



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



“Influencia de la motivación en el desempeño

laboral de los colaboradores de la empresa

SAVI SAC de Chiclayo, 2020”

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestra
en Administración con mención en Gerencia Empresarial**

AUTORA:

Eco. Acuña Vásquez, Sandra Rocío

ASESORA:

Mg. Castañeda Vásquez, Yasmy Fiorella

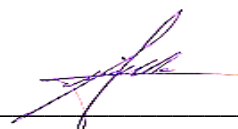
LAMBAYEQUE – PERÚ

2022

**“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los
colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020”**



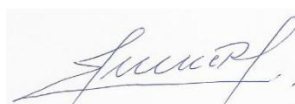
Eco. Sandra Rocío Acuña Vásquez
Autora



Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
Asesora

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado Académico de **Maestra en Administración con mención en Gerencia Empresarial**.

Aprobado por:



Dr. Elmer Américo Silva Romero
Presidente




Mg. Hipólito Macalopú Inga
Secretario



Mg. Denny John Fuentes Adrianzén
Vocal

Lambayeque, 2022

Acta de sustentación

 UNPRG UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>		Pág. 1 de 3

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 11: 05 a.m. del martes 19 de julio de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N° 519-2021-EPG, de fecha 15 de julio de 2021, conformado por:

Dr. ELMER AMÉRICO SILVA ROMERO	Presidente
Mg. HIPÓLITO MACALOPÚ INGA	Secretario
Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRIANZÉN	Vocal
Mg. YASMY FIORELLA CASTAÑEDA VÁSQUEZ	Asesora


Para evaluar el informe de tesis de la tesista SANDRA ROCÍO ACUÑA VÁSQUEZ, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL, con la tesis titulada "INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAVI SAC DE CHICLAYO, 2020".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°724-2022-EPG de fecha 11 de julio de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 30 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 16.5 puntos, equivalente a Bueno, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 11.58 a.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. ELMER AMÉRICO SILVA ROMERO
PRESIDENTE



Mg. HIPÓLITO MACALOPÚ INGA
SECRETARIO



Mg. DENNY JOHN FUENTES ADRIANZÉN
VOCAL

Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------


Declaración jurada de originalidad

Yo, **Eco. Sandra Rocío Acuña Vásquez**; investigadora principal, y **Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez**, asesora del trabajo de investigación “**Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020**”, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrara lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 19 de julio de 2022.



Eco. Sandra Rocío Acuña Vásquez
Autora



Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez
Asesora

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a:

Jehová por darme salud y bendecirme con cada logro

Mis padres por educarme en valores y ser los pilares en mi formación profesional

Mi hermana que en todo momento me brindó su apoyo incondicional y comprensión.

Agradecimiento

A la Mg. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez por su acertado asesoramiento e invaluable apoyo y dedicación en éste trabajo de investigación. Sus aportes profesionales y consejos fueron siempre útiles, muchas gracias por sus orientaciones, sus palabras de aliento, cuando más las necesité.

A la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo por ser mi alma mater y haberme permitido formarme profesionalmente en mis estudios de pregrado y posgrado.

A los docentes de los diferentes cursos, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos impartidos en aula, esa semilla que germinó en el alma y el espíritu; dónde quiera que vaya lo llevaré en mi transitar profesional.

A cada uno de los miembros que labora en la empresa SAVI SAC, quienes me brindaron su apoyo y tuvieron la completa disposición para obtener la información, permitiéndome desarrollar el presente estudio.

A mis padres, quienes estuvieron siempre a mi lado en mis horas de estudio, han sido mis mejores guías de vida y a quienes debo éste logro como una meta más conquistada.

La autora.

Índice

Acta de sustentación	iii
Declaración jurada de originalidad	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice.....	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	14
Capítulo I: Diseño teórico	17
1.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
1.1.2. Antecedentes Nacionales	18
1.1.3. Antecedentes Locales	21
1.2. Base teórica.....	22
1.2.1. La motivación	22
1.2.1.1. Definición de motivación	22
1.2.1.2. El Proceso de la motivación	23
1.2.1.3. Elementos de la motivación.....	24
1.2.1.4. Teorías de la motivación	25
1.2.1.5. Tipos de motivación.....	28
1.2.1.6 Dimensiones de la motivación.....	30
1.2.2 El Desempeño laboral.....	34
1.2.1.1. Definición de desempeño laboral.....	34
1.2.1.2. Utilidad del desempeño laboral	35
1.2.1.3. Dimensiones del desempeño laboral.....	36
1.3. Definiciones conceptuales	39
1.4. Operacionalización de variables	41
1.4.1. Identificación de variables	41
1.4.1.1. Variable independiente.....	41
1.4.1.2. Variable dependiente.....	41

1.5. Hipótesis	44
1.5.1. Hipótesis General	44
1.5.2. Hipótesis Específicas	44
Capítulo II: Métodos y materiales	45
2.1. Tipo de investigación	45
2.2. Método de investigación	46
2.3. Diseño de contrastación.....	46
2.4. Población, muestra y muestreo	47
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.5.1 Técnicas de recolección de datos	47
2.5.2 Instrumentos de recolección de datos.....	47
2.6. Procesamiento y análisis de datos.....	48
Capítulo III: Resultados	49
3.1. La motivación para el trabajo de los colaboradores en la empresa SAVI SAC. de Chiclayo.....	49
3.1.1. Nivel de la motivación para el trabajo de los colaboradores en la empresa SAVI SAC de Chiclayo	49
3.1.1.1. Resultados de los factores higiénicos.....	49
3.1.2. Resultados de los factores motivacionales	51
3.2. El desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SAVI SAC de Chiclayo	53
3.3. Nivel de influencia de la motivación para el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SAVI SAC de Chiclayo.....	54
Capítulo IV: Discusión.....	78
Conclusiones.....	83
Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	86
Anexos.....	90

Índice de Tablas

Tabla 1: Factores de Motivación según Frederick Herzberg	26
Tabla 2: Operacionalización de Variables	43
Tabla 3: Niveles de la Motivación de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo	49
Tabla 4: Niveles consolidados de los Factores Higiénicos en la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo.	51
Tabla 5: Niveles consolidados de los Factores Motivacionales en la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo.....	53
Tabla 6: Distribución del desempeño laboral en la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo.	53
Tabla 7: Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión factores higiénicos con el desempeño laboral de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020.	54
Tabla 8: Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión factores motivacionales con el desempeño laboral de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020.....	55
Tabla 9: Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020.	55
Tabla 10: Confiabilidad del Instrumento de Motivación según Alfa de Cronbach	56
Tabla 11: Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral según Alfa de Cronbach.....	56
Tabla 12: Contenido del plan de Motivación para el trabajo	60
Tabla 13: Recompensas para los colaboradores de SAVI SAC	65
Tabla 14: Estructura de un Programa de Reconocimiento	66

Índice de Figuras

Figura 1: Modelo simple del proceso de motivación.....	24
Figura 2: Jerarquía de necesidades de Maslow	27
Figura 3: Niveles de la motivación de los indicadores de los factores higiénicos en los colaboradores de la empresa SAVI SAC.....	50
Figura 4: Niveles de los indicadores de los factores motivacionales en los colaboradores de la empresa SAVI SAC.	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la motivación para el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. La investigación es de tipo cuantitativa, con diseño no experimental, transversal, de tipo correlacional. Para el recojo de la información de campo se hizo uso de la técnica de la encuesta y cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual se aplicó a los colaboradores de dicha empresa. Los resultados indican que el nivel de la motivación para el trabajo de los colaboradores es alto, el nivel de desempeño laboral de los colaboradores es alto. El nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores es moderado (0.577 según el coeficiente Rho de Spearman). Se comprobó que la motivación influye directa y positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Se elaboró una propuesta de un plan de motivación para el trabajo de los colaboradores de la empresa SAVI SAC, describiendo cada uno de sus componentes específicos.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, factores higiénicos, factores motivacionales.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of influence of motivation for work on the work performance of the employees of the company SAVI SAC of Chiclayo. The research is quantitative, with a non-experimental, cross-sectional, correlational type design. For the collection of field information, the survey technique was used and the instrument used was the questionnaire, which was applied to the collaborators of said company. The results indicate that the level of motivation for the work of the collaborators is high, the level of work performance of the collaborators is high. The level of influence of motivation on the work performance of employees is moderate (0.577 according to Spearman's Rho coefficient). It was found that motivation directly and positively influences the work performance of employees. A proposal for a motivation plan for the work of the collaborators of the company SAVI SAC was elaborated, describing each of its specific components.

Keywords: Motivation, job performance, hygiene factors, motivational factors.

Introducción

Toda acción que realiza el hombre proviene de un objetivo propuesto, el mismo que procede de la motivación personal. Sin embargo, los estímulos varían de una persona a otra, dado que cada individuo percibe de distinta manera el entorno y sus necesidades motivacionales; es decir, que dos miembros que laboran en una empresa y que tienen el mismo nivel jerárquico, pueden tener distintas percepciones sobre las actividades que ejecutan y a su vez pueden tener diferentes formas de motivarse. Donde “el impulso a realizar una determinada acción puede ser generado por un estímulo del ambiente externo o puede ser provocado interiormente por los procesos mentales del individuo” (Chiavenato, 2009, p.236).

Un factor que hoy en día las empresas deben considerar en la dinámica socio laboral, es la motivación, ya que ésta resulta ser un aspecto elemental para conseguir los objetivos trazados, a la vez obtener un crecimiento sostenible y ser referente como una buena opción en el mercado laboral. Si bien, Robbins, S. (2017), define la motivación como un proceso en el cual el cumplimiento de un objetivo viene determinado por la intensidad, el direccionamiento, la persistencia y el esfuerzo que haga la persona para lograrlo. Por consiguiente, cada persona se puede motivar para satisfacer las necesidades que consideren significativas y a la vez conseguir los objetivos empresariales.

En una empresa los colaboradores que tienden a sentirse motivados, obtienen un mejor desempeño laboral. El avance y desarrollo de nuevas tecnologías, el incremento de profesionales y la competitividad laboral, la globalización y los permanentes cambios en materia económica en todo el mundo ha incidido en las condiciones laborales viéndose afectada. Gallup en su estudio encontró que solo un 15 % de trabajadores se siente entusiasmado por el futuro de las empresas donde laboran, datos que muestran la

desmotivación existente en una compañía. Por otra parte, el Perú no es ajeno a ésta realidad, observándose un alto índice de rotación laboral en América Latina, con un 20 % en promedio, de acuerdo a un reporte de Price Waterhouse Coopers (en adelante P w C). A partir del 2019, los responsables de cada área en las empresas han comenzado a diseñar nuevas estrategias para motivar al personal y hacer que se sientan comprometidos con todos los proyectos y planes que tenga la empresa (Universidad ESAN, 2019).

Hay que señalar que un aspecto de suma importancia a la hora de aceptar un puesto laboral son los sueldos (27%), seguido de un buen clima laboral (23%), tener todos los beneficios de un trabajador formal (22%), contar con línea de carrera (19%) y por último incentivos como flexibilidad en los horarios (9%) (Agencia Andina, 2018).

Por ello, se debe mejorar las condiciones laborales relacionadas con las remuneraciones y los beneficios, contribuyendo a satisfacer las necesidades básicas y contribuir al progreso de la calidad de vida de los colaboradores y por ende tendrán un mejor desempeño laboral. Según el “Banco de Desarrollo de América Latina” (en adelante CAF), en nuestro país la productividad únicamente es el 17% de lo que representa la productividad estadounidense; esto producto de la no formalidad peruana y al alto índice de concentración de trabajo. Por lo que ante este bajo porcentaje las compañías deben tomar acciones y evaluar el desempeño laboral de sus trabajadores en función de la productividad, eficiencia y eficacia (Universidad ESAN, 2019).

La empresa SAVI SAC de Chiclayo, se dedica a la fabricación de muebles de metal y melamine con más de diez años en el mercado. Se pudo observar que hay desmotivación en los colaboradores, asimismo el desempeño laboral de los colaboradores es insuficiente.

Ante lo descrito, se formuló el problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de influencia de la motivación para el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo?

Siendo el objetivo general: Determinar el nivel de influencia de la motivación para el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. Así mismo, la hipótesis general fue: “La motivación para el trabajo influye directa y positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo”. Las hipótesis específicas fueron: a. “Los factores higiénicos influyen directa y positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo” b. “Los factores motivacionales influyen directa y positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo.

La presente tesis ha sido estructurada en 4 capítulos: El capítulo I denominado diseño teórico, comprende los antecedentes y la base teórica. El capítulo II denominado métodos y materiales, comprende los aspectos metodológicos de la investigación. El capítulo III denominado resultados, comprende los hallazgos del trabajo de campo producto de la aplicación del cuestionario y la propuesta de un plan de motivación para el trabajo de los colaboradores de la empresa SAVI SAC. El capítulo IV denominado discusión, comprende la comparación de los hallazgos de la investigación con los de otras investigaciones similares, las conclusiones y las recomendaciones de la investigación.

Capítulo I: Diseño teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes Internacionales

Vilema, M.C. (2018) en cuyo estudio denominado: Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores, en dicho análisis de resultados determinó que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en el desempeño laboral. Desprendiéndose de estos resultados en particular la incidencia de la motivación laboral como elemento fundamental en el desempeño de los trabajadores, influyendo mayormente en la productividad, eficiencia y eficacia, puesto que el Coeficiente de Spearman se ubica sobre el 0.77.

Sum, M. (2015), en su tesis “Motivación y desempeño laboral”, estudio que se realizó en Quetzaltenango – Guatemala. Planteó como objetivo En qué medida la motivación influye en el desempeño del trabajo, es necesario resaltar que su investigación tuvo carácter correlacional y de orientación descriptiva. Empleó un cuestionario a una muestra de 34 colaboradores, dicho cuestionario estuvo conformado por 10 interrogantes en escala tipo Likert. Concluyendo que la motivación sí incide en el desempeño laboral del personal de la firma con cargos administrativos. Afirma además que la motivación se constituye como elemento esencial inmerso en el desempeño de los empleados del corporativo.

Enríquez, P. (2014), desarrolló la investigación “Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la visión en México”

para ello previamente hizo una determinación de los niveles de motivación y desempeño de los colaboradores, así como también la determinación sobre si el grado motivacional se pronostica en el desempeño de los empleados. Este estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, explicativo, correlacional, de campo y transversal, y considerando estos aspectos se aplicó una encuesta a 164 trabajadores. En los resultados obtenidos se halló que la variable independiente explica estadísticamente en un 41.4% sobre la varianza del nivel de desempeño, por lo cual se concluyó que la motivación influye de manera positiva y significativa sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Navarro, F. (2019), en su tesis “La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Padre Abad-Aguaytia”. El objetivo estuvo orientado para la determinación de la relación motivación-desempeño laboral. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario de 16 preguntas a una muestra de 39 trabajadores administrativos. Demostrando correlación estadísticamente significativa, directa y positiva con una calificación moderada entre las dos variables en cuestión con un grado de positivo moderado.

Peceros, A. (2019), en su investigación “Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, agencia Andahuaylas”. La metodología empleada estuvo orientada por el enfoque cuantitativo, además de ser de un tipo investigativo básico con bosquejo no experimental de corte transversal y de carácter correlacional, con una muestra total de 30 colaboradores (el total de la población) de la cual se

obtuvo la presencia de una correlación alta y positiva entre las dos variables, como resultado del estudio.

Ruíz, S. (2018), en su investigación desarrollada sobre el grado de influencia motivacional en el desempeño del trabajo de los empleados con cargos administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. Aplicó un cuestionario de encuesta a 47 trabajadores. Resultó que los factores motivacionales tienen influencia moderada en el desempeño laboral. De la investigación se puede destacar que la variable independiente influye en un 86.4% sobre el desempeño laboral.

Reátegui, L. (2017) en su tesis tuvo por objetivo el conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la I.E.I. Ricardo Palma N°0176. El estudio de investigación fue de tipo no experimental y de diseño correlacional. La muestra fue de 19 docentes de la I.E., a los cuales aplicó la encuesta que tuvo por instrumento a dos cuestionarios. Encontró que la motivación influye en un 34% en el desempeño laboral, con ello se justifica la existencia de una correlación media entre las dos variables de estudio. Encontrándose además que las dimensiones Salario y Beneficios, son las que más influyen en el desempeño laboral con un 40% determinándose una relación media positiva.

Castro, P (2017), llevó a cabo un estudio denominado “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016”. El objetivo fue encontrar la relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores. Empleó el método hipotético deductivo, la investigación fue cuantitativa, de diseño no

experimental, transversal. Se aplicó un cuestionario de encuesta a 102 trabajadores de la mencionada Dirección Regional. Obtuvo como resultado la existencia de una correlación directa y significativa de la motivación con el desempeño laboral, corroborando la hipótesis planteada en la investigación.

Linares, J. (2017), en su investigación “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”. Planteó como propósito determinar la relación entre motivación y desempeño laboral”, Aplicó dos cuestionarios: uno orientado a la motivación y otro para desempeño laboral a 48 colaboradores. Los resultados mostraron estadísticamente que hay una correlación significativa muy alta entre las dimensiones de la motivación tanto extrínseca e intrínseca con el desempeño laboral.

Huerta, F. (2017), con su investigación “Motivación y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash -2016”. Se planteó como objetivo establecer el grado de vinculación que existe entre motivación y desempeño en aspectos laborales de los empleados municipales. Aplicó un cuestionario de encuesta a 74 trabajadores entre nombrados y contratados. Encontró que un grupo de trabajadores tiene motivación oscilante en baja y media, además consideran que su desempeño laboral depende de la motivación, por tanto, existe correlación directa entre las dos variables de estudio. Dado que ante incrementos en el nivel motivacional tendrá aumentos significativos en el nivel de desempeño.

Paredes, E. (2016), en su tesis se planteó el objetivo de determinar el vínculo que existe entre la “motivación y el desempeño laboral” en el personal del departamento patológico del hospital N. H. U. del Agustino. El método

empleado es hipotético–deductivo, y la investigación se caracteriza por ser descriptiva, con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional; la población del estudio fue de 91 empleados y el tamaño muestral fue igual a dicha cantidad por conveniencia. Finalmente, el estudio tuvo evidencias concluyentes que indican existencia de una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, también se evidenció que hay una correspondencia significativa directa y fuerte entre la motivación y la calidad de trabajo y la iniciativa en personal. Estableciéndose una relación directa dado que, a mayores índices de motivación se prevé mejores niveles de desempeño en el trabajo.

Perea, M. (2017), en su investigación “Motivación laboral y desempeño laboral en trabajadores de Inversiones La Selva S.A. Moyobamba en el año 2016”, caracterizada por ser cuantitativa, de tipo descriptiva, correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental, tuvo una población total de 43 trabajadores y un tamaño muestra calculado por conveniencia de 30 trabajadores, a los cuales se aplicó dos encuestas: uno con orientación para la determinación del grado de motivación y el otro para vincularlo con el desempeño laboral; de este proceso resultó que existe una correspondencia estadística directa y significativa entre las dos variables en estudio.

1.1.3. Antecedentes Locales

Asenjo, E. y Bautista, E. (2018), desarrollaron un estudio en el cual su propósito fue “determinar el grado de influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo del colegio Ceibos de la ciudad de Chiclayo”, esta investigación se ejecutó bajo un enfoque de diseño causal y

de naturaleza cuantitativa utilizándose un cuestionario con escala de Likert siendo la muestra igual a la población objeto de estudio compuesta de 30 trabajadores concluyendo que la motivación sí influye en el desempeño en el centro laboral de los empleados de la institución.

Por otro lado, Burga, G. y Wiese, S. (2018), en su estudio desarrollado en conjunto denominado “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque” utilizaron el método del modelo positivista aplicado a las investigaciones cuantitativas, empleándose la técnica de la encuesta auto aplicada de “Murillo”, con un enfoque transversal y descriptivo. La población en esta investigación constituyó al tamaño muestral siendo ésta de 17 trabajadores de dicha institución; se concluyó finalmente que hay una vinculación estadísticamente explicativa de grado moderado entre las variables de estudio.

1.2. Base teórica

1.2.1. La motivación

1.2.1.1. Definición de motivación

Herzberg, F. (1959), define a la motivación como esa fuerza que mueve, que impulsa e incentiva a los colaboradores a realizar una determinada tarea, meta u objetivo con la finalidad de satisfacer necesidades personales.

Robbins y Judge (2017, p. 209) definen a la motivación como un proceso que determina la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo hacia el logro de una meta.

Chiavenato (2009, p.236) manifiesta:

El término motivación se deriva del latín “movere” que significa mover, donde la palabra motivo conduce e impulsa a la persona a tener un determinado comportamiento y a actuar de cierta manera. El impulso a realizar determinada acción es causa de un estímulo externo, generalmente que proviene del entorno, y también puede ser generado interiormente por los procesos mentales de la persona

1.2.1.2. El Proceso de la motivación

El proceso de la motivación se inicia cuando surge o se manifiesta una necesidad anterior o nueva. Al respecto Chiavenato refiere que en cada oportunidad que (re)surge una necesidad, ésta quebranta el equilibrio natural o inicial del cual se gozaba y genera un evidente desequilibrio, seguido de un estado de tensión, de no conformidad e inclusive insatisfacción, y esto desencadena un proceso que busca la reducción de la tensión creada (2009, p. 238); además, el proceso de motivación muchas veces es visto como un ciclo repetitivo.

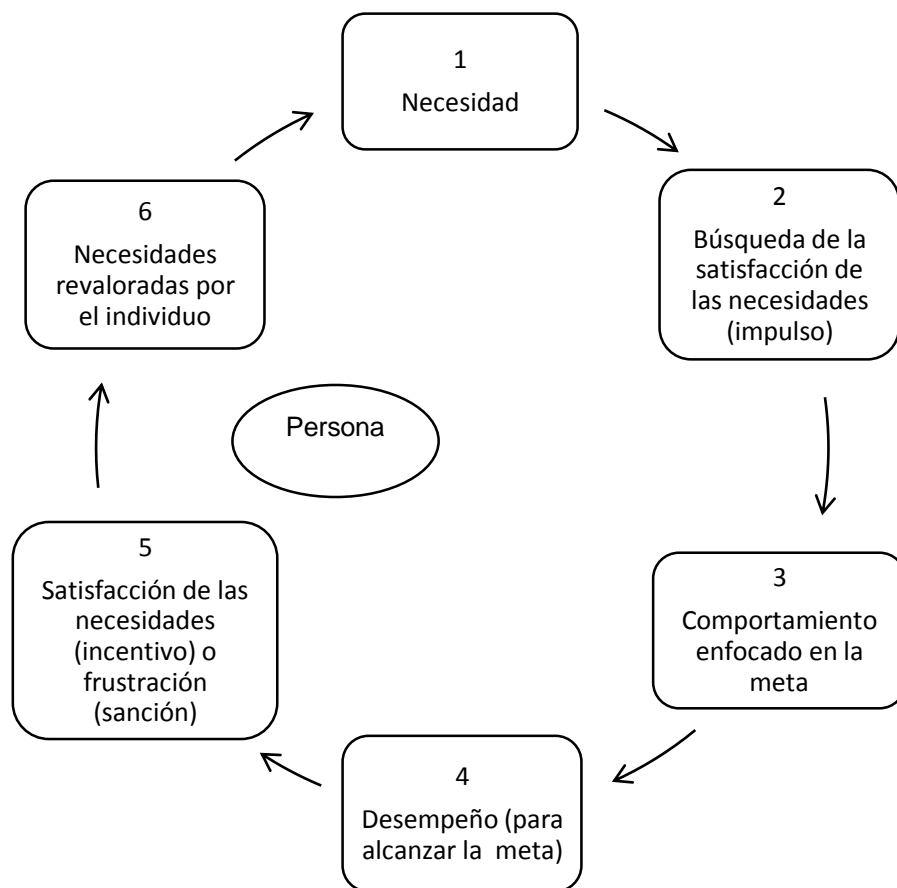


Figura 1: Modelo simple del proceso de motivación

Fuente: Chiavenato (2009).

1.2.1.3. Elementos de la motivación

Para Chiavenato (2009, p.237).

La motivación está compuesta por tres elementos interdependientes: 1. Necesidades: Aparecen o surgen cuando se presenta algún desequilibrio en el individuo, de índole fisiológico o psicológico. 2. Impulsos: Se les conoce también como “motivos” y son aquellos medios sobre los cuales se basan para asimilar las insuficiencias; este elemento forma conductas de búsqueda e indagación con el objetivo de asemejar metas o recompensas que cuando sean cumplidos, conseguirán la complacencia de las

necesidades y por ende se comprimirá la tensión causada por el desequilibrio. 3. Incentivos: Es la fase culminante del “ciclo de la motivación” y este es definido como aquello con lo que se puede alivianar una insuficiencia o la reducción de un impulso.

1.2.1.4. Teorías de la motivación

a. Teoría de los dos factores

Desarrollada por Herzberg. Conocida como teoría bifactorial

Herzberg, F. citado por Robbins, S. y Judge, T. (2017, p.211):

Bajo la proposición que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental, y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o el fracaso”, se preguntaba ¿Qué espera la gente de su trabajo? Por lo que hizo una ficha cuestionario en la que preguntaba a profesionales en ingeniería y contaduría sobre los factores que les producían mayor satisfacción y también insatisfacción en sus centros de labores. Bajo este trabajo que realizó llegó a determinar que existen factores motivacionales y de higiene.

Tabla 1:
Factores de Motivación según Frederick Herzberg

FACTORES MOTIVACIONALES (Intrínsecos o de satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (Extrínsecos o de insatisfacción)
Cómo se siente el individuo en relación a su cargo.	Cómo se siente la persona en relación a las condiciones que ofrece la empresa.
<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Reconocimiento - Responsabilidad - El trabajo en sí - Ascenso 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la organización - Remuneración - Condiciones de trabajo - Supervisión - Relaciones interpersonales

Fuente: Adaptado de Robbins y Judge (2017)

b. Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Según A. Maslow, citado por Robbins y Judge, (2017, p.210).

Las personas tienen 5 tipos de necesidades:

- 1. Fisiológicas:** Estas necesidades si no son satisfechas, sería casi imposible vivir, ejemplo: el hambre, la sed.
- 2. De seguridad:** Abarcan el cuidado y amparo contra daños corporales y también los sentimentales.
- 3. Sociales / de pertenencia.** Incluyen al afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.
- 4. De estima:** Se clasifican en:
 - a) Internas como el respeto propio y mutuo, la independencia y el logro
 - b) Externas como el estatus, la atención y el reconocimiento.

5. De autorrealización: Se caracterizan por el impulso de cada persona para lograr convertirse en lo que cada quien siente que es capaz de realizar y ser. Se toma en cuenta al crecimiento personal, el autodesarrollo potencial y la autorrealización.

Según A. Maslow, cuando cada nivel jerárquico de necesidades alcanza su plenitud o una satisfacción suficiente para el individuo, el siguiente nivel se vuelve predominante, por lo que si alguien tiene el deseo de motivar a una persona debe preconocer y entender en qué nivel se localiza ese individuo y concentrarse en satisfacer dicho nivel o los que se encuentran por encima de este.

En la figura 2 se presenta la jerarquía en forma de pirámide, que es su presentación más conocida, aunque Maslow se refirió a las necesidades sólo en términos de niveles.



Figura 2: Jerarquía de necesidades de Maslow

Fuente: Robbins y Judge (2017)

c. Teoría de las necesidades de McClelland

Mc Clelland, citado por Robbins, S y Judge, T.; desarrolla esta teoría en la que presenta al “logro, el poder y la afiliación” como la trinidad de las necesidades transcendentales que explican la motivación (2017, p.212). Estas tres necesidades se explican a continuación:

- **Necesidad de Logro.**- Estas necesidades se caracterizan por tener el impulso de sobresalir, de tener éxito respecto de un conjunto de estándares y por luchar para conseguir el éxito.
- **Necesidad de Poder.**- Necesidad de persuadir cierto comportamiento a otros de tal modo que no se lograría por ningún otro medio.
- **Necesidad de Afiliación.**- Deseo de conseguir vínculos interpersonales, amicales que hagan sentir al individuo parte de algo.

1.2.1.5. Tipos de motivación

a. Motivación intrínseca

Reátegui, indica que la motivación puede ser clasificada como “intrínseca o interna”; dado que, aparece desde el interior de un individuo. Esta cualidad es fundamental, pues es una diferencia clave que la motivación extrínseca no depende de la persona, y por el contrario, la automotivación a través de ciertos mecanismos o herramientas sí depende de cada uno (2016, p.24).

Bajo éste contexto, el mismo autor sugiere a modo de símbolo de la inteligencia emocional (IE) en la medida que para ser felices no debe haber responsabilidad de aquello sobre lo cual no se tiene dominio (sucede cuando los colaboradores pierden la motivación y se frustran porque esperan la gratitud de terceros). A la vez se puede retroalimentar la motivación mediante un proceso de “coaching” por la cual el colaborador fija su meta, esboza y perfecciona la personalización de su plan de acción e incrementa su nivel de introspección para saber cuáles son sus fortalezas (a potenciar), debilidades (a fortalecer), oportunidades (para aprovechar) y amenazas (para evitar) en la búsqueda por lograr la anhelada meta/objetivo.

b. Motivación extrínseca

La motivación “extrínseca o externa” es aquella producida por un factor ajeno al individuo. Un ejemplo contextual en el ámbito laboral son los halagos que el jefe/líder les hace a su equipo por haber realizado un buen trabajo o haberse desempeñado mejor, esto ayuda a que los colaboradores se sientan más valorados, motivados y aún más comprometidos en el cumplimiento de sus labores y funciones. Otra forma en que se manifiesta la motivación extrínseca es el factor “premio” que es una forma de compensación (Reátegui, 2016, p. 24).

1.2.1.6 Dimensiones de la motivación

a. Factores higiénicos o ambientales (Extrínsecos).

También son denominados factores de mantenimiento o insatisfactores, y son aquellos que están relacionados con el medioambiente que rodea a los individuos y como estos se desenvuelven en sus centros de labores. Entre algunos de los factores que se engloban en esta dimensión tenemos a las políticas organizacionales, los sueldos y salarios, las condiciones laborales, la supervisión y las relaciones interpersonales; todos estos enumerados se vinculan con las emociones adversas de las personas hacia su actividad laboral y el entorno donde se desempeñan.

Herzberg, citado por Linares, dijo:

Solamente los factores higiénicos han sido considerados en la motivación de los individuos; “el trabajo es una situación desagradable”, por eso para motivar a los colaboradores de una empresa y que ellos trabajen más se les puede compensar salarialmente; en tanto cuando los “factores higiénicos” son buenos y los mejores, se soslaya la no satisfacción de los trabajadores, en tanto cuando estos factores son pésimos o presentan deficiencias provocan insatisfacción (1959, p.101).

Lo anterior llevado al ámbito laboral se estaría clasificado en factores económicos (remuneraciones y prestaciones sociales), condiciones de trabajo (ambiente físico seguro), seguridad (privilegios

por el mayor tiempo al servicio del corporativo) y factores sociales (clima empresarial, relaciones interpersonales).

a.1) Políticas y administración de la empresa: En este factor se encuentran todos los escenarios en los cuales se sugiere lo (des)ordenado e (in)adecuado de la institución, su distribución organizativa, su administración, los impactos negativos y beneficios de las políticas del corporativo; entre algunos de los ejemplos que se tienen está la competencia de la firma y el direccionamiento empresarial, la transparencia de las políticas y de los sistemas de dirección. Uno de los problemas más frecuentes es aquella situación en donde la persona tiene varias vías de comunicación que cruzan entre sí, a tal punto en donde realmente no se sabe a quién responde jerárquicamente o para quien trabaja, e incluso sin saber cuál o cuáles de la(s) política(s) no se llevan a cabo en la organización, por la falta de organización, dirección y control de las labores.

a.2) Salario: En este factor se conjugan todas las formas de compensación hacia los colaboradores como los sueldos/salarios, comisiones, pagos de movilidad y/o alimentos, entre otros conceptos; y por ello se resalta el rol fundamental que tiene la compensación y más aún cuando se tiene expectativas sobre aumentos salariales.

a.3) Condiciones de trabajo: Este factor agrupa una serie de elementos propios del entorno laboral y clasifica los hechos y eventos que se relacionan directamente con el ambiente físico, algunos ejemplos son los niveles de iluminación, ruido ventilación y espacio,

así como la cantidad de trabajo, los medios, materiales, herramientas y recursos materiales disponibles para poder laborar, las condiciones de seguridad y salud ocupacional.

a.4) Supervisión: Este factor está estrechamente ligado con los hechos y eventos relacionados a las competencias y habilidades técnicas del supervisor o el que haga sus veces en la organización para delegar las diferentes responsabilidades, la capacidad de enseñanza, ayuda, dirección, disciplina, crítica y liderazgo, con la finalidad de sostener al equipo en contraste con las políticas empresariales.

a.5) Relaciones interpersonales: En este factor se destacan las situaciones e interacciones de los colaboradores al interior de la organización, con sus compañeros, amigos, subordinados, jefes de línea o superiores, independientemente de la reacción referida a las actividades puesto laboral y las historias que se enfatizan en la interacción.

b. Factores motivacionales (Intrínsecos).

Llamados también factores satisfactorios, motivacionales o intrínsecos. En esta dimensión se incluyen la realización personal, el reconocimiento, la responsabilidad, el trabajo en sí mismo, y los ascensos”; estos están relacionados con las emociones positivas de los trabajadores sobre sus labores, mismos que a su vez se vinculan con vivencias de éxitos personales, reconocimientos, y responsabilidades de la persona.

b.1) Realización personal.- Este factor hace referencia a la formación que facilite la organización y la opción de poder desarrollarse en el ámbito personal y profesional.

b.2) Reconocimiento: Este factor hace referencia directa a la compensación, sin embargo, el reconocimiento como tal incluye a los hechos, eventos y situaciones en los cuales se lleva a cabo un buen trabajo y este es reforzado o halagado por los compañeros, jefes o subordinados (según sea el caso).

b.3) Responsabilidad: Este factor se orienta por la responsabilidad sobre el trabajo de otros.

b.4) El trabajo en sí: Es la construcción de eventos propios de los colaboradores sobre el contenido real del trabajo, ya que es distinta la percepción de las actividades laborales de cada uno, y estos pueden recaer sobre aspectos positivos o negativos, como los opuestos naturales: uno lo puede considerar aburrido mientras otro lo encuentra interesante, quizás sea más variado o ser muy rutinario.

b.5) Ascenso: Este factor agrupa los escenarios en los cuales un colaborador tiene cambios positivos internos de la organización en términos de rotación y variación de cargo o status jerárquico ascendente acompañada de mayores compensaciones o beneficios, sin embargo, el hecho que un empleado cambia de un departamento a otro con mayores responsabilidades, pero no tiene una variación de status, no se considera ascenso.

1.2.2 El Desempeño laboral

1.2.1.1. Definición de desempeño laboral

Chiavenato (2009. p. 12), manifiesta que “el desempeño se ve como la forma en que los individuos llevan a cabo el cumplimiento de las funciones o roles asignados, actividades u obligaciones; de esto que el desempeño individual impacta en el grupal y este mismo condiciona al desempeño empresarial”.

Stoner (1996, p. 510), dice que “el desempeño laboral es la manera en la cual los integrantes de una empresa ejecutan sus acciones con eficiencia con la finalidad de alcanzar las metas propuestas”.

Robbins y Coulter (2010) citado por Sum, dan una definición propia, en la cual se afirma que es un proceso por el cual se determina el nivel de éxito de la empresa para el logro de sus objetivos y planteamientos laborales; en líneas generales medir el desempeño laboral a nivel de organización entrega una evaluación promedio del cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel personal (2015, p.48).

Asimismo, Robbins y Judge (2013) citado por Sum, manifiestan que dentro de las empresas solo se vienen evaluando la manera en como los trabajadores hacen sus actividades, guiándose de la descripción de los puestos laborales, sin embargo, las empresas más recientes con una estructura menos jerarquizada y que tienen mayor

orientación al servicio necesitan de mayor información que solo recurrir a los manuales de funciones, ya que a la actualidad se distinguen tres tipos de conducta que componen el “desempeño laboral”; mismo que es visto como el rendimiento en el trabajo y el accionar que evidencia el colaborador cuando ejecuta las funciones y principales tareas que le exige su posición en la firma en un contexto de trabajo definido, lo cual permite de manera más adecuada mostrar la idoneidad de su perfil para el puesto de la organización (2015, p.27).

Alles sustenta que la evaluación de este tipo de desempeño es un instrumento que busca medir el desarrollo personal y profesional de los colaboradores principalmente, pero además orienta el perfeccionamiento de la productividad de la institución con el uso eficaz de los recursos humanos; para ello es vital que exista una cooperación mutua entre el directivo y sus subordinados respecto a las expectativas y percepciones de cada quien y la manera de como satisfacerlas (2005, p. 27).

1.2.1.2. Utilidad del desempeño laboral

Para Ventura & Delgado (2012) la evaluación también es un proceso por el cual las metas trazadas de la firma son puestos en un “plan de acción”, por medio del cual a través de un adecuado seguimiento y control se asegura el mejor desempeño de los colaboradores; esta apreciación tiene por fin realizar una valoración mixta (cuanti y cualitativamente) sobre el nivel de eficacia con la cual

los empleados realizan sus labores y responsabilidades e indirectamente se mide el cumplimiento de objetivos para sus respectivos puestos laborales.

De lo anterior se puede resaltar el hecho que el desempeño es medido a través también de un plan de acción, al cual se le debe hacer un seguimiento constante y periódico para tener la certeza que las labores de la institución se realizan de forma correcta.

1.2.1.3. Dimensiones del desempeño laboral

Al respecto se han realizado diferentes indagaciones de las cuales se ha tomado la efectuada por Vilema en cuyo estudio sostiene que la variable esta interrelacionada con tres aspectos que a continuación se indica (2018, p.22):

a. Productividad:

Chiavenato, sostiene que: “una organización es productiva cuando alcanza sus objetivos al transformar sus insumos o entradas en resultados cada vez mayores al costo más bajo posible, la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia” (2009, p. 13).

El término productividad es abordado “como el resultado y no como causa de la gestión de diferentes recursos”; es la relación existente entre el producto final y los recursos utilizados en el proceso. Se dice que la productividad del hombre depende del esfuerzo puesto,

de la metodología racional, del interés y de la motivación que tenga para realizar cierta actividad (Chiavenato, 2011, p. 231).

Para Robbins y Judge, el nivel analítico más elevado en la conducta empresarial, es la misma institución con todos sus componentes, por lo que una firma se considera como productiva si cumple con sus metas y objetivos al transformar sus insumos (ejemplificando las industrias de bienes) en productos al menor coste posible (2017, p. 31).

Vilema, la productividad es la “relación entre el número de bienes producidos y el número de recursos empleados”. Esta concepción llevada al campo laboral en la dimensión del talento humano se dice que es similar a la relación anterior, pero en este caso se da cuando el trabajador emplea cierta cantidad de herramientas o partes de algo en un lapso determinado y logra obtener el mayor número de bienes posibles, a esto se le llama colaborador productivo (2018, p. 23).

b. Eficiencia:

Chiavenato (2009), manifiesta que: “la eficiencia es la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas, es decir entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y poner énfasis en los medios utilizados” (p. 494).

Para Robbins y Judge (2017) “la eficiencia no es más que el grado en la cual una organización o individuo logra sus objetivos o metas al menor costo posible (p. 31).

Por su parte Vilema (2018), menciona que la eficiencia se puede definir como “el cumplimiento de actividades del colaborador y el logro de objetivos con la menor cuantía de recursos empleados frente a los planificados, obteniendo como resultado la transformación de insumos en bienes y servicios (p. 23).

c. Eficacia:

Chiavenato (2009) indica que: “eficacia es la capacidad para lograr objetivos, en otros términos en qué medida una organización es capaz de satisfacer las necesidades del entorno o del mercado” (p. 494).

Según Robbins y Judge (2017) “eficacia, es el grado en la cual una empresa o individuo logra satisfacer sus necesidades o las de sus clientes/consumidores, sin importar obligatoriamente el proceso para concretar el cumplimiento” (p. 31).

Para Vilema (2018), “la eficacia evalúa la productividad del personal en sus actividades de transformación de bienes y prestación de servicios, considerando tanto calidad y cantidad utilizada, de manera que se logre satisfacer al cliente o impactar en el mercado” (p. 23).

1.3. Definiciones conceptuales

- **Motivación.**

Es esa fuerza que mueve, que impulsa e incentiva la conducta de los colaboradores hacia la ejecución de una determinada tarea, meta u objetivo con la finalidad de satisfacer necesidades personales (Herzberg, 1959).

- **Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca está dada por elementos internos como: las necesidades del colaborador, intereses, valores y destrezas. Estos motivos individualizan a cada persona pues las necesidades varían de una a otra.

- **Motivación extrínseca**

También conocida como externa, y son los incentivos o compensaciones que la firma otorga en forma de salario y beneficios, e inclusive el ambiente laboral.

- **Factor de higiene.**

Íntimamente relacionado con la insatisfacción laboral ya que son los componentes que hacen al individuo tener la sensación de insatisfacción laboral (Herzberg, 1959).

- **Factor motivacional.**

Componentes o cualidades por las que hacen que las personas perciban satisfacción o inconformidad, esto está estrechamente vinculado con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1959).

- **Salarios**

Son las remuneraciones o sueldos que percibe una persona por los servicios que presta a una organización tanto de bienes como de servicios; estas personas, tienen un vínculo formal donde se estipula el compromiso de las dos partes a cumplir con las funciones y salarios a pagar como contrapartida (Chiavenato, 2010).

- **Condiciones de trabajo**

Es el medio o entorno físico que rodea al colaborador mientras desempeña sus funciones en su puesto de trabajo (Germán, 2018).

Las condiciones de trabajo de una empresa deben procurar la salud, seguridad y comodidad de los colaboradores, el ambiente de trabajo debe tener la temperatura adecuada, buena iluminación y ventilación. En caso de que las tareas se realicen al aire libre se debe tomar medidas para la protección de los trabajadores ante factores climáticos.

- **Reconocimiento.**

Es la percepción de gratitud que siente (generalmente acompañado de alguna compensación) una persona, tras haber realizado un trabajo o luego de haber concedido algún favor.

- **Desempeño laboral.**

Representado por el rendimiento y las actuaciones y conductas que manifiesta el colaborador al realizar sus funciones y principales diligencias que exige su posición en la empresa.

- **Productividad.**

Es la relación que se puede presentar y demostrar entre el producto obtenido y los recursos utilizados durante el proceso productivo (Chiavenato, 2011, p.231).

- **Eficiencia.**

Es el vínculo técnico entre salidas y entradas, en términos económicos es la relación entre costos y beneficios, de manera que se utilice los recursos (personas, máquinas, materia prima) de la manera más óptima posible (Chiavenato, 2011, p.22).

- **Eficacia.**

En el ámbito empresarial, la eficacia está referida a la capacidad de satisfacción de una necesidad social a través de los bienes y servicios que ofrece un corporativo (Chiavenato, 2011, p.22).

1.4. Operacionalización de variables

1.4.1. Identificación de variables

1.4.1.1. Variable independiente

Motivación para el trabajo

Es la fuerza que mueve, que impulsa e incentiva a los colaboradores a realizar una determinada tarea, meta u objetivo con la finalidad de satisfacer necesidades personales (Herzberg, 1959).

1.4.1.2. Variable dependiente

Desempeño laboral

Es la forma como los seres humanos desarrollan sus funciones, actividades y obligaciones (Chiavenato, 2009).

Tabla 2:
Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA VALORATIVA	NIVEL				
Variable Independiente: Motivación para el trabajo	Es la fuerza que mueve, que impulsa e incentiva a los colaboradores a realizar una determinada tarea, meta u objetivo con la finalidad de satisfacer necesidades personales.	Factores Higiénicos	Políticas de la organización	1	(1)Totalmente en Desacuerdo	ALTA MEDIA BAJA				
			Remuneración	2,3						
			Condiciones de trabajo	4,5						
			Supervisión	6						
			Relaciones interpersonales.	7,8						
		Factores Motivacionales	Realización personal	9,10	(2) En Desacuerdo					
			Reconocimiento	11,12			(3) Indiferente			
			Responsabilidad	13				(4) De Acuerdo		
			El trabajo en sí	14					(5) Totalmente de Acuerdo	
			Ascenso	15						
Variable Dependiente: Desempeño laboral	Es la forma como los seres humanos desarrollan sus funciones, actividades y obligaciones.	Productividad	Cumplimiento de actividades	16	(1) Nunca	ALTO REGULAR BAJO				
			Utilización del Tiempo	17						
			Cumplimiento de metas	18						
			Producción	19						
			Participación activa	20						
		Eficiencia	Responsabilidad	21			(2) Muy pocas veces			
			Conocimientos	22				(3) Algunas veces		
			Autonomía	23					(4) Casi Siempre	
			Adaptación	24						(5) Siempre
			Tiempo utilizado	25						
		Eficacia	Tiempo designado	26						
			Objetivos	27						
			Funciones	28						
			Resultados	29						
			Desarrollo de actividades	30						

Fuente: Adaptado de los enfoques de Chiavenato y Herzberg.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

“La motivación para el trabajo influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo”.

1.5.2. Hipótesis Específicas

- a. “Los factores higiénicos influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo”.
- b. “Los factores motivacionales influyen positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo”.

Capítulo II: Métodos y materiales

2.1. Tipo de investigación

a. De acuerdo al fin que se persigue:

Es una investigación Aplicada, porque no tiene como finalidad “crear nuevas teorías o modificar las ya existentes”, sino más bien, utilizar los conocimientos adquiridos, y bases teóricas que existen de motivación y aplicarlas para establecer el nivel de influencia de la motivación sobre el desempeño en el trabajo de los colaboradores del corporativo SAVI SAC, así como también elaborar un plan de motivación para el trabajo de los colaboradores de la organización.

b. De acuerdo al alcance de la investigación:

Es una investigación Explicativa, ya que no solo busca describir el problema o una aproximación del mismo a través de sus causas, además se concentra en revelar la naturaleza de un fenómeno y bajo qué contextos se presentan, o la razón por la que se vinculan dos o más variables (Hernández *et al.*, 2014, p. 95).

c. De acuerdo a su naturaleza:

Es una investigación Cuantitativa, se recolectó datos, con el objetivo de medir y estimar valores para poner a prueba las hipótesis, teniendo en cuenta la medición matemática y la estadística analítica, con la finalidad de entablar lineamientos de conductas y probar teorías (Hernández *et al.*, 2014, p. 4).

2.2. Método de investigación

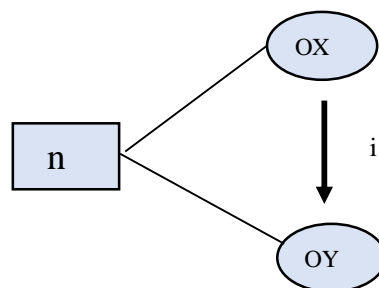
Se utilizó el método Deductivo-Inductivo, para obtener particularidades iniciando con las observaciones (punto de partida del método científico) y con ello llegar a las conclusiones tomando en cuenta la analítica sobre la muestra que lleve a una conclusión genérica.

Según Hernández (2014, p.6), “El establecimiento de los supuestos y cuestiones iniciales de investigación, a partir de las cuales se enuncian las hipótesis y estas se ponen a prueba mediante los diseños de investigación más adecuados midiendo las variables bajo un determinado contexto, analizando además las mediciones realizadas para el establecimiento de conclusiones”.

2.3. Diseño de contrastación

Se utilizó el diseño no experimental, de corte transversal”, causal. Es decir, no hubo manipulación de ninguna variable, los datos se recopilaron en un momento único y se inspeccionó la influencia de una variable sobre otra, en la misma unidad de análisis (Hernández *et al.*, 2014, p. 152).

El esquema gráfico que se utilizó es el que se muestra a continuación:



Donde:

n = Muestra

OX = Observación de la variable motivación para el trabajo

OY = Observación de la variable desempeño laboral

i = Nivel de influencia de la variable motivación para el trabajo en la variable desempeño laboral.

2.4. Población, muestra y muestreo

- **Población**

La población estuvo conformada por 18 trabajadores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo.

- **Muestra**

La muestra estuvo conformada por 18 trabajadores de empresa SAVI SAC de Chiclayo. Muestra igual a la población.

- **Muestreo**

Se hizo uso del muestreo no probabilístico. Según Hernández *et al.* (2014, p. 176) “La elección de los elementos no dependen del azar ni de la probabilidad, sino por algo más fundamentado como las causas relacionadas a las características del estudio”.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica del análisis documental para recoger datos secundarios, y la técnica de la encuesta para recopilar datos primarios (de campo).

2.5.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó fichas bibliográficas para recoger datos de fuentes secundarias como los antecedentes y el marco teórico relacionado a la

investigación. Asimismo, se utilizó el cuestionario de encuesta para recoger datos primarios o de campo. El cuestionario se aplicó a los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, comprendiendo 30 preguntas en total, 15 para la variable motivación para el trabajo y 15 preguntas para la variable desempeño laboral.

2.6. Procesamiento y análisis de datos

- a) El procesamiento de datos se realizó mediante el software Microsoft Excel.
- b) El análisis de la información fue transportado de un banco de datos creados en el software Microsoft Excel a una base estructurada de datos en el programa estadístico SPSS 22.0. Se hizo uso de tablas de frecuencia, tablas de contingencia (tabulación cruzada), gráficos, análisis porcentual, Coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Capítulo III: Resultados

3.1. La motivación para el trabajo de los colaboradores en la empresa SAVI SAC. de Chiclayo

3.1.1. Nivel de la motivación para el trabajo de los colaboradores en la empresa SAVI SAC de Chiclayo

Tabla 3:
Niveles de la Motivación de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo

<i>Nivel de Motivación</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Baja	0	0%
Media	8	44%
Alta	10	56%
Total	18	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo

Según la tabla 3, se puede observar que el 56 % de la fuerza laboral de la empresa SAVI SAC califican con un nivel “alto” de motivación en su trabajo, mientras que el 44% calificaron con un nivel “medio”, no se encontraron colaboradores que califiquen con un nivel de motivación “bajo”, lo que indica que a pesar que se tiene un alto porcentaje de alta motivación, se debe mejorar para impulsar ese 44% que todavía tiene un nivel medio de motivación en su trabajo.

3.1.1.1. Resultados de los factores higiénicos

En los factores higiénicos de la motivación se consideran los indicadores “Relaciones interpersonales”, “Supervisión”,

“Condiciones de trabajo”, “Remuneración” y “Políticas de la organización”, las mismas que fueron evaluadas usando como referencia el promedio de los ítems con el siguiente Baremo:

Promedio	Niveles
1 - 2.33	Bajo
2.33 - 3.66	Medio
3.66 - 5.00	Alto

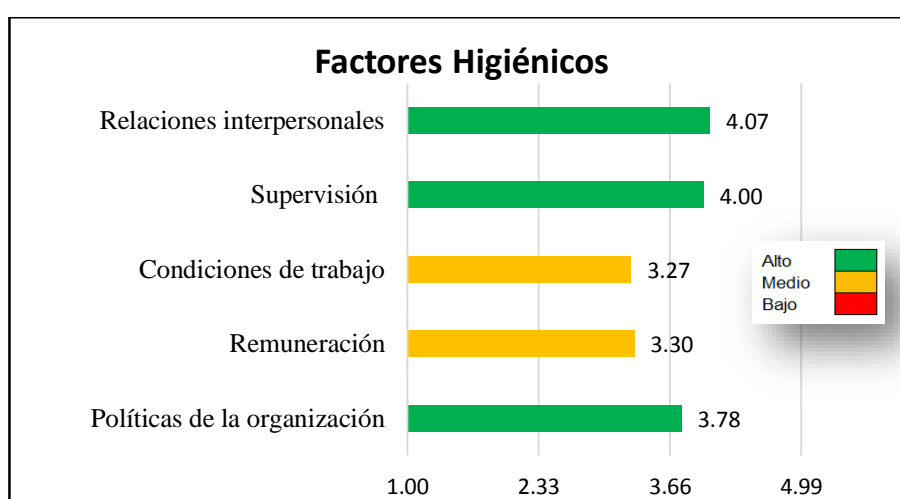


Figura 3: Niveles de la motivación de los indicadores de los factores higiénicos en los colaboradores de la empresa SAVI SAC.

Fuente: Elaboración Propia

Se puede apreciar en la figura 3, que los colaboradores de la empresa SAVI SAC tienen Alta motivación en los indicadores “Relaciones interpersonales” (4.07), la “Supervisión” (4.00) y las “Políticas de la organización” (3.78), sin embargo, los indicadores “Condiciones de trabajo” (3.27) y la “Remuneración” (3.30) sólo alcanzan una motivación Media, estos resultados nos indican que la administración de la empresa SAVI SAC tiene que tomar acciones o

estrategias para elevar los indicadores que se encuentran en el nivel medio.

Tabla 4:

Niveles consolidados de los Factores Higiénicos en la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo.

<i>Niveles de los Factores Higiénicos</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	0	0%
Medio	7	39%
Alto	11	61%
Total	18	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo

En la tabla 4, se evidencia con respecto a los niveles generales de la motivación en los factores higiénicos, que el 61% de los trabajadores de la firma SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo, calificaron con alta motivación, el 39 % de los colaboradores lo calificaron en un nivel medio, no hubo colaboradores que calificaran con baja motivación de factores higiénicos. Se debe tener en cuenta que los niveles de la motivación de factores higiénicos se realizaron tomando como referencia los baremos y el promedio de los puntajes alcanzados de los indicadores tales como las “políticas de la organización, remuneración, condiciones de trabajo, supervisión, relaciones interpersonales”.

3.1.2. Resultados de los factores motivacionales

En los factores motivacionales se consideran los indicadores “Ascensos”, “El trabajo en Sí”, “Responsabilidad”, “Reconocimiento” y

“Realización personal” las mismas que fueron evaluadas usando como referencia el promedio de los ítems con el siguiente Baremo:

Promedio	Niveles
1 - 2.33	Bajo
2.33 - 3.66	Medio
3.66 - 5.00	Alto

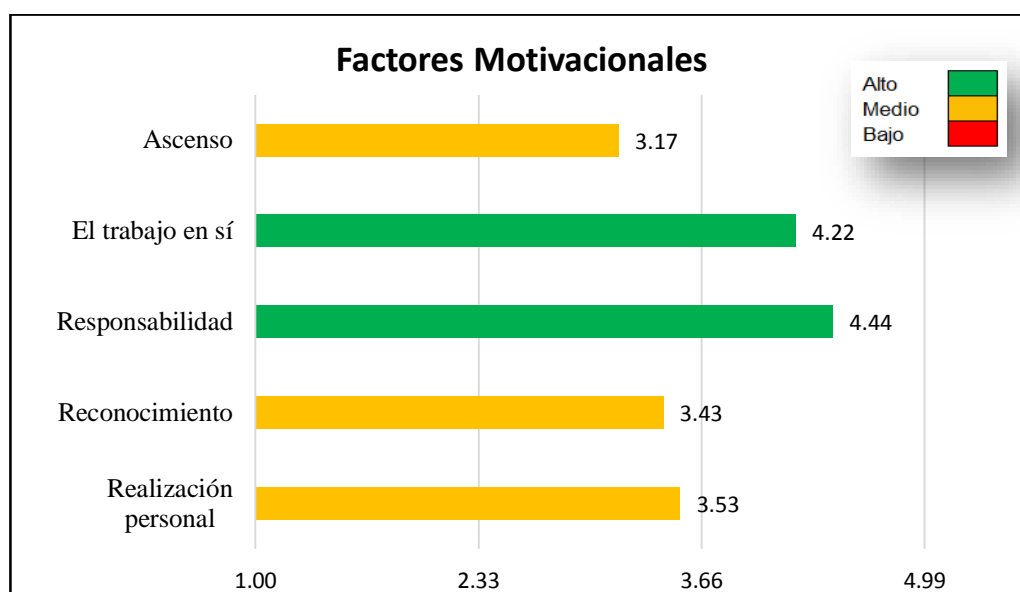


Figura 4: Niveles de los indicadores de los factores motivacionales en los colaboradores de la empresa SAVI SAC.

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 4 se observa que los colaboradores de la empresa SAVI SAC tienen Alta motivación en los indicadores “Responsabilidad” (4.44), “El trabajo en Sí” (4.22), sin embargo, los indicadores “Realización Personal” (3.53) “Reconocimiento” (3.43) y los “Ascensos” (3.17) sólo alcanzan una motivación Media, estos resultados nos indican que la administración de la empresa SAVI SAC tiene que tomar acciones o estrategias para elevar los indicadores que se encuentran en el nivel medio.

Tabla 5:

Niveles consolidados de los Factores Motivacionales en la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo.

<i>Niveles de los Factores Motivacionales</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	0	0%
Medio	7	39%
Alto	11	61%
Total	18	100%

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa SAVI SAC de

Chiclayo

En la tabla 5, se observa con respecto a los niveles generales de los factores motivacionales, que el 61% de los empleados de la empresa SAVI SAC. de la ciudad de la amistad, calificaron con alta motivación, el 39 % de los colaboradores lo calificaron en un nivel medio, no hubo colaboradores que calificaran con baja motivación de factores motivacionales. Se debe tener en cuenta que los niveles de los factores motivacionales se realizaron tomando como referencia los baremos y el promedio de los puntajes alcanzados por sus respectivos indicadores.

3.2. El desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SAVI SAC de Chiclayo

Tabla 6:

Distribución del desempeño laboral en la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo.

<i>Desempeño Laboral</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Bajo	0	0%
Regular	7	39%
Alto	11	61%
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo.

Según los resultados expresados en la tabla 6, se observa que el 61 % de la fuerza laboral de la firma SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo, indicó que el nivel de desempeño laboral es alto, mientras que el 39 % indicó que es regular, no hubo colaboradores con un nivel de desempeño bajo, lo que indica que a pesar de que se tiene un nivel de porcentaje alto de desempeño, se debe mejorar para rescatar ese 39% que todavía tiene un nivel de desempeño regular.

3.3. Nivel de influencia de la motivación para el trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SAVI SAC de Chiclayo

Tabla 7:

Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión factores higiénicos con el desempeño laboral de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020.

		Factores Higiénicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.504
	Sig. (bilateral)	.	0.033
	N	18	18
	Coeficiente de correlación	0.504	1.000
	Sig. (bilateral)	0.033	.
	N	18	18

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: Base de datos procesada con SPSS.

Según los resultados de tabla 7. Se evidencia la existencia estadística necesaria para afirmar que los factores higiénicos tienen influencia significativa en el desempeño laboral de los empleados de SAVI SAC de Chiclayo, encontrando un coeficiente $Rho = 0,504$ el cual indica una moderada correlación positiva que se traduce que a mayor aceptación de los factores higiénicos que posean los colaboradores desarrollarán un mejor desempeño laboral.

Tabla 8:

Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la dimensión factores motivacionales con el desempeño laboral de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020.

		Factores Motivacionales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores Motivacionales	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	18
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	.497
		Sig. (bilateral)	0.036
		N	18

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral). Fuente: Base de datos procesada con SPSS.

Según los resultados de la tabla 8. Hay suficiente evidencia estadística para afirmar que los factores motivacionales tienen influencia significativa en el desempeño de los trabajadores de SAVI SAC de Chiclayo, encontrando un coeficiente Rho = 0,497 el cual indica una moderada correlación positiva que se traduce que a mayor aceptación de los factores motivacionales que posean los colaboradores desarrollarán un mejor desempeño laboral.

Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo.

Tabla 9:

Resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, 2020.

		Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	18
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	0.577
		Sig. (bilateral)	0.012
		N	18

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

La tabla 9 nos indica que hay evidencia suficiente para asegurar que la motivación para el trabajo tiene influencia (estadísticamente significativa) sobre el desempeño de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, encontrando un coeficiente $Rho = 0,577$ el cual indica una moderada correlación positiva, interpretando que a mayor nivel de motivación que posean el personal, éstos adquirirán mayores niveles de desempeño laboral.

Confiabilidad del instrumento de medición.

Tabla 10:

Confiabilidad del Instrumento de Motivación según Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	15

El instrumento de Motivación es confiable y consistente puesto que el valor de Alfa de Cronbach es 0,851; por lo que es un valor mayor a 0.70 que indica una alta confiabilidad.

Tabla 11:

Confiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral según Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	15

El instrumento de Desempeño Laboral es confiable y consistente puesto que el valor de Alfa de Cronbach es 0,916; por lo que es un valor mayor a 0.70 que indica una alta confiabilidad.

PLAN DE MOTIVACIÓN PARA EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAVI SAC DE CHICLAYO.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General.

Plantear estrategias de motivación para los colaboradores de la empresa SAVI SAC. de Chiclayo.

1.2. Objetivos Específicos.

- Sensibilizar a los trabajadores de la empresa SAVI SAC sobre la importancia de la motivación y su influencia en el logro de objetivos planteados por la misma.
- Proponer estrategias que coadyuven a mejorar el nivel de motivación de los empleados de la empresa SAVI SAC. de Chiclayo.
- Fortalecer el desempeño laboral del personal mediante una conveniente motivación para optimizar las condiciones de trabajo de los colaboradores y favorecer al cumplimiento de las metas de la empresa.

1.3. Antecedentes de la propuesta

1.3.1. Reseña Histórica de la empresa SAVI SAC

La empresa Edificaciones Metálicas SAVI SAC. es una firma dedicada a la producción de muebles de metal y melamine para instituciones del estado y privadas, ubicada en la ciudad de Chiclayo. Inició sus actividades en Octubre del 2011, actualmente cumplirá diez años en el mercado y cuenta con 10 trabajadores

en planilla y ocho obreros. Existen dos líneas de producción: melamine y estructuras metálicas, ambas se pueden complementar para ciertos mobiliarios. Los principales productos que ofrece son carpetas, sillas fijas y giratorias, escritorios y estantes de melamine. Básicamente SAVI ofrece todo tipo de mobiliario que esté fabricado con melamine y tubos de metal.

SAVI ha logrado ser reconocido en el mercado manufacturero de la región Lambayeque. Ser proveedor del estado le ha abierto puertas en el mercado y así llegar inclusive a las grandes instituciones privadas. En lo posible tratan de marcar la diferencia con la calidad y garantía que es principalmente lo que caracteriza a SAVI.

1.3.2. Planeación Estratégica

MISIÓN

“Somos una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de mobiliario para oficina y el hogar, teniendo como principales clientes a instituciones públicas y privadas a nivel nacional, ofreciéndoles productos de calidad y a buen precio. Buscamos mantener el liderazgo en el mercado, apostando por la innovación; con el compromiso del cuidado del medio ambiente y el bienestar laboral”.

VISIÓN

“Lograr, a mediano plazo, ser una empresa sólida y reconocida a nivel nacional satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes, generando empleo y contribuyendo al desarrollo sostenible de la comunidad”.

VALORES ORGANIZACIONALES

- Innovación
- Compromiso
- Responsabilidad
- Calidad
- Puntualidad

2. CONTENIDO DEL PLAN DE MOTIVACIÓN PARA EL TRABAJO

El plan de motivación planteado se desarrollará en tres fases, en las cuales se detallan los objetivos, actividades, recursos, responsables de las actividades y el tiempo en que se realizará cada fase.

Tabla 12:
Contenido del plan de Motivación para el trabajo

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDAD/ ESTRATEGIA	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
1. Sensibilización en temas de motivación	Sensibilizar a los colaboradores de la empresa SAVI SAC sobre la importancia de la motivación y su influencia en el logro de objetivos planteados por la empresa.	Informar a los colaboradores sobre el proceso de motivación	Humanos: Gerente y departamento de recursos humanos	Jefe de Recursos Humanos	1 día
		- Reuniones	Materiales: Proyector, pizarra acrílica, plumones		
		- Intercambio de ideas			
		Jornada de socialización a los integrantes de la empresa	Humanos: Gerente, Departamento de recursos humanos y Colaboradores	Jefe de Recursos Humanos	1 día
		- Dinámicas grupales	Materiales: Proyector, pizarra acrílica, plumones, trípticos, cartulinas		
		- Intercambio de ideas			
2. Estrategias de motivación	Proponer estrategias que coadyuven a mejorar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa SAVI SAC. de Chiclayo.	Reconocimientos de logros	Humanos: Gerente General,	Gerente General	1 vez al año
		- Programa de reconocimiento	Departamento de producción y		
		- El equipo y colaborador del año	Colaboradores		
		Capacitaciones	Materiales: diplomas/certificados, proyector, materiales de escritorio, distintivos, carteleras informativas	Facilitadores	1 vez al año
		.Curso: Diseño y Confección de Muebles en Melamine en INSTITUTO CAPECO (Cámara Peruana de la Construcción).			
		.Charla sobre salud y prevención de riesgos laborales.			

		Ascensos	Humanos: Gerente General, Colaboradores	Gerente General	1 vez al año
		.Facilitar la promoción	Materiales: Contratos, adendas		
		.Proponer retos.			
		Realización personal	Humanos: Gerente general, Departamento de Recursos Humanos y Colaboradores	Gerente General y Jefe de Recursos Humanos	Todo el año
		.Promover la participación			
		.Interés por su vida			
		.Elección de días libres y vacaciones			
		.Flexibilidad en el horario	Materiales: Libro de sugerencias		
		Incentivos laborales	Humanos: Gerente General, Departamento de contabilidad y colaboradores	Gerente General y Jefe de Contabilidad	Cada año
		. Aumentos de sueldo	Materiales: Dinero, vales de consumo		
		.Incentivos			
		Condiciones de trabajo	Humanos: Gerente General y colaboradores	Gerente General	Todo el año
		.Facilitar los recursos necesarios	Materiales: Herramientas en buen estado		
		.Adecuados ambientes de trabajo.			
		Actividades Grupales	Humanos: Departamento de recursos humanos y colaboradores	Jefe de Recursos Humanos	Cada año
		.Hacer deporte			
		.Un almuerzo			

		.Celebración de cumpleaños	Materiales: Medallas, canchas deportivas, refrigerios, premios, cartelera informativa		
3.- Monitoreo y Evaluación	Fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores a través de una adecuada motivación para mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.	Diseñar herramientas de monitoreo y evaluación	Humanos: Departamento de Administración, Departamento de recursos humanos y colaboradores	Administrador y Jefe de Recursos Humanos	1 vez al año
		- Cuestionario	Materiales: Impresora, lápices, cuestionarios		

Fuente: Elaboración propia

2.1. FASE I: Sensibilización en temas de motivación

2.1.1. Objetivo: Sensibilizar a los colaboradores de la empresa SAVI SAC acerca de la consideración de la motivación y su influencia en el logro de objetivos planteados por la empresa.

a. Actividad 1: Informar a los colaboradores sobre el proceso de motivación

En esta acción se harán reuniones con los colaboradores y el área de Recursos Humanos para lo cual se realizará la siguiente agenda:

- ✓ Bienvenida a cargo del gerente general de la empresa
- ✓ Exposición del proceso de motivación por parte del jefe de recursos humanos.
- ✓ Dar a conocer las actividades a desarrollarse en la organización.
- ✓ Despedida.

b. Actividad 2: Jornada de socialización a los integrantes de la empresa

Para ésta actividad de socialización de información a todos los integrantes de la empresa se seguirá los siguientes pasos:

- ✓ Explicar sobre la importancia de la motivación en los colaboradores y su influencia en el nivel de desempeño.
- ✓ Dar a conocer la misión, visión y valores organizacionales de la empresa.
- ✓ Formar grupos para socializar la información y formular preguntas.
- ✓ Intercambio de ideas entre los participantes.

- ✓ Sugerencias de los participantes para la mejora de la motivación.
- ✓ Despedida.

Estas dos actividades se realizarán cuando el gerente general de la empresa decida poner en marcha este plan de motivación y se realizará el primer y segundo día laborable de la semana en el horario de 7:30 am a 9:30 am. Siendo el responsable de organizarlas el jefe del departamento de Recursos Humanos.

2.2. FASE II: Estrategias motivacionales.

2.2.1. Objetivo: Proponer estrategias que coadyuven a mejorar el nivel de motivación del personal de la empresa SAVI SAC. de Chiclayo.

a. Estrategias:

1. Reconocimiento de logros : Hacer de conocimiento público cuando alguien realiza un buen trabajo y el reconocer eso hará que el colaborador perciba que su esfuerzo merece la pena, que es pieza clave de la organización y eso le sirva para continuar ejerciendo bien sus labores y ayude al éxito empresarial de la firma. Por ejemplo:

- El gerente general puede felicitar personalmente a un colaborador por un trabajo excepcional,
- El jefe de recursos humanos puede escribirle una nota personal sobre un buen rendimiento.
- El gerente general reconoce públicamente al equipo por un buen rendimiento.

Tabla 13:
Recompensas para los colaboradores de SAVI SAC

Factores	Aplicación de Recompensas
Creatividad e innovación	El desarrollo de talleres de creatividad e innovación de nuevos diseños de muebles (carpetas, sillas, estantes, escritorios), donde los colaboradores de manera individual o por equipo puedan proponer nuevos diseños o la mejora de algún proceso de la empresa y éste sea implementado y premiado.
Reconocimiento al equipo e individual	Crear un Programa de Reconocimiento: "El equipo del año" y "El colaborador del año", gracias a su dedicación y esfuerzo, responsabilidad y compromiso, consolidando el cumplimiento de metas durante el año.
Capacitaciones de personal	Premiar con algún curso interno o externo que permita su desarrollo profesional: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Curso: Diseño y Confección de Muebles en Melamine en INSTITUTO CAPECO (Cámara Peruana de la Construcción). ✓ Charla sobre salud y prevención de riesgos laborales.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14:
Estructura de un Programa de Reconocimiento

LINEAMIENTOS	ACCIONES
1. Formar un equipo de planificación.	Debe estar integrado por un grupo que represente a todo el personal de la organización, mientras más identificados estén con el proceso, mejor serán los resultados. No necesariamente debe estar formado por los mejores y más capacitados, pero si debe representar los distintos tipos de colaboradores.
2.El equipo de planificación debe identificar y reconocer los logros	- Logros del equipo - Logros personales - Número de años de servicio Ante el reto de persuadir y retener a los mejores perfiles, el equipo deberá identificar y premiar las metas individuales y grupales; además hacer un reconocimiento a los años de trabajo antes de que el colaborador cumpla los cinco años de servicio.
3. Diseñar un cuestionario.	Formular un cuestionario piloto para recolectar opiniones de todos en la empresa. Una vez que se tenga la lista de todos los logros que se va a reconocer, el equipo de planificación será quien defina la fecha en la que se realizarán estos reconocimientos y en qué van a consistir dichos premios a los que se hará acreedor el colaborador o equipo. El equipo fija el presupuesto.
4. Verificación y soporte del programa	Examinar constantemente el programa manteniéndolo en concordancia con los planes estratégicos, los valores, la cultura y las políticas organizacionales de la empresa, de manera que los colaboradores se identifiquen con sus preceptos.
5. Publicidad	Hacer de conocimiento a todas las áreas y Gerencia la creación del programa, de modo que todo el personal apoye y se involucre en el proceso. Esto es relevante.

Fuente: Elaboración Propia

Para llevar a cabo la ejecución del Programa de Reconocimiento el jefe del departamento de producción será quien lleve un control sobre el desempeño de cada colaborador y en conjunto con el gerente harán el reconocimiento y

entrega de un distintivo a "El equipo del año" y "El colaborador del año", gracias a su dedicación y esfuerzo, responsabilidad y compromiso, consolidando el cumplimiento de metas durante el año; además se publicará en la vitrina informativa de la empresa.

2. Capacitaciones

Se pretende que los colaboradores se capaciten técnica y profesionalmente. Se propone buscar convenios con instituciones como CAPECO (CAMARA PERUANA DE LA CONSTRUCCION).

- **Curso especializado de diseño y optimización de muebles:** Cuyo objetivo es especializar a los trabajadores en el diseño técnico, despiece, optimización y presupuesto de proyectos de Carpintería en Melamine en General.
- **Charlas en salud y prevención de riesgos en el trabajo:** No solo se entiende como la aplicación de normas de seguridad o uso de equipamiento de protección, sino la filosofía interna de la empresa donde todos participan en la promoción de la salud, bienestar, higiene, comodidad y medidas antiestrés en el trabajo.

La realización de las charlas estará a cargo de un facilitador que la empresa deberá contratar, se recomienda que para las capacitaciones se debe permitir un aforo máximo de 18 personas para la ejecución de las actividades.

3. Ascensos:

- **Facilitar la promoción:** Los empleados deben creer que si trabajan duro y están orientados a la calidad, eventualmente progresarán y ascenderán dentro de la empresa.

- **Proponer retos:** A la mayoría de las personas les gustan los desafíos porque es una forma de demostrar su valía y superar las dificultades, especialmente cuando van acompañados de algún tipo de recompensa (como un ascenso).

El responsable directo de ascender de puesto a los colaboradores es el gerente de la empresa.

4. Realización Personal

- **Promover la participación:** Debe buscarse un consenso en todas las decisiones empresariales, involucrando intensivamente a los colaboradores por medio de reuniones, talleres. El trabajo es parte esencial en el proyecto de vida de las personas por lo que se preparan profesional y técnicamente, añadiendo a su experiencia expectativas de realización personal y profesional.
- **Interés por su vida:** La dedicación de tiempo de los altos cargos hacia los colaboradores sobre sus pensamientos, sentimientos y parte de su vida personal es reconfortante para ellos y valoran la preocupación por la cotidianidad, por lo que sus ideas pueden aportar en beneficio de la empresa.
- **Elección de días libres y vacaciones:** Es muy positiva para la conciliación familiar-laboral, permitiendo que los colaboradores que tienen carga familiar, puedan elegir periodos de vacaciones coincidentes con fechas festivas como navidad, vacaciones escolares, semana santa o verano, creando un ambiente laboral positivo en la organización.
- **Flexibilidad en el horario:** Para lograr la conciliación personal-familiar-laboral puede optarse por la reducción de horas de refrigerio adelantando la hora de salida, trabajar más horas (de lo habitual) durante la semana y tener opción a

descansar el fin de semana completo; de esta manera se eleva la calidad de vida de los colaboradores y de igual manera se crea un ambiente laboral positivo.

El responsable será el jefe de recursos humanos a quién le compete establecer los horarios, vacaciones y días libres.

5. Incentivos laborales: Compensar monetariamente los logros laborales con aumentos de sueldo; incentivos como: viajes, actividades lúdicas, regalos, vales de consumo, bonos por meta y tiempo de servicio.

El jefe de contabilidad junto con el gerente son los encargados de retribuir con un aumento de sueldo a los colaboradores que cumplan las metas otorgándoles un 10% adicional de su salario, incentivos como viajes, regalos, vales de consumo en los supermercados Plaza Vea, Tottus y Metro. Se propone dar un bono excepcional de un sueldo adicional por tiempo de servicio a aquellos que cumplan 10 años trabajando en la empresa.

6. Condiciones de trabajo

- **Facilitar los recursos necesarios.** Los empleados deben tener todas las herramientas que necesiten para cumplir sus funciones. Se debe proporcionar maquinarias de última tecnología.
- **Adecuados ambientes de trabajo.** Los colaboradores deben desarrollar sus actividades en ambientes limpios, bien iluminados, con buena ventilación.

Le corresponde al gerente y jefe de recursos humanos velar por que su fuerza laboral desarrolle sus funciones en las mejores condiciones e higiene para ello

deberán proporcionar herramientas de trabajo en buen estado y procurar que los ambientes estén en óptimas condiciones o realizar mejoras de ser el caso.

7. Actividades Grupales: El trabajo en equipo es importante para que prevalezca la buena comunicación y una convivencia más sana. Para lograrlo se propone realizar encuentros que estén destinados sólo a las actividades recreativas como hacer deporte, un almuerzo, celebración de cumpleaños. Desarrollar reuniones para celebrar éxitos individuales y/o grupales.

La empresa organizará eventos deportivos internos que sean de preferencia de los colaboradores, se sugiere realizarlos por aniversario de creación de la empresa en horarios fuera de trabajo. El gerente puede propiciar un almuerzo con todos los colaboradores en fechas especiales como el día del trabajo, fiestas patrias y navidad.

Para las celebraciones de cumpleaños el encargado de registrar esas fechas es el departamento de recursos humanos, y mediante una cuota entre todos los colaboradores se dará un presente al homenajeado y se compartirá un refrigerio entre todos los demás fomentando así el compañerismo.

2.3.FASE III: Monitoreo y evaluación

2.3.1. Objetivo: Fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores por medio de una motivación apropiada para potenciar las condiciones laborales de los colaboradores y asistir al cumplimiento de las metas de la firma.

a. Actividad 1: Diseñar herramientas de monitoreo y evaluación

El responsable del monitoreo y evaluación es la administración de la empresa en coordinación con el departamento de RR.HH. con el objeto de calcular el nivel de motivación de los empleados y el cumplimiento de los objetivos planteados en la fase anterior.

Se ha elaborado un cuestionario que será aplicado a todos los colaboradores de la empresa después de ejecutada la fase II, mediante el cual se podrá conocer el grado de satisfacción y expectativas en el centro de labores, relación con compañeros y superiores, necesidades, observar y controlar el nivel y cantidad de capacitación y desarrollo técnico y profesional, el grado de comunicación y desempeño laboral.

Capítulo IV: Discusión

Tras la aplicación de los instrumentos de medición, los resultados obtenidos en la presente investigación, indican que el 56% de los colaboradores tiene un alto nivel de motivación, en tanto que el 44% presenta un nivel medio de motivación. Lo que nos da a entender que se debe estimular a ese 44% que aún tiene un nivel medio de motivación. Es decir hay que mejorar los “factores higiénicos” como las condiciones laborales, la remuneración y los “factores motivacionales” como ascensos, reconocimiento y realización personal, ya que estos indicadores sólo alcanzan una motivación media en los colaboradores.

En cuanto a las relaciones interpersonales, la supervisión, las políticas de la organización, el trabajo en sí y la responsabilidad son factores que contribuyen a que el personal se sienta altamente motivado. Ello es concordante con lo expuesto por la autora Peceros, A. (2019) en su investigación al sostener que los trabajadores están acordes con los “factores higiénicos”, es decir que considera adecuada las políticas de la institución, las relaciones interpersonales, los sueldos y salarios que se les brinda, los ambientes físicos, y los “factores motivacionales” como la capacitación y reconocimiento a los trabajadores en su centro laboral se da ya que gran parte de ellos se esfuerzan por lograr al 100% sus objetivos.

Estos resultados se contrastan con lo que manifiesta Herzberg, F. citado por Robbins, S. y Judge, T. (2017) en su teoría de los dos factores donde señala que, si los factores higiénicos y motivacionales son idóneos para un puesto, mantienen en calma a los empleados y no estarán insatisfechos, por lo tanto se sentirán motivados en su trabajo. Así también Reátegui, L. (2017) refiere que el 52% de los colaboradores revelaron que los niveles de motivación en el lugar donde trabaja es malo, el 37% manifestó que es regular y

el 11% indicó que su nivel de motivación es bueno, es decir los colaboradores en su mayoría están desmotivados, lo que difiere de nuestro estudio, ya que encontramos que los trabajadores tienen un nivel alto de motivación. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras los factores higiénicos y motivacionales sean adecuados mayor será el nivel de motivación para realizar sus funciones.

Al identificar el nivel de “desempeño laboral” de los trabajadores del corporativo SAVI SAC de Chiclayo se halló que el 61% tiene un nivel de desempeño alto, mientras que del 39% su desempeño es regular. Lo que indica que se debe mejorar para rescatar a ese 39%. Es decir los colaboradores respondieron que hay un buen desempeño laboral pues manifiestan que tienen oportunidades de ascenso, cumplen con sus actividades de trabajo diarias utilizando bien el tiempo, cumplen con los objetivos de producción de la empresa, son responsables en las tareas que realizan, además desarrollan sus habilidades y aplican sus conocimientos técnicos.

Dichos resultados se encuentran alineados con lo expuesto por Chiavenato, I. (2007), donde sostiene que “el desempeño laboral es el conjunto de acciones o comportamientos de los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización”, sosteniendo además que una empresa se considera productiva al alcanzar sus metas transformando sus entradas en resultados y que estos demanden los menores recursos/costos posibles, siendo ésta la medida del desempeño incluyente de la eficiencia y la eficacia.

Del mismo modo se corrobora con lo encontrado por Vilema, M.C. (2018) en cuyo estudio concluye que las dimensiones productividad, eficiencia y eficacia refuerzan un vínculo significativo con el desempeño. Sin embargo se contrapone a lo encontrado por

Reátegui, L. (2017) quien señala que el 47% de los trabajadores, siendo la mayoría que tienen un nivel de desempeño bajo. De lo manifestado anteriormente y al realizar el análisis de resultados podemos afirmar que mientras los colaboradores se sientan conformes se desempeñarán mejor y realizarán sus funciones con mayor eficiencia y eficacia cumpliendo con las diligencias asignadas en su totalidad, empleando los recursos de manera adecuada y por consiguiente serán más productivos, esto conllevará a lograr las metas trazadas por la firma.

Del mismo modo al establecer la influencia de la dimensión factores higiénicos en el “desempeño laboral” de la firma SAVI SAC se encontró que el valor $p = 0.033 < p = 0.05$, mediante la “prueba de correlación Rho de Spearman” con un valor de $Rho = 0.504$ lo que indica una moderada correlación positiva entre los “factores higiénicos” y el “desempeño laboral”. Esto quiere decir que las relaciones interpersonales, la supervisión, las políticas de la organización, las condiciones laborales y la remuneración que perciben los miembros de la empresa tienen influencia significativa en el “desempeño laboral” de los trabajadores, es decir, estos factores están relacionados al entorno personal y laboral de los mismos.

Frente a lo anterior, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que los “factores higiénicos” influyen estadísticamente de modo significativo en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. Los resultados encontrados en la presente indagación tienen coincidencia con el desarrollado por Huerta, F. (2017) quien indica en su tesis que existe una asociación altamente estadística en las dos variables, puesto que el coeficiente de $p = 0.005 < 0.05$, obteniendo un grado de relación moderada ($r = 0.546^{**}$) entre la dimensión “factores higiénicos de la motivación y el desempeño laboral”. Bajo lo referido anteriormente y al

analizar los resultados aseveramos que mientras más adecuados sean los factores higiénicos, tendrá mayor aceptación y por ende influirá positiva y significativamente en los colaboradores por lo que desarrollarán un mejor desempeño laboral.

Por otra parte, al asemejar la influencia de la dimensión “factores motivacionales” en el “desempeño laboral” de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, se obtuvo que el valor $p = 0.036 < p = 0.05$, a través de la prueba de “correlación Rho de Spearman” con un coeficiente $Rho = 0,497$ lo que indica una moderada correlación positiva entre los “factores motivacionales y el desempeño laboral”. Eso significa que los ascensos, el trabajo en sí, la responsabilidad, la realización personal y el reconocimiento a los colaboradores hacen que se sientan valorados y más comprometidos con sus funciones de manera que influye significativamente en su desempeño laboral.

Es decir, estos factores se encuentran asociados a los sentimientos positivos de los trabajadores sobre sus actividades dentro de la empresa y como se sienten en relación a ello. Ante lo manifestado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, donde refiere que los “factores motivacionales” influyen significativamente en el “desempeño laboral” de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. Estos resultados no coinciden con la investigación desarrollada por el autor Huerta, F. (2017) donde afirma que no existe relación entre estas dos variables, puesto que el valor de $p = 0.117 > 0.05$, indicando que no existe una asociación significativa, asimismo hay un grado de vinculación primitiva ($r = 0.306^{**}$) entre la dimensión “factores motivacionales” y el “desempeño laboral”. Del análisis anterior deducimos que a medida que los factores motivacionales sean más óptimos tendrán una influencia significativa y positiva en los colaboradores lo que se traduce que a mayor aceptación de éstos desarrollarán un mejor desempeño laboral.

Así mismo al establecer la influencia que tiene la motivación en el desenvolvimiento en el trabajo de los colaboradores de la firma SAVI SAC de Chiclayo, se pudo encontrar que el valor $p = 0.012 < p = 0.05$, a través de la “prueba de correlación Rho de Spearman” encontrando un coeficiente $Rho = 0,577$ el cual indica una moderada correlación positiva. Lo que nos da a entender que existe influencia entre ambas variables. Esto quiere decir que las condiciones en que realizan sus funciones los miembros de la empresa y como se sienten ante ello, tienden a influir en su desempeño laboral, es decir podrá desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo, experimentando un nivel determinado de motivación en las cosas que realiza, empeño al trabajo y compromiso en sus actividades.

Por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de nuestra investigación, donde afirmamos que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. Dichos resultados guardan relación con los obtenidos por Enríquez, P. (2014); Sum, M. (2015); Reátegui, L. (2017); Ruíz, S., Asenjo, E. y Bautista, E. (2018) en cuyas tesis concluyen que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores. De manera que podemos decir que a mayor nivel de motivación los colaboradores tendrán un mejor desempeño laboral.

Conclusiones

1. El 56% de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo, indicó que el nivel de motivación en su trabajo es alto, mientras que el 44% indicó que el nivel de la motivación en su trabajo es medio.
2. En cuanto a los factores higiénicos, el 61% de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de la ciudad de Chiclayo calificaron con alta motivación, siendo los factores de mayor influencia las Relaciones interpersonales (4.07), seguido de la Supervisión (4.00) y las Políticas de la organización (3.78), el 39% lo calificaron en un nivel medio, éstos factores son las Condiciones de trabajo (3.27) y la Remuneración (3.30), no hubo colaboradores que calificaron motivación baja. Respecto a los factores motivacionales, el 61% calificaron con alta motivación, siendo los factores que más influyen en la motivación, la Responsabilidad (4.44), El trabajo en Sí (4.22), el 39% lo calificaron en un nivel medio, estos factores son la Realización Personal (3.53) Reconocimiento (3.43) y los Ascensos (3.17), que alcanza una motivación media.
3. El 61% de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, indicó que el nivel de desempeño laboral es alto, el 39% indicó que el nivel de desempeño laboral es regular (medio o moderado).
4. Existe influencia directa de la dimensión factores higiénicos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. Los factores higiénicos influyen significativamente (en términos estadísticos) en el desempeño laboral, encontrando un coeficiente Rho de Spearman = 0, 504 el cual indica una moderada correlación positiva que se traduce que a mayor aceptación de los factores higiénicos que posean los colaboradores desarrollarán un mejor desempeño laboral.

5. Existe influencia directa de la dimensión factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. Los factores motivacionales influyen significativamente en el desempeño laboral, con un coeficiente Rho de Spearman = 0, 497 el cual indica una moderada correlación positiva que se traduce que a mayor aceptación de los factores motivacionales que posean los colaboradores desarrollarán un mejor desempeño laboral.
6. Existe influencia de la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo. La Motivación influye significativamente en el desempeño laboral, encontrando un coeficiente Rho de Spearman = 0, 577; el cual indica una moderada correlación positiva, interpretando que a mayor nivel de motivación que posean los colaboradores, éstos adquirirán mayores niveles de desempeño laboral.

Recomendaciones

1. La empresa SAVI SAC de Chiclayo, debe implementar estrategias para que los colaboradores mejoren su nivel de motivación, se sientan satisfechos y más comprometidos en el desarrollo de sus actividades logrando alcanzar los objetivos trazados.
2. La empresa SAVI SAC de Chiclayo, debe mejorar los factores higiénicos como las condiciones de trabajo, las remuneraciones, diseñar políticas organizacionales para garantizar que los colaboradores comprendan sus responsabilidades y realicen sus funciones en un ambiente de trabajo seguro.
3. La empresa SAVI SAC de Chiclayo, debe poner énfasis en los factores motivacionales como la realización personal, el reconocimiento y los ascensos, diseñar un plan de recompensas donde los colaboradores que propongan nuevos diseños de muebles (carpetas, sillas, estantes, escritorios) o la mejora de algún proceso en la empresa sea implementado y premiado; se debe crear un programa de reconocimiento al equipo e individual por la dedicación, esfuerzo y compromiso, consolidando el cumplimiento de metas anuales.
4. El responsable del área de Recursos Humanos de la empresa SAVI SAC de Chiclayo, debe realizar acciones de monitoreo a los colaboradores e implementar herramientas de control para medir objetivamente el nivel de desempeño laboral.
5. Se debe mejorar el nivel de motivación en la empresa SAVI SAC puesto que influye significativamente en el desempeño laboral, los resultados de la investigación indican una moderada correlación positiva, interpretando que a mayor nivel de motivación para el trabajo de los colaboradores, éstos adquirirán mayores niveles de desempeño laboral.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Andina. (20 de Agosto de 2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Obtenido de Andina Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Alles, M. A. (2005). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360° (2ª ed.)*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Agencia Andina. (20 de Agosto de 2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Obtenido de Andina Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Castro, P. C. (2017). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016* [tesis de Maestría en Administración de Negocios- MBA, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8520>
- Conceptodefinicion.de, Redacción. (Última edición: 18 de julio del 2019). Definición de Método Kuder Richardson. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/metodo-kuder-richardson/>. Consultado el 9 de marzo del 2020.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos (8va ed.)*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional (2a ed.)*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.). *El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Enríquez, P. C. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México* [tesis de maestría en Administración, Universidad de Morelos]. Repositorio UM.
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/99>.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1959). *Motivation at Work*. United States: Second Edition.
- Herzberg, F. (2002). *Motivación, concepto y teorías principales*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Linares, J. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1.
- Manso, J. (2002). *El Legado de Frederick Irving Herzberg*. Revista Universidad EAFIT, 80-81.
- Navarro, F. (2019). *La Motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Padre Abad - Aguaytia* [tesis de maestría en Ciencias Económicas, Universidad Nacional Agraria

de la Selva, Tingo María]. Repositorio Institucional UNAS.

<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1531>.

Peceros, A. (2019). *Motivación laboral y la productividad de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito Ica agencia Andahuaylas, 2019* [tesis de pre grado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas - Perú]. Repositorio Institucional UNAJMA. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/509>.

Reátegui, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huigoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. [tesis de maestría en Educación, Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/935>.

Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.

Robbins, S. P, y Judge, T. A (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17a ed.). Mexico: Prentice Hall, Inc., Copyright © 2017.

Ruíz, S.B. (2018). *Influencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, 2015* [tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Nacional de Tumbes, Perú]. Repositorio Institucional UNT. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/234>.

- Sum, M. I. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral* [tesis de pre grado en psicología industrial/ organizacional, Universidad Rafael Landívar - Quetzaltenango - Guatemala]. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.
- Stoner, J. W. (1996). *Administración de Empresas Publicas*. México: MC Graw Hill.
- Universidad ESAN. (9 de Setiembre de 2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- Universidad ESAN. (5 de Febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Ventura, B. y Delgado, S. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. España: Edición Paraninfo.
- Vilema, M. C. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores*. Caso de Estudio: Codiempaques del Ecuador. 2018 [tesis de maestría en Dirección de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar de Quito, Ecuador]. Repositorio Institucional UASB-DIGITAL. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6212>

Anexos

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa SAVI SAC de Chiclayo.

Instrucciones

Estimado colaborador de la empresa SAVI SAC a continuación le presento una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista, los mismos, serán utilizados en un proceso de investigación, el cual busca conocer la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa. Los datos serán manejados confidencialmente. Marque con una (X) la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

Agradecemos su colaboración.

- 1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo 3. Indiferente 4. De Acuerdo**
- 5. Totalmente de Acuerdo.**

N° de Ítems	MOTIVACIÓN	Escala de Medición				
	Dimensión: Factores Higiénicos	1	2	3	4	5
1	¿Está de acuerdo con las políticas de la empresa?					
2	¿La remuneración que le asignan está acorde al trabajo que realiza?					
3	¿La remuneración que recibe satisface sus necesidades?					
4	¿Las condiciones del ambiente físico son adecuadas para el desarrollo de su trabajo?					

5	¿Su puesto de trabajo es seguro y protege su integridad física?					
6	¿Su jefe le brinda apoyo para solucionar los problemas que se presenten?					
7	¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros y superior son satisfactorios?					
8	¿Usted se relaciona rápidamente con sus compañeros?					
Dimensión: Factores Motivacionales			2	3	4	5
9	¿Usted recibe capacitaciones para su desarrollo personal?					
10	¿El cargo que ocupa le permite desarrollar al máximo sus habilidades?					
11	¿Usted está satisfecho con los incentivos y felicitaciones que recibe?					
12	¿La empresa lo trata con igualdad y justicia?					
13	¿Usted es responsable con las funciones y tareas asignadas por su jefe?					
14	¿Usted posee conocimientos, destrezas y habilidades que le permitan ejercer su trabajo?					
15	¿En la empresa existen oportunidades de ascenso?					

1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N° de Ítems	DESEMPEÑO LABORAL	Escala de Medición				
	Dimensión: Productividad	1	2	3	4	5
16	¿Cumple con las actividades de trabajo diarias?					
17	¿Utiliza bien el tiempo dentro de su horario de trabajo?					
18	¿Cumple con las metas de producción de la empresa?					
19	¿Se siente parte activa de la producción de la empresa?					
20	¿Su participación es importante para el crecimiento de la empresa?					
Dimensión: Eficiencia		1	2	3	4	5
21	¿Su nivel de responsabilidad se alinea a su capacidad profesional?					
22	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite desenvolverse en su puesto de trabajo?					
23	¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
24	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					

25	¿Usted cree que el tiempo en que desarrolla sus actividades de trabajo es lo óptimo?					
Dimensión: Eficacia		1	2	3	4	5
26	¿Usted cumple con los tiempos designados para su actividad productiva?					
27	¿Usted cumple las órdenes de trabajo encomendada?					
28	¿Usted conoce las tareas, actividades y procedimientos de su puesto de trabajo?					
29	¿Usted logra mejorar los resultados que obtiene con su trabajo?					
30	¿Usted logra efectuar las actividades que le han asignado?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2: FORMATO DE TABULACIÓN DE DATOS

	MOTIVACIÓN															DESEMPEÑO LABORAL														
	Factores Higiénicos								Factores Motivacionales							Productividad					Eficiencia					Eficacia				
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
E1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
E3	4	3	3	4	4	3	5	4	2	4	2	3	5	4	2	3	3	2	3	5	3	1	2	4	5	4	5	2	4	5
E4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5
E5	4	2	1	4	2	4	3	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	1	5	3	3	3	4	5	4	5	1	4	5
E6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5
E7	5	2	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	2	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5
E8	1	3	5	4	1	4	5	1	3	5	2	1	4	4	2	3	3	1	2	5	3	1	1	4	5	4	5	3	4	5
E9	4	2	1	1	4	2	4	4	2	1	1	4	5	4	1	3	3	3	2	5	3	2	3	4	5	4	5	3	4	5
E10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E11	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	5	1	2	2	4	5	4	5	3	4	5
E12	4	4	4	2	4	4	4	4	1	3	1	2	5	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E13	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
E14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E15	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	3	1	2	5	2	3	1	4	5	4	5	1	4	5
E16	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E17	4	2	2	3	2	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
E18	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	2	4	5	4	2	3	3	3	2	5	3	2	3	4	5	4	5	2	4	5

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado a los colaboradores de la empresa SAVI SAC Chiclayo.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Yasmy Castañeda Vásquez, Docente ¹ /Asesor de tesis²/ Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s), SANDRA ROCÍO ACUÑA VÁSQUEZ.

Titulada: “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SAVI S.A.C de Chiclayo, 2020”. Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 08 de julio de 2022


CASTAÑEDA VASQUEZ YASMY
DNI 17640685
ASESOR(A)

Se adjunta:
Resumen del Reporte (Con porcentaje y parametros de configuración)
Recibo digital

¹En caso corresponda a investigación formativa dentro de las asignaturas que tiene a cargo el docente y sea necesario emitir constancia.

²Para el caso de las asesorías de tesis de pregrado y posgrado.

³Para el caso de la revisión de investigaciones de los docentes o procesos de publicación de revistas.

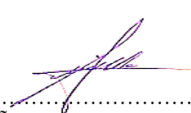
Informe Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	2%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	construaprende.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	hdl.handle.net Fuente de Internet	< 1%


CASTAÑEDA VASQUEZ YASMY
DNI 17640685
ASESORA

10	Submitted to Universidad de las Islas Baleares	Trabajo del estudiante	< 1 %
11	biblioteca2.ucab.edu.ve	Fuente de Internet	< 1 %
12	redi.ufasta.edu.ar:8080	Fuente de Internet	< 1 %
13	pt.scribd.com	Fuente de Internet	< 1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Trabajo del estudiante	< 1 %
15	1library.co	Fuente de Internet	< 1 %
16	es.scribd.com	Fuente de Internet	< 1 %
17	repositorio2.udelas.ac.pa	Fuente de Internet	< 1 %
18	repositorio.unasam.edu.pe	Fuente de Internet	< 1 %
19	ri.ues.edu.sv	Fuente de Internet	< 1 %
20	Submitted to Universidad Rafael Landívar	Trabajo del estudiante	< 1 %
21	Submitted to Universidad Autonoma del Peru		



 CASTAÑEDA VASQUEZ YASMY
 DNI 17640685
 ASESORA

Trabajo del estudiante

< 1 %

22 repo.uta.edu.ec
Fuente de Internet

< 1 %

23 theibfr.com
Fuente de Internet

< 1 %

24 www.dspace.unitru.edu.pe
Fuente de Internet

< 1 %

25 **Pedro Leonardo Tito Huamaní, Pepe Acuña
Oré. "IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN
LAPRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL: CASO
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA EN
TELEFÓNICA DEL PERÚ", Gestión en el Tercer
Milenio, 2015**
Publicación

< 1 %

26 repositorio.upt.edu.pe
Fuente de Internet

< 1 %

27 documentop.com
Fuente de Internet

< 1 %

28 repositorio.upn.edu.pe
Fuente de Internet

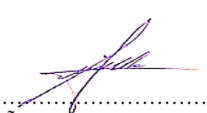
< 1 %

29 biblioteca.uteg.edu.ec:8080
Fuente de Internet

< 1 %

30 repositorio.unas.edu.pe
Fuente de Internet

< 1 %


CASTAÑEDA VASQUEZ YASMY
DNI 17640685
ASESORA

31	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	< 1 %
32	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
33	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
34	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
35	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	< 1 %
36	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
37	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	< 1 %
38	www.scribd.com Fuente de Internet	< 1 %
39	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	< 1 %

Firma de Asesor(a):



Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Sandra Acuña Vasquez
Título del ejercicio: Calidad
Título de la entrega: Informe Final
Nombre del archivo: colaboradores_de_la_empresa_SAVI_S.A.C_de_Chiclayo_2020...
Tamaño del archivo: 511.65K
Total páginas: 114
Total de palabras: 22,110
Total de caracteres: 120,388
Fecha de entrega: 18-dic.-2021 03:23a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1733313254

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL



TESIS

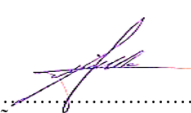
"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAVI SAC DE
CHICLAYO, 2020"

Investigadora:
Bach. / Eco. Sandra Rocio Acuña Vásquez

Aesor:
Mag. Yasmy Fiorella Castañeda Vásquez

Lambayeque, 2021

Derechos de autor 2021 Turnitin. Todos los derechos reservados.


CASTAÑEDA VASQUEZ YASMY
DNI 17640685
ASESORA