional en la empresa donde labora permite que su rendimiento laboral tenga un impacto				x				x					x

	en la organización?																
12	¿Reconoce usted que dentro la empresa existe un buen rendimiento laboral por parte de los trabajadores?				x					x							x
	DIMENSIÓN 3: motivación laboral				x					x							x
13	¿El mejor rendimiento laboral que usted tiene es consecuencia de la motivación recibida?																
14	Te sientes que estas logrando un rendimiento laboral de acuerdo con tus funciones que realizas?				x					x							x
15	Cree usted que la motivación laboral en la empresa mejoraría el rendimiento laboral en su organización?				x					x							x
16	¿Existe un crecimiento en el rendimiento laboral de sus área en el trabajo como resultado de la motivación laboral que se brinda en la institución?				x					x							x
17	¿Cree usted haber desempeñado un crecimiento laboral de acuerdo las tareas que realiza?				x					x							x

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.Lino Gamarra, Edgar Laureano **DNI:** 32650876

Especialidad del validador: Administrador de empresas y licenciado en educación: Matemática e Informática

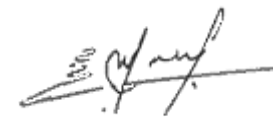
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, 23 de enero del 2021



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la motivación laboral

Escala de motivación para el trabajo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Necesidad de poder				X			X					X	
1	¿Cree usted que trabajar en competencia le permite ganar?				X			X					X	
2	¿Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión??				X			X					X	
3	¿Consideras tener mucho orden y control?				X			X					X	
4	¿Confronta usted a la gente con quien no está en desacuerdo?				X			X					X	
5	¿Influencia a las personas para conseguir su objetivo?				X			X					X	
6	¿Tienes autoridad sobre otras personas?				X			X					X	
7	¿Generalmente cuando estas en un grupo, toma las decisiones?				X			X					X	
8	¿Aspira Ud. desempeñar otros cargos con frecuencia?				X			X					X	
9	¿Suele demostrar a los demás que es capaz de lograr todo que se propone?				X			X					X	
10	¿Frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que lo rodean?				X			X					X	
	DIMENSIÓN 2: Necesidad de Afiliación.													
11	¿Tiende a construir cercanía con los compañeros de trabajo				X			X					X	
12	¿Le agrada a usted estar en compañía de otras personas que laboran en la organización?				X			X					X	
13	¿Pertenece a los diversos grupos y organizaciones?				X			X					X	
14	¿Prefiere trabajar con otras personas más que trabajar solo?				X			X					X	
15	¿A menudo se encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no toman parte del trabajo?				X			X					X	
16	¿Tiene comunicación con sus compañeros para compartir ideas de mejoras en el trabajo?				X			X					X	
17	¿Comparte su trabajo encomendado con otros compañeros?				X			X					X	
18	¿Tiene una buena relación con tus compañeros?				X			X					X	
	DIMENSIÓN 3: Necesidad de Logro.													
19	¿Programas e innovas tareas complejas y las culminas a tiempo?				X			X					X	
20	¿Programas tu tiempo para cada actividad diaria que realizas?				X			X					X	

21	¿Trabajas en situaciones difíciles y desafiantes?				X				X				X
23	¿Te sientes motivado con los resultados laborales?				X			X				X	
24	¿Disfrutas con la satisfacción de terminar una tarea muy difícil?				X			X					X
25	¿Frecuentemente te esfuerzo por conseguir culminar un trabajo a tiempo?				X				X				X
26	¿Te sientes motivado para lograr los objetivos planteados en tu trabajo?				X				X				X
27	¿Fijas y alcanzas metas realistas?				X				X				X
28	¿Te sientes motivado por los reconocimientos que hacen de tus resultados laborales?				X				X				X
29	¿Te sientes motivado y realizas cursos para mejora en el ámbito laboral?				X				X				X
30	¿Intentas mejorar tu desempeño laboral frecuentemente?				X				X				X

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Hernán Cervantes Lino Gamarra **DNI: 09023836**

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Lima, 10 de marzo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

13	¿El mejor rendimiento laboral que usted tiene es consecuencia de la motivación recibida?				X				X				X
14	¿Te sientes que estas logrando un rendimiento laboral de acuerdo con tus funciones que realizas?				X				X				X
15	¿Cree usted que la motivación laboral en la empresa mejoraría el rendimiento laboral en su organización?				X				X				X
16	¿Existe un crecimiento en el rendimiento laboral de sus áreas en el trabajo como resultado de la motivación laboral que se brinda en la institución?				X				X				X
17	¿Cree usted haber desempeñado un crecimiento laboral de acuerdo las tareas que realiza?				X				X				X

Observaciones: Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Hernán Cervantes Lino Gamarra **DNI: 09023836**

Especialidad del validador: Dr. En Administración de la Educación

Lima, 10 de marzo del 2021



Firma del Experto Informante

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MULTI SERVIS FVR E.I.R.L.

R.U.C. 20336548185

REALIZAMOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE SILOS DE MATERIA PRIMA, CISTERNAS, TANQUES INDUSTRIALES, LIMPIEZA, FUNGICIÓN, DESINFECCIÓN, PINTURA, FABRICACIÓN DE ESTRUCTURAS METÁLICAS, OBRAS CIVILES Y OTROS SERVICIOS EN GENERAL, TRANSPORTE DE CARGA PESADA Y ALQUILER DE MAQUINARIAS, PLATAFORMA ARTICULADA, MANLIF 12, 15, 20 Mt.



Lima. 01 febrero del 2021

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente

Att: **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados señores:

Por medio de la presente, reciban un cordial saludo, y al mismo tiempo comunicarles que se ha autorizado a la señorita Br. **TORRES VERA JHOSELYN MILAGROS**, identificada con DNI N° 48232296, para que pueda aplicar en nuestra empresa, los instrumentos de evaluación correspondiente a la investigación titulada: "Motivación y Rendimiento laboral en la empresa MULTI SERVIS FVR E.I.R.L Los Olivos 2020".

Siendo propicia la oportunidad, le saluda atentamente;

MULTISERVIS FVR E.I.R.L.

ROBERTO FLORES VALDIVIA



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS INDUSTRIALES MULTISERVIS FVR EIRL, LOS OLIVOS, 2020.

del (los) autor (autores) TORRES VERA JHOSELYN MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 el Trabajo de Investigación / 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.

Lima, 13 de marzo de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDGAR LAUREANO LINO GAMARRA DNI: 32650876 ORCID 0000-0003-4627-6339	