

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



TESIS

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA SOCIEDAD
HAPPYLAND PERÚ S.A. – HUÁNUCO, 2019 – I.

Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

Bach. BRESCIANI GUTIERREZ, Gligiana Stefani

ASESORA

Mtra. HUERTO ORIZANO, Diana

Huánuco – Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 12 del mes de Noviembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez
Mtra. Dora Ramos Rosales
Lic. Janeth Rosemary Mercado Huerta

(Presidente)
(Secretario)
(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1778-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOCIEDAD HAPPYLAND PERÚ S.A. – HUÁNUCO 2019-I**", presentada por el (la) Bachiller **BRESCIANI GUTIERREZ, Gligiana Stefani**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

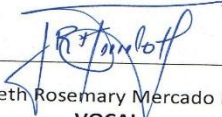
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciséis) y cualitativo de Bueno (Art. 45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 17:00 horas del día 12 del mes de Noviembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE


Mtra. Dora Ramos Rosales
SECRETARIO


Lic. Janeth Rosemary Mercado Huerta
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmete a Dios por darme la vida; a mi madre, por su infinito amor y ser participe en mi formación tanto espiritual como profesional, siendo un apoyo incondicional para poder realizar y culminar mi profesión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de Huánuco por ser participe de mi formación profesional durante estos 5 años de estudio. A los profesores de la Facultad Ciencias Empresariales por sus enseñanzas y apoyo en las materias de estudio; a la vez mi agradecimiento va dirigido para mi asesora Lic. Diana Huerto Orizano, por su apoyo, humanidad, tiempo para asesorarme durante todo el proceso de la investigación, y por permitirme contar con una estrecha relación de comunicación.

También agradezco a la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. por permitirme realizar la investigación dentro de ella y por facilitarme información, del mismo modo a los trabajadores de la empresa que fueron partícipes de esta investigación, siendo clave lograr desarrollar la tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivo General.....	12
1.4. Objetivos Específicos.....	12
1.5. Justificación de la investigación	13
1.6. Limitaciones de la investigación.....	14
1.7. Viabilidad de la investigación	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	15
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Definiciones conceptuales	53
2.4. Hipótesis	55
2.5. Variables	55
2.5.1. Variable independiente.....	55
2.5.2. Variable dependiente.....	55
2.6. Operacionalización de variables.....	56

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	57
3.1.1. Enfoque.....	57
3.1.2. Diseño.....	57
3.2 Población y muestra	58
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica	58
3.4. Métodos de análisis de datos	59

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos	60
4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis.....	86

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados	88
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	95
ANEXOS	98

RESUMEN

La motivación es un aspecto que se ve enfocado en el desempeño laboral que nunca debe faltar entre los empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Contar con empleados motivados fácilmente se traducirá en empleados comprometidos y con ganas de sumar.

La presente investigación fue ejecutada en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. en la ciudad de Huánuco, con el objetivo principal de determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el periodo enero – junio, 2019-I. Para ello se elaboró una encuesta a 19 colaboradores, con el propósito de recolectar información y saber como se comportan las variables de estudio dentro de la empresa.

La metodología que pertenece la investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, teniendo como muestra a los trabajadores de la empresa Sociedad Happyland Perú S.A., que están conformado por 19 colaboradores.

Tras haber ejecutado la investigación, podemos deducir que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores, teniendo como valor 0,481 de correlación, encontrándose dentro de una valoración moderada, es decir, la motivación sí incide en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

PALABRAS CLAVES: Motivación, Desempeño Laboral, Intrínseca, Extrínseca.

ABSTRACT

Motivation is an aspect that is focused on job performance that should never be lacking among employees. It is a qualitative change when carrying out a job, but also as a way to maintain a pleasant and proactive environment. Having motivated employees will easily result in committed and eager employees.

The present investigation was carried out in the company Sociedad Happyland Perú S.A. in the city of Huánuco, with the main objective of determining the relationship between motivation and work performance in the period January - June, 2019-I. To this end, a survey of 19 employees was prepared, with the purpose of collecting information and knowing how the study variables behave within the company.

The methodology that belongs to the research is of an applied type, with a quantitative approach, of a descriptive - correlational level, having as a sample the workers of the company Sociedad Happyland Perú S.A., which are made up of 19 collaborators.

After executing the investigation, we can deduce that the motivation is positively related to the work performance of the employees, having a value of 0.481 correlation, being within a moderate assessment, that is, the motivation does affect the work performance in the company Sociedad Happyland Perú SA - Huánuco, 2019-I.

KEY WORDS: Motivation, Work Performance, Intrinsic, Extrinsic.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación tiene como título “Motivación y Desempeño Laboral de Los Colaboradores de la Empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I”. En la actualidad las empresas sienten que deben enfocarse en sus colaboradores para tener mejores resultados de parte de ellos y este sea beneficioso para la empresa; motivándoles constantemente tanto en contar con un ambiente agradable y dándoles beneficios. La empresa Sociedad Happyland Perú S.A de la ciudad de Huánuco, dedicada al entretenimiento familiar, cuenta con 19 colaboradores, que no se encuentra motivados por parte de la empresa, y esto se ve reflejado en el desempeño laboral al momento de brindar el servicio a los clientes y esto perjudica a la empresa por ello el presente estudio tiene como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?

Justificandose la investigación de manera teórica, beneficiando que las empresas puedan entender y manejar de la mejor manera posible la motivación hacia sus colaboradores para el mejor desempeño en ello. Coadyuvará al mismo tiempo a los estudiantes para conocer más sobre el tema; de manera práctica, la investigación se desarrolló para tener conocimiento práctico, sobre la motivación y el desempeño laboral de la empresa Sociedad Happyland Perú S.A, siendo un factor que influye mucho para que una empresa pueda tener mejores resultados en la sociedad; de manera metodológica, se utilizó los métodos existentes para el desarrollo del tema propuesto, asimismo las estrategias convencionales que se ajustan al tema por ello se obtuvo resultados confiables científicamente verificables y comprobables.

La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

En el capítulo I, se describe el problema de investigación y el problema que identificaremos donde se hallan las variables de estudio, con ello determinaremos también los objetivos, general y específicos. En el capítulo II, encontraremos el marco teórico aplicando los antecedentes y bases teóricas con respecto a nuestras variables de estudio. En el capítulo III, se describe a la metodología de la investigación, en cuanto al enfoque, nivel y diseño de investigación, técnicas y métodos colocados para el análisis de datos, la población de estudio, de modo que se brinda una idea clara del trabajo para llegar a los efectos finales.

El capítulo IV, se observará los efectos derivados a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores mediante gráficos. Y por último se observará las conclusiones, recomendaciones, informes bibliográficos y los anexos.

La limitación que se tuvo en la investigación fue la confiabilidad de los resultados que se obtuvo fueron arrojados en base a la sinceridad y estado de motivación que se encuentren los trabajadores.

Concluyendo que la investigación ejecutada se atestigua que la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I, es de 0,481 de correlación de Spearman encontrándose en la TABLA N°27, es por ello que se acepta la hipótesis general.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad el ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas, bien sea organizacionales o personales, en respuesta a estímulos internos y externos que recibe es de esta manera que la motivación se define para el estudio como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relaciona con el desempeño laboral; la motivación laboral es la habilidad que muestran las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. (Deckers, 2001)

“La motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa, por lo tanto, se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta”. (Sum, 2014)

Los colaboradores de las empresas que por lo general pasan por algún problema, ya sea de su vida personal o del trabajo, siendo necesario realizar factores motivadores para que sigan desempeñándose de la mejor manera posible. Para implementar la motivación en una organización o empresa primero debemos conocer, a cada trabajador, saber que le gusta y qué le disgusta, cuáles son sus metas, objetivos y

de que huye. Sólo así podremos ir al encuentro de sus deseos, ayudarlo a evitar lo que teme (Artigas, 2016).

Las personas tienen desempeños diferentes debido a varias razones. La diversidad genera patrones de comportamiento distintos que, casi siempre, están relacionados con necesidades y metas. Se han empleado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las personas, por ejemplo, las habilidades y competencias y las recompensas intrínsecas y extrínsecas, los niveles de aspiración, etc., pero la motivación ocupa casi siempre el primer lugar entre todos estos factores (Chiavenato, 2013).

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño; las capacidades, las habilidades, las necesidades y las cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados se tiene: la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la cooperación, la responsabilidad, los conocimientos del trabajo, la asistencia y la necesidad de supervisión (Vega, Fuente alba & Igor, 2013)

La búsqueda de una mayor eficiencia en una empresa que se traduzca a la vez en un mejor servicio a los clientes externos e internos implica la gestión de recursos humanos, por ello nos formulamos la pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?, en la cual se percibió que los colaboradores se encuentran desmotivados o poco motivados que no se podría determinar empíricamente, esta situación nos preocupa y empuja a realizar este

estudio. Toda institución o empresa para poder seguir en el mercado tiene que medir el desempeño de sus trabajadores porque de ello depende la productividad o en caso de una institución la calidad de servicio que presta, por tal razón es que en esta investigación se trató de medir el desempeño laboral considerando la calidad laboral y el compromiso laboral de los trabajadores en forma descriptiva relacionándolo con el grado de motivación porque de alguna manera esos temas no caminan en forma separada.

1.2. Formulación del problema

1.2.2. Problema General

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión intrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?

1.3. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

1.4. Objetivos Específicos

- Describir la relación que existe entre la dimensión intrínseca de la

motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

- Conocer la relación que existe entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

1.5. Justificación de la investigación

- **Justificación teórica:** Es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados del conocimiento existente, un trabajo investigativo tiene investigación teórica cuando se cuestiona una teoría existente (Criollo, 2012).

Esta investigación contribuye al conocimiento, para que las empresas puedan entender y manejar de la mejor manera posible la motivación hacia sus colaboradores para el mejor desempeño en ello. Coadyuvará al mismo tiempo a los estudiantes para conocer más sobre el tema.

- **Justificación práctica:** Las investigaciones de los niveles de pre grado y postgrado en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales que se llevan a cabo (Criollo, 2012).

Esta investigación se desarrolló para tener conocimiento práctico, sobre la motivación y el desempeño laboral de la empresa Sociedad Happyland Perú S.A, siendo un factor que influye mucho para que una empresa pueda tener mejores resultados en la sociedad.

- **Justificación metodológica:** Indica las razones que sustentan un aporte o utilización de modelos e instrumentos de investigación. (Sánchez y Reyes, 1986)

En la investigación sobre la Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de Empresa Sociedad Happyland Perú S.A., se utilizó los métodos existentes para el desarrollo del tema propuesto, asimismo las estrategias convencionales que se ajustan al tema por ello se obtuvo resultados confiables científicamente verificables y comprobables.

1.6. Limitaciones de la investigación

- La confiabilidad de los resultados que se obtuvo fueron arrojados en base a la sinceridad y estado de motivación que se encuentren los trabajadores.

1.7. Viabilidad de la investigación

- Se contó con los recursos humanos, económicos y materiales suficientes para realizar la investigación.
- Fue factible llevar a cabo el estudio en el tiempo previsto.
- Los métodos a seguir condujo a dar respuesta al problema de estudio.
- No existieron problemas éticos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Enríquez (2014) en su trabajo de tesis “**Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México**” – México. Concluye:

Se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México, Los resultados de la investigación mostraron que existe una influencia significativa del grado de motivación en el nivel de desempeño según varios aspectos demográficos como la edad, género, antigüedad; de acuerdo a los resultados de la investigación se pudo comprobar que no importa el género, la edad y la antigüedad, los empleados se ubican en un nivel de desempeño muy bueno a excelente; los resultados que se arrojaron para esta variable demográfica evaluada, fue que tanto hombres como mujeres se autoevaluaron en forma similar: pueden trabajar sin supervisión continua, se comunican con el público en general con respeto, aplican los procedimientos establecidos por el departamento, utilizan eficientemente el área de trabajo, tratan al público con amabilidad, cumplen con las políticas de la institución y realizan el trabajo con agrado.

Hernández (2010) hizo una investigación sobre “**la motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico de Morelos**” – México. Concluye:

El 55% opina que la remuneración que perciben va acorde con su trabajo, 40% respondió que no hay equidad en el pago de las remuneraciones dentro de la empresa, 46% consideró las condiciones del ambiente físico influyen en su desempeño, 73% que a veces el equipo de trabajo está a disposición de ellos para dar atención apropiada a las labores de trabajo, 48% que la relación con su jefe inmediato es buena, 58% que la relación que tienen con sus compañeros es buena, 44% consideró a la capacitación recibida para desempeñar sus funciones como regular, 48% manifestó que nunca ha recibido reconocimientos y/o incentivos para ser motivados y apoyando a este último resultado el 62% de ellos consideró que siempre desearían recibirlos para estar motivados. Con respecto al desempeño laboral, el 59% dijo que su desempeño es bueno y el 79% que su productividad es aceptable. Se recomendó mejorar los espacios físicos y una mejor gestión de los recursos, mejorar la calidad de los programas de capacitación e implementar incentivos y reconocimientos para motivar al personal principalmente. La investigación presentada nos permite observar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en cuanto los trabajadores están motivados su nivel de desempeño laboral en bueno y también proponen la realización de incentivos motivadores como la capacitación implementar incentivos y reconocimientos para motivar al personal principalmente para mejorar el nivel de desempeño laboral.

Sum (2015) en su trabajo de tesis titulada "**Motivación y desempeño laboral al personal administrativo a una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango**"-Guatemala. Concluye:

El investigador nos menciona según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ auto concepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Gutiérrez (2012), en su trabajo tesis **“Motivación y satisfacción laboral de los obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana”**, en la Universidad Católica del Perú, concluye: Las recompensas internas relacionadas con la naturaleza del propio trabajo son muy importantes. Además, se subraya que los trabajadores obtienen una gran satisfacción interna derivada de la realización de un trabajo por naturaleza enriquecido y que disfrutan realizando sus tareas. En concreto, algunas de las características positivas de las tareas son: la creatividad y el reto que suponen, la variedad, su significatividad y su alto nivel de identidad, puesto que supone la participación en la construcción de una estructura física tangible claramente visible.

Chirito y Raymundo (2015), en su trabajo de tesis **"La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014"**, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, concluye:

La motivación incide significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014; es decir en esta institución financiera se comprobó que el ambiente laboral, políticas de la organización, salario, seguridad en el puesto y comunicación, conllevan a que los trabajadores se desempeñen de manera eficiente y eficaz, brindando el mejor servicio a los clientes.

Los factores motivacionales inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014; es importante que los trabajadores se sientan

realizados, crezcan profesionalmente y tengan reconocimientos por parte de la institución, y que siempre encuentren la satisfacción que logre que la institución cumpla sus metas y objetivos. Los factores higiénicos inciden significativamente de manera positiva en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas en Huacho, período 2014; por lo tanto nos referimos al entorno laboral de un trabajador y que se toma en cuenta el empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipos de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos y oportunidades, logrando que el trabajador tenga una capacidad de satisfacción para cumplir sus tareas encomendadas.

En el Banco Interbank, la toma de decisiones está siendo usada por los jefes de los subordinados, permitiendo que los subordinados también aporten sus ideas y/o soluciones antes los problemas que pueda enfrentar la institución. En el Banco Interbank, se capacita al personal para que desempeñe su labor de manera eficiente y que cuente con la mayoría del personal tiene poco tiempo laborando en la institución y aún no se relacionan con todo el personal. En esta institución bancaria, se incentiva de una manera pausada la oportunidad que se les brindan a los trabajadores para que crezcan profesionalmente. Notamos que la rotación de personal en la institución es uno de los problemas constantes que aún no se logra superar ya que como notamos en el trabajo hay un porcentaje considerable de los colaboradores que lleva laborando menos de 3 años en la empresa.

Reátegui (2016) en su trabajo de tesis “Influencia de la Motivación en el desempeño Laboral de los trabajadores de Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, Provincia de Bellavista, Región

San Martín”, en la Universidad Cesar Vallejo en la Universidad de concluye:

Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, del Centro Poblado de Huingoyacu, con el coeficiente de determinación de (0.338). Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la Motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma.

El nivel de motivación de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, donde los trabajadores indicaron que el nivel de motivación es “Malo”, siendo un factor que disminuye el desempeño se da dentro de la empresa para poder crecer y dar un mayor servicio a los estudiantes de la Institución.

El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, donde los trabajadores señalaron que el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo es bajo, por lo que no presentan ganas para cambiar este aspecto.

Entre las dimensiones que influyen significativamente en el desempeño de los colaboradores es el Salario y beneficios, al mismo tiempo la condición de trabajo que ellos pidan para desempeñar en la Institución.

2.1.3. Antecedentes Locales

Solano (2017) en su trabajo de tesis “**Factores de Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco**”, en la Universidad de Huánuco. Concluye:

Los factores de motivación tienen un nivel alto de influencia en el desempeño laboral. Además, se demostró en qué medida los factores de motivación influyen en el desempeño laboral, en los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis – Huánuco, teniendo como coeficiente de correlación (0.819), cuyo valor de significancia es de (0.002) que es menor a 0.05. Del mismo modo, los colaboradores encuestados, dijeron casi siempre, piensan que su trabajo en el área le ha ofrecido la oportunidad de lograr su realización y desarrollo personal. En tal sentido los colaboradores están motivados como se observa, desempeñándose adecuadamente con sus responsabilidades y que, ante un problema, proponen soluciones.

Se evidenció en qué medida los factores de motivación extrínsecos influyen en el desempeño laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis – Huánuco, teniendo como coeficiente de correlación (0.808), cuyo valor de significancia es de (0.002) que es menor a 0.05. Pero en menor cuantía en referencia a la influencia de los factores intrínsecos. Ya que, según las personas trabajan por el dinero. Así mismo los colaboradores señalaron que casi siempre recibe incentivos laborales: canastas, comisiones, bonos, etc. Lo que se manifiesta en el desempeño del colaborador donde se observa que su trabajo en pasos o etapas para realizar la tarea más eficientemente en relación al tiempo destinado a ella y disminución de errores.

Los factores extrínsecos se vienen desarrollando por encima de los intrínsecos en el banco de la Nación sede Amarilis Huánuco. Se evidenció en qué medida los factores de motivación intrínsecos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis – Huánuco, teniendo como coeficiente de correlación (0.806), cuyo valor de significancia es de (0.004) que es menor a 0.05. Según las encuestas realizadas, casi siempre se identifican con su sede de trabajo.

Díaz (2018) en su trabajo de tesis “**Motivación y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área de créditos Caritas Huánuco**”, en la Universidad de Huánuco. Concluye:

Según los resultados obtenidos la motivación al personal se relaciona con el desempeño laboral, como se puede observar en la contratación de la hipótesis general; el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.579 y se encuentra dentro de una valoración moderada, significando la importancia de la motivación en el rendimiento de los trabajadores. La remuneración se relaciona con el rendimiento laboral, ya que orienta al esfuerzo y elección de actividades, y la otra parte de los trabajadores se halla satisfecho con los incentivos, esto influye en el desempeño laboral en el área de Créditos Caritas Huánuco.

La capacitación se relaciona con las competencias laborales, como se aprueba en la contratación y prueba de hipótesis, el coeficiente de correlación es 0.501 y se halla dentro de una valoración moderada, donde se esfuerzan para alcanzar una meta y la idea sobre eficacia y eficiencia, y se traduce en un mayor nivel de motivación se mejora el rendimiento laboral.

Cabello, Cruz y Majino (2017) en su trabajo de tesis **“La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Ambo - Huánuco”**, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. Concluye:

La motivación es la interrelación del individuo y su ambiente las cuales no se demuestran en la Municipalidad Provincial de Ambo las mismas, en lo general la mitad de los encuestados declararon, que aspectos como la capacitación, reconocimiento, remuneración no son convenientes por parte de la Municipalidad. La capacitación es la actualización para desempeñar eficientemente las tareas designadas, los trabajadores mantienen que solo algunas veces la Municipalidad ejecuta este tipo de eventos, por ello las tareas escogidos no se llegan a cumplir al 100% ya que no conocen el tema con anticipación. También la remuneración es un incentivo económico de la motivación extrínseca el cual los Directivos de las entidades públicas tal como es la Municipalidad, no tienen esta facultad, de tal manera los encuestados manifestaron que es factor motivacional para desempeñar eficientemente las actividades. Otro las dimensiones sobre las relaciones interpersonales, en un entorno de bienestar personal y colectivo para la administración adecuado de las emociones respetando la cultura, religión, política, raza, sexo, etc. La cual envuelve una permanencia en el compañerismo para volver productivo a la Municipalidad, en la que los trabajadores encuestados manifiestan que algunas veces sucede un buen clima organizacional. El reconocimiento, fortifica las emociones ya que reconoce el desempeño laboral de los trabajadores, en que los trabajadores administrativos, directivos y D.L 276 sostienen que muy pocas veces se origina esta política la ser productivos de tal manera llegar a la tarea propuesto. El uso de la tecnología descubierta mejora la calidad de

trabajo porque ofrece seguridad, minimiza el tiempo y reduce costos, pero estas situaciones no se demuestran en la Municipalidad ya que no disponen con los recursos tecnológicos, en la que los trabajadores declararon que muy pocas veces son competitivos por estos factores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Motivación.

La motivación es la aspiración de hacer mucho esfuerzo por conseguir las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por lograr cualquier meta, nos centralizamos en metas organizacionales a fin de manifestar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. (Robbins, 1999)

La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño. (González, 2008)

La motivación de los recursos humanos reside fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que lleven a un alto desempeño". (Armstrong, 1991)

Stoner (1996), define la motivación como "Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que causan, canalizan y mantienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen".

Chiavenato (2009), consideraba como ese impulso a la acción puede estar

provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo, por lo tanto, podemos hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño laboral: la motivación intrínseca y extrínseca.

Teoría de la Motivación

Herzberg (1959), La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente a los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos estos sistemas, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes.

Por este motivo se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo: los factores higiénicos o preventivos y los factores motivacionales. Los primeros (salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción, pero no producen motivación ni satisfacción.

Por su parte, los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. Por el contrario, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales, pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de

los factores motivacionales). Por tanto, se puede afirmar que sólo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.

Teoría de la motivación social

McClellan (1961) Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- **Necesidad de logro:** Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.
- **Necesidad del poder:** Necesidad de hacer que los individuos se comporten una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- **Necesidad de afiliación:** Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

Teoría; Existencia, Relación y Crecimiento

Alderfer (1969) La Teoría E.R.C., considera que las personas tienen tres tipos básicos de necesidades:

- **Necesidades de existencia (E)**, que requieren la provisión de los requisitos materiales para la subsistencia del individuo y de la especie (abarcan las necesidades fisiológicas y de seguridad de la pirámide de Maslow).
- **Necesidades de relación (R)**, es decir, mantener interacciones satisfactorias con otros, sentirse parte de UN grupo y dar y recibir afecto (corresponden a las necesidades sociales y a la parte de estima de las necesidades psicológicas de Maslow).
- **Necesidades de Crecimiento (C)**, esto es, anhelo interior de desarrollo personal y de tener UN alto concepto de sí mismo (equivalen a las necesidades psicológicas de autoestima y a la

autorrealización en el esquema Maslow).

Alderfer (1969), plantea que esas necesidades se ordenan desde las más concretas, es decir, las de Existencia, que se satisfacen básicamente con incentivos materiales, hasta las menos concretas, o sea, las de Crecimiento, cuya fuente de satisfacción es absolutamente intrínseca.

Este estudioso incluye en su modelo el fenómeno de la frustración regresión, el cual se produce cuando es bloqueada la satisfacción de una necesidad menos concreta (de relación, por ejemplo) y el individuo retorna con más énfasis a la gratificación de una necesidad más concreta (de existencia, pongamos por caso). Otros dos eventos completan los postulados básicos de la Teoría ERC: en primer lugar, cuando un individuo ve frustrada la satisfacción de sus necesidades de existencia (las más concretas), se dedica con más ahínco a la satisfacción de otra necesidad de esa misma categoría. Finalmente, cuando un individuo satisface una necesidad de crecimiento, dirige su conducta a la satisfacción de otra necesidad de esa misma naturaleza.

Teoría de la motivación dentro del Establecimiento de Metas y Objetivos (Locke, 1968), reconoce el papel motivacional relacionado directamente con la intención de la persona por realizar una actividad en el trabajo, ya que actúa como estímulo interno. Las metas y los objetivos que tiene cada trabajador son determinantes para conocer el nivel de esfuerzo que éste empleará en su realización. Este modelo explica cuáles son las consecuencias sobre el desempeño de los objetivos. Cuantos más complejos sean los objetivos aceptados, mayor será el desempeño. Locke presupone que cada empleado necesita poseer unos determinados grados de conocimientos y habilidades para desempeñar correctamente las actividades y lograr los objetivos propuestos. Los puntos más importantes de esta teoría se resumen en estas ideas:

- La fijación de objetivos claros aumenta la productividad de los trabajadores.
- Es muy positivo para la empresa involucrar a los trabajadores a la hora de fijar los objetivos ya que aumentará su comprensión. La participación aumentará su desempeño, comodidad en el puesto de trabajo y calidad de sus tareas.
- Un objetivo complejo aceptado por el trabajador motivará más que un objetivo sencillo.
- Cuanto más específicas son las metas, mayor será la motivación de los empleados.

Jerarquía de las necesidades de Maslow

Chiavenato (2006) nos menciona que Maslow* presentó una teoría de la motivación⁶ según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (necesidades fisiológicas) y en la cima, se encuentran las necesidades más elevadas (las necesidades de autorrealización).

- 1 Necesidades fisiológicas.** - Constituyen el nivel primario de todas las necesidades humanas, pero de vital importancia. En este nivel esta la necesidad de alimentación (hambre y sed), de sueño y reposo (cansancio), de abrigo (frio o calor), o deseo sexual, etcetera. Las necesidades fisiológicas están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie. Son necesidades instintivas y que nacen con el individuo. Son las mas preminente de todas las necesidades huamanas; cuando alguna de esas necesidades no se satisface, esta domina la dirección de la conducta. El hombre con el estómago vacío no

tiene otra preocupación mayor que satisfacer su hambre. Sin embargo, cuando come regularmente y de forma adecuada, el hambre deja de ser una motivación importante. Cuando todas las necesidades humanas están insatisfechas, la mayor motivación será la de las necesidades fisiológicas y la conducta del individuo tendrá la finalidad de encontrar alivio de la presión que esas necesidades producen sobre el organismo.

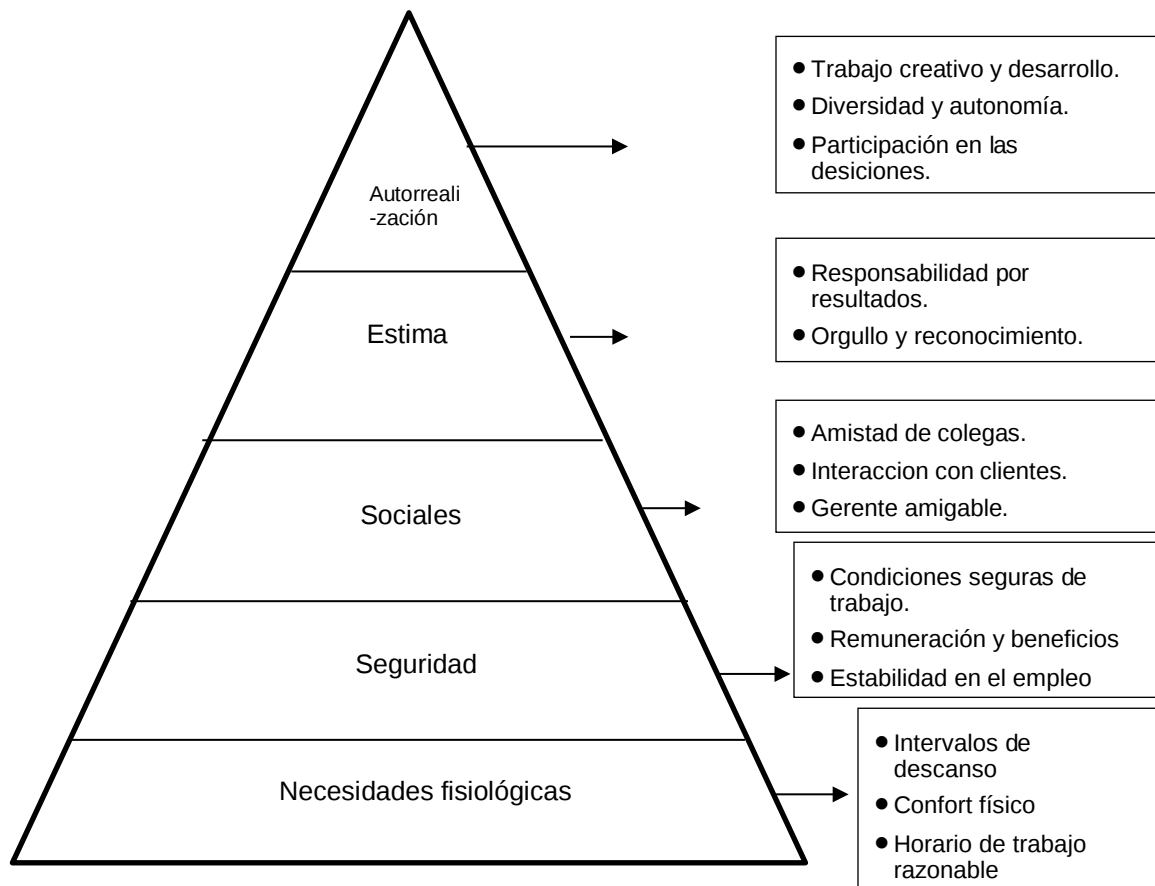
2 Necesidades de seguridad. - Consituyen el segundo nivel de las necesidades humanas. Son necesidades de seguridad, estabilidad, búsqueda de protección contra amenaza o privación y huida del peligro. Surgen en la conducta cuando las necesidades fisiológicas se encuentran relativamente satisfechas. Cuando el individuo es dominado por necesidades de seguridad, su organismo en totalidad actua como un mecanismo de búsqueda de seguridad y las necesidades de seguridad funcionan como elementos organizadores casi exclusivos de la conducta. Las necesidades de seguridad tienen gran importancia en la conducta huaman, una vez que todo empleado se encuentra siempre en relación de dependencia con la empresa en la cual, las acciones administrativas arbitriarias o decisiones incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en el empleado en cuanto a su permanencia en el empleo. Si esas acciones o decisiones reflejan discriminación o favoritismo o alguna política administrativa imprevisible, pueden transformarse en poderosos activadores de inseguridad en todos los niveles jeraquicos de la empresa.

3 Necesidades sociales. - Surgen en la conducta, cuando las necesidades mas bajas (fisiológicas y de seguridad) se

encuentran relativamente satisfechas. Entre las necesidades sociales están la necesidad de asociación, de participación, de aceptación por parte de los compañeros, de intercambio de amistad, de afecto y de amor. Cuando las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, el individuo se pone resistente, antagonico y ostil en relación con las personas que lo cercan. En nuestra sociedad, la frustración de las necesidades de amor y de afeccion conducen a la falta de la adaptación social, al aislamiento y a la soledad. Dar y recibir afecto son fuerzas importantes motivadoras de la conducta huamana.

- 4. Necesidad de estima.** - Son las necesidades relacionadas con la forma por la cual el individuo se ve y se evalúa. Involucra la autoapreciación, la autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de estatus, de prestigio y de consideración. Incluyen además el deseo fuerza y de adecuación, de confianza frente al mundo, independencia y autonomía. La satisfacción de necesidades de estima conduce a sentimientos de autoconfianza, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo que, a su vez, pueden llevar al desánimo o activades compensatorias.
- 5. Necesidades de autorrealización.** - Son las necesidades humanas más elevadas y que están en la cima de la jeraquía. Se relacionan con la realización del propio potencial y superación continua. Esa tendencia se expresa por medio del impulso que la persona tiene para crecer mas de lo que es y de ser todo lo que puede ser.

FIGURA N° 1: *La jerarquía de las necesidades humanas y los medios de satisfacción*



Fuente: Introducción a la Teoría General de la administración – Séptima edición.

Motivación intrínseca

Maslow (1943) Es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores porque a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, el proceso mismo de realizarlo (autonomía, oportunidades para poner en práctica los conocimientos y habilidades que se tienen), el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva. Por lo tanto, podemos decir que la motivación intrínseca se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades superiores. Dentro de la clasificación de la pirámide de Maslow llegan a ser las tres últimas de esta:

necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

Necesidades de autorrealización

- Trabajo creativo y desarrollo.
- Diversidad y autonomía.
- Participación en las decisiones.

Estima

- Responsabilidad por resultados.
- Orgullo y reconocimiento.

Sociales

- Amistad de colegas.
- Interacción con clientes.
- Gerente amigable.

Motivación extrínseca

Maslow (1943) La motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: la fisiológicas y las de seguridad. Se denominan extrínseca porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas (monetarias o en especie), o las características del contrato laboral (fijo, eventual, etc.).

- **Necesidades de seguridad:** Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, etc. (1943)

Por lo tanto, podemos decir que la motivación intrínseca se refiere a la motivación que viene desde el interior de un individuo y que lo incentiva a realizar una actividad por placer o preferencia propia, sin que exista de por medio alguna recompensa externa o del exterior, mientras que la motivación extrínseca está dada por factores

externos de un individuo, y estos son recompensas externas o del exterior, que los atrae a realizar una acción por lo que se recibirá a cambio por ese trabajo, estas recompensas proporcionan satisfacción y placer que la tarea por sí misma no podría proporcionar.

Cuestionario MbM

Mide las motivaciones internas, tal como las percibe el individuo. Diseñado para ayudar a entender sus propias motivaciones, en el contexto de las cinco categorías de motivación específicas más importantes para los demás. Es decir, sabrá qué busca y qué tipos de preguntas formular para averiguar las motivaciones de otras personas. De esta manera, los directivos pueden llegar a saber qué desean los empleados y qué les motiva. (Sashkin, 1986)

Necesidades de seguridad

La primera escala del cuestionario MBM evalúa las necesidades de seguridad. Estas necesidades tienden a un plazo más largo que la mayoría de las necesidades fisiológicas básicas. Hablando con frecuencia, de la seguridad económica, de un nivel de vida confortable y de una sensación de seguridad. En la mayor parte de los países occidentales, la satisfacción de estas necesidades se consigue a través del dinero que las empresas pagan directamente a los empleados a cambio de su trabajo. La satisfacción de las necesidades relacionadas con estas motivaciones se obtiene a través del empleo y la pertenencia a una empresa. Con frecuencia, las empresas utilizan los aumentos de sueldo para recompensar un rendimiento excepcional y esto puede redundar en la satisfacción de las necesidades de protección. (Sashkin, 1986)

Necesidades sociales

La segunda escala MbM mide las necesidades sociales, el

sentimiento y necesidades de pertenencia, de interacción con otros en relaciones duraderas. Una forma de satisfacer esta necesidad y usar la motivación social de manera productiva es diseñar trabajos que deban ser realizados por grupos o equipos. (Sashkin, 1986)

Necesidades de estima

La mayoría de las personas se sienten motivadas por la búsqueda de su valor como individuos, necesitan sentirse importantes. La necesidad de estima es el centro de atención de la tercera categoría de motivación humana evalúa por el Cuestionario MbM. Es evidente que los directivos deben elogiar a los empleados por su buen trabajo o por la consecuencia de los logros especiales. A la vez es importante que los empleados tengan la oportunidad de sentir que sus logros son resultado de su esfuerzo. (Sashkin, 1986)

Necesidades de autorrealización

La mayoría de las personas desean autorrealizarse en mayor o menor medida. Lo que varía de una persona a otra es la importancia que otorgan a esta motivación. La puntuación que obtenga en esta escala le puede servir de indicación de la intensidad de su propia motivación con respecto a este aspecto. Esto le permitirá también tener en cuenta y entender mejor las necesidades de autorrealización de los demás. La mayor parte de los colaboradores prefieren que su trabajo implique un reto, es decir, desean tener en cuenta estas necesidades y aprovechar esta motivación para fomentar el desarrollo de las personas. (Sashkin, 1986)

Fases de la motivación

Slocum (2009) afirma que un principio clave de la motivación es que el desempeño de los colaboradores en una organización depende del grado de capacidad que tenga una persona. La siguiente formula se usa con frecuencia

para expresar este principio $\text{desempeño} = f(\text{capacidad} \times \text{motivación})$

Según este principio, es imposible que una persona desempeñe una tarea con éxito sino tiene la capacidad necesaria para desempeñarla. La capacidad es el talento natural y el grado de competencia aprendida de una persona que le permiten desempeñar tareas relacionadas con una meta. Sin embargo, sea cual fuere el grado de competencias de una persona su capacidad no basta para asegurar un desempeño de alto nivel.

Asimismo, el colaborador debe tener el deseo de alcanzar un alto grado de desempeño. La motivación se dirige a una meta. La cual es un resultado específico que quiere obtener una persona. Las metas de un empleado a menudo son las fuerzas que lo impulsan y el hecho de alcanzarlas disminuye de forma significativa las necesidades.

Métodos de Motivación

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

Este trabajo de investigación pretende servir de referente para futuros estudios que se realicen sobre la motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de empresas de construcción, el cual en lo largo de mi investigación

puede constatar que se dispone de muy poca literatura enfocada a este sector a nivel nacional.

Madrigal (2009), la motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

En primer lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados. En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos. En tercer lugar, figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter. La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales.

Dallaglio, (2011). Otra postura se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito. Una debilidad de este enfoque es que los personales de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su actividad, las motivaciones en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que

tengan en el mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas estrategias y objetivos apropiados y razonables.

Ruiz (2012) definen estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente.

La motivación de los empleados mediante las expectativas del desempeño Slocum (2009) define que es importante crear empleos para que las personas sepan que son retadores y gratificantes, otro componente que motiva a las personas es la idea de que pueden tener una esperanza de obtener ciertas recompensas si se esfuerzan mucho por alcanzarlas.

En el modelo de las expectativas, se dice que las personas se sienten motivadas si piensan que por el trabajo realizado les puede proporcionar cosas que desean. Se puede mencionar algunas de ellas, la satisfacción de las necesidades de seguridad, la emoción de desempeñar una actividad desafiante o la capacidad para establecer metas difíciles y alcanzarlas. Una premisa básica de las expectativas es que el individuo es una persona racional. El objetivo de este modelo es que sostiene que si la persona tiene necesidades e ideas propias respecto a lo que desea de su trabajo en el momento de tomar una decisión respecto a cualquier asunto o tema o con el hecho de saber respecto a que organización entrara el individuo y cuan duro será su trabajo actuara basado en sus necesidades e ideas. (Slocum, 2009)

Uso del reforzamiento positivo para motivar a los demás Slocum (2009) explica que el método más utilizado para motivar al personal en el trabajo es la modificación del comportamiento, tratar de cambiar la conducta de un individuo

mediante la utilización de recompensas y castigos. El comportamiento se basa en un principio elemental del ser humano, la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterar en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse. El objetivo de la modificación del comportamiento en el trabajo consiste en recompensar a los empleados cuyo comportamiento contribuye a la consecución de las metas de la organización tales como mejorar la productividad.

El método que se utiliza para dar a conocer las habilidades para modificar la conducta consiste en subrayar el reforzamiento positivo porque esta es la estrategia de modificación del comportamiento que más se utiliza en el ámbito laboral. Reforzamiento positivo tiene como significado aumentar la probabilidad de que se repita un comportamiento determinado y recompensado a la gente por responder de buena manera.

La frase incrementar la probabilidad quiere decir que el reforzamiento positivo mejora el aprendizaje y la motivación, pero no es totalmente eficaz. Se debe tomar en cuenta que no se puede quedar atrás la frase responder de la manera esperada. Para que el reforzamiento positivo se aproveche de manera apropiada, el resultado de una recompensa debe depender de que la persona haga algo bien sus actividades laborales. (Slocum, 2009)

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

- Expresar con toda claridad que comportamiento conducirá a una recompensa
- Elegir una recompensa apropiada

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

Motivar mediante el diseño del trabajo

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

Las recompensas de los empleados

Robbins y Judge (2009) explican que el pago no es un factor que impulsa una manera importante de la motivación en área laboral. Sin embargo, para motivar a las personas es importante que subestimen la importancia que tiene el sueldo para mantener los talentos notables. Un estudio que se realizó con los colaboradores de una organización en el 2006 reveló que solo el 45% de los empleados pensaban que el pago era un factor clave, por el que se perdía el talento, el 71 % de los trabajadores con mayor rendimiento señaló que era la razón principal. Dado que la paga es tan importante entender cómo se debe pagar a los empleados, para esto se mencionaron algunas decisiones estratégicas. Pago a destajo.

Los salarios de pago a destajo se han reconocido por la popularidad por más de un siglo, como medio de compensación de los trabajadores de producción en cada proceso de producción.

Dicho pago se les retribuye a los colaboradores una cantidad fija por cada unidad terminada. Si un empleado no tiene salario base se le paga lo que produce, es un plan a destajo puro.

Pago con base en el mérito

Los planes de pago con base en el mérito también reenumeran el desempeño del individuo. Así mismo, a diferencia de los planes de pago a destajo, que se basan en la producción objetiva. Los pagos con base en el mérito se apoyan en la calificación y los resultados de la evaluación del desempeño. Los planes ayudan para ser motivadores, porque los individuos sientan una relación fuerte entre su desempeño y las recompensas que reciben.

Bonos

Los bonos anuales son un factor importante de la compensación total. Los planes de bonos se desarrollan cada vez más en las organizaciones con el fin de que incluyan a empleados que desempeñen cargos de menor jerarquía dentro de la organización.

Una de las ventajas que tienen los bonos respecto al pago de méritos es que los mismos recompensan a los trabajadores por su reciente desempeño y no por el histórico. Los efectos del incentivo del desempeño actual deben ser mayores porque en lugar de pagar a las personas por un rendimiento que ocurrió hace varios años (y que se incorporó en el salario base) los bonos recompensan solo el más reciente. La desventaja, los empleados los perciben como un pago.

Pago con base en las aptitudes

El pago basado en las aptitudes, denominado también pago con base en las competencias o con base en el conocimiento establece los niveles de pago sobre la base de las aptitudes que tienen los empleados o el número de trabajos que pueden realizar. El atractivo de los planes de este pago aumenta la flexibilidad de la fuerza de trabajo y excelencia en sus funciones.

Planes de reparto de utilidad

Son programas que toman en cuenta a toda la organización, con el propósito de distribuir la compensación basada en ciertas formulas establecidas creadas de acuerdo con la rentabilidad de la empresa. Estos pagos pueden ser en forma directa y en efectivo.

Planes de prioridad de acciones para los empleados

Estos son planes de prestaciones establecidos por las empresas, donde los empleados adquieren acciones de ella, a menudo que los precios están por debajo de los del mercado como parte de sus prestaciones.

2.2.2. Desempeño laboral

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Chiavenato (2000), son los resultados obtenidos por el colaborador, después de realizar sus actividades con efectividad dentro de la Institución u organización, además indica que para que haya mayor productividad por parte del individuo, éste debe sentir satisfacción laboral por tanto los resultados dependen del comportamiento de la persona.

La organización espera que el individuo aporte con responsabilidad y entrega, por ende, es importante los comportamientos y acciones de los empleados que son la fortaleza relevante para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, es una estrategia individual, por ello el desempeño laboral siempre va de la

mano con las actitudes y aptitudes que los trabajadores poseen en función a los objetivos y metas que se desean alcanzar a nivel personal e Institucional, asimismo existen teorías que sustentan el desempeño laboral, formas de enfoques y contextos. Entonces se puede decir que el desempeño laboral de las personas es la mezcla de su desempeño con sus resultados, por lo que se tendrá que hacer primero es realizar el cálculo de la atención a la acción. El desempeño define la capacidad de los trabajadores, esto significa que un individuo va a generar un mejor desempeño en el trabajo en un menos tiempo, realizando menos esfuerzos y con una mayor efectividad.

Según Palaci (2005) explica que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo” (p.155).

Así mismo Palaci (2005) consideró que: Existen elementos que influyen en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: retribuciones monetarias y no monetarias, satisfacción en relación con las tareas asignadas, habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales y conductuales del individuo, clima organizacional, cultura organizacional y expectativas del empleado. (p. 160)

Robbins y Judge (2013) explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo. La Administración del desempeño, es definida como: “el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones. Si bien diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado que en las compañías en las que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenido mejores resultados, que en las que no fueron utilizadas, los administradores deben ser conscientes de que cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño es costosa, en términos de pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas, pérdida de motivación y moral. (Pérez, 2009)

TEORÍAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Teoría de Psicología Humanista de Abraham Maslow

Maslow (2000) para obtener un buen desempeño laboral hay que cubrir algunas necesidades de las personas de menor a mayor jerarquía, como son: Necesidades fisiológicas o básicas, en esta necesidad se encuentran la supervivencia, estado normal del organismo, satisfacer la sed, alimentación, también puede considerarse el sexo y la maternidad.

Necesidad de Seguridad, en esta categoría se encuentra la necesidad de tener protección, orden, estabilidad, asimismo el temor y miedo de perder el control de la vida. Necesidades Sociales o de pertenencia, se considera a que la persona se sienta aceptado dentro de un grupo, comunidad, por tanto,

formar lazos de amistad (confraternidad), lazos afectivos, participación social (colaboración), y no sentirse solo. Necesidad reconocimiento o estima, se dice que la persona necesita sentirse reconocido, destacar o ganar prestigio dentro de un grupo social, siendo parte de su autoestima, respeto a sí mismo y autovaloración. Necesidad de autorrealización, el autor menciona que es uno de los niveles más altos que la persona desea alcanzar, es este nivel el ser humano se siente motivado, quiere dejar huellas, explotar su talento y habilidades, se siente realizado, sin embargo, el autor menciona también que a lo largo de la vida el ser humano tiene diferentes necesidades las cuales cambian y pasan al siguiente nivel después de satisfacer una necesidad aparecen otras.

Teoría de Expectativa de Vroom

Vroom (1985) un colaborador debe concientizar o saber que su esfuerzo traerá buenos resultados, por lo tanto, pondrá de su parte y realizará un esfuerzo para lograr los objetivos de la Institución, teniendo la consideración de que puede recibir alguna recompensa por ello o simplemente una satisfacción personal. Por ello se puede sistematizar que el realizar un determinado esfuerzo traerá un buen rendimiento o desempeño laboral, además la persona debe saber que realizar una buena actividad o labor traerá un excelente resultado, por lo tanto, al ayudar a cumplir los objetivos de la institución, también podrá recibir algún incentivo o recompensa los cual ayudaran en satisfacer las necesidades y cumplir sus objetivos personales.

Razón por la cual se toma como referencia de la investigación de la variable desempeño laboral la Teoría de la expectativa de Vroom, en el cual indica que para que un colaborador se sienta motivado a ejecutar una actividad con esfuerzo y dedicación tiene que tener la certeza que dicho resultado se podrá observar en la evaluación de sus desempeños y además de ello el trabajador se podrá sentir satisfecho por lograr sus metas personales. Además, explica que algunos trabajadores no encuentran motivación en las actividades que

realizan y por ello se puede observar que no existe buen desempeño laboral perjudicando a la Institución.

Calidad Laboral

Tiene la finalidad de conseguir la excelencia en un trabajo desarrollado, siempre mejorando la gestión profesional y personal, siempre con la orientación hacia el logro de objetivos, los cuales favorezcan a la organización y de alguna u otra forma lograr la satisfacción personal, profesional, además se puede adicionar a la autoevaluación, proyección que se tiene. (Vroom, 1985)

Asistencia: Asistir o concurrir a la empresa con frecuencia sin faltas, teniendo la voluntad de ser responsable con las labores que tiene dentro de la empresa cumpliendo a tiempo determinado. (Vroom, 1985)

Atención al cliente: De acuerdo a Kotler (2006) la clave para el éxito de un servicio al cliente es la calidad de la relación; es decir se trata de maximizar el valor para el cliente, significa cultivar una relación de largo plazo con él. Lo que se refiere es a asegurarle a los clientes el compromiso de que ellos siempre serán importantes para la empresa, que cada uno no es solo un cliente, sino alguien con valores, con quien se tiene una relación de integridad.

Compromiso Laboral

Robbins, Stephen y Coulter (2013) “Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada. Muchas empresas han perdurado en el tiempo a pesar de las crisis, gracias al valor del compromiso entre la dirección de las mismas y sus empleados.

Cumplimiento de Metas

Andrade (2013) lo define como la cuantificación de todos aquellos objetivos que se han trazado para ser desarrollados en un corto plazo y que se encuentran dentro del plan operativo (p. 414).

Evaluación de Desempeño

Según Newstrom (2011) Los incentivos variables se relacionan con la retribución del desempeño, a la medida que el aumento de la producción determina el pago, como se ilustra en las comisiones de ventas o en el pago a destajo o por pieza, que vinculan directa y simplemente el desempeño al premio. Los trabajadores que producen más, reciben más. A menudo la paga se determina por una combinación de medidas de cantidad y calidad para garantizar una alta calidad del producto o servicio. Independientemente del tipo de incentivo, el objetivo es relacionar una parte del salario del trabajador con alguna medida del desempeño del propio empleado o de la organización.

Los incentivos también resultan favorables pues quienes realizan un mejor trabajo obtienen un mejor premio. Esta clase de equilibrio entre aporte y resultado que se incrementa se percibe como equitativo por muchas personas. Aún más, si un mayor salario es un premio apreciado, los sistemas ofrecen una consecuencia deseable que debe reforzar la conducta.

Objetivos de la evaluación de desempeño

Se ha considerado que la evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos, también las necesidades de capacitación y desarrollo potenciando las habilidades y competencias de los trabajadores con programas correctos.

¿Qué se evalúa?

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados: Aamodt (2010) explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e

indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

Criterios de evaluación del desempeño

Koontz (2012) describe que la evaluación del desempeño debe medir el mismo mostrado para alcanzar metas y desarrollar planes. Así como el desempeño en las funciones gerenciales. Para una función administrativa, no es suficiente contar con un ejecutante en un cargo administrativo que no puede operar con eficacia como poder alto en la organización algunos ejecutantes estrella pueden haber tenido un éxito azaroso y no como resultado de una administración eficaz.

Nuevas tendencias de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2007) refiere que la era de la información trajo dinamismo, cambio y competitividad. En ese entorno, la única alternativa de supervivencia que tiene las empresas es buscar la excelencia sustentada. Esta es la base de la rentabilidad. Una de sus efectos fue la reducción de los niveles jerárquicos debido a las prácticas del adelgazamiento, la cual disminuyo notablemente la distancia entre jefes y subordinados.

Este acercamiento, debido a que se comprimió la jerarquía, trajo consigo, inevitablemente, nuevas tendencias en la evaluación del desempeño humano,

tanto en el ámbito del desempeño individual, como en el colectivo que se desprende del trabajo en equipo. Con esto, los complicados procesos estructurados y formalizados de la evaluación del desempeño están en desuso, actualmente prevalece el desempeño están en desuso, actualmente prevalece el esfuerzo por una evolución cualitativa de las personas, en este contexto, las principales tendencias de la evaluación del desempeño.

Dessler y Varela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.

De lo anterior la mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen las supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

Comités evaluadores

Dessler y Varela (2011). Algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores. Usar múltiples evaluadores resulta ser positivo puede ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la

evaluación las diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

Autoevaluaciones

Dessler y Varela (2011). Ocasionalmente, también se utiliza las autoevaluaciones del desempeño del personal de una organización, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema esencial con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como califican sus supervisores o sus colegas. Un estudio que se realizó en una organización, llegó a la conclusión que si se le pide a un empleado calificar su propio desempeño laboral el 40% de los trabajadores en puestos de todos tipos se colocaron a sí mismos en el 10% superior y prácticamente todos los empleados restantes se clasifican a sí mismo al menos en el 50% superior; en otro estudio. Las autoevaluaciones en realidad se correlacionaron negativamente con su desempeño posterior en un centro de evaluación en contraste, un promedio de las calificaciones de supervisor, colega y subalterno del trabajador predijeron el desempeño en el centro de evaluación del sujeto.

Evaluación por parte del personal subalterno

Dessler y Varela (2011). En ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta

gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere.

Evaluación de 360° grados

La evaluación de 360° grados denominada también evaluación integral, es una de las más utilizada hoy en días por las organizaciones, ya que la información del desempeño se recopila completamente alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza con propósitos de desarrollo en vez de que sea para aumentos de salario.

El crecimiento común consiste en conseguir que quienes califican llenen las encuestas de evaluaciones en línea acerca de quiénes van a calificar. Luego se reúne toda esta retroalimentación y se realizan reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el empleado puede reunirse con su superior para desarrollar un plan de auto mejoría.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Newstrom (2011) Recompensan a los individuos porque saben cómo realizar su trabajo. Se remunera a los empleados por la variedad, profundidad y tipo de habilidades en que demuestra su capacidad. Algunas empresas pagan incrementos por cada nuevo puesto que se aprenda; la mayoría de las organizaciones requieren que los empleados adquieran bloques de nuevas habilidades relacionadas, lo que puede tardar años. Debe haber una capacitación sustancial para que el sistema funcione, y se deben establecer métodos para poner precios equitativos a los puestos y certificar los niveles de habilidad de los empleados. Algunos sistemas de salario basados en competencias tienen supervisores que evalúan el conocimiento y la habilidad de los empleados; otros permiten que los equipos de trabajo determinen el avance de cada empleado en el turno que le corresponde.

El salario basado en competencias, como otros programas de incentivos funciona mejor si la cultura organizacional de la empresa es en general de apoyo y confianza. Los empleados que trabajan en la empresa o cualquier unidad productiva deben entender el sistema, pues deben tener expectativas realistas de sus posibilidades de obtener ingresos más altos, les debe ser posible aprender nuevas habilidades y hacer que se evalúen de inmediato, pero deben establecer algunos límites para calificar las habilidades. En estas condiciones, el programa es congruente con los demás incentivos. (Newastrom, 2011)

Dessler y Varela (2011) exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargo de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran.

Ensayos críticos

Consiste en escribir una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del colaborador, así como hacer sugerencias para que este mejore para transcribir un documento de este tipo, ya que no se necesita de formatos complejos ni de una amplia capacitación. Sin embargo, es posible que con estos métodos la evaluación sea conveniente y este dominada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del empleado. También es dificultoso ocupar los documentos redactados para diferentes empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada.

Incidentes críticos

Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin

ella, por lo tanto el evaluador se encargará de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación, por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas.

Escala gráfica de calificación

Este es uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificará por medio de escalas graduadas.

Determinar los incrementos salariales

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente.

La toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010) define que la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el

desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente.

Dessler y Varela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.

De lo anterior la mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen las supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

2.3. Definiciones conceptuales

- 1. Ambiente Laboral:** Es el entrono humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Es el medio dentro del cual se establecen relaciones y se desenvuelve la dinámica habitual de una organización. (Navarro, 2006)

- 2. Comprensión:** La comprensión es el proceso de elaborar el significado por la vía de aprender las ideas relevantes. (Rojas, 2009)
- 3. Compromiso:** Es el cumplimiento de las obligaciones, con aquello que se ha propuesto o que ha sido encomendado. En la que planifica y reacciona de forma acertada para conseguir sacar adelante un proyecto. (Pérez y Gardey, 2008)
- 4. Confiabilidad:** Es la relación que ambas partes presentan, asegurando una excelencia operacional y administrativa bajo un esquema de sostenibilidad, calidad, protección, reduciendo los riesgos de falla. (Ucha, 2012)
- 5. Desempeño:** Son los resultados obtenidos por el colaborador, después de realizar sus actividades con efectividad dentro de la Institución u organización. Chiavenato (2000)
- 6. Estabilidad Laboral:** Es la protección legal contra las posibilidades de terminar la relación laboral; busca la permanencia del contrato de trabajo y a que el mismo no se extinga por una causa no prevista en la Ley. (Toyama, 2016)
- 7. Incentivos:** Estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos. Parte variable del salario o un reconocimiento que premia un resultado superior al exigible. (Yfante, 2008)
- 8. Motivación:** La motivación es la aspiración de hacer mucho esfuerzo por conseguir las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. (Robbins, 1999)
- 9. Puntualidad:** es una conducta humana que hace que lleguemos puntuales a los lugares, en el horario exacto pactado con anterioridad. (Raffino, 2019)

10. Trabajo en Equipo: Número reducido de personas con capacidades complementarias con un propósito, un objetivo de trabajo y un planteamiento común y con responsabilidad mutua compartida. (Katzenbach, 2004)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Si existe una relación significativa entre la dimensión intrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.
- Si existe una relación significativa entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Independiente

Motivación Dimensiones:

- Intrínseca
- Extrínseca

2.5.2. Variable Dependiente

Desempeño laboral.

- Calidad de laboral
- Compromiso laboral

2.6. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
MOTIVACION	Intrínseca	Autorrealización	- Buscar aquello que te haga feliz, es lo más importante en la vida. (Preg. 4) - Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. (Preg. 8) - Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo. (Preg. 12) - Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios Límites. (Preg. 16) - Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. (Preg. 20)
		Estima	- Un sueldo alto es un claro indicativo de valor que tiene el trabajador para la empresa. (Preg. 3) - La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. (Preg. 7) - La valoración que tengo de mí mismo, es más importante que la opinión de ninguna persona. (Preg.11) - Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he Conseguido (Preg. 15) - Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto. (Preg. 19)
		Sociales	- Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta. (Preg. 2) - Mis amigos significan más que ninguna otra cosa para mí. (Preg. 6) - Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. (Preg. 10) - Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo. (Preg. 14) - Formar parte de un grupo de trabajo unido muy importante para mí. (Preg. 18)
	Extrínseca	Seguridad	- Lo más importante para mí, es tener un empleo estable. (Preg. 1) - La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí. (Preg. 5) - Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares. (Preg. 9) - Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido. (Preg. 13) - Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. (Preg. 17)
DESEMPEÑO LABORAL	Calidad laboral	Asistencia	Reporte de asistencia
		Atencion al cliente	Reporte de evaluación de atención al cliente
	Compromiso laboral	Cumplimiento de metas	Reporte mensual de cumplimiento de metas

FUENTE: Criterio del Investigador

RESPONSABLE: Gligiana Stefani Bresciani Gutierrez.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, dado que busca extender y profundizar la realidad de las variables en el sujeto de investigación (Hernández, 2006).

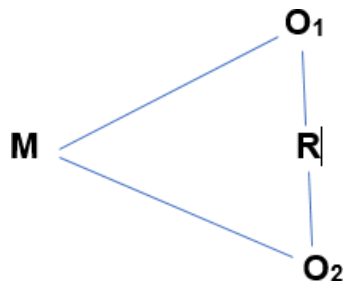
3.1.1. Enfoque

El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, fenómenos, participantes que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos (Hernández, 2006).

3.1.2. Diseño

La investigación correspondió a un diseño no experimental, porque son estudios que se realizan sin la manipulación de las variables, donde solo se observa a las variables de estudio en su ambiente natural para después analizarlo como lo afirma (Hernández, 2014).

También la investigación correspondió a un corte de tipo transversal porque se recogerá la información en un tiempo y espacio determinado; modelo de análisis es correlacional porque buscamos la relación entre variables motivación y desempeño laboral. Siendo el diseño de la investigación lo siguiente:



Dónde:

M: muestra de estudio.

O1: Representa las dimensiones de la motivación.

O2: Representa las dimensiones del desempeño laboral

r: Representa la relación que existe entre las variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo compuesta por los 19 trabajadores de la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) argumentan que una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de descripciones.

3.2.2. Muestra

En la investigación se trabajó con la totalidad de la población; por tanto, el tipo de la muestra es censal, puesto que Hernández (2014), indica cuando la población es menor a 50 personas, entonces la población es igual a la muestra.

Muestra = 19 colaboradores

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para evaluar la motivación se utilizó la técnica de la encuesta o se aplicó la encuesta.

Para la evaluación del desempeño laboral se utilizó el registro documentario.

Instrumento.

Para la motivación se empleó el cuestionario MbM Gestion por Motivacion tercera edición, elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D. El cuestionario consta de una serie de afirmaciones que pueden reflejar o no lo que el

trabajador piensa de su trabajo y vida laboral. El trabajador tiene que decidir en que medida las veinte afirmaciones que aparecen describen su propio punto de vista personal y sus sentimientos. Ninguna respuesta es correcta o incorrecta. El cuestionario está diseñado para ayudar a descubrir y entender los factores más importantes de su propia vida laboral.

Los instrumentos que se utilizó para medir son: Reporte de asistencia, reporte de evaluación de atención del cliente; y reporte mensual del cumplimiento de metas

3.4. Métodos de análisis de datos

Se usó la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos, según siguiente detalle:

- SPSS, software para medir la correlación entre las dos variables.
- WORD, software que facilitara el procedimiento y redacción del informe final de investigación.
- POWER POINT, software que permitirá hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos.
- EXCEL, software que facilitará el diseño y presentación de cuadros y gráficos en el informe final.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

Variable Independiente: Motivación

Dimensión II: Extrínseca

Indicador: Seguridad

TABLA N° 1

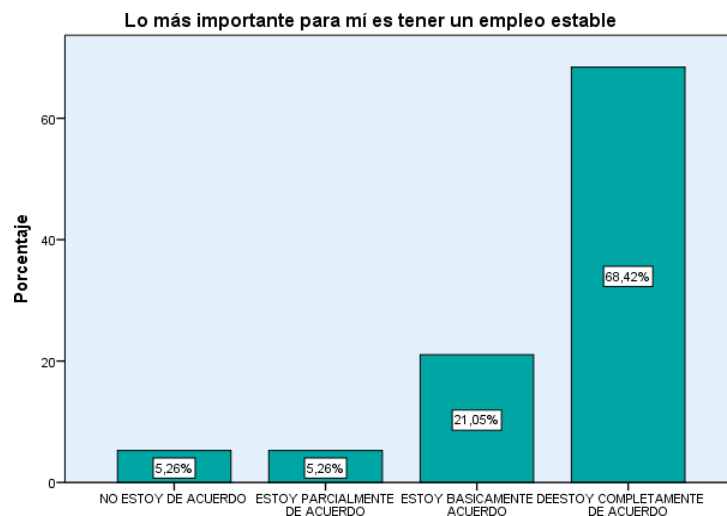
Lo más importante para mí es tener un empleo estable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	10,5
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	31,6
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	13	18,6	68,4	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 1



FUENTE: Tabla N° 1

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 1 el 68,42% de colaboradores están completamente de acuerdo de tener un empleo estable, 21,05% están básicamente de acuerdo, 5,26% están parcialmente de acuerdo y el 5,26% son personas no están de acuerdo de tener un empleo estable. Este dato nos muestra que la mayoría de personas están completamente de acuerdo a tener un empleo estable para evitar estar preocupado.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Sociales

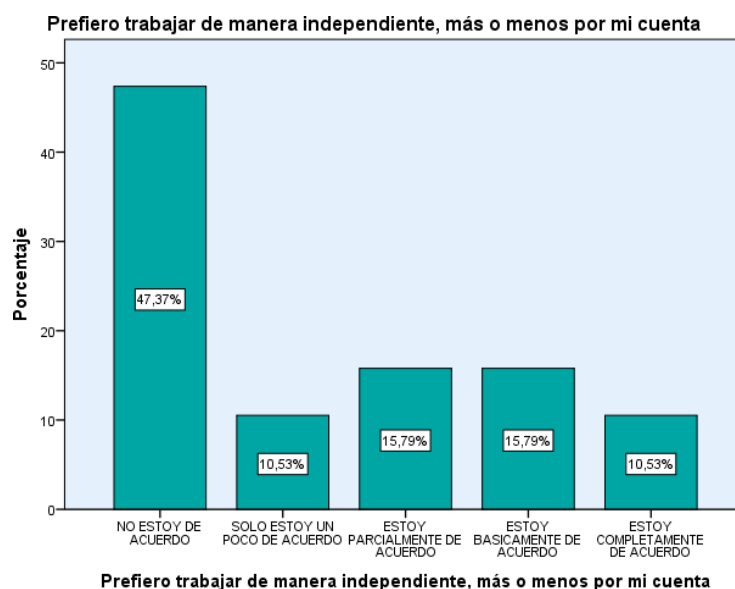
TABLA N° 2

Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	9	12,9	47,4	47,4
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	2	2,9	10,5	57,9
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	3	4,3	15,8	73,7
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	3	4,3	15,8	89,5
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 2



FUENTE: Tabla N° 2

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 2 el 47,37% de colaboradores no están de acuerdo trabajar de manera independiente, 15,79% están parcialmente de acuerdo, 15,79% están basicamente de acuerdo, 10,53% están un poco de acuerdo y el 10,53% están completamente de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayoría de personas no están de acuerdo a trabajar de manera independiente, ya que no habría un trabajo con mayor eficiencia.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Estima

TABLA N° 3

Un sueldo alto es un claro indicativo de valor que tiene el trabajador para la empresa

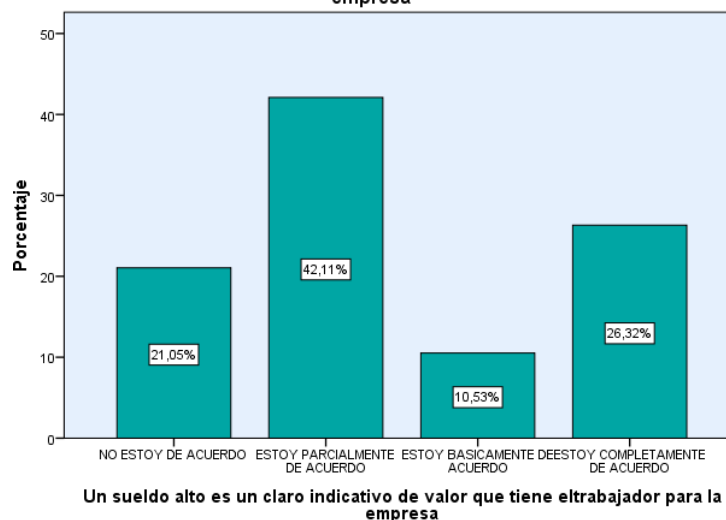
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	4	5,7	21,1	21,1
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	8	11,4	42,1	63,2
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	73,7
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 3

Un sueldo alto es un claro indicativo de valor que tiene el trabajador para la empresa



FUENTE: Tabla N° 3
ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 3 el 42,11% de colaboradores están parcialmente de acuerdo, 26,32% están completamente de acuerdo, 21,05% no están de acuerdo y el 10,53% están basicamente de acuerdo de un indicativo de valor que tiene el trabajador para la empresa. Este dato nos muestra que la mayoría de personas están parcialmente de acuerdo a tener un sueldo alto ya que es un claro indicativo para el trabajador de la empresa.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Autorrealización

TABLA N° 4

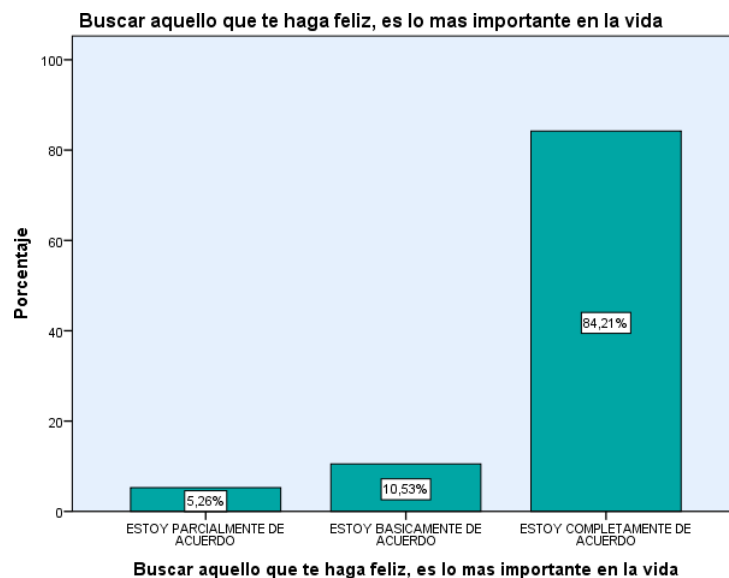
Buscar aquello que te haga feliz, es lo mas importante en la vida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	15,8
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	16	22,9	84,2	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 4



FUENTE: Tabla N° 4

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 4 el 84,21% de colaboradores están completamente de acuerdo de tener un empleo estable, 10,53% están basicamente de acuerdo y 5,26% están parcialmente de acuerdo. Este dato nos muestra que siempre los colaboradores busquen su felicidad y este factor es importante para poder desempeñarse de la mejor manera.

Dimensión II: Extrínseca
Indicador: Seguridad

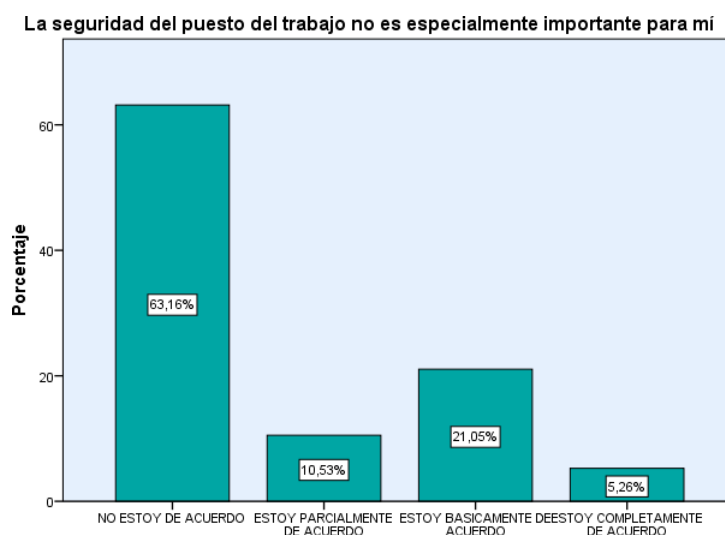
TABLA N° 5

La seguridad del puesto del trabajo no es especialmente importante para mí				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	12	17,1	63,2	63,2
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	73,7
Válidos ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	94,7
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 5



FUENTE: Tabla N° 5

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 5 el 63,16% de colaboradores no están de acuerdo a la seguridad del puesto del trabajo, 21,05% están básicamente de acuerdo, 10,53% están parcialmente de acuerdo y el 5,26% son personas que están completamente de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayoría de personas no están de acuerdo a la seguridad que les pueda brindar la empresa.

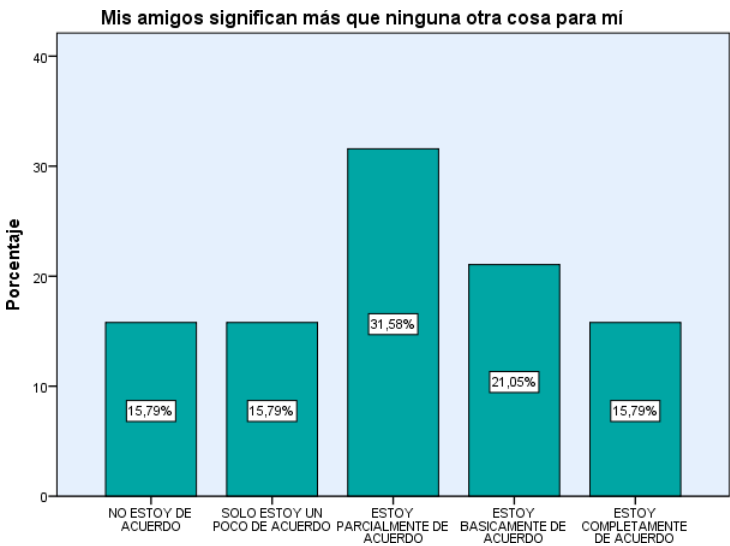
Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Sociales

TABLA N° 6

Mis amigos significan más que ninguna otra cosa para mí				
	Frecuen cia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO ESTOY DE ACUERDO	3	4,3	15,8
	SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	3	4,3	31,6
	ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	6	8,6	63,2
	ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	4	5,7	84,2
	ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	4,3	100,0
	Total	19	27,1	100,0

FUENTE: Encuesta 2019
ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 6



FUENTE: Tabla N° 6
ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 6 el 31,58% de colaboradores están parcialmente de acuerdo que sus amigos significan más que ninguna otra cosa para mí, 21,05% están basicamente de acuerdo, 15,79% están completamente de acuerdo, 15,79% solo están un poco de acuerdo y 15,79% no esta de acuerdo. Este dato nos muestra que los trabajadores tienen en su vida otra cosa más importante que sus compañeros.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Estima

TABLA N° 7

La mayor parte de las personas creen que son capaces de lo que realmente son

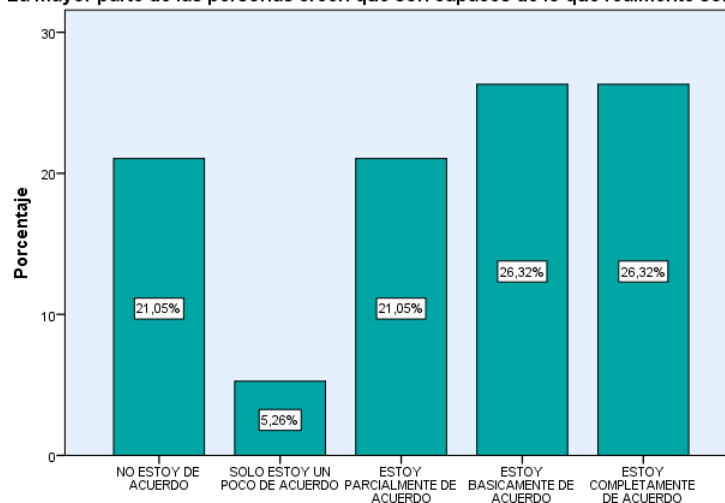
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	4	5,7	21,1	21,1
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	1	1,4	5,3	26,3
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	47,4
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	73,7
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 7

La mayor parte de las personas creen que son capaces de lo que realmente son



FUENTE: Tabla N° 7

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 7 el 26,32% de colaboradores están básicamente y completamente de acuerdo que la mayor parte de las personas son capaces de lo que realmente son, 21,05% están parcialmente de acuerdo, 21,05% no están de acuerdo, 05,26% solo están un poco de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayor parte de las personas están básicamente y completamente de acuerdo que la mayor parte de las personas son capaces de lo que realmente son.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Autorrealización

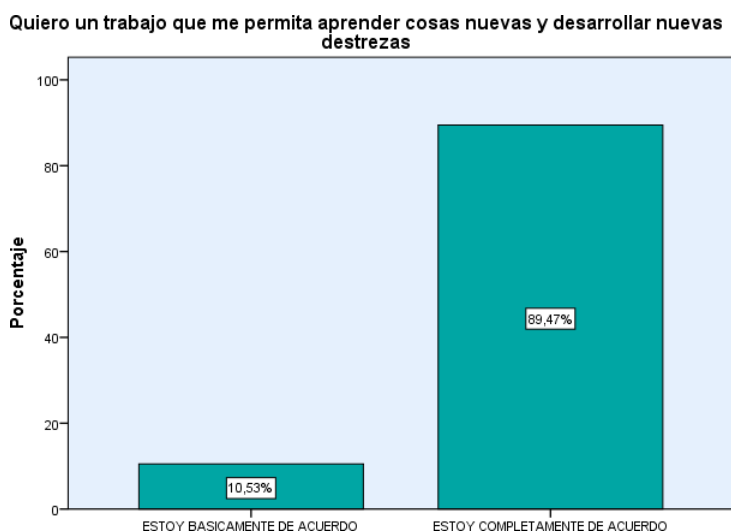
TABLA N° 8

Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	10,5
Válidos ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	17	24,3	89,5	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 8



FUENTE: Tabla N° 8

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 8 el 89,47% de colaboradores están completamente de acuerdo que desean un trabajo que permita aprender cosas nuevas para destrezar, y 10,53% están básicamente de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayor parte de los colaboradores siempre buscan aprender novedosas cosas y aprender más en cada labor que cuente en la empresa.

Dimensión II: Extrínseca
Indicador: Seguridad

TABLA N° 9

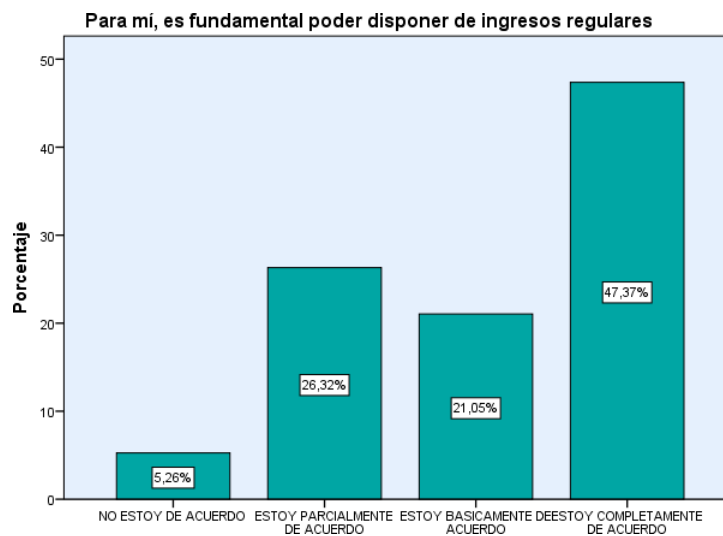
Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	31,6
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	52,6
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	12,9	47,4	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 9



FUENTE: Tabla N° 9

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 9 el 47,37% de colaboradores están completamente de acuerdo que es fundamental poder disponer ingresos regulares, 26,32% están parcialmente de acuerdo, 21,05% están basicamente de acuerdo, 5,26% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayor parte de los colaboradores desean recibir un ingreso que le permita mantenerse un buen estado económico.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Sociales

TABLA N° 10

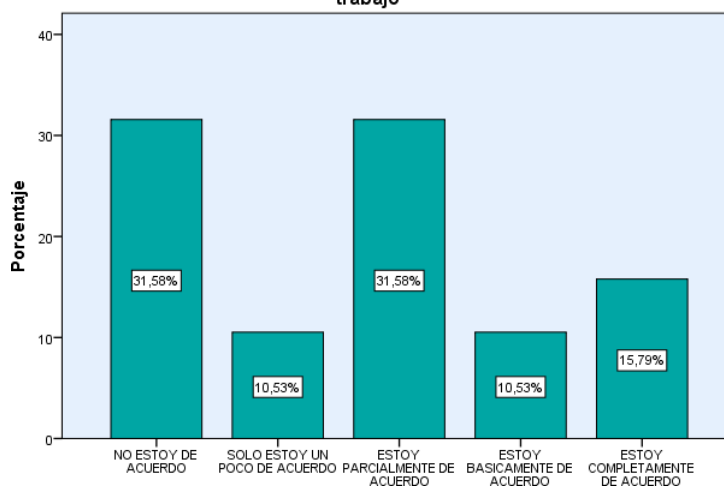
Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	6	8,6	31,6	31,6
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	2	2,9	10,5	42,1
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	6	8,6	31,6	73,7
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	84,2
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	4,3	15,8	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 10

Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo



FUENTE: Tabla N° 10

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 10 el 15,79% de colaboradores opinan que es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo, 31,58% están parcialmente de acuerdo, 10,53% están basicamente de acuerdo y el 31,58% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que los colaboradores prefieren tener esa relación de compañerismo para poder trabajar de manera mas agradable y cumplir con las metas propuestas por la empresa.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Estima

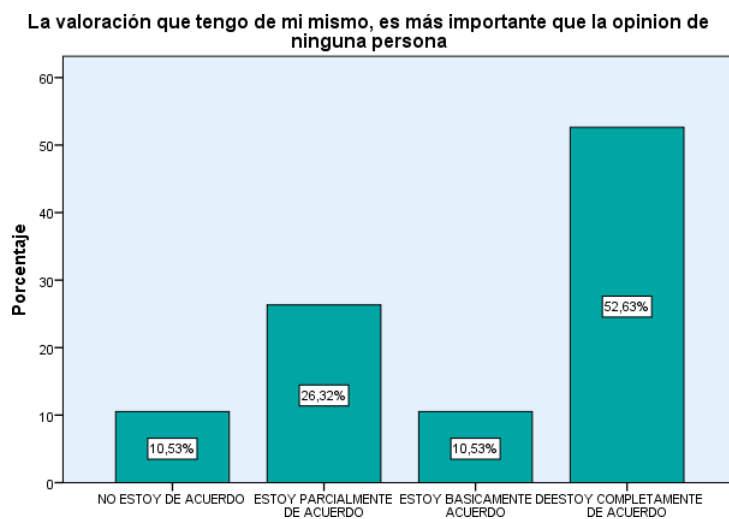
TABLA N° 11

La valoración que tengo de mi mismo, es más importante que la opinion de ninguna persona				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	2	2,9	10,5	10,5
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	36,8
Válidos ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	47,4
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	14,3	52,6	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 11



FUENTE: Tabla N° 11

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N° 11 el 52,63% de los colaboradores están completamente de acuerdo que es importante la valoración de uno mismo y que es mas importante que la opinion de ninguna persona, 26,32% están parcialmente de acuerdo, 10,53% están basicamente de acuerdo, 10,53% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayor parte de las colaboradoras cuentan con una autoestima alto y que no toma mucho encuentra de lo que las personas puedan opinar.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Autorrealización

TABLA N° 12

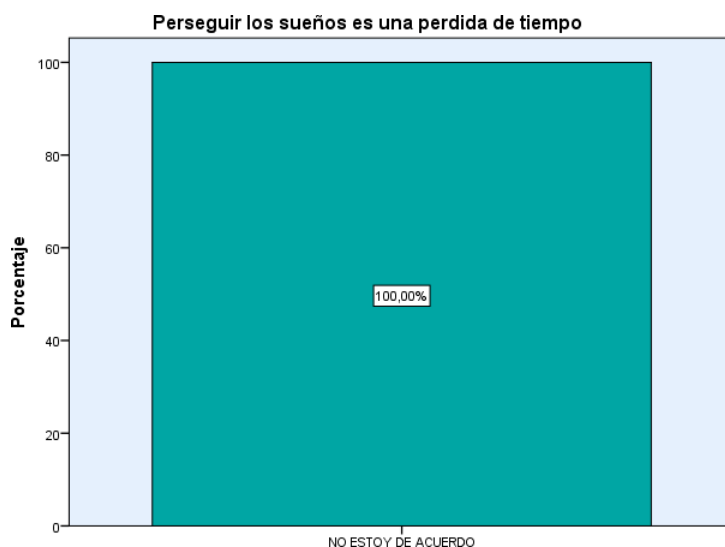
Perseguir los sueños es una perdida de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO ESTOY DE ACUERDO	19	27,1	100,0	100,0
	Total	19	100,0		

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 12



FUENTE: Tabla N° 12

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°12 el 100,00% de los colaboradores que no están de acuerdo que es una perdida de tiempo perseguir sus sueños. Este dato nos muestra que los colaboradores siempre quieren cumplir sus sueños que tienen y se proponen a realizarlo.

Dimensión II: Extrínseca
Indicador: Seguridad

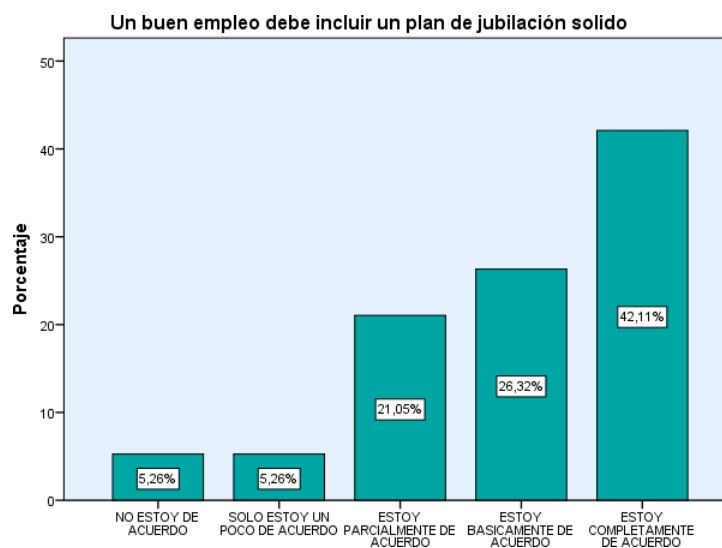
TABLA N° 13

Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación solido				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	1	1,4	5,3	10,5
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	31,6
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	57,9
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	8	11,4	42,1	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 13



FUENTE: Tabla N° 13

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°13 el 42,11% de los colaboradores están completamente de acuerdo de que un empleo debe incluir un plan de jubilación solido, 26,32% están basicamente de acuerdo, 21,05% están parcialmente de acuerdo, 5,26% están un poco de acuerdo y 5,26% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que siempre los colaboradores buscan una jubilación solida para estar mas seguro y estar sin preocupaciones.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Sociales

TABLA N° 14

Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o con compañeros de trabajo

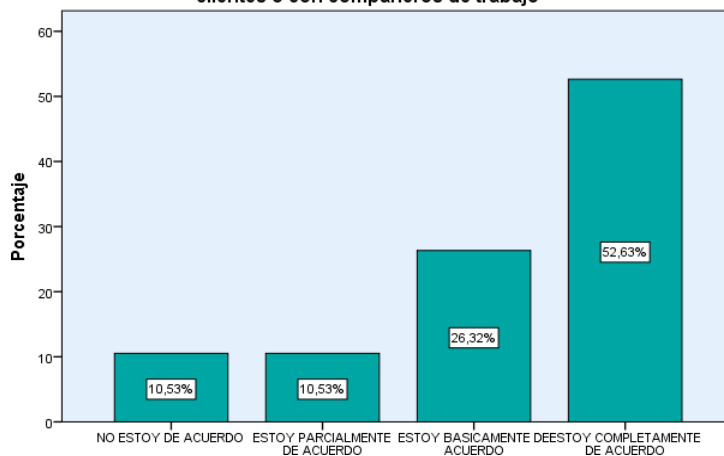
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO ESTOY DE ACUERDO	2	2,9	10,5	10,5
	ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	2	2,9	10,5	21,1
	ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	47,4
	ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	14,3	52,6	100,0
	Total	19	27,1	100,0	
Perdidos	Sistema	51	72,9		
	Total	70	100,0		

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 14

Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o con compañeros de trabajo



FUENTE: Tabla N° 14

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°14 el 52,63% de los colaboradores están completamente de acuerdo que prefieren claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o con compañeros de trabajo, 26,32% están basicamente de acuerdo, 10,53% están parcialmente de acuerdo, y 10,53% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayor parte de los colaboradores prefieren tener un trabajo que cuente estar más en contacto con clientes, brindandole servicio.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Estima

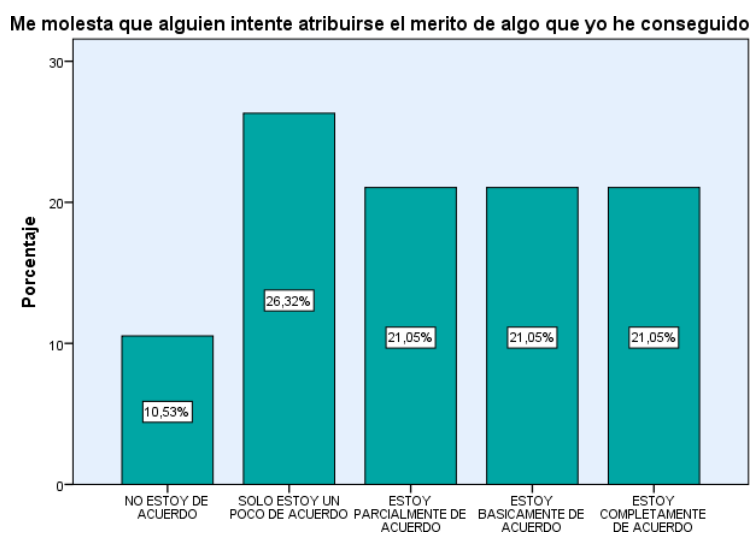
TABLA N° 15

Me molesta que alguien intente atribuirse el merito de algo que yo he conseguido				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	2	2,9	10,5	10,5
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	5	7,1	26,3	36,8
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	57,9
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	78,9
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 15



FUENTE: Tabla N° 15

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°15 el 26,32% de los colaboradores están un poco de acuerdo al intentarse atribuirse el merito de algo ya conseguido, 21,05% están parcialmente, basicamente y completamente de acuerdo, y 10,53% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que los colaboradores no toman mucho en cuenta si alguien se le otorga el merito por su apoyo en la empresa.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Autorrealización

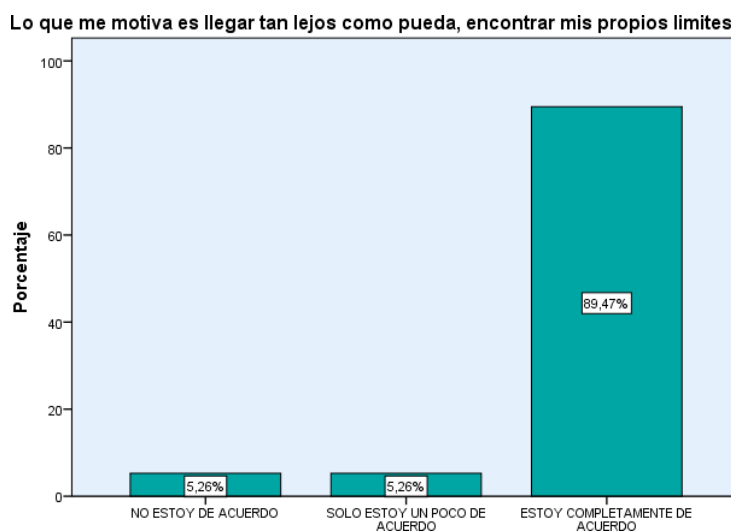
TABLA N° 16

Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios limites				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	1	1,4	5,3	10,5
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	17	24,3	89,5	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 16



FUENTE: Tabla N° 16

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°16 el 89,47% de los colaboradores están completamente de acuerdo al motivarse de llegar tan lejos como pueda y encontrar sus propios limites, 5,26% están un poco de acuerdo y 5,26% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que los colaboradores siempre quieren tener otros cargos para sentirse motivados y que siempre pueden llegar lejos.

Dimensión II: Extrínseca
Indicador: Seguridad

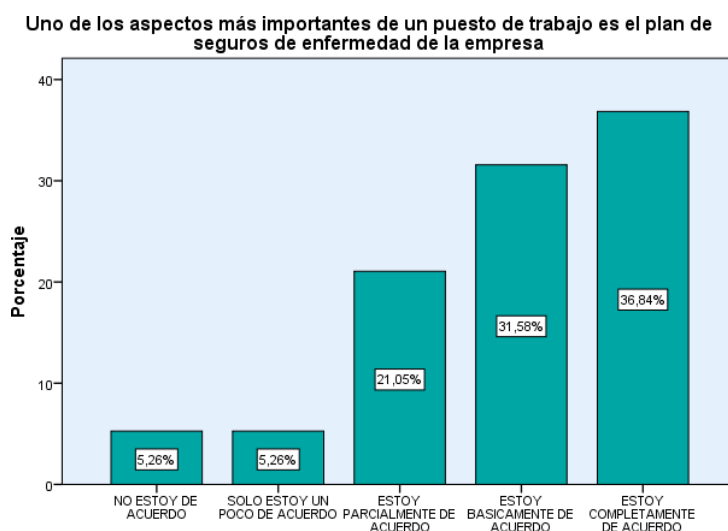
TABLA N° 17

Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	1	1,4	5,3	10,5
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	31,6
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	6	8,6	31,6	63,2
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	7	10,0	36,8	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019
ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 17



FUENTE: Tabla N° 17
ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°17 el 36,84% de los colaboradores están completamente de acuerdo a los aspectos mas importantes de un puesto de trabajo ya que es un plan de seguros de la empresa, 31,58% están basicamente de acuerdo, 21,05% están parcialmente de acuerdo, 5,26% están un poco de acuerdo y 5,26% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que es importante contar con seguro de enfermedades para cualquier cosa que puedan tener y poder hacer uso de ello.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Sociales

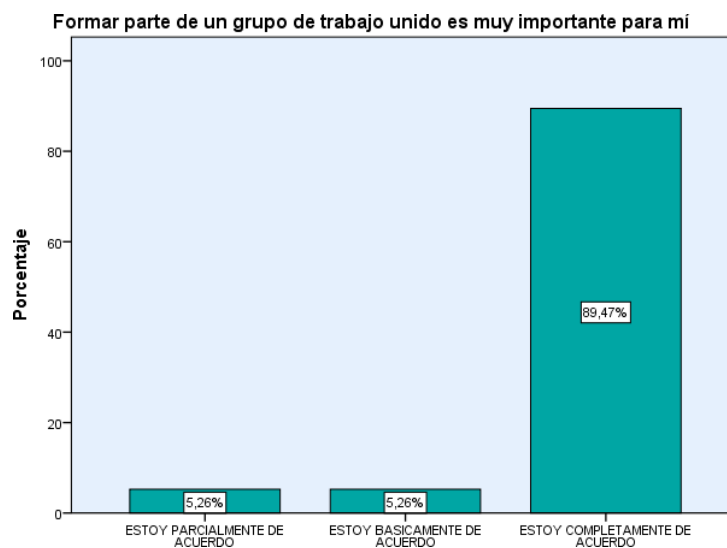
TABLA N° 18

Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	10,5
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	17	24,3	89,5	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019
ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 18



FUENTE: Tabla N° 18
ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°18 el 89,47% de los colaborados están completamente de acuerdo en formar parte de un grupo de trabajo unido ya que es importante para uno mismo, 5,26% están basicamente de acuerdo, 5,26% están parcialmente de acuerdo. Este dato nos muestra que los colaboradores siempre buscan que exista compañerismo y poder trabajar de manera conjunta ya que esto hace que ambiente sea agradable.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Estima

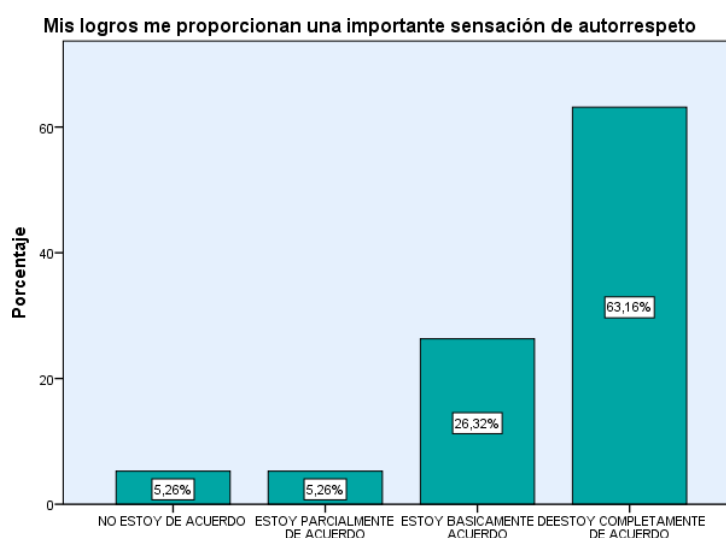
TABLA N° 19

Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	1	1,4	5,3	5,3
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	10,5
Válidos ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	5	7,1	26,3	36,8
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	12	17,1	63,2	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 19



FUENTE: Tabla N° 19

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°19 el 63,16% de los colaboradores están completamente de acuerdo en que los logros proporcionan una importante sensación de autorrespeto, 26,32% están basicamente de acuerdo, 5,26% están parcialmente de acuerdo y 5,26% no están de acuerdo. Este dato nos muestra que los logros que cada colaborador obtiene, es un beneficio para ellos y por tanto para la empresa también.

Dimensión I: Intrínseca
Indicador: Autorrealización

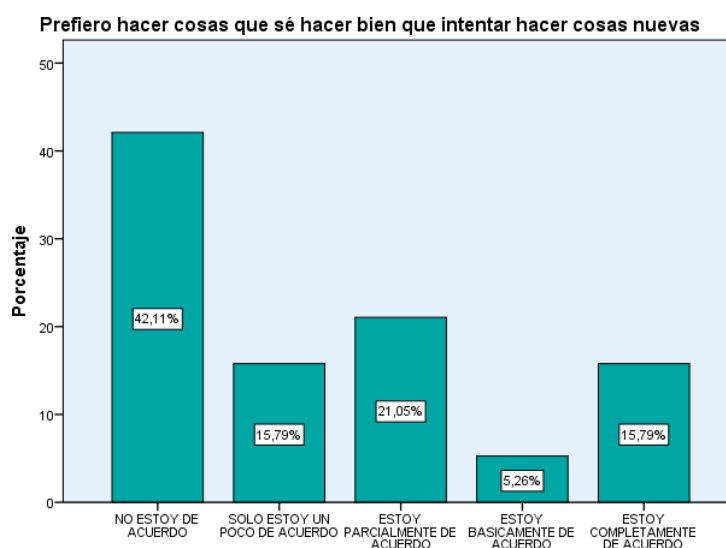
TABLA N° 20

Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NO ESTOY DE ACUERDO	8	11,4	42,1	42,1
SOLO ESTOY UN POCO DE ACUERDO	3	4,3	15,8	57,9
ESTOY PARCIALMENTE DE ACUERDO	4	5,7	21,1	78,9
ESTOY BASICAMENTE DE ACUERDO	1	1,4	5,3	84,2
ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO	3	4,3	15,8	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 20



FUENTE: Tabla N° 20

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°20 el 42,11% de los colaboradores no están acuerdo y que prefieren hacer cosas que saben hacer bien que intentar hacer cosas nuevas, 21,05% están parcialmente de acuerdo, 15,79% están completamente de acuerdo, y 5,26% están básicamente de acuerdo. Este dato nos muestra que los colaboradores prefieren realizar cosas que saben realizar y que poco a poco pueden adaptarse a realizar cosas nuevas.

Procesamiento de datos por variable

TABLA N° 21

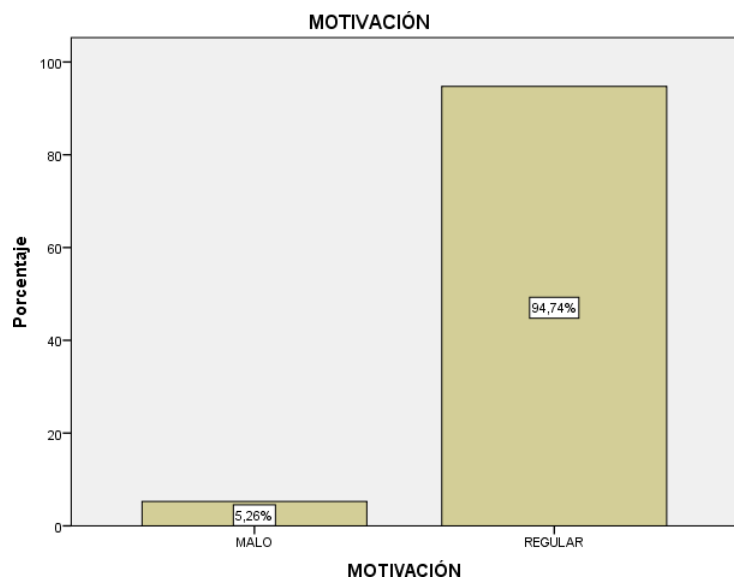
MOTIVACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	1,4	5,3	5,3
Válidos REGULAR	18	25,7	94,7	100,0
Total	19	27,1	100,0	

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 21



FUENTE: Tabla N° 21

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°21 la reacción de la variable independiente la Motivación el 5,26% es malo y el 94,74% es regular. Estos datos hicieron concluir que los colaboradores no se encuentran motivados al 100% por parte de la empresa, por motivo que no se enfocan en ello, perjudicando al momento de la atención al cliente y en cumplir con las metas propuesta por la empresa.

Procesamiento de datos por dimensión

TABLA N° 22

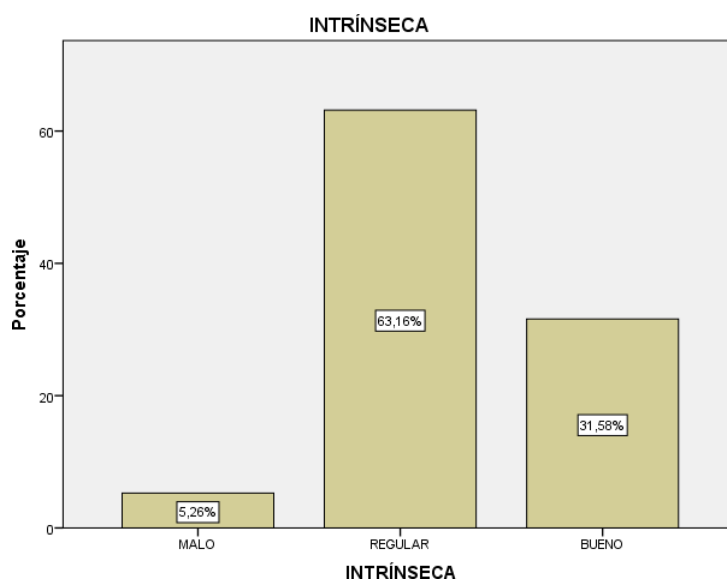
INTRÍNSECA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	1	1,4	5,3	5,3
	REGULAR	12	17,1	63,2	68,4
	BUENO	6	8,6	31,6	100,0
	Total	19	27,1	100,0	
Perdidos	Sistema	51	72,9		
Total		70	100,0		

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 22



FUENTE: Tabla N° 22

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°22 la reacción de la variable independiente la Motivación sobre la dimension I el 5,26% es malo, el 63,16% es regular y el 31,58% es Buena. Estos datos hicieron concluir que la dimension Intrínseca donde se encuentran como indicador la autorrealización, estima y sociales están manera regular por parte de los colaboradores.

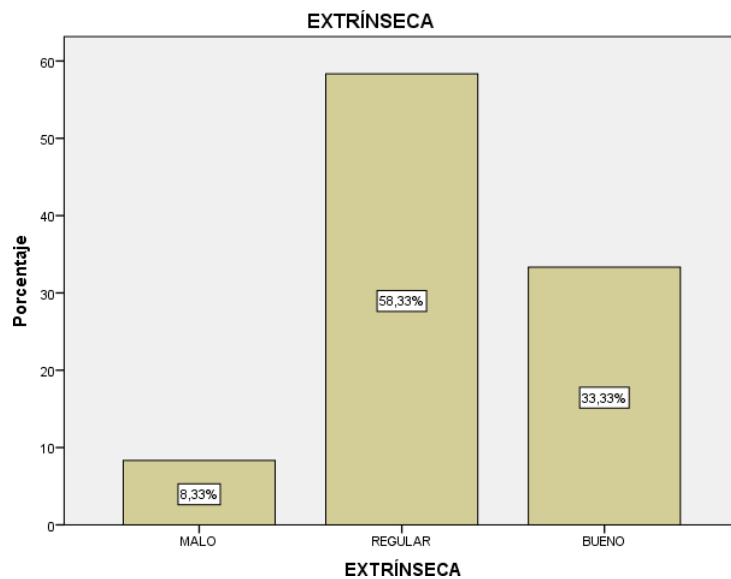
TABLA N° 23

EXTRÍNSECA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	1	1,4	8,3	8,3
	REGULAR	7	10,0	58,3	66,7
	BUENO	4	5,7	33,3	100,0
	Total	12	17,1	100,0	
Perdidos	Sistema	58	82,9		
Total		70	100,0		

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 23



FUENTE: Tabla N° 23

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°23 la reacción de la variable independiente la Motivación sobre la dimension II el 8,33% es malo, el 58,33% es regular y el 33,33% es Buena. Estos datos hicieron concluir que la dimension Extrínseca donde se encuentran como indicador la seguridad están manera regular por parte de los colaboradores.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Dimensión I: Calidad Laboral

Indicador: Asistencia

TABLA N° 24

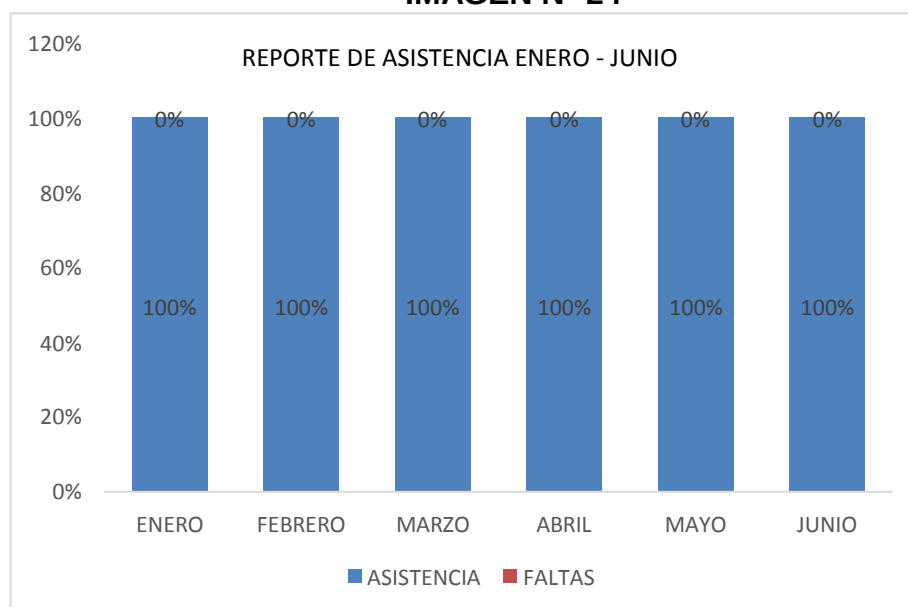
REPORTE DE ASISTENCIA ENERO - JUNIO

N° 19 TRABAJADORES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ASISTENCIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FALTAS	0%	0%	0%	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FUENTE: Registro Documentario

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 24



FUENTE: Tabla N° 24

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la table N°24 durante los meses de enero hasta junio, el 100% de los colaboradores siempre asistieron sus horas programadas por la empresa. Demostrando que los colaboradores son responsables de cumplir con el horario establecido por la empresa.

Dimensión I: Calidad Laboral

Indicador: Atención al Cliente

TABLA N° 25

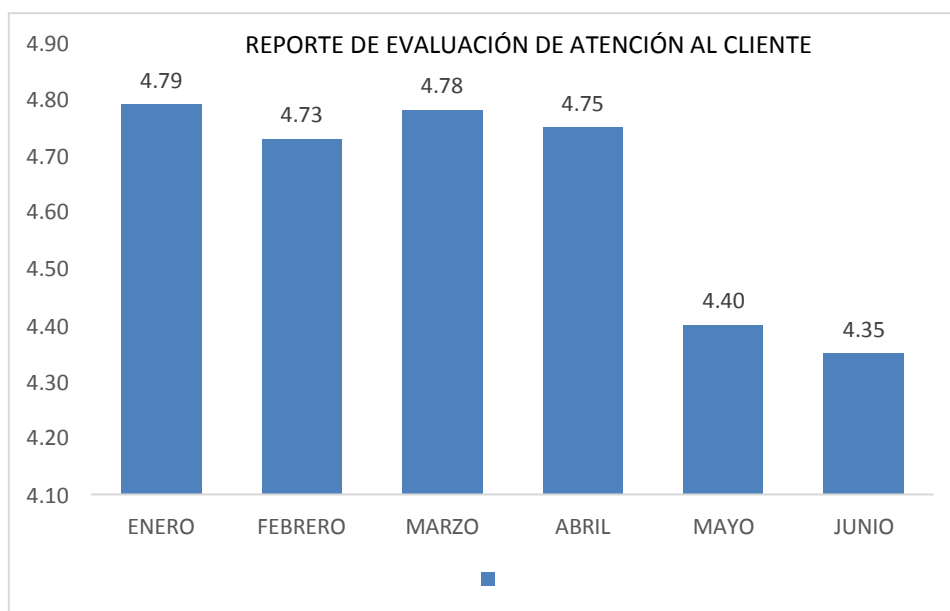
REPORTE DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

EVALUACIÓN AL 5	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
	4.79	4.73	4.78	4.75	4.40	4.35

FUENTE: Registro Documentario

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 25



FUENTE: Tabla N° 25

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°25 durante el mes de enero con 4.79 tuvo como calificación de Atención al cliente, en el mes de febrero con 4.73, el mes de marzo 4.78, el mes de abril con 4.75, el mes de mayo con 4.40 y el mes de junio con 4.35 basándose como evaluación maxina de 5.

Dimensión II: Compromiso Laboral

Indicador: Cumplimiento de metas

TABLA N° 26

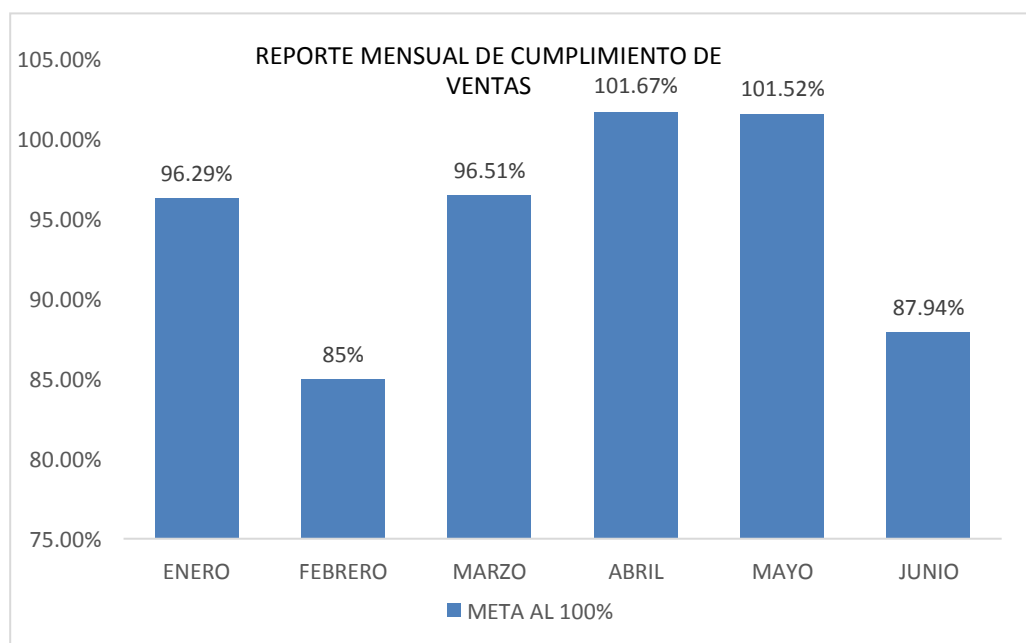
REPORTE MENSUAL DE CUMPLIMIENTO DE VENTAS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
META AL 100%	96.29%	85%	96.51%	101.67%	101.52%	87.94%

FUENTE: Registro Documentario

ELABORACIÓN: Propia

IMAGEN N° 26



FUENTE: Tabla N° 26

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como observamos en la tabla N°26 sobre los reportes de venta, mensualmente durante el mes de enero con 96.29%, en el mes de febrero con 85%, el mes de marzo 96.51%, el mes de abril con 101.67%, el mes de mayo con 101.52% y el mes de junio con 87.94%. Demostrando que en ultimo mes se obtuvo menos porcentaje próxima a la meta, que las demás; no obstante, los resultados como sede Huánuco se mantienen cerca a las metas de ventas que son variables mensualmente.

4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Contrastación de Hipótesis General

H1 Si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

TABLA N° 27
Motivación / Desempeño Laboral

			V.I	V.D
Motivación	V.I	Coefficiente de Correlación	1	,481
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
Desempeño Laboral	V.D	Coefficiente de Correlación	,481	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,481 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la motivación sí incide en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

Contrastación de Hipótesis Específicos:

Hipótesis Específica I:

TABLA N° 28
Intrínseca / Desempeño Laboral

			D1	V.D
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de Correlación	1	,465
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
	V.D	Coefficiente de Correlación	,465	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,465 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, intrínseca de la motivación sí incide en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

Hipótesis Específica II:

TABLA N° 29

Extrínseca / Desempeño Laboral

			D2	V.D
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de Correlación	1	,269
		Sig. (bilateral)		,000
		N	210	210
	V.D	Coeficiente de Correlación	,269	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	210	210

FUENTE: Encuesta 2019

ELABORACIÓN: Propia

INTERPRETACIÓN:

Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,269 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, extrínseca de la motivación no incide de manera regular en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados

En este capítulo se realizó la contrastación de los resultados obtenidos en la investigación con los antecedentes, el marco teórico y las hipótesis demostrar la relación entre la variable LA MOTIVACIÓN y la variable DESEMPEÑO LABORAL en la empresa Sociedad Happyland Peru S.A., Huanuco – 2019 I.

5.1.1. Con relación a los antecedentes

Enríquez (2014) en su trabajo de tesis “**Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México**”

– México. En la que concluye, que se encontró una relación lineal positiva y significativa en grado fuerte entre el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México, Los resultados de la investigación mostraron que existe una influencia significativa del grado de motivación en el nivel de desempeño según varios aspectos demográficos como la edad, género, antigüedad; de acuerdo a los resultados de la investigación se pudo comprobar que no importa el género, la edad y la antigüedad, los empleados se ubican en un nivel de desempeño muy bueno a excelente; los resultados que se arrojaron para esta variable demográfica evaluada, fue que tanto hombres como mujeres se autoevaluaron en forma similar: pueden trabajar sin supervisión continua, se comunican con el público en general con respeto, aplican los procedimientos establecidos por el departamento, utilizan eficientemente el área de trabajo, tratan al público con amabilidad, cumplen con las políticas de la institución y realizan el trabajo con agrado.

A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio:

Analizando la Tabla N°26 sobre la meta de reportes de venta,

mensualmente se observó que durante el mes de enero se cumplió con el 96.29% de la meta, en el mes de febrero con 85%, el mes de marzo 96.5%, el mes de abril con 101.67%, el mes de mayo con 101.52% y el mes de junio con 87.94%. Demostrando que en último mes se obtuvo menos porcentaje próxima a la meta, que las demás; no obstante, los resultados como sede Huanuco se mantienen cerca a las metas de ventas que son variables mensualmente.

5.1.2. Con relación al marco teórico

De los aportes teóricos se citan aportes de diversos autores para ser contrastados con los respectivos resultados obtenidos la investigación.

De acuerdo con Robbins (1999), la motivación es la aspiración de hacer mucho esfuerzo por conseguir las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por lograr cualquier meta, nos centramos en metas organizacionales a fin de manifestar nuestro interés primordial por el comportamiento conexas con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Como observamos en la tabla N°19 el 63,16% de los colaboradores están completamente de acuerdo en que los logros proporcionan una importante sensación de autorrespeto, 26,32% están básicamente de acuerdo, 5,26% están parcialmente de acuerdo y 5,26% no están de acuerdo. Esto nos hizo llegar a la conclusión que los logros que cada colaborador obtiene, es un beneficio para ellos y por tanto para la empresa también.

5.1.3. Con relación a la hipótesis general: Si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa

De los resultados obtenidos en la investigación podemos apreciar en la tabla N° 27, como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,481 que se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la motivación sí incide en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I. Así mismo
BUENO MALO REGULAR

De acuerdo a Gonzáles (2008), la motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia, lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su desempeño.

5.1.4. Con relación a la hipótesis específica 1

HE₁: Si existe una relación significativa entre la dimensión intrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I. De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación en la tabla N° 28 tiene un valor de 0,465 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, intrínseca de la motivación sí incide en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

Para Maslow (1943), la motivación intrínseca es la que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores porque a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, el proceso mismo de realizarlo (autonomía, oportunidades para poner en práctica los conocimientos y habilidades que se tienen), el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social

que reporta y el desarrollo personal que conlleva. Por lo tanto, podemos decir que la motivación intrínseca se da en las personas cuando se orientan a la satisfacción de las necesidades superiores. Dentro de la clasificación de la pirámide de Maslow llegan a ser las tres últimas de esta: necesidades sociales, de estima y de autorrealización.

5.1.5. Con relación a la hipótesis específica 2:

HE₂: Si existe una relación significativa entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I. De los resultados se obtuvo que el coeficiente de correlación en la tabla N° 29 tiene un valor de 0,269 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, extrínseca de la motivación no incide de manera regular en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.

Maslow (1943) La motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: la fisiológicas y las de seguridad. Se denominan extrínseca porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas (monetarias o en especie), o las características del contrato laboral (fijo, eventual, etc.).

CONCLUSIONES

- Mediante la investigación ejecutada se atestigua que la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú

S.A. – Huánuco, 2019-I, es de 0,481 de correlación de Spearman encontrándose en la TABLA N°27, es por ello que se acepta la hipótesis general. Cabe recalcar que se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la motivación sí incide de manera regular en el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A.- Huánuco, 2019 – I. A la vez se demuestra que en la tabla N° 3 con respecto a la pregunta UN SUELDO ALTO ES UN CLARO INDICATIVO DE VALOR QUE TIENE EL TRABAJADOR PARA LA EMPRESA, obteniendo como resultado que el 42,11% de los colaboradores están parcialmente de acuerdo. Este dato nos muestra que la mayoría de personas se sienten motivados de trabajar con un sueldo alto, ya que es un claro indicativo para el trabajador de la empresa, siendo un factor que les motiva mas para desempeñarse mejor dentro de la empresa.

- Se examinó la relación que existe entre la Motivación Intrínseca y desempeño laboral. Es por ello que en las tabla N° 28 la correlación encontrada entre la motivación Intrínseca fue de 0,465 demostrando con una correlación moderada. Así mismo, se afirma la hipótesis específica 1; si existe una relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral en la empresa sociedad Happyland Perú S.A – Huánuco, 2019 – I. Demostrando en la tabla N° 4 sobre el indicador de autorrealización, que los colaboradores el 84,21% están de acuerdo de buscar aquello que le haga feliz, es lo más importante para poder desempeñarse de la mejor manera. En la tabla N° 7 sobre el indicador estima el 26,32% de los colaboradores están de acuerdo que son capaces de poder lograr todo lo que se propomen, mostrando todo sus cualidades y destrezas. En la tabla N° 2 sobre el indicador sociales que el 47,37% de

los colaboradores no están deacuerdo de trabajar de manera independiente, ya que no habría un trabajo con mayor eficiencia.

- Se describió la relación que existe entre la Motivación Extrínseca y desempeño laboral. Es por ello que en la tabla N° 29 la correlación encontrada entre la seguridad fue de 0,269 demostrando con una correlación baja. Así mismo, se afirma la Hipótesis específica 2; por lo tanto, si existe una relación significativa entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A – Huánuco, 2019 –I. Demostrando en la tabla N° 1 sobre el indicador seguridad que el 68,42% de los colaboradores están completamente deacuerdo a tener un empleo estable para evitar estar preocupado, siendo un factor que los colaboradores siempre buscaran en un trabajo la seguridad que le brinda la empresa para poder desempeñarse mejor y sin dificultades.

RECOMENDACIONES

- Al demostrar que efectivamente se atestigua que la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A – Huánuco, 2019 – I, como tenemos en párrafos anteriores, la empresa ha sido viable, es decir la motivación sí incide de manera regular en el desempeño laboral, es por ello se continúa aplicando esta estrategia en la empresa resulta extremadamente beneficioso, si los colaboradores siempre están motivados rendirán más porque se sienten mejor en su trabajo y lo hacen con una mayor eficacia.
- En el caso de la primera dimensión motivación intrínseca correlación encontrada fue de 0,465 teniendo un grado de correlación media. Observando así que la motivación intrínseca influye significativamente entre el desempeño laboral; en la que la empresa no debe descuidar la motivación intrínseca, teniendo siempre la opinión de los colaboradores y crear un ambiente agradable para su desempeño y conseguir en conjunto el objetivo propuesto.
- Para el caso de la segunda dimensión motivación extrínseca correlación encontrada fue de 0,269 teniendo un grado de correlación baja. Es por ello que la compañía nunca debe dejar de descuidar la seguridad que brinda a los colaboradores. En esencia todo colaborador siempre buscara trabajar en una empresa que le brinde mayor seguridad y beneficios para su desempeño labor de manera eficiente y eficaz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

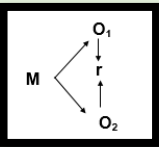
- Aamodt (2010), Psicología Industrial / Organizacional. Sexta Edición
- Adams (1968), Teoría de la equidad y justicia
- Alderfer (1969), Teoría de la existencia, relación y crecimiento (ERC)
- Armstrong (1991), A Handbook of Personnel Management Practice (4th edn)
- Bunge (1983), La Investigación Científica
- Cabello, Cruz y Majino (2017), “La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Ambo - Huánuco” – Perú.
- Chiavenato (2006), Comportamiento Organizacional. 2da Edición.
- Chirito y Raymundo (2015), "La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014" – Perú.
- Crosby (1999), Herramientas de análisis para la mejora de la calidad.
- Dallaglio, (2011), Estrategias para Motivar al Capital Humano en las Pymes.
- Deckers (2001), Motivación: Conducta y Proceso.
- Dessler y Varela (2011), Administración de Recursos Humanos.
- Díaz (2018), “Motivación y su influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del área de créditos Caritas Huánuco” – Perú.

- Enríquez (2014), "Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México" – México.
- González (2008), Psicología de la Motivación.
- Gutiérrez (2012), "Motivación y satisfacción laboral de los obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana" - Perú.
- Hernández (2006), Metodología de la Investigación – Quinta Edición.
- Hernández (2010), "la motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico de Morelos" – México.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de investigación" 6ta Edición Editorial MC Graw Hill. México. D. F.
- Herzberg (1959), Teoría de la Motivación-Higiene.
- Herzberg (2009), Gestión de Talento Humano.
- Katzenbach (2004), Trabajo en equipo.
- Koontz (2012), Administración: Una perspectiva Global.
- Locke (1968), Teoría del Establecimiento de metas y Objetivos.
- Madrigal (2009), Habilidades Directivas. 3era Edición.
- McClellan (1961), Teoría de las motivaciones sociales.
- Navarro (2006), Clima Laboral dentro de la empresa.
- Newstrom (2011), El Comportamiento Humano en el Trabajo.
- Olvera (2013), Psicología Industrial.

- Pérez y Gardey (2008), Compromiso hacia el trabajo.
- Raffino (2019), <https://concepto.de/puntualidad/#ixzz64QSF50lv>
- Reátegui (2016), “Influencia de la Motivación en el desempeño Laboral de los trabajadores de Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, Provincia de Bellavista, Región San Martín” – Perú.
- Robbins y Judge (2009), Comportamiento Organizacional
- Robbins, Stephen, Coulter (2013), Administración. 12ª Edición
- Rojas (2009), Comprensión entre los colaboradores y su desempeño.
- Ruiz, Gago, García y López (2013), Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa.
- Slocum (2009), Comportamiento Organizacional. 10ma Edición.
- Solano (2017), “Factores de Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de la Nación Sede Amarilis, Huánuco” – Perú.
- Stoner (1996), Administración. 6ta Edición.
- Sum (2015), "Motivación y desempeño laboral al personal administrativo a una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango"-Guatemala.
- Tamayo (2009), El Proceso de la Investigación Científica.
- Toyama (2016) ¿En que consiste la estabilidad laboral?
- Vroom (1964), Teoría de las expectativas.
- Yfante (2008), <https://www.gestiopolis.com/los-incentivos-y-la-motivacion-laboral/>

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
“MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SOCIEDAD HAPPYLAND PERÚ S.A. – HUÁNUCO, 2019-I”	Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.	Hipótesis General Si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.	Variable Independiente: MOTIVACION Dimensiones - Intrínseca - Extrínseca	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Diseño:  Población: La población de la presente investigación estuvo compuesta por la totalidad de 19 empleados de la empresa. Muestra: La presente muestra fue la misma cantidad que la de población. Técnicas de recolección de datos. Para evaluar la motivación se utilizó la técnica de la encuesta. Para la evaluación del desempeño laboral se utilizó el registro documental. Instrumento. El cuestionario estuvo estructurado en función a los ítems de las dos variables. Los instrumentos que se utilizó para medir son: Reporte de asistencia, reporte de evaluación de atención del cliente; y reporte mensual del cumplimiento de metas. Para la motivación se emplearon el cuestionario MbM Gestión por Motivación tercera edición, elaborado por Marshall Sashkin, Ph.D.
	Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión intrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?	Objetivos específicos Describir la relación que existe entre la dimensión intrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.	Hipótesis Específicas Si existe una relación significativa entre la dimensión intrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.	Variable Dependiente: DESEMPEÑO LABORAL Dimensiones - Calidad laboral - Compromiso laboral	
	¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I?	Conocer la relación que existe entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.	Si existe una relación significativa entre la dimensión extrínseca de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Sociedad Happyland Perú S.A. – Huánuco, 2019-I.		

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
MOTIVACION	Intrínseca	Autorrealización	- Buscar aquello que te haga feliz, es lo más importante en la vida. (Preg. 4) - Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas. (Preg. 8) - Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo. (Preg. 12) - Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios Límites. (Preg. 16) - Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. (Preg. 20)
		Estima	- Un sueldo alto es un claro indicativo de valor que tiene el trabajador para la empresa. (Preg. 3) - La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son. (Preg. 7) - La valoración que tengo de mí mismo, es más importante que la opinión de ninguna persona. (Preg.11) - Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he Conseguido (Preg. 15) - Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto. (Preg. 19)
		Sociales	- Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta. (Preg. 2) - Mis amigos significan más que ninguna otra cosa para mí. (Preg. 6) - Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo. (Preg. 10) - Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo. (Preg. 14) - Formar parte de un grupo de trabajo unido muy importante para mí. (Preg. 18)
	Extrínseca	Seguridad	- Lo más importante para mí, es tener un empleo estable. (Preg. 1) - La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí. (Preg. 5) - Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares. (Preg. 9) - Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido. (Preg. 13) - Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa. (Preg. 17)
DESEMPEÑO LABORAL	Calidad laboral	Asistencia	Reporte de asistencia
		Atencion al cliente	Reporte de evaluación de atención al cliente
	Compromiso laboral	Cumplimiento de metas	Reporte mensual de cumplimiento de metas

FUENTE: Criterio del Investigador

RESPONSABLE: Gligiana Stefani Bresciani Gutierrez.

El Cuestionario MbM dirigido a los trabajadores de SOCIEDAD HAPPYLAND PERÚ S.A. – HUÁNUCO, 2019-I”

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con un círculo la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal, de acuerdo con la siguiente clave:

C	=	Estoy C ompletamente d acuerdo
B	=	Estoy B ásicamente de acuerdo
P	=	Estoy P arcialmente de acuerdo
S	=	S olo estoy un poco de acuerdo
N	=	N o estoy de acuerdo

- | | |
|---|-----------|
| 1. Lo más importante para mí, es tener un empleo estable . | C B P S N |
| 2. Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta. | C B P S N |
| 3. Un sueldo alto es un claro indicativo de valor que tiene el trabajador para la empresa | C B P S N |
| 4. Buscar aquello que te haga feliz, es lo más importante en la vida | C B P S N |
| 5. La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí | C B P S N |
| 6. Mis amigos significan más que ninguna otra cosa para mí | C B P S N |
| 7. La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son | C B P S N |
| 8. Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas | C B P S N |
| 9. Para mí, es fundamental poder disponer de ingresos regulares | C B P S N |
| 10. Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo | C B P S N |
| 11. La valoración que tengo de mí mismo, es más importante que la opinión de ninguna persona | C B P S N |
| 12. Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo | C B P S N |
| 13. Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido | C B P S N |
| 14. Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo | C B P S N |
| 15. Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido | C B P S N |
| 16. Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites | C B P S N |
| 17. Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa | C B P S |
| 18. Formar parte de un grupo de trabajo unido muy importante para mí | C B P S N |
| 19. Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorespeto | C B P S N |
| 20. Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas. | C B P S N |

Gracias...

REGISTRO SOCUMENTARIO

ASISTENCIA DE LOS COLABORADORES

LOCAL	DNI	NOMBRE Y APELLIDO DEL TRABAJADOR	FECHA DE INGRESO	CARGO	TIPO DE CONTRATO	DÍAS LABORADOS	DÍAS DE FALTA	HORAS TRABAJADAS	FERIADO

CUMPLIMIENTO DE METAS

INFORMACIÓN DE LA VISITA	
Campaña	
N° de visita	
Local	
Fecha	
Hora	
Promedio	



Resumen de Resultados			
Momento	1° Visita	2° Visita	Promedio

Comentario General

Table referencial de resultados	
 Constructores	90.00 a 100.00
 Intermedios	50.00 a 89.99
 Alto riesgo	0.00 a 49.99

Resultados por Momentos												
Momentos	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
PROMEDIO												

EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Información de la Campaña

Campaña

Evaluador

Hora eval

Eval. aprobada

Local

Fecha eval.

Promedio eval.

Observaciones

Resultados

Area	Categoría	Empleado	Nro. Eval.	T. Eval	Parámetro	Valoración	Resultado %	Observaciones
Recepción - Atención en Caja								
Recepción - Atención en Caja								
Recepción - Atención en Caja								
Recepción - Atención en Caja								
Recepción - Atención en Caja								
Experiencia de Servicio								
Experiencia de Servicio								
Experiencia de Servicio								
Unidad de Negocio - Happy Kids								
Unidad de Negocio - Happy Kids								
Unidad de Negocio - Happy Kids								
Unidad de Negocio - Happy Kids								
Unidad de Negocio - Happy Kids								
Unidad de Negocio - Sweet / Fun Food								
Unidad de Negocio - Sweet / Fun Food								

GALERÍA FOTOGRÁFICA

