



UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

“La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca SAC, en la ciudad de Piura”

TESIS

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

AUTORA:

CPC. López Espinal, Itala Jaqueline

ASESOR:

Dr. Ríos Villacorta, Mauro Adriel

LAMBAYEQUE - PERÚ

2021

**LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAS TRIVECA SAC, EN LA
CIUDAD DE PIURA.**

CPC. Itala Jaqueline López Espinal

AUTOR

Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
Para optar el Grado Académico de **MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON
MENCION EN GERENCIA EMPRESARIAL.**

M.Sc. Jorge Atoche Hernandez Pachérrez

PRESIDENTE DEL JURADO

M.Sc. César Wilbert Roncal Diaz

SECRETARIO DEL JURADO

M.Sc. Aurelio Sánchez Gamarra

VOCAL DEL JURADO

Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta

ASESOR

DEDICATORIA

Primeramente, dedico esta Tesis a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, cuidándome y protegiéndome tanto en mi vida personal como profesional.

A mis progenitores Sabino López Lizana, Bella Aurora Espinal de López, quienes han sido el pilar fundamental para alcanzar mis metas y a mi hermana Marilú López Espinal por impulsarme a seguir preparándome desde el nivel inicial a consolidarme como una profesional.

Itala Jaqueline López Espinal

Autor

AGRADECIMIENTO

Hago extensivo este agradecimiento profundo, principalmente a Dios, por darme bienestar, salud y vida, permitiéndome alcanzar este logro en mi formación académica.

A mi Asesor de Tesis Dr. Mauro Adriel Ríos Villacorta mi más grande gratitud por haber guiado mi Tesis, con paciencia, capacidad, conocimiento científico y enseñanza metodológica.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, la cual me abrió sus puertas, preparándome para un futuro competitivo y formándome como una profesional de excelencia.

Itala Jaqueline López Espinal

Autor

INDICE

Contenido

DEDICATORIA _____	3
AGRADECIMIENTO _____	4
INDICE _____	5
TABLAS _____	6
RESUMEN _____	8
ABSTRACT _____	9
INTRODUCCIÓN _____	10
CAPITULO I.....	13
1. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO _____	13
1.1 Ubicación _____	13
1.2 Como surge el problema _____	15
1.3 El Problema en la Empresa Industrias Triveca SAC. _____	20
1.4 Objetivos _____	21
1.5 Descripción detallada de la Metodología _____	22
1.5.1 Tipo de Investigación	22
1.5.2 Diseño	22
1.5.3 Población y Muestra	24
1.5.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
1.5.4.1 Métodos.....	25
1.5.4.2 Técnicas e Instrumentos.....	27
1.5.4.3 Procedimientos de recolección de datos	28
CAPITULO II.....	31
2. MARCO TEORICO _____	31

2.1	La Motivación	31
2.1.1	Teorías de la Motivación	31
2.1.2	Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:	32
2.1.3	Teoría de McClelland.	33
2.1.4	Teoría de las Expectativas.	33
2.1.5	Teoría ERC de Alderfer.	34
2.1.6	Teoría a utilizar	34
2.2	Desempeño Laboral	39
2.2.1	Dimensiones de desempeño Laboral	39
2.2.2	Importancia de la evaluación del desempeño para las organizaciones.	44
CAPITULO III RESULTADOS		46
3.2	Discusión de Resultados	55
3.3	Conclusiones	57
3.4	Recomendaciones	58
3.5	Referencias Bibliográficas	59
3.6	Anexos	63

TABLAS

Tabla 1:	Personal que labora en la Empresa	25
Tabla 2:	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
Tabla 3:	Criterio de Confiabilidad	27
Tabla 4:	Validez Estadística	28
Tabla 5:	Operacionalización Variable Independiente	29
Tabla 6:	Operacionalización Variable Dependiente	30
Tabla 7:	Motivación de los Trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC.	46

Tabla 8: Motivación de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC en la Dimensión Extrínseca _____	47
Tabla 9: Motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de motivación intrínseca. _____	48
Tabla 10: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C _____	49
Tabla 11: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de competencia del puesto _____	50
Tabla 12: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de competencia del individuo _____	51
Tabla 13: Relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C _____	52
Tabla 14: Relación entre la dimensión motivación extrínseca y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C ____	53
Tabla 15: Relación entre la dimensión motivación intrínseca y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C ____	54

RESUMEN

El objetivo de la investigación consistió en determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C, y para lo cual se hizo de una metodología de tipo cuantitativa, descriptiva correlacional transversal junto a un diseño no experimental, donde la población y la muestra estuvieron formadas por 54 trabajadores de la empresa, donde el principal instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario con un nivel de consistencia interna que equivale para la variable motivación y para la variable desempeño laboral. Los resultados obtenidos revelan que el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C fue bajo, especialmente en las dimensiones de motivación extrínseca y motivación intrínseca. La conclusión fue que existe una relación entre las variables motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C con un valor equivalente a 0.832 valor, p-valor (Sig) menor a 0.05, y es interpretado como un grado de correlación positiva o directa alta entre las dos variables en estudio.

Palabras clave: Desempeño laboral, motivación extrínseca y motivación intrínseca

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the motivation and the work performance of the workers of the company Industrias Triveca SAC, and for which it was made a methodology of quantitative, descriptive cross-sectional correlation with a design not experimental, where the population and the sample consisted of 54 workers of the company, where the main research instrument used was the questionnaire with a level of internal consistency that is equivalent to the labor motivation variable and the labor performance variable. The results obtained reveal that the level of work motivation of the workers of the company Industrias Triveca S.A.C was low, especially in the dimensions of extrinsic motivation and intrinsic motivation. The conclusion was that there is a relationship between the variables of work motivation and the work performance of the workers of the company Industrias Triveca SAC with a value equivalent to 0.832 p-value (Sig) less than 0.05, and is interpreted as a degree of correlation positive or direct high between the two variables under study.

Key words: Work performance, extrinsic motivation and intrinsic motivation

INTRODUCCIÓN

La motivación es un factor que los teóricos han estudiado y cuya relación con el desempeño laboral ya no es tema de mayor discusión, por la cual se pretende profundizar en esta investigación de tipo cuantitativo correlacional, en base a la **Teoría de dos factores de Herzberg**, se basa en una serie de condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación interviniendo como variable el desempeño laboral. Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS TRIVECA SAC en la ciudad de Piura y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, descubriendo las dimensiones motivación intrínseca y motivación extrínseca citadas por **Herzberg**, y las dimensiones de desempeño citadas por un método de **evaluación 360°** Competencias del individuo y del puesto teniendo como hipótesis principal: Si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS TRIVECA SAC en la ciudad de Piura; lo que quiere decir que si se aumenta o disminuye el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa; es decir si el trabajador se siente motivado con lo que realiza tendrá un mejor desempeño y por ende la empresa cumplirá sus objetivos planteados con una mayor rentabilidad.

Son múltiples los factores que determinan el estar motivados y el desarrollar un buen desempeño laboral dentro de la organización, sin embargo, son pocas las organizaciones que en la actualidad velan y se preocupan por sus trabajadores; pues no se enfocan en el bajo rendimiento laboral que existe entre el nivel de actitud frente al trabajo y la disponibilidad de recursos asociados. La búsqueda de la eficiencia y la

rentabilidad en las organizaciones como garantía del retorno de la inversión ha llevado a focalizar el esfuerzo en el proceso productivo, olvidando el deterioro de la motivación que influye en su rendimiento, hecho que no sólo suscita mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncia, sino también lentitud, desgano e indiferencia. (Torres, 2016).

El desempeño laboral depende de la motivación intrínseca y de la motivación extrínseca. La motivación intrínseca tiene relación con la satisfacción del puesto en el cual se desempeña el trabajador, la adaptabilidad al puesto de trabajo, relaciones interpersonales, tensiones relacionadas con el trabajo. Por otro lado, el desempeño laboral depende de la motivación extrínseca relacionada con el reconocimiento, capacitación, que la empresa hace al trabajador, así éste se sienta realizado en el logro de sus objetivos y metas propuestas. La motivación extrínseca también tiene relación con la satisfacción económica del empleado como retribución de su trabajo. (Valles, 2014)

La inquietud por realizar esta investigación fue porque se pudo evidenciar que a pesar del posicionamiento en el Mercado laboral la empresa Industrias Triveca SAC hace mostrar que sus trabajadores no están motivados, razón por la cual se ha tomado como un tema de investigación, el cual es un factor importante para seguir desarrollándose en el sector en el que se desenvuelve, resaltándose como problema de investigación ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC?

Y como temática de la maestría estudiada “Administración en Gerencia Empresarial”, se ha desarrollado el tema de investigación sobre la motivación y desempeño laboral dentro de las organizaciones, con la cual se contribuirá para solucionar la problemática de instituciones con características similares al campo de estudio y para impartir conocimiento en estudiantes, administradores y maestrantes.

La estructura de la tesis es:

Primer Capítulo se desarrolló el análisis del objeto de estudio, haciendo alusión a la ubicación, la descripción del objeto de estudio que comprende los antecedentes de la investigación, como se manifiesta y qué características tiene la descripción detallada de la metodología empleada. En el Segundo Capítulo, se describe el marco teórico, se estudiaron las diferentes teorías de la motivación y el desempeño laboral. En el Tercer Capítulo denominado resultados de la investigación, se detalla el análisis e interpretación de datos. Asimismo, se ha estimado las Conclusiones y Recomendaciones de la presente investigación: referente al objetivo general y en contestación a la hipótesis general, concluyéndose que si existe relación entre la motivación laboral y desempeño laboral.

Finalmente se hace una relación de las fuentes bibliográficas que sirvieron de fundamento documental y teórico práctico para desarrollar este trabajo de investigación, adjuntando como anexo la encuesta aplicada.

CAPITULO I

1. ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Ubicación

Industrias Triveca SAC. es una institución privada que tiene como sede central en la ciudad de Lima, y sus sucursales en Lurín, Surco, Chiclayo y Piura; siendo nuestro objeto de estudio la sucursal Piura ubicada en la calle los Agrónomos Mz B, lote 4A, 4B,4C Urb. Los Ingenieros de la ciudad de Piura- Perú; esta institución es peruana con más de 30 años de creación promueve el servicio como un tercero del sector de agua potable y alcantarillado como la distribución de medidores de agua que comprende en conexiones domiciliarias, medición de medidores, unidades sanitarias y otros. Actualmente cuenta con un total de 54 trabajadores; los cuales se dividen en: 01 Coordinador de Proyecto, 01 Administrador, 01 Almacenero, 02 Supervisores, 03 Capataz y 46 Operarios. El horario de trabajo es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. cumpliendo una jornada de 40 horas semanales. El Coordinador General y el administrador, son los mejores remunerados percibiendo un sueldo de s/ 4000.00 y 2500; 01 Almacenero perciben s/ 2000.00, 02 Supervisores perciben s/ 1800.00, 03 Capataz perciben s/ 1700 y 46 Operarios (personal de Campo) perciben s/1200.00.

La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC.

Hay muchas teorías que explican la motivación y cada uno de ellos fundamentada por diferentes factores de los cuales: se aplico la **teoría de dos factores de Herzberg**, donde explica la existencia de dos condiciones de motivaciones (intrínsecas y extrínsecas) que influyen en el desempeño laboral, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña, involucrando sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional, el salario, los beneficios sociales, supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo.

Partiendo de estas definiciones podemos decir que en la Empresa Industrias Triveca SAC, se evidencia que el personal realiza su trabajo por cumplir y por necesidad, no se observa un reconocimiento por parte del jefe superior hacia los subordinados, los logros obtenidos del área de recursos humanos y producción no son los mismos, menos en administración con Almacén no existe una comunicación adecuada entre logística y mantenimiento, almacén y supervisión con trabajadores de campo, cada área desarrolla su trabajo individualizado por cumplir, esto sucede en la mayoría de las áreas de esta entidad; lo cual conlleva a una mala relación entre los empleados, reflejándose en impuntualidad, quejas del personal, por ende un bajo rendimiento en sus labores diarias, se sienten desmotivados con el trabajo que

realizan, se muestran actitudes agresivas, incumplimiento de tareas, no existen políticas ni prácticas que incrementen su motivación al trabajo como capacitación, no son tomadas en cuenta sus opiniones y no pueden tomar decisiones relacionadas con su área para poder mejorarla.

1.2 Como surge el problema

Dentro del contexto actual los aspectos referidos a la motivación y el desempeño laboral han cobrado gran interés en el campo de investigación tanto a nivel Latinoamericano, Internacional, Nacional y Local. El tema de la motivación está íntimamente vinculado con el de desempeño laboral; ya que la motivación es un elemento imprescindible que permite encaminar el esfuerzo, la energía y el comportamiento de los trabajadores, permitiéndoles sentirse mejor respecto a lo que ellos hacen. Ante esta opinión resulta importante observar las distintas investigaciones materia de estudio; las cuales son antecedentes de la problemática de la motivación y su influencia en el desempeño laboral:

A nivel Latinoamericano

Sum (2015), realizó una tesis titulada "Motivación y desempeño Laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango"- Guatemala, teniendo como objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa. Concluyéndose que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa siendo la motivación uno de los factores importantísimos para el buen desempeño

laboral en el personal, y así tener en cuenta la opinión de los colaboradores para saber cómo se sienten. En tanto la relación estrecha entre variables (motivación - desempeño) es que los trabajadores tengan en su organización el puesto de trabajo adecuado.

Enríquez, (2014) en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión” - México, tuvo como objetivo adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados, se concluyó que el grado de motivación tiene una influencia positiva y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores a su vez se afirma que mientras más alto sea el grado de motivación mejor o mayor será el desempeño laboral de los trabajadores.

Sánchez (2011), en su investigación titulada “La Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Alfonso Prince Lara, Estado Carabobo” en Venezuela, teniendo como objetivo establecer la influencia de los factores motivacionales como elementos claves en el desempeño laboral. Para ello se realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva y de campo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de doce (12) trabajadores. Por ser una población pequeña, finita y homogénea. La conclusión de este estudio fue: si los trabajadores no poseen un elevado grado de motivación, su rendimiento en el trabajo no es satisfactorio ni conveniente para efectuar sus actividades del día a día. El autor sostiene la necesidad que se promueva, se estimule la motivación considerándola como una táctica para

alcanzar altos niveles de desempeño laboral entre los trabajadores de una organización.

A nivel Internacional

Rodríguez (2015), realizó una Investigación titulada: “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria”- Nicaragua, teniendo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos; para alcanzar este objetivo se aplicó un instrumento de recolección de datos, cuestionario de motivación para el trabajo a la población objeto de estudio, a través de esta metodología se concluyó que existe una influencia positiva de motivación en referencia a su desempeño laboral de los empleados.

Noguera, (2014) desarrollo un estudio titulado: “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios de la policía del estado de Carabobo”, su propósito fue determinar la incidencia de la evaluación del desempeño en el rendimiento laboral de los funcionarios y funcionarias en la Dirección de Inteligencia y Estrategias Preventivas de la policía de Carabobo, sustentándose que en relación al grado de incidencia de la motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy baja y para el nivel de desempeño laboral los empleados de esta institución se encontraron ubicados entre bueno y regular.

Rojas (2013), en su Investigación “Propuesta de un Modelo de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México”, con el propósito de identificar si el método actual de capacitación es funcional o se requiere modificar, sustentándose que el método actual de capacitación no estaba funcionando, ya que el laboratorio nunca había invertido en un plan o programa de capacitación, por lo que su desempeño estaba siendo afectado y provocando conflictos entre trabajadores, en vez de trabajar en equipo solo se dedicaban a conseguir sus ocupaciones. Por lo tanto, el Laboratorio requiere un personal calificado y motivado que se comprometa al cumplimiento de los objetivos y a la satisfacción de sus clientes, es por ello que el implementar un plan de capacitación para el laboratorio de contactología está siendo respaldado con la única intención de que la empresa eleve su desempeño de forma general.

A nivel Nacional

Arévalo, (2017), en su Investigación titulada “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma”-San Martín, su propósito es conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa, sustentándose que existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores, en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338). Asimismo, se encuentra un

coeficiente de correlación de Pearson de (0.581), indicando que existe una correlación media entre la Motivación con el desempeño laboral.

Guevara (2015), en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)” – Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la ONPE, se concluyó que sí existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, ya que se halló una correlación de 0,799 con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta y por ende existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la ONPE.

A nivel Local

Nieves (2018), en su tesis “satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura – Perú, tuvo como Objetivo determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal, llegando a la siguiente conclusión que existe relación entre satisfacción y desempeña laboral con un índice de correlación $r=0.780 > 0.3$ con un $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$. Lo que nos indica que deja en evidencia que la satisfacción, se relacionan de manera significativa ($\text{Sig.} < 0.05$) con el desempeño laboral, resultados que conducen a validar la hipótesis de investigación; y por ende en la medida

que mejore la satisfacción también mejorará el desempeño laboral del trabajador.

Lazo, (2017) en su Investigación afirma lo siguiente: Que si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo; los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, no se encuentran totalmente motivados a pesar de que expresan que la institución si realiza estrategias para motivar a sus trabajadores. La motivación laboral es un elemento fundamental para el éxito de las empresas ya que de ella depende en gran medida la consecución de sus objetivos.

Lo cierto es que todavía muchas empresas no se han percatado de la importancia de estos temas y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. El proceso motivacional también puede ser visto como un ciclo que va desde la conciencia de una necesidad hasta el logro de los incentivos que la satisfacen, la motivación puede ser abarcada de distintas perspectivas.

1.3 El Problema en la Empresa Industrias Triveca SAC.

La única forma de aportar a la solución del problema es conociéndolo profundamente como se encuentra la empresa INDUSTRIAS TRIVECA S.A.C dedicada al rubro de prestar servicio de agua potable y alcantarillado, que a pesar que es una entidad que se inició en un mundo globalizado y tecnificado, al parecer se observan trabajadores poco

motivados con el trabajo que realizan, no existe una buena comunicación ni coordinación previa, se muestran actitudes agresivas, incumplimiento de tareas, no existen políticas ni prácticas que incrementen su motivación al trabajo como capacitación, reconocimientos por el cumplimiento de sus metas provocando desmotivación e insatisfacción laboral, bajo rendimiento por la recarga laboral, no son tomadas en cuenta sus opiniones y no pueden tomar decisiones relacionadas con su área para poder mejorarla; por lo tanto esta Entidad es objeto de interés para identificar y generar estrategias de cambio con el fin de poder tomar decisiones para mantener al personal satisfecho o totalmente satisfecho, logrando así un buen desempeño laboral.

En este sentido, la presente investigación trata de determinar la relación que existe entre la motivación presente como elemento clave para el buen desempeño laboral del personal la Empresa Industrias Triveca SAC de la ciudad de Piura, con el fin de contar con recurso humano motivado y satisfecho, incrementando su productividad de servicio y promoviendo de esta manera que la institución crezca y se fortalezca económicamente.

1.4 Objetivos

Objetivo General

¿Determinar la relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS TRIVECA SAC en la ciudad de Piura?

Objetivos Específicos

- ◆ ¿Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS TRIVECA SAC en la ciudad de Piura?
- ◆ ¿Determinar relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa INDUSTRIAS TRIVECA SAC en la ciudad de Piura

1.5 Descripción detallada de la Metodología

1.5.1 Tipo de Investigación

La presente investigación es de estudio Descriptivo porque al respecto Hernández, Fernández y Sampieri, (2014) nos manifiestan que: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (págs. 44-45)

Esto quiere decir que el alcance de esta investigación solo describirá las variables tal y como la presenta, sin ninguna alteración.

1.5.2 Diseño

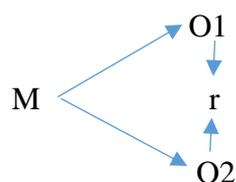
La presente investigación parte de un Diseño no Experimental de tipo transversal; al respecto Ibáñez, (2017) menciona que: “Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su

incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (pág. 22).

Es Correlacional, Sánchez (2011) nos dice que: “el estudio correlacional puede identificar las relaciones que existen entre dos o más variables, se observan las variaciones que ocurren espontáneamente en ambas para indagar si surgen juntas o no”. (pág. 2). Esto quiere decir que los estudios correlacionales buscan encontrar relación entre las variables.

Es Cuantitativo, Fernández y Batista (2010). En su libro metodología de la investigación, quinta edición explica que “los estudios cuantitativos usan la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (pág. 46). En el trabajo de investigación se recolectará datos, es por eso que es cuantitativa se trabajará con números, cifras que me ayudarán a probar las correlaciones.

El diseño de investigación que se utilizó en la presente tesis queda sintetizado de la siguiente manera:



M: Muestra: los trabajadores de la empresa

O1: Variable Independiente: Motivación.

O2: Variable Dependiente: Desempeño laboral.

r : Relación

Para analizar los resultados, hemos utilizado la escala tipo Likert, que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externar su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico, según la teoría de las expectativas de Vroom.

Nunca	= 1
Muy Pocas Veces	= 2
Algunas Veces	= 3
Casi Siempre	= 4
Siempre	= 5

1.5.3 Población y Muestra

1.5.3.1 Población

La población está conformada por 54 trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C, nombrados y contratados que componen diversos cargos, que son nuestro objeto de estudio, a los cuales se les realizó un análisis ocupacional y de desempeño para tratar de solucionar los inconvenientes que se presentan en el desempeño de sus empleados.

Tabla 1: Personal que labora en la Empresa

CARGO	N° de Trabajadores
Coordinador de Proyecto	1
Administrador	1
Almacenero	1
Supervisores	2
Capataz	3
Operarios	<u>46</u>
TOTAL	54

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.5.3.2 Muestra

La muestra en este caso sería igual a su población de estudio, y se afirmarí a través del uso del muestreo no probabilístico por conveniencia.

1.5.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

1.5.4.1 Métodos

Encuesta

Sampieri, (2010).nos dice que: “La encuesta, se define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de gran variedad, objetivas y subjetivas de la población”. (pág. 45).

El cuestionario

Hernández, Fernández,& Baptista, (2010) En su libro Metodología de la investigación. 6° edición; menciona, que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.; es un instrumento fundamental para la obtención de datos”. (P.217),

Este Instrumento desarrollado es con el objetivo de identificar la relación de motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca SAC y su relación con el desempeño laboral. El cuestionario está estructurado en ítems. Todos los ítems del cuestionario están redactados con cinco opciones de respuesta, según la escala: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Tabla 2: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICA	INSTRUMENTO	FUENTE O INFORMANTE
ENCUESTA	CUESTIONARIO	TRABAJADORES
ANALISIS DOCUMENTADO	FICHAS	LIBROS

FUENTE: ELABORACION PROPIA

La encuesta se aplicó a los 54 trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. para obtener información de primera mano sobre la situación actual del desempeño laboral, dicha encuesta consto de un total de 33 preguntas cerradas.

1.5.4.2 Técnicas e Instrumentos

Instrumentos. - El instrumento que se empleó en el presente estudio fue el cuestionario dentro de la encuesta, este instrumento incluyó todos los aspectos relacionados con: Motivación y Desempeño laboral (Ver Anexo N° 1).

Confiabilidad.

Kendall (2015) nos dice “que la confiabilidad mide la consistencia, se dice que el instrumento tiene consistencia externa. Si el cuestionario contiene apartados y estos tienen resultados equivalentes, se dice que el instrumento tiene consistencia interna” (p.32).

El criterio de confiabilidad de la investigación se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach.

Tabla 3: Criterio de Confiabilidad

Estadísticas De Fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,802	,804	54

FUENTE: ELABORACION PROPIA

El coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.802, lo cual permite decir que el instrumento empleado para medir la relación entre la motivación y el desempeño laboral alcanza un nivel confiable.

Validez.

Kendall (2015), sostiene que la validez “Es el grado en que la pregunta mide lo que el analista pretende medir y lo que se pretenden medir son las variables dependiente e independiente a través de sus respectivos indicadores y escalas valorativas” (p.45)

Tabla 4: Validez Estadística

Resumen de Procesamiento de Casos			
		N	%
Casos	Válido	54	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	54	100,0

FUENTE: ELABORACION PROPIA

1.5.4.3 Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización a la Gerente responsable de la Empresa Industrias Triveca SAC.
- Para la recolección de datos se visitó la Empresa Industrias Triveca SAC y se aplicó el instrumento de recolección de datos.
- La supervisión de todo el proceso de recolección de datos estuvo a cargo del autor de la tesis.
- La participación de los trabajadores de estudio fue voluntaria.

- La recolección de datos tuvo una duración aproximada de 1 día.
- Se mantuvo la anonimidad, confidencialidad y el consentimiento informado para su participación de los trabajadores encuestados.
- La información recolectada fue procesada con ayuda del sistema IBM SPSS Statistics 23s
- Posteriormente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se hará uso, en un primer momento de la estadística descriptiva frecuencias simples y porcentajes.
- Finalmente se elaboraron los cuadros y gráficos necesarios para presentar la información.

Tabla 5: Operacionalización Variable Independiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Motivación Extrínseca	Salario		Encuesta
	Condición Laboral	Escala Likert	
	Relación con el Supervisor		
	Relación con los Compañeros	(1)Nunca	
	Vida Personal	(2)Muy Pocas Veces	
Motivación Intrínseca	Logro	(3)Algunas Veces	
	Reconocimiento	(4)Casi Siempre	
	Responsabilidad	(5)Siempre	
	Trabajo mismo		
	Satisfacción		

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Tabla 6: Operacionalización Variable Dependiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Competencia del Individuo	Iniciativa y excelencia		Encuesta
	Integridad		
	Comunicación a todo nivel	Escala Likert	
	Supervisión / acompañamiento		
	Apertura para el cambio	(1)Nunca	
Competencia del Puesto	Calidad administrativa	(2)Muy Pocas Veces	
	Trabajo en equipo	(3)Algunas Veces	
	Trabajo con otras organizaciones	(4)Casi Siempre	
	Control interno	(5)Siempre	
	Sentido costo beneficio		
	Toma de decisiones y solución del problema		
	Compromiso del servicio		
	Enfoque pragmático		

FUENTE: ELABORACION PROPIA

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

Habiendo investigado las diferentes teorías de la motivación esta investigación ha centrado su estudio en la **Teoría de dos factores de Herzberg** que concluye que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, es decir; que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal, que la motivación depende de dos factores íntimamente relacionados con el desempeño laboral que son objeto de investigación.

2.1 La Motivación

Después de revisar los diferentes aportes del concepto de lo que es la motivación, podemos concluir que la motivación es el resultado de la influencia recíproca del empleador y la situación en que se encuentra; donde se logre obtener resultados eficaces, es por ello que Chiavenato (2017) nos dice “que la motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera”. (pág. 41)

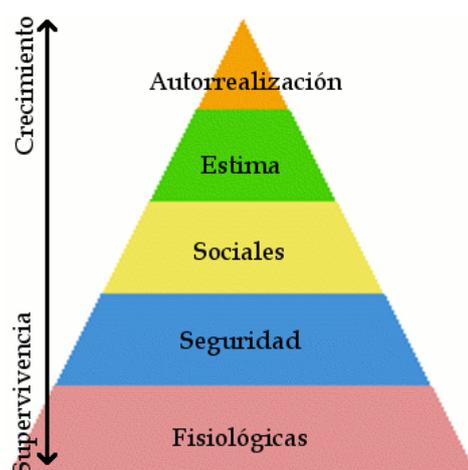
2.1.1 Teorías de la Motivación

Son numerosas las teorías sobre la motivación que se han desarrollado, todas de alguna manera responden a las necesidades de las personas, tomando en cuenta como patrones de referencia, en primer lugar, su entorno y en segundo las circunstancias y los hechos que han influido en los autores. A continuación, se presentan las teorías de motivación,

desde la perspectiva organizacional que están relacionadas con el objeto de este estudio.

2.1.2 Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:

Según Ivancevich, Konopaske & Matteson (2015), mencionaron que la Teoría de Maslow precisa cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización); estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas. (p.141).

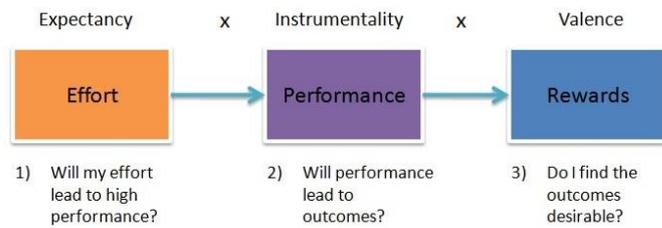


2.1.3 Teoría de McClelland.

Según Ivancevich, Konopaske & Matteson (2015), mencionan que en la teoría de McClelland existen tres tipos de motivación: **Logro** que es el impulso de sobresalir, de tener éxito. **Poder**: necesidad de influir y controlar a otras personas, grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas; y **Afiliación**: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y le agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente. (p.147)

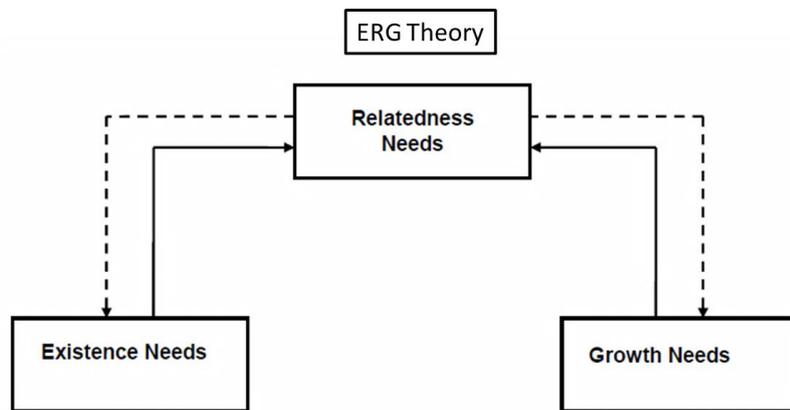
2.1.4 Teoría de las Expectativas.

Según Ivancevich, Konopaske & Matteson (2015), Sostienen que la Teoría de las Expectativas se refiere a que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes. Las personas altamente motivadas son aquellas que perciben ciertas metas e incentivos como valiosos para ellos y, a la vez, perciben subjetivamente que la probabilidad de alcanzarlos es alta. Por lo que, para analizar la motivación, se requiere conocer que buscan en la organización y como creen poder obtenerlo (p.149)



2.1.5 Teoría ERC de Alderfer.

Según Ivancevich, Konopaske & Matteson (2015), nos dicen que esta teoría está muy relacionada con la teoría de Maslow, propone la existencia de tres motivaciones básicas: **Motivaciones de Existencia** donde se corresponden con las necesidades fisiológicas y de seguridad. **Motivación de Relación:** Interacciones sociales con otros, apoyo emocional, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo y **Motivación de Crecimiento:** Se centran en el desarrollo y crecimiento personal. (p.143)



**Log in to <http://edu-article.blogspot.com>

2.1.6 Teoría a utilizar

Teoría de dos factores de Herzberg

Según Ivancevich, Konopaske & Matteson. (2015). Sostienen que la teoría de dos factores de Herzberg se basa en una serie de factores o

condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Estos factores, que están directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los llamó Factores Motivadores del trabajo: los factores intrínsecos y los extrínsecos. (p.145)

2.1.7 Dimensiones de la variable Motivación:

a) Motivación Intrínseca.

Según Reeve (2014). Sostiene que la motivación intrínseca es la propensión inherente a involucrarse en los propios intereses y ejercer las propias capacidades y, al hacerlo, buscar y dominar desafíos óptimos. Surge de manera espontánea de las necesidades psicológicas y de los esfuerzos innatos de crecimiento. Cuando las personas tienen una motivación intrínseca, actúan por su propio interés, “porque es divertido”, y debido a la sensación de reto que le proporciona esa actividad. Esta conducta ocurre de forma espontánea y no se realiza por ninguna razón instrumental. (pág. 102)

Y según Ivancevich, Konopaske & Matteson (2015), Nos detallan que existen factores intrínsecos que están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña, estos factores se involucran con los sentimientos relacionados, la actividad humana se realiza por el placer que supone o por el interés que su ejecución conlleva. Se puede

definir como aquella que procede del propio sujeto, que está bajo su control. Se asume que cuando se disfruta ejecutando una tarea se induce una motivación intrínseca positiva. Existen emociones que influyen en este factor como son:

- **Logro**

Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado y aceptan responsabilidades.

- **Reconocimiento**

Es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida.

- **Responsabilidad**

La responsabilidad implica cuidar de ti mismo, los compromisos que adquieras con los demás, también se relaciona con el respeto a las normas, el uso del sentido común, ser consciente de tus acciones y sus consecuencias. Asumir responsabilidades dentro de un entorno laboral, no solo implica cumplir a cabalidad las funciones que le son asignadas al trabajador, sino apropiarse de los valores implícitos que tiene consigo el cargo y ponerlos en práctica para el beneficio de la compañía.

- **El trabajo mismo**

Es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas.

- **Satisfacción**

Se refiere a la realización de acciones por la mera satisfacción de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo.

b) **Motivación Extrínseca:**

Proviene de los incentivos y consecuencias en el ambiente, como alimento, dinero, alabanzas, atención, privilegio, fichas, aprobación, becas, dulces, trofeos, puntos adicionales, certificados, premios, sonrisas, reconocimiento público y diversos planes de incentivos. En lugar de participar en una actividad para experimentar las satisfacciones inherentes que esta puede dar (como es el caso de la motivación intrínseca), la motivación extrínseca surge de algunas consecuencias independientes de la actividad en sí. Cada vez que actuamos para obtener un grado académico elevado, ganar un trofeo, cumplir con una cuota, impresionar a nuestros pares, nuestro comportamiento tiene una motivación extrínseca. La motivación extrínseca surge de un contrato conductual de “haz esto y obtendrás aquello”; existe una motivación de “para lograr” (como haz esto para lograr aquello). “Esto” es el

comportamiento solicitado y “aquellos” es el incentivo o consecuencia extrínseca. Un niño que odia hacer los problemas de matemáticas es animado a hacerla mediante el pago de una cantidad de dinero, está siendo extrínsecamente motivado. Todas las clases de emociones relacionadas con resultados se asume que influyen en la motivación extrínseca, siendo estas emociones por: (Marshall, 2010, pág. 103)

- **Salario**

Estímulos o recompensas que necesita el individuo para realizar una determinada acción o actividad o poner mayor interés y empeño

- **Condiciones de Trabajo**

Es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo

- **Relación con el Supervisor**

Es el vínculo que une a las personas con sus superiores el de construir un clima laboral respetable, sano, amable y correcto.

- **Relación con los Compañeros**

Tener una buena relación con tus compañeros de trabajo es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral.

- **Vida Personal**

Relacionar siempre con frecuencia respuestas con el puesto de trabajo al que estás optando.

2.2 Desempeño Laboral

Según Chiavenato (2009), nos dice que el desempeño puede expresarse mediante una medida métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos o expectativas previamente definidos, es por ello que el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional en relación con estas suposiciones y construir uno de los principales responsables en la productividad y los resultados de la organización en términos de competitividad y sustentabilidad. Es el elemento que produce la excelencia operativa responsable de la eficiencia y eficacia de una organización. El desempeño de las personas puede y debe ser mejorado de modo gradual e incesante. Por tanto, el jefe no solo debe supervisar y evaluar el desempeño sino sobre todo realizar el cuidado para que las personas aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño. (pág. 206),

2.2.1 Dimensiones de desempeño Laboral

En ésta investigación se tomó a la técnica de Evaluación 360° del desempeño laboral como dimensiones de la investigación.

Dessler y Verela (2001) sostuvo “Exponen que las evaluaciones inmediatas dentro de una organización es la parte esencial de la mayoría de los procesos de rendimiento; para ello el Método de 360° es lo mejor”. (p.45).

Evaluación 360°

Werther, Davis y Guzmán (2000), menciona un método para medir el desempeño laboral, que es la Evaluación 360°, evaluación del desempeño en el cual participan las personas que tienen contacto de trabajo con el evaluado, permite elaborar planes individuales de desarrollo, porque identifica claramente las áreas en que el individuo o grupo necesitan crecer y afianzarse”. (p.46).

La evaluación 360° es una manera sistematizada de obtener opiniones de diferentes personas sobre el desempeño de un individuo en particular, de un departamento o de toda una organización. Esta característica permite que se utilice de muy diferentes maneras para mejorar el desempeño individual o del grupo y, a la vez, propagar los resultados integrales de la empresa.

Competencias del individuo sostuvo. Consiste en evaluar las características o competencias que el individuo ya posee y que están relacionadas con el puesto” (Vygotsky 1917, pag.21).

Indicador 1. Iniciativa y excelencia: tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.

Indicador 2 Integridad: Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales y asegura la transparencia en la Administración de los Recursos.

Indicador 3 Comunicación a todo nivel: se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda realimentación.

Indicador 4 Supervisión/acompañamiento: compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad. Provee clara dirección e información de soporte al personal y colegas.

Indicador 5 Apertura para el cambio: muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. Solicita ·y aprovecha la realimentación que recibe de sus colegas y compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos.

Competencias para el puesto: Mide las competencias necesarias para el bien desempeño de un puesto.

Indicador 6. Calidad Administrativa/programática: posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia.

Indicador 7. Trabajo en equipo: solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de las organizaciones, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados.

Indicador 8. Trabajo con otras organizaciones: colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación.

Indicador 9. Control interno: controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de la excelencia.

Indicador 10. Sentido de costo/beneficio: uso eficaz y protección de los recursos.

Indicador 11. Toma de dediciones y solución de problemas: identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece

soluciones. Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.

Indicador 12. Compromiso de servicio: posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel.

Indicador 13. Enfoque programático: su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.

El desempeño puede expresarse mediante una medida métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos o expectativas previamente definidos, es por ello que el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional en relación con estas suposiciones y construir uno de los principales responsables en la productividad y los resultados de la organización en términos de competitividad y sustentabilidad. Es el elemento que produce la excelencia operativa responsable de la eficiencia y eficacia de una organización. El desempeño de las personas puede y debe ser mejorado de modo gradual e incesante. Por tanto, el jefe no solo debe supervisar y evaluar el desempeño sino sobre todo realizar el cuidado para que las personas aprendan cada vez más, se desarrollen, definan metas y objetivos desafiantes, reciban realimentación en tiempo real

acerca de sus resultados y puedan alcanzar niveles extraordinarios de desempeño. (chiavenato, Administracion de Recursos Humanos, 2017, pág. 206)

Por lo tanto, podemos indicar que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral

2.2.2 Importancia de la evaluación del desempeño para las organizaciones.

Chiavenato (2009) indica que la evaluación del desempeño permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

- Mejora el desempeño: Cuando la retroalimentación se realiza adecuadamente, se toman acciones para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.

- Políticas de compensación: Permite descubrir quiénes merecen aumentos, con base en méritos obtenidos por la evaluación.
- Decisiones de ubicación: Origina promociones, transferencias y despidos.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: Cuando el desempeño es ineficiente, puede ser indicio de la necesidad de capacitación nuevamente al empleado, y por el contrario un desempeño eficiente o superior puede señalar un potencial que no ha sido aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: Mediante la retroalimentación se guían las decisiones de apoyo a posibilidades profesionales.
- Imprecisión de la información: Un desempeño pobre puede revelar una falta de información en el análisis de puestos, planes de recursos humanos o cualquier otra información al departamento de personal.

Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado. Los beneficios son que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada empleado, así mismo puede identificar aquellas personas que necesiten perfeccionar su funcionamiento y aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño.

CAPITULO III RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de mi investigación, cuyo proceso se inició con la observación para luego aplicar una encuesta a los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC, utilizando la escala de Likert, donde se ha empleado la variable de motivación y desempeño laboral.

3.1.1 Motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

Tabla 7: Motivación de los Trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC.

		Muestra	Porcentaje
Nivel de motivación	Alto	7	13,0
	Medio	15	27,8
	Bajo	32	59,3
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

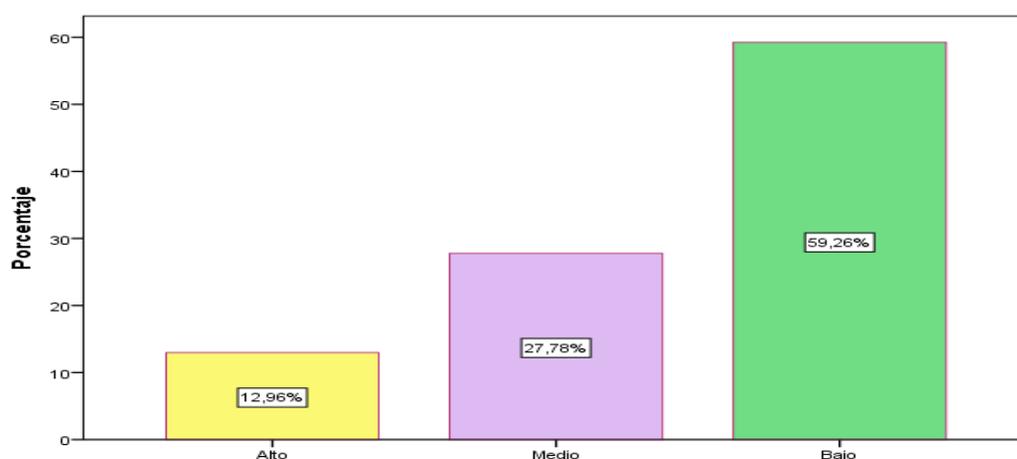


Figura 1. Nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

Interpretación: En la tabla 7 y figura 1, nos muestran que 32 (59,3%) de los trabajadores encuestados presentan un nivel bajo de motivación, mientras que 15 (27,8%) presenta un nivel medio, y solo 7 (13,0%) presenta un nivel alto. De esto se puede decir que mayormente la motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca SAC es de nivel bajo.

Tabla 8: Motivación de los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC en la Dimensión Extrínseca

		Muestra	Porcentaje
Dimensión motivación extrínseca	Motivación Alto	5	9,3
	Medio	3	5,6
	Bajo	46	85,2
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

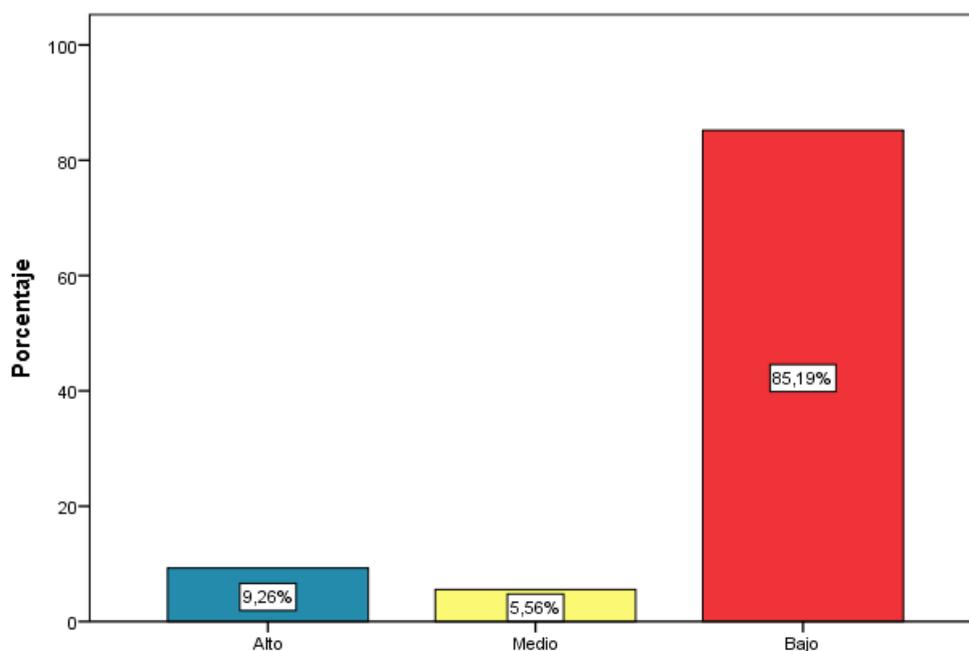


Figura 2. Nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de motivación extrínseca

Interpretación: En la tabla 8 y figura 2, los resultados revelan que 46 (85,2%) de la muestra seleccionada de trabajadores, presenta un nivel bajo de motivación en la dimensión de motivación extrínseca, mientras que 5 (9,3%) presenta un nivel alto, y solo 3 (5,6%) presenta un nivel bajo.

Tabla 9: Motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de motivación intrínseca.

		Muestra	Porcentaje
Nivel de motivación – Dimensión motivación intrínseca	Alto	3	5,6
	Medio	6	11,1
	Bajo	45	83,3
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

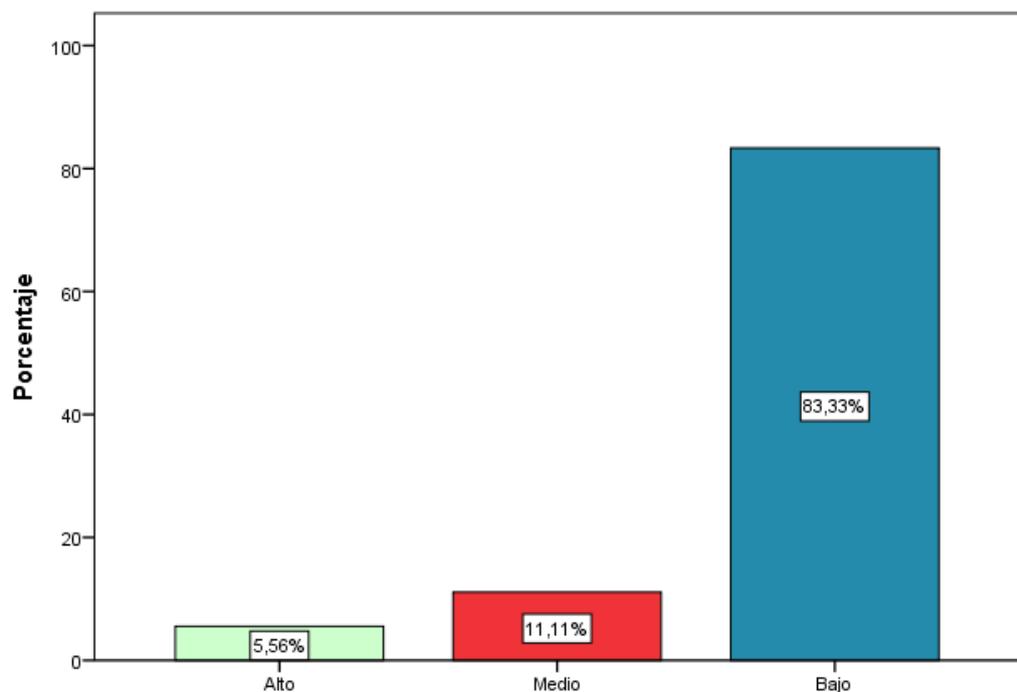


Figura 3. Nivel de motivación de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de motivación intrínseca

Interpretación: En la tabla 9 y figura 3, los resultados revelan que 45 (83,3%) de la muestra seleccionada de trabajadores, presenta un nivel bajo de motivación laboral en la dimensión de motivación intrínseca, mientras que 6 (11,1%) presenta un nivel medio, y solo 3 (5,6%) presenta un nivel alto.

3.1.2 Describir el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa

Industrias Triveca SAC.

Tabla 10: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

		Muestra	Porcentaje
Nivel de desempeño laboral	Alto	5	9,3
	Medio	22	40,7
	Bajo	27	50,0
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

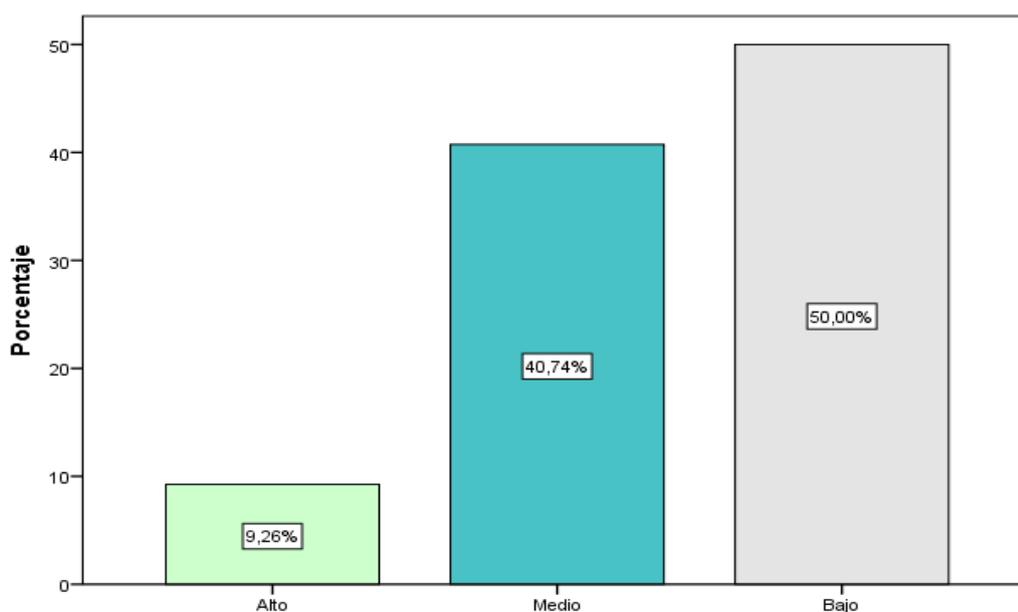


Figura 4. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

Interpretación: En la tabla 10 y figura 4, los resultados revelan que 27 (50,0%) de la muestra seleccionada de trabajadores, presenta un nivel bajo de desempeño laboral, mientras que 22 (40,7%) presenta un nivel medio, y solo 5 (9,3%) presenta un nivel alto.

Tabla 11: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de competencia del puesto

		Muestra	Porcentaje
Desempeño Laboral — competencia del puesto	Alto	9	16,7
	Medio	16	29,6
	Bajo	29	53,7
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

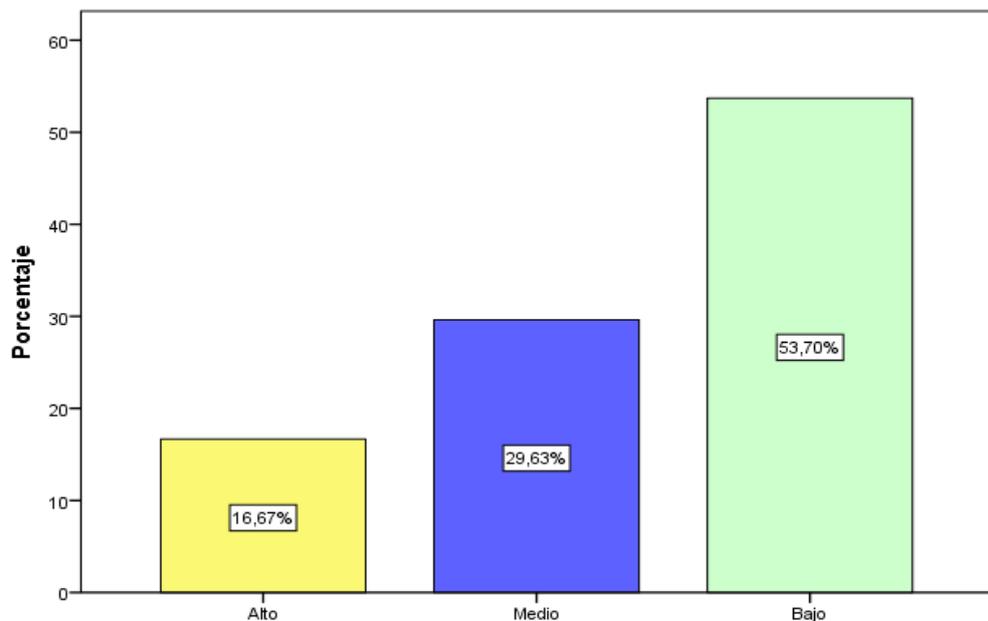


Figura 5. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión competencia del puesto.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 5, los resultados revelan que 29 (53,7%) de la muestra seleccionada de trabajadores, presenta un nivel bajo de desempeño laboral en la dimensión de competencia del puesto, mientras que 16 (29,6%) presenta un nivel medio y solo 9 (16,7%) presenta un nivel alto.

Tabla 12: Desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión de competencia del individuo

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel de Desempeño Laboral – Dimensión competencia del individuo	Alto	13	24,1
	Medio	17	31,5
	Bajo	24	44,4
	Total	54	100,0

Fuente: Elaboración propia

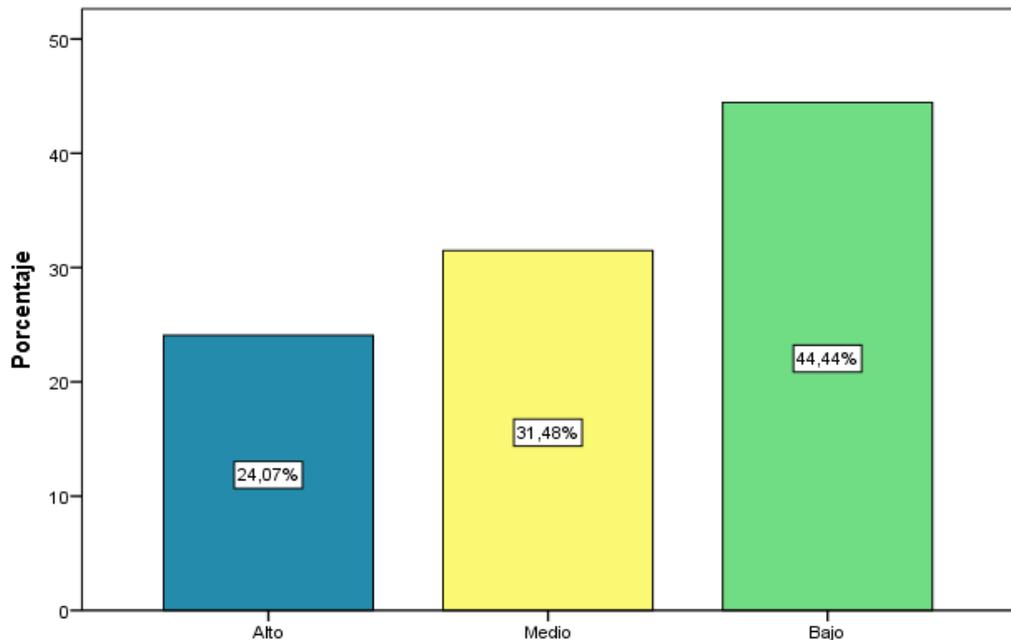


Figura 6. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C en la dimensión competencia del individuo.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 6, los resultados revelan que 24 (44,4%) de la muestra seleccionada de trabajadores, presenta un nivel bajo de desempeño laboral en la dimensión de competencia del individuo mientras que 17 (31,5%) presenta un nivel medio, y solo 13 (24,1%) presenta un nivel alto.

3.1.3. Medir la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C.

Tabla 13: Relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

			Motivación laboral variable	Desempeño laboral variable
Tau b de Kendall	Motivación variable	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	54	54
	Desempeño laboral variable	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	54	54

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 13, los resultados obtenidos mediante el uso de una prueba estadística denominada Tau B de Kendall, dan a conocer la existencia de un nivel de correlación entre las variables motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C, que es equivalente a 0.842 y puede ser interpretado como un grado de correlación positiva o directa alta entre las dos variables en estudio. El nivel de significación bilateral (p)

obtenido en la medición de la correlación entre variables cualitativas de tipo ordinal, se encuentra por debajo del límite del 5%, y por el nivel de significación obtenido que se encuentra debajo del límite establecido, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se procede a aceptar hipótesis alternativa (H_1), en la cual se establece la existencia de una relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C.

Tabla 14: Relación entre la dimensión motivación extrínseca y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

			Dimensión motivación extrínseca	Dimensión competencia del puesto	Dimensión competencia del individuo
Tau_b de Kendall	Dimensión motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,624**	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	54	54	54
	Dimensión competencia del puesto	Coeficiente de correlación	,624**	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	54	54	54
	Dimensión competencia del individuo	Coeficiente de correlación	,546**	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	54	54	54

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 14, los resultados obtenidos mediante el uso de una prueba estadística denominada Tau B de Kendall, dan a conocer la existencia de un nivel de correlación entre la dimensión motivación extrínseca y las dimensiones de la variable desempeño laboral (competencia del puesto y competencia del individuo), que son equivalentes a 0,624 y 0,546 y pueden ser interpretados como un grado de correlación positiva o directa alta y moderada.

Tabla 15: Relación entre la dimensión motivación intrínseca y las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C

			Dimensión motivación intrínseca	Dimensión competencia del puesto	Dimensión competencia del individuo
Tau_b de Kendall	Dimensión motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,668**	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	54	54	54
	Dimensión competencia del puesto	Coeficiente de correlación	,668**	1,000	,855**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	54	54	54
	Dimensión competencia del individuo	Coeficiente de correlación	,585**	,855**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	54	54	54

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 15, los resultados obtenidos mediante el uso de una prueba estadística denominada Tau B de Kendall, dan a conocer la existencia de un nivel de correlación entre la dimensión motivación intrínseca y las dimensiones de la variable desempeño laboral (competencia del puesto y competencia del individuo), que son equivalentes a 0,668 y 0,585 y pueden ser interpretados como un grado de correlación positiva o directa alta y moderada.

3.2 Discusión de Resultados

En relación al primer objetivo específico, los resultados obtenidos en la tabla 7, revelan que el 59,3% de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Industrias Triveca SAC, presenta un nivel bajo de motivación laboral, especialmente en las dimensiones de motivación extrínseca (Tabla 8) y motivación intrínseca (Tabla 9). Los resultados obtenidos contrastan con los de Lazo (2017), por revelar que un bajo nivel de motivación laboral entre trabajadores, impacta de forma negativa en la consecución de los objetivos de una empresa. También, coincide con los de Rojas (2013), por sugerir que el bajo nivel de motivación laboral de los trabajadores de una empresa, influye negativamente en el cumplimiento de los objetivos propuestos y satisfacción de sus clientes.

En relación al segundo objetivo específico, los resultados obtenidos en la tabla 4, revelan que el 50,0% de la muestra seleccionada de trabajadores presenta un nivel bajo de desempeño laboral, especialmente en las dimensiones de

competencia del puesto (Tabla 11) y competencia del individuo (Tabla 12). Los resultados obtenidos contrastan con los de Enríquez (2014), por dar a conocer que el grado de motivación de los trabajadores de una empresa, puede influir de forma positiva o negativa en su desempeño, ya que mientras exista un grado de motivación mayor, habrá también un mejor desempeño. También, coincide con los de Noguera (2014), por señalar que la autopercepción interna de motivación de los trabajadores, influye en su nivel de desempeño en el corto y largo plazo.

En relación al objetivo general, los resultados obtenidos en la tabla 13, revelan que el grado de correlación entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C, que es equivalente a 0.842 y puede ser interpretado como un grado de correlación positiva o directa alta entre las dos variables en estudio. Los resultados obtenidos contrastan con los de Arévalo (2017), por afirmar que existe un coeficiente de correlación o relación significativo entre las variables motivación y desempeño laboral. También, coincide con los de Rodríguez (2015), por señalar que motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

3.3 Conclusiones

El nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C fue bajo, especialmente en las dimensiones de motivación extrínseca y motivación intrínseca.

El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C fue bajo, especialmente en las dimensiones de competencia del puesto y competencia del individuo

La relación entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C, arrojó un valor equivalente a 0.842, y puede ser interpretado como un grado de correlación positiva o directa alta entre las dos variables en estudio.

En relación a la hipótesis formulada, se establece que por el nivel de significación bilateral (p) obtenido que se encuentra por debajo del límite del 5%, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), la cual establece una relación significativa entre ambas variables en estudio.

3.4 Recomendaciones

Se recomienda al personal directivo de la empresa Industrias Triveca S.A.C, formular estrategias basadas en las dimensiones teóricas de la motivación laboral, que incidan de forma positiva en la satisfacción y nivel de desempeño de sus trabajadores.

Se recomienda al personal directivo de la empresa Industrias Triveca S.A.C, establecer indicadores cuantitativos o cualitativos que permitan medir y dar seguimiento al desempeño laboral de sus trabajadores, según el tipo de trabajo que desempeñen.

3.5 Referencias Bibliográficas

- Adaya, A. I. (2015). El Mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para mejorar el clima escolar y el desempeño docente. Mexico.
- Alvarez, H. (2013). Introducción a la toma de decisiones gerenciales. Panama.
- Arévalo, L. R. (2017). “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la IE N° 0176 ricardo palma de san martín 2016”.
- Armstrong, K. (2014). fundamentos de Marketing. Mexico.
- Casanovas, A. (2013). Gestión de Políticas de empresa.
- Chiavenato, A. (2009). Gestion de talento humano. mexico: mcgraw hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administracion de recursos humanos. españa: mc graw hill.
- Cordero, U. A. (2016). Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa. chile.
- Dávila, N. F. (2014). clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de. lima.
- Dessler, V. R. (2011). administración de recursos humanos. mexico: guillermo domínguez Chávez.
- Edden. (2015). los diferentes tipos de reconocimiento laboral.
- Fernández C & batista I. (2010). metodología de la investigación (quinta edición ed.) méxico: mcgraw-hill.
- Fernandez, O. A. (2014). motivacion y satisfacion laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. mexico: upucsa.
- Flores, B. S. (21 de octubre de 2017). plan de capacitación y el desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú s.a.c.

- García, A. (2012). obtenido de <https://www.fundeu.es/recomendacion/adaptabilidad-no-significa-lo-mismo-que-adaptacion-1284/>
- Gracia, F. (2017). la empleabilidad y la iniciativa personal y la iniciativa personal.
- Guevara R, M. (2015). motivación y desempeño laboral del personal de la onpe. lima.
- Hernández R, fernández c & baptista p. (2014). metodología de la investigación (sexta edición ed.). méxico, méxico: mcgraw-hill.
- Hernandez, S. R. (2010). metodologia de investigacion. (j. m. chacón, ed.) mexico
- Ibañez, L. J. (2017). “dirección y planificación estratégica de la institución educativa. lima.
- Ibañez, M. M. (2015). gestion del talento humano en la empresa. lima: san marcos eirl.
- Jeroni, C. (2012). como ser productivo a traves de tus metas personales.
- John M. ivancevich, robert konopaske,michael t. matteson. (2015) comportamiento organizacional 7tma edicion . mexico: mc graw hill.
- Kendall, K.. (2015). analisis y diseño de sistemas. mexico: earson.
- Lazo, P. H. (2017). la motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la escuela de posgrado de la universidad nacional de piura.
- Llagas, C. M. (2015). motivación y su relación con el desempeño laboral de la enfermera servicio de neonatología hospital nacional arzobispo loayza. lima.
- Marshall, R. J. (2010). motivacion y emocion. mexico: mc graw hill.
- Maya, E. (2014). metodos y tecnicas de investigacion. mexico.
- Naranjo, S. A. (2016). evaluacion del rendimiento. universidad de antioquia facultad de ciencias sociales, peru.

- Nieves, H. J. (2018). satisfacción y su relacion con el desempeño laboral en el personal de la empresa adecco peru s.a. piura - peru, 2016. universidad nacional de piura, piura.
- Noguera, A. (2014). la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los funcionarios de la policia del estado carabobo. universidad de carabobo, carabobo, venezuela.
- Ñaupas H, mejía e, novoa e & villagómez a. (2013). metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. fuente: pacarina del sur
- Oliveras, F. (2017). recursos: definición y tipología en la empresa.
- Porter, M. (1990). aspectos teoricos de la competitividad.
- Ramirez, C. B. (2017). la puntualidad. univbersidad panamericana, guatemala.
- Ramirez, R. M. (2015). relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la facultad regional multidisciplinaria (farem – estelí). universidad nacional autónoma de nicaragua
- Ramos, R. (2007). el metodo cientifico y sus etapas. mexico.
- Reeve, J. M. (2014). motivacion y emocion. mexico: mc graw - hill. obtenido de
- Robbins, s. (2010). comportamiento organizacional.
- Robbins y judge . (2013). comportamiento organizacional. mexico: guillermo domingo chavez.
- Rodríguez, M. N. (2015). relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la facultad regional multidisciplinaria. universidad nacional autónoma de nicaragua, nicaragua.

- Rojas, A. P. (2013). propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México. institucion politecnico nacional, Mexico.
- Rosa zuñiga, J. M. (2016). la motivación y su relación con el desempeño laboral. chimbote.
- Sampieri, C. L. (2010). metodos de la investidacion. Mexico: mcgraw-hil.
- Sanchez pinto, M. (2011). motivacion como factor determinante en el desempeño laboral del hopittal dr alforo. venezuela.
- Sanchez, I. M. (2016). caracterización de la competitividad y capacitación en las mype de servicio rubro fotografía y video-distrito de Piura.
- Sanchez, P. (2018). responsabilidad: ¿qué es? concepto y claves para ser más responsable. obtenido de <https://blog.cognifit.com/es/responsabilidad/>
- Serrano, M. K. (2016). influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores cas de la municipalidad distrital de Carabayllo. Lima.
- Sum mazariegos, M. (2015). motivación y desempeño laboral.
- Torres, M. O. (2016). Motivación y Productividad laboral en los colaboradores de la oficina de admisión de una institución privada. Universidad Cesar Vallejo, Peru

3.6 Anexos

Anexo 1						
Instrumento de medición						
		Edad:			Sexo:	
<p>Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa INDUSTRIAS TRIVECA SAC, le llevará 5 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible de acuerdo a la siguiente Escala:</p>						
DESCRIPCION		Nunca	Muy Pocas Veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
MOTIVACION EXTRINSICA						
SALARIO						
1	¿Según mi puesto de trabajo tengo una remuneración adecuada?					
CONDICIONES DE TRABAJO						
2	¿Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado?					
3	¿Creo que mi trabajo es excesivo?					
4	¿Con frecuencia la competitividad en mi puesto de trabajo me causa estrés?					
5	¿Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo?					
RELACION CON EL SUPERVISOR						
6	¿La relación con mi superior es muy cordial?					
7	¿A veces el cumplimiento de metas perturba mi estado de ánimo?					
RELACION CON LOS COMPAÑEROS						
8	¿Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar?					
9	¿Las relaciones con mis compañeros son buenas?					
VIDA PERSONAL						
10	¿Con bastante frecuencia, fuera de la empresa pienso en cuestiones relacionadas con mi trabajo?					
MOTIVACION INTRINSICA						
LOGRO						
11	¿Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente?					
12	¿Mi trabajo es de suma importancia para la Empresa?					
13	¿Estoy convencido que el puesto de trabajo me corresponde por capacidad y preparación?					
RECONOCIMIENTO						
14	¿La empresa me brinda Capacitaciones?					
15	¿Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante?					
RESPONSABILIDAD						
16	¿Soy responsable en mi centro de trabajo?					
17	¿Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo?					
TRABAJO MISMO						
18	¿Mi trabajo en la empresa es el mismo de todos los días?					

19	¿Me he visto obligado a emplear toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo?					
	SATISFACCION					
20	¿En mi trabajo me encuentro muy satisfecho?					
	COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO					
	INICIATIVA Y EXCELENCIA					
21	¿Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes?					
	INTEGRIDAD					
22	¿Es honesto, asume sus responsabilidades?					
	COMUNICACIÓN A TODO NIVEL					
23	¿Se dirige a sus colegas y superiores con respecto y justicia?					
	SUPERVISION/ACOMPañAMIENTO					
24	¿Se compromete a desempeñar al máximo de su habilidad?					
	APERTURA AL CAMBIO					
25	¿Se involucra con el trabajo de campo?					
	COMPETENCIAS PARA EL PUESTO					
	CALIDAD ADMINISTRATIVA					
26	¿Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto de trabajo con eficacia?					
	TRABAJO EN EQUIPO					
27	¿Solicita participación a sus colegas y supervisores para manejar un clima amigable de cooperación?					
	TRABAJO CON OTRAS ORGANIZACIONES					
28	¿Comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar?					
	CONTROL INTERNO					
29	¿Siempre en busca de excelencia?					
	SENTIDO COSTO BENEFICIO					
30	¿Uso eficaz y protección de los recursos?					
	TOMA DECISIONES Y SOLUCIONA PROBLEMAS					
31	¿Identifica los problemas y reconoce sus dificultades, estableciendo soluciones?					
	COMPROMISO DEL SERVICIO					
32	¿Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos?					
	ENFOQUE PRAGMATICO					
33	¿Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada?					

FUENTE: ELABORACION PROP

ANEXO N° 03

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<u>INDEPENDIENTE</u> MOTIVACION	Chiavenato (2017) nos dice “que la motivación es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen por lo menos a una tendencia concreta o a un comportamiento específico”. (pág. 41)	Motivación Extrínseca	Salario		Encuesta
			Condición de Trabajo	Escala Likert	
			Relación con el Supervisor		
			Relación con los Compañeros	(1)Nunca	
			Vida Personal	(2)Muy Pocas Veces	
		Motivación Intrínseca	Logro	(3)Algunas Veces	
			Reconocimiento	(4)Casi Siempre	
			Responsabilidad	(5)Siempre	
			Trabajo mismo		
			Satisfacción		
<u>DEPENDIENTE</u> DESEMPEÑO LABORAL	Según Chiavenato (2009), nos dice que el desempeño puede expresarse mediante una medida métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos o expectativas previamente definidos, es por ello que el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional en relación con estas suposiciones y construir uno de los principales responsables en la productividad y los resultados de la organización en términos de competitividad y sustentabilidad.	Competencia del Individuo	Iniciativa y excelencia		Encuesta
			Integridad		
			Comunicación a todo nivel	Escala Likert	
			Supervisión / acompañamiento		
			Apertura para el cambio	(1)Nunca	
		Competencia del Puesto	Calidad administrativa	(2)Muy Pocas Veces	
			Trabajo en equipo	(3)Algunas Veces	
			Trabajo con otras organizaciones	(4)Casi Siempre	
			Control interno	(5)Siempre	
			Sentido costo beneficio		
			Toma de decisiones y solución del problema		
			Compromiso del servicio		
			Enfoque pragmático		

ANEXO N° 04

Descripción de resultados de la Encuesta aplicada a cada trabajador sobre las dos variables: Motivación y desempeño laboral con sus respectivos indicadores.

A. VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACION

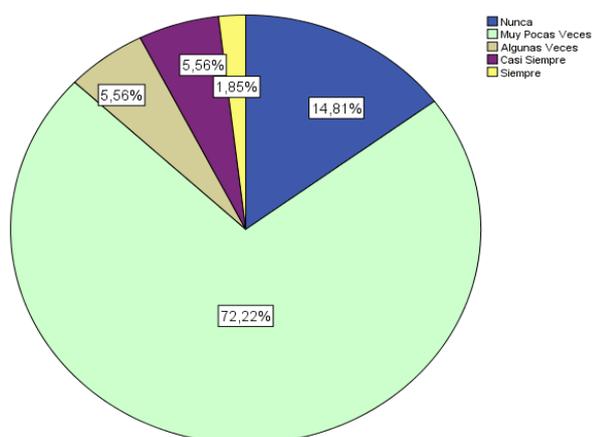
I. Dimensión: Motivación Extrínseca

Indicador: Salario

1. ¿Según mi puesto de trabajo tengo una remuneración adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	8	14,8	14,8	14,8
Muy Pocas Veces	39	72,2	72,2	87,0
Algunas Veces	3	5,6	5,6	92,6
Casi Siempre	3	5,6	5,6	98,1
Siempre	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 01



Comentario:

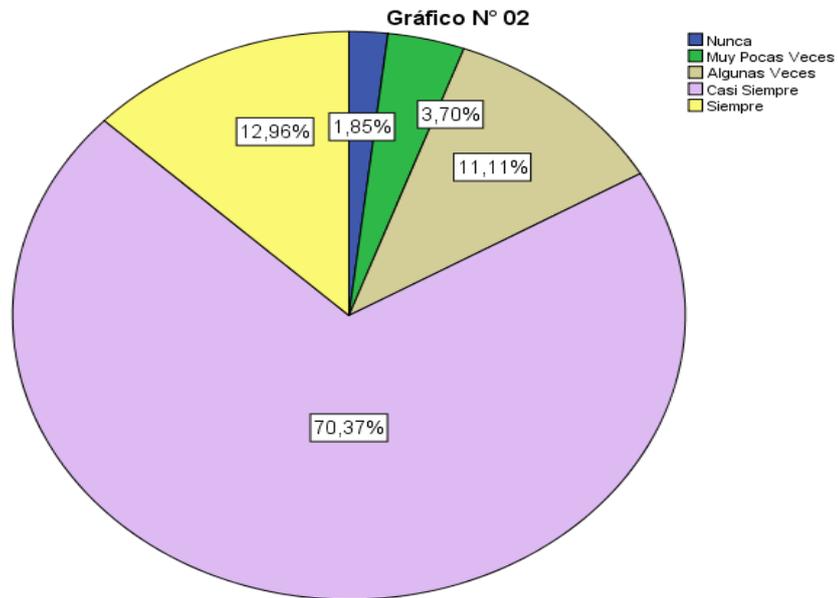
El 72,22% representa a los trabajadores que manifiestan que muy pocas veces han recibido una remuneración adecuada, el 14,81% menciona que nunca tienen una remuneración adecuada, a diferencia del 5.56% y el 1.95 que manifiestan que casi siempre y siempre tienen una remuneración adecuada

Indicador: Condiciones de Trabajo

2. ¿Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado?

JORNADA LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	2	3,7	3,7	5,6
Algunas Veces	6	11,1	11,1	16,7
Casi Siempre	38	70,4	70,4	87,0
Siempre	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	



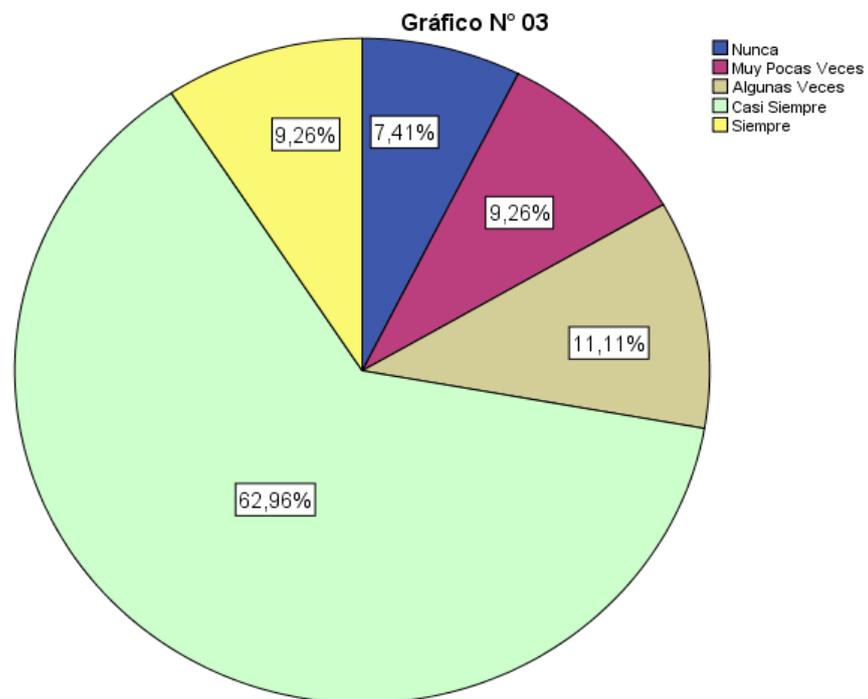
Comentario:

El 70.37% y el 12.96% de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C al final de la jornada laboral se encuentran casi siempre y siempre muy cansados, el 11.11% algunas, el 3.7% muy pocas veces y el 1.85% nunca se encuentran cansados.

3. ¿Creo que mi trabajo es excesivo?

MI TRABAJO ES EXCESIVO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	7,4	7,4	7,4
Muy Pocas Veces	5	9,3	9,3	16,7
Algunas Veces	6	11,1	11,1	27,8
Casi Siempre	34	63,0	63,0	90,7
Siempre	5	9,3	9,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	



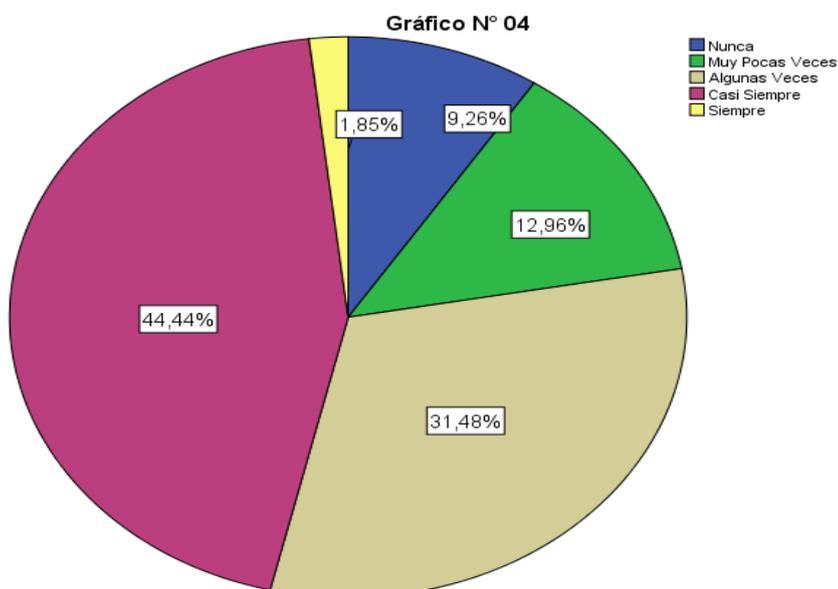
Comentario:

Del total de los encuestados el 62.96% de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C nos indican que casi siempre su trabajo es excesivo, el 9.26% siempre, el 11.11% algunas veces, a diferencia del 9.26% muy pocas veces y el 7.41%. nunca.

4. ¿Con frecuencia la competitividad en mi puesto de trabajo me causa estrés?

LA COMPETITIVIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	9,3	9,3	9,3
	Muy Pocas Veces	7	13,0	13,0	22,2
	Algunas Veces	17	31,5	31,5	53,7
	Casi Siempre	24	44,4	44,4	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



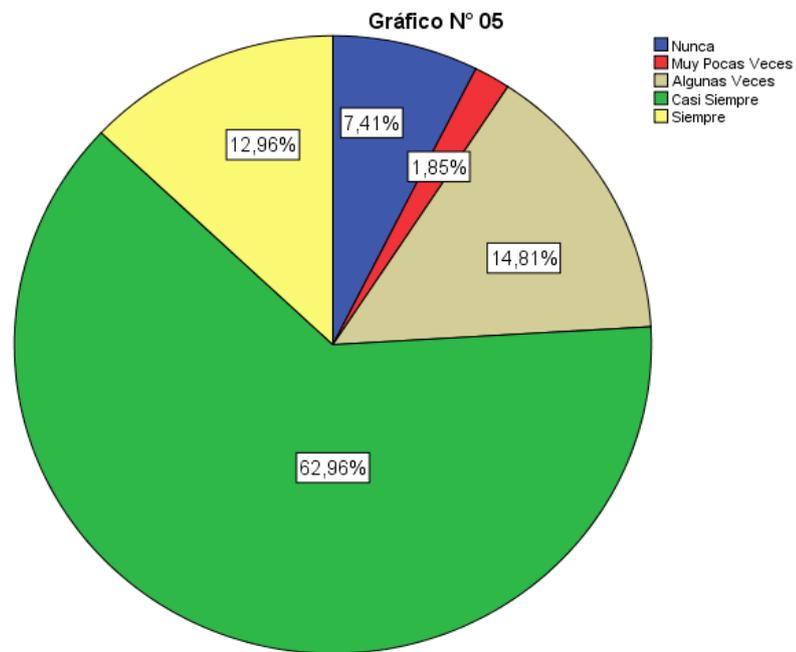
Comentario:

El 44,44% de los encuestados manifiestan con frecuencia que casi siempre la competitividad en su puesto de trabajo les causa estrés, el 31,48% dicen que algunas veces les causa estrés, a diferencia del 9,26% mencionan que nunca y el 1,85% dicen que la competitividad en su puesto de trabajo siempre les causa estrés.

5. ¿Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo?

FALTA TIEMPO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	7,4	7,4	7,4
Muy Pocas Veces	1	1,9	1,9	9,3
Algunas Veces	8	14,8	14,8	24,1
Casi Siempre	34	63,0	63,0	87,0
Siempre	7	13,0	13,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

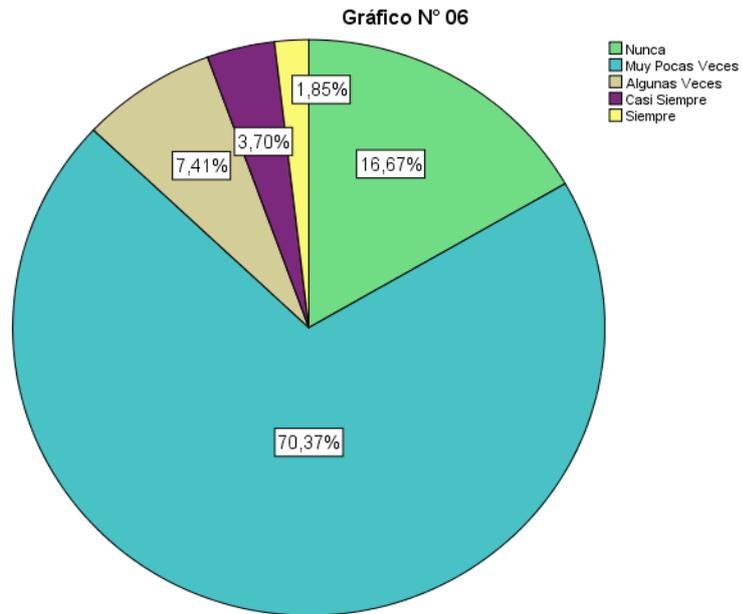
De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta el 62.96% de los trabajadores casi siempre tienen la sensación que les falta tiempo para realizar su trabajo, el 14.81 % nos detallan que algunas veces les falta tiempo, el 12.96% siempre les falta tiempo; a diferencia del 7.41% y el 1.85% que nunca y muy pocas veces les falta tiempo.

Indicador: Relación con el supervisor

6. ¿La relación con mi superior es muy cordial?

RELACIÓN CON MIS SUPERIORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	16,7	16,7	16,7
Muy Pocas Veces	38	70,4	70,4	87,0
Algunas Veces	4	7,4	7,4	94,4
Casi Siempre	2	3,7	3,7	98,1
Siempre	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



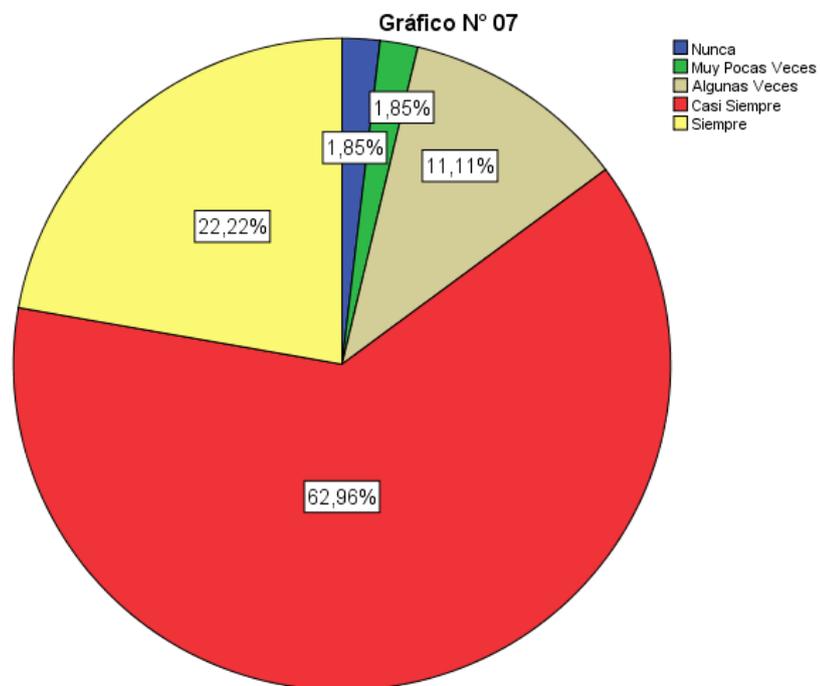
Comentario:

El 70.37% de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C. señalan que muy pocas veces la relación con su superior es muy cordial, asimismo contamos con un porcentaje del 7.41% representando a algunas veces, 3.7% casi siempre, el 16.67% indica que nunca.

7. ¿A veces el cumplimiento de metas perturba mi estado de ánimo?

ESTADO DE ÁNIMO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	1	1,9	1,9	3,7
Algunas Veces	6	11,1	11,1	14,8
Casi Siempre	34	63,0	63,0	77,8
Siempre	12	22,2	22,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

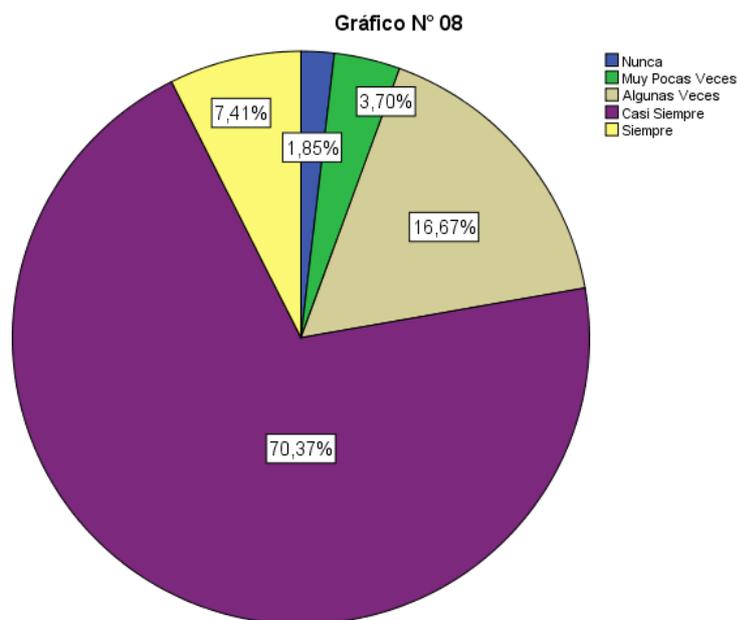
El 62.96% y el 22.22% de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C casi siempre y siempre mencionan que el cumplimiento de metas perturba su estado de ánimo, asimismo el 11.11% algunas veces y el 1.85% manifiestan que nunca y muy pocas veces el cumplimiento de metas perturba su estado de ánimo.

Indicador: Relación con los compañeros

8. ¿Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar?

PROBLEMAS PERSONALES DE MIS COMPAÑEROS ME SUELEN AFECTAR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	2	3,7	3,7	5,6
Algunas Veces	9	16,7	16,7	22,2
Casi Siempre	38	70,4	70,4	92,6
Siempre	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	



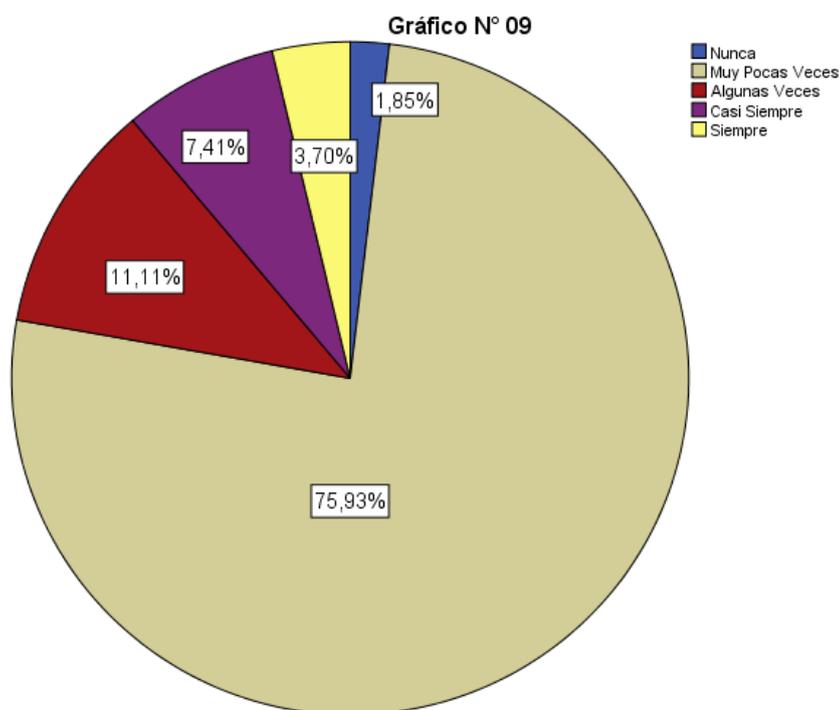
Comentario:

El 70.37% y 7.4% de los encuestados manifiestan que casi siempre los problemas personales de sus compañeros de trabajo habitualmente suelen afectarles, el 16.67% de los trabajadores algunas veces suelen sentirse afectados y el 3.7% de trabajadores muy pocas veces suelen afectarse por los problemas de sus compañeros.

9. ¿Las relaciones con mis compañeros son buenas?

RELACIÓN CON MIS COMPAÑEROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	41	75,9	75,9	77,8
Algunas Veces	6	11,1	11,1	88,9
Casi Siempre	4	7,4	7,4	96,3
Siempre	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 75.93% de los encuestados señalan que las relaciones con sus compañeros muy pocas veces son buenas, el 11.11% detallan que algunas veces las relaciones son buenas, el 1.85% indican nunca son buenas, el 7.41% y 3.70% casi siempre y siempre las relaciones son buenas.

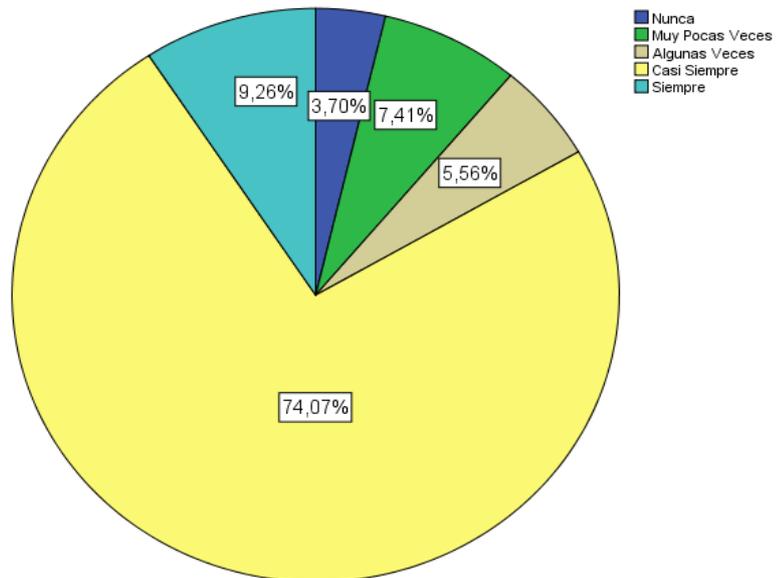
Indicador: Vida Personal

10. ¿Con bastante frecuencia, fuera de la empresa pienso en cuestiones relacionadas con mi trabajo?

VIDA PERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Muy Pocas Veces	4	7,4	7,4	11,1
	Algunas Veces	3	5,6	5,6	16,7
	Casi Siempre	40	74,1	74,1	90,7
	Siempre	5	9,3	9,3	100,0
	Total		54	100,0	100,0

Gráfico N° 10



Comentario:

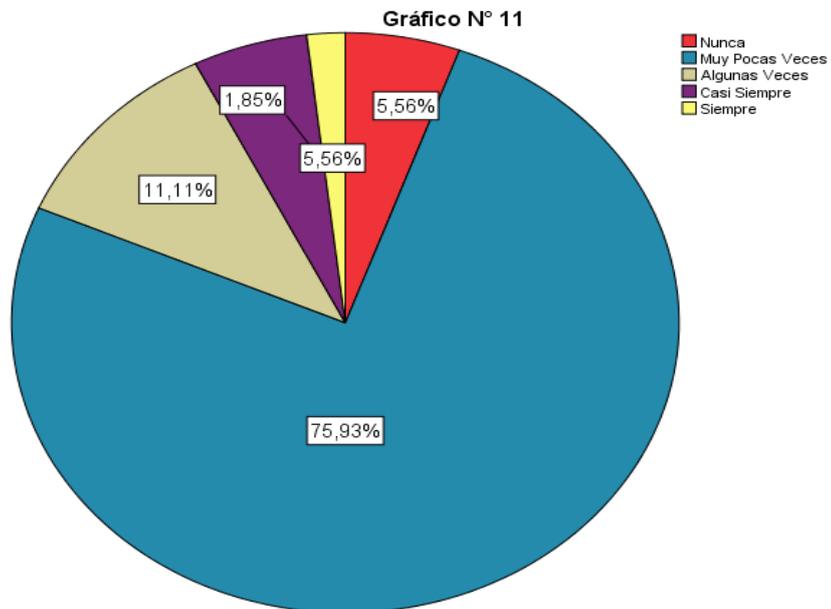
Según la encuesta realizada, el 74.07% de los trabajadores casi siempre fuera de la empresa piensan en cuestiones relacionadas a su trabajo, el 9.26% siempre piensan en su trabajo, el 5,6% algunas veces, el 7.41% muy pocas veces y el 3.70% nunca piensan en cuestiones relacionadas a su trabajo.

II. Dimensión: Motivación Intrínseca

Indicador: Logro

11. ¿Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente?

POSIBILIDADES DE CRECER PROFESIONALMENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,6	5,6	5,6
	Muy Pocas Veces	41	75,9	75,9	81,5
	Algunas Veces	6	11,1	11,1	92,6
	Casi Siempre	3	5,6	5,6	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



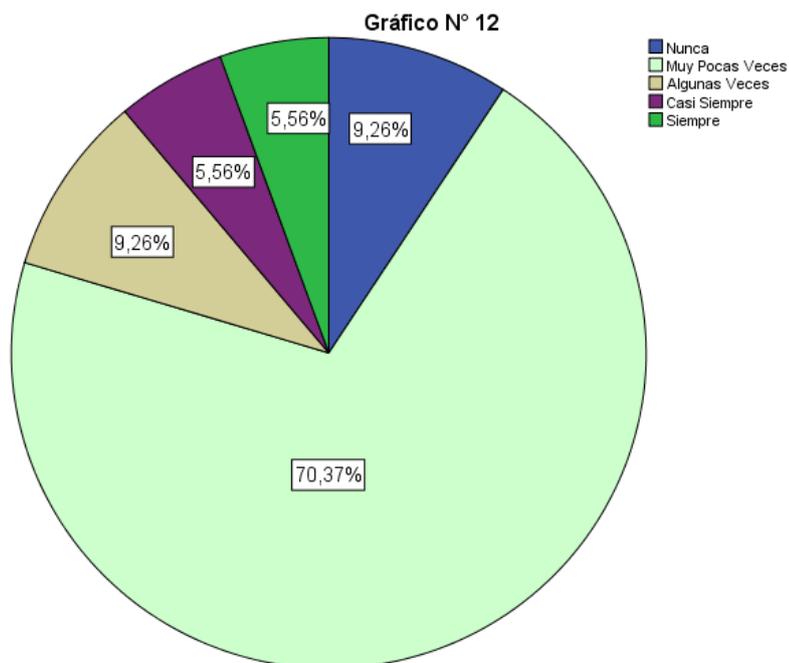
Comentario:

Respecto a los resultados obtenidos a la pregunta tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente, el 75.93% de trabajadores reflejan que muy pocas veces tienen esa posibilidad, en cambio el 1.85% manifiesta que casi siempre y el 5.56% siempre tienen esa posibilidad.

12. ¿Mi trabajo es de suma importancia para la Empresa?

IMPORTANCIA DE MI TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	9,3	9,3	9,3
	Muy Pocas Veces	38	70,4	70,4	79,6
	Algunas Veces	5	9,3	9,3	88,9
	Casi Siempre	3	5,6	5,6	94,4
	Siempre	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



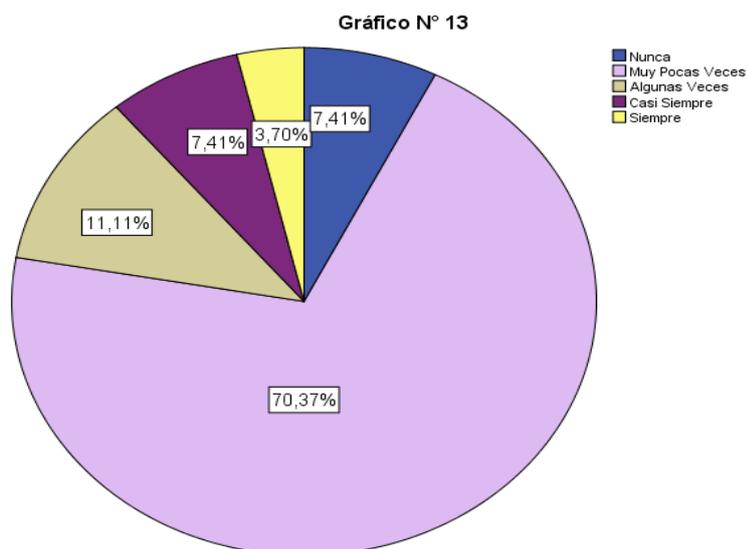
Comentario:

El 9.26 % y el 70.37% de los encuestados manifiestan que nunca y muy pocas veces su trabajo es de suma importancia para la empresa, a diferencia del 5.6% y 9.265 que casi siempre, siempre y algunas veces su trabajo es de suma importancia para a empresa.

13. ¿Estoy convencido que el puesto de trabajo me corresponde por capacidad y preparación?

CAPACIDAD Y PREPARACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	7,4	7,4	7,4
Muy Pocas Veces	38	70,4	70,4	77,8
Algunas Veces	6	11,1	11,1	88,9
Casi Siempre	4	7,4	7,4	96,3
Siempre	2	3,7	3,7	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

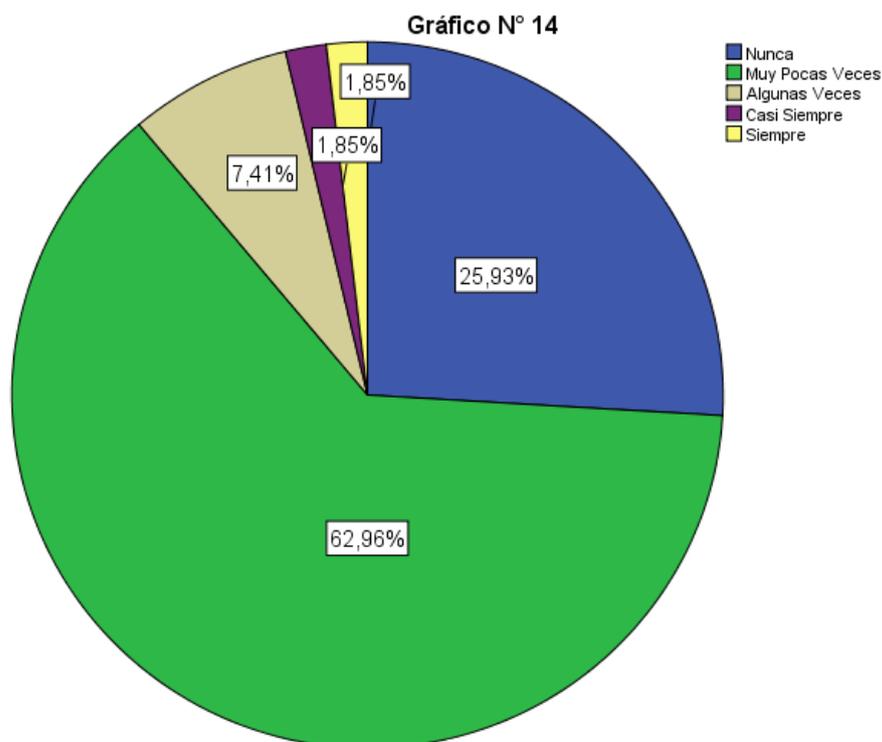
Del total de encuestados el 70.37% y 7.41% representa a los trabajadores que muy pocas veces y nunca su puesto le corresponde por capacidad y preparación, a diferencia del 11.11% que refleja que algunas veces su puesto de trabajo les corresponde por capacidad y preparación, asimismo el 7.41% y el 3.70% de trabajadores indican que casi siempre y siempre su puesto les corresponde por capacidad y preparación.

Indicador: Reconocimiento

14. ¿La empresa me brinda Capacitaciones?

CAPACITACIONES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	25,9	25,9	25,9
	Muy Pocas Veces	34	63,0	63,0	88,9
	Algunas Veces	4	7,4	7,4	96,3
	Casi Siempre	1	1,9	1,9	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

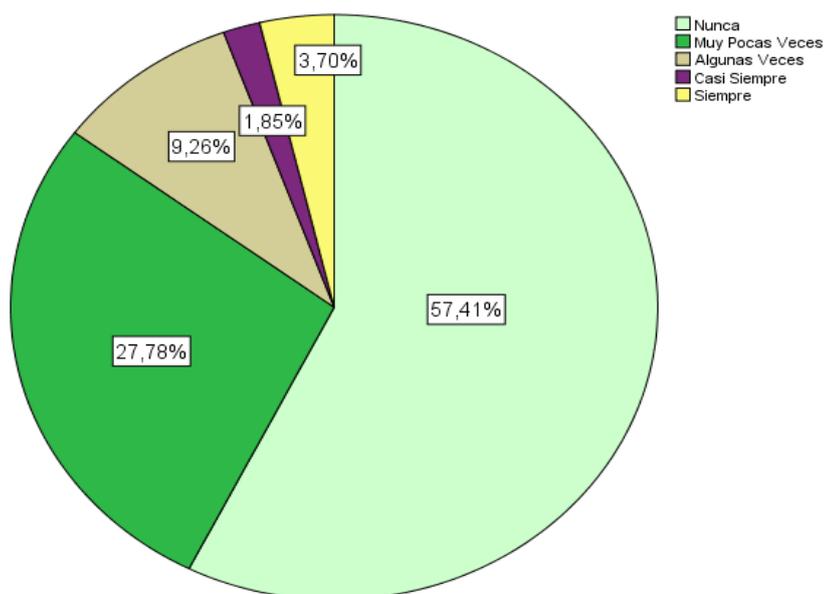
Del total de encuestados el 62.96% representa que muy pocas veces la empresa brinda capacitaciones a los trabajadores e inclusive el 25.9 % manifiestan que nunca la empresa les ha brindado capacitaciones, a diferencia del 1.85% que casi siempre y siempre les brindan capacitaciones.

15. ¿Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante?

RECONOCIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	57,4	57,4	57,4
	Muy Pocas Veces	15	27,8	27,8	85,2
	Algunas Veces	5	9,3	9,3	94,4
	Casi Siempre	1	1,9	1,9	96,3
	Siempre	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 15



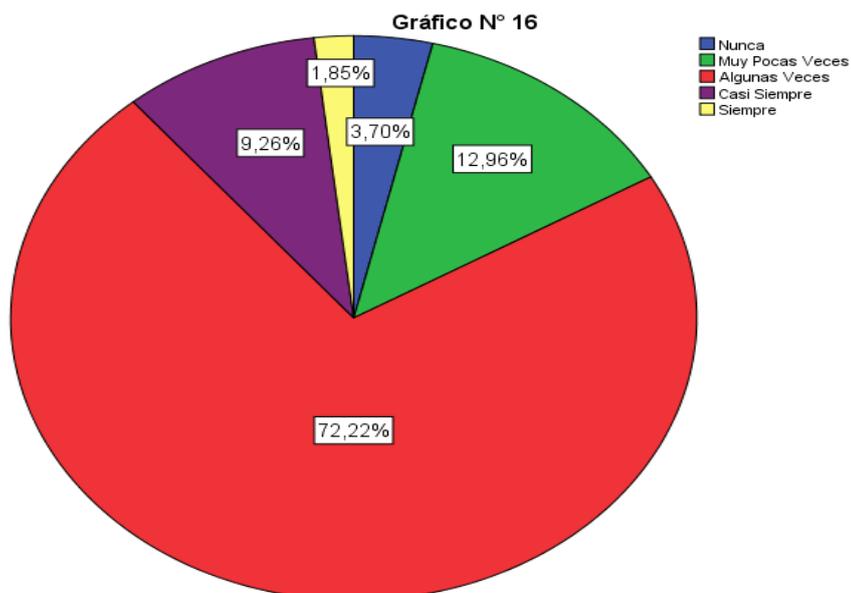
Comentario:

El 57.41% de los encuestados manifiestan que nunca se les ha otorgado un reconocimiento, el 27.78% nos indican que muy pocas veces se le ha entregado un reconocimiento por su trabajo, a diferencia del el 3.70%, 1.85% y el 9.26%, que expresaron, siempre, casi siempre y algunas veces se les dio un reconocimiento por su trabajo.

Indicador: Responsabilidad

16. ¿Soy responsable en mi centro de trabajo?

RESPONSABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	válido	acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Muy Pocas Veces	7	13,0	13,0	16,7
	Algunas Veces	39	72,2	72,2	88,9
	Casi Siempre	5	9,3	9,3	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



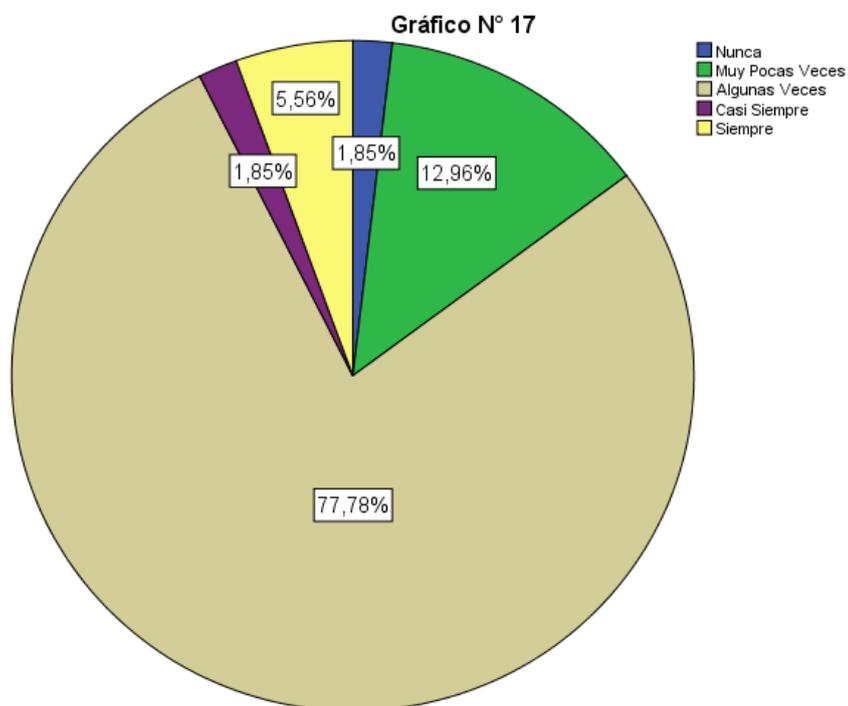
Comentario:

De acuerdo a las encuestas realizadas en la empresa Industrias Triveca S.A.C, el 72.22% de los trabajadores afirman que algunas veces son responsables en su centro de trabajo, el 12.96% muy pocas veces, a diferencia del 1.85% y el 9.26% que siempre y casi siempre son responsables.

17. ¿Tengo poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo?

POCO INTERÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Muy Pocas Veces	7	13,0	13,0	14,8
	Algunas Veces	42	77,8	77,8	92,6
	Casi Siempre	1	1,9	1,9	94,4
	Siempre	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

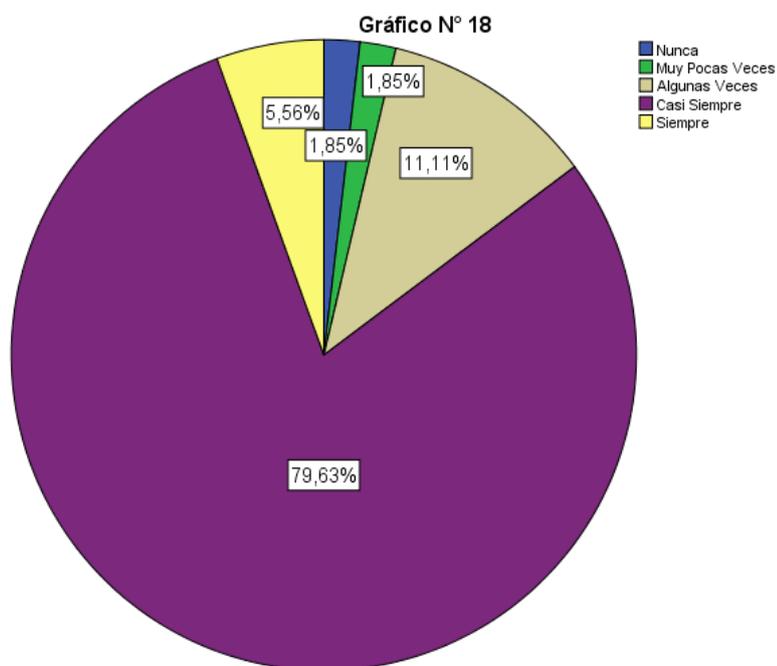
Del total de encuestados el 77.78% representa que algunas veces el trabajador tiene poco interés por las cosas que realiza en su trabajo, el 5.56% siempre tienen poco interés por las cosas que realiza en su trabajo, y el 12.96% de trabajadores muy pocas veces.

Indicador: Trabajo Mismo

18. ¿Mi trabajo en la empresa es el mismo de todos los días?

MI TRABAJO ES EL MISMO TODOS LOS DÍAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Muy Pocas Veces	1	1,9	1,9	3,7
	Algunas Veces	6	11,1	11,1	14,8
	Casi Siempre	43	79,6	79,6	94,4
	Siempre	3	5,6	5,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

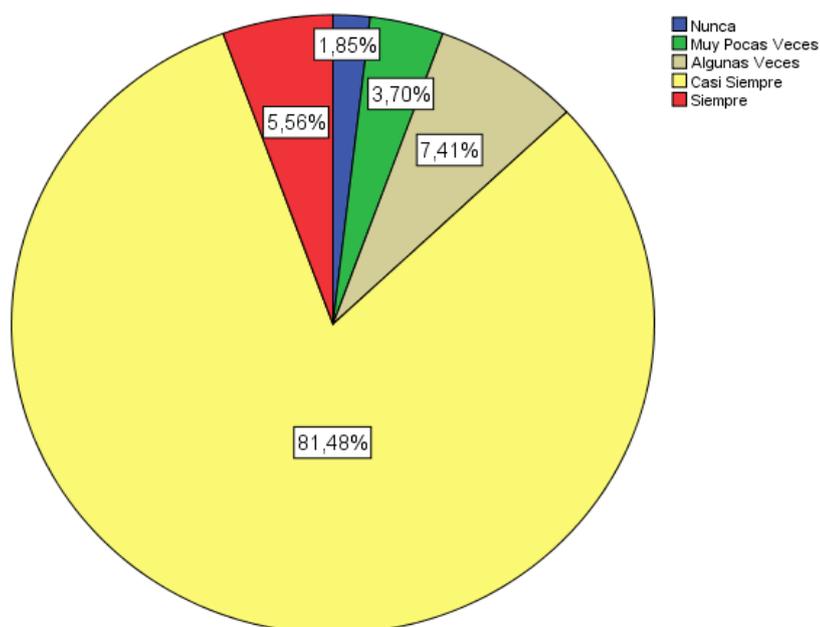
El 79.63% y 5.56% de los encuestados manifiestan que casi siempre y siempre su trabajo es el mismo todos los días, el 11.11% dicen que algunas veces, a diferencia del 1.85% mencionan que casi siempre y el 1,8% dicen que nunca su trabajo es el mismo todos los días.

19. ¿Me he visto obligado a emplear toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo?

ENERGÍA Y CAPACIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	2	3,7	3,7	5,6
Algunas Veces	4	7,4	7,4	13,0
Casi Siempre	44	81,5	81,5	94,4
Siempre	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 19



Comentario:

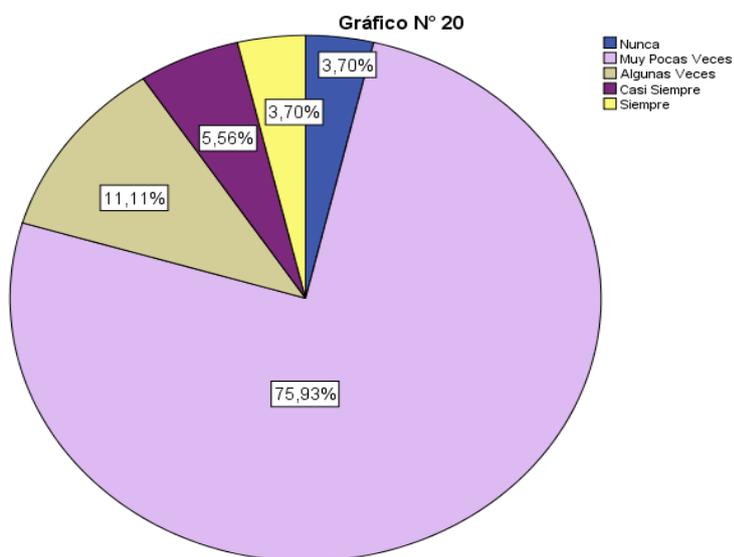
El 81.48% y 5.56% de los trabajadores de la empresa Industrias Triveca S.A.C casi siempre y siempre se han visto obligados a emplear toda su energía y capacidad para realizar su trabajo, el 3.70% muy pocas veces, el 7.41% algunas veces a diferencia del 1.85% que nunca se han visto obligados a ocupar toda su energía.

Indicador: Satisfacción

20. ¿En mi trabajo me encuentro muy satisfecho?

SATISFACCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Muy Pocas Veces	41	75,9	75,9	79,6
	Algunas Veces	6	11,1	11,1	90,7
	Casi Siempre	3	5,6	5,6	96,3
	Siempre	2	3,7	3,7	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 75.93% y 3.7% de los encuestados manifiestan que muy pocas veces y nunca se encuentran muy satisfechos, a diferencia del 11.11%, 5.56% y el 3.70% que refleje algunas veces, casi siempre y siempre el trabajador se encuentra muy satisfecho.

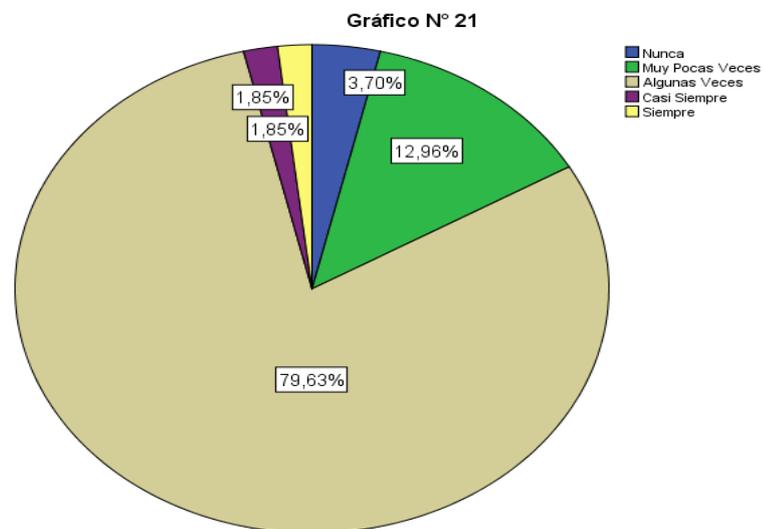
B. VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión: Competencias de Individuo

Indicador: Iniciativa Excelencia

21. ¿Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes?

INICIATIVA Y EXCELENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Muy Pocas Veces	7	13,0	13,0	16,7
	Algunas Veces	43	79,6	79,6	96,3
	Casi Siempre	1	1,9	1,9	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 79.63% de los encuestados manifiestan que algunas veces tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes, el 12.96% manifiesta muy pocas veces, a diferencia de un 1.85% donde señalan casi siempre y siempre tienen la iniciativa de emprender nuevas habilidades y extender sus horizontes

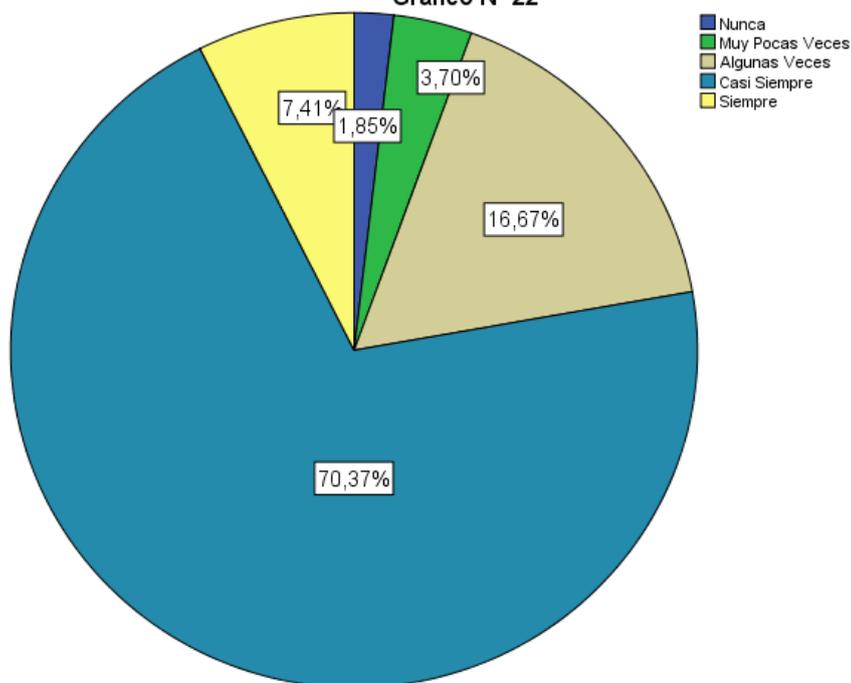
Indicador: Integridad

22. ¿Es honesto, asume sus responsabilidades?

INTEGRIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Muy Pocas Veces	2	3,7	3,7	5,6
	Algunas Veces	9	16,7	16,7	22,2
	Casi Siempre	38	70,4	70,4	92,6
	Siempre	4	7,4	7,4	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 22



Comentario:

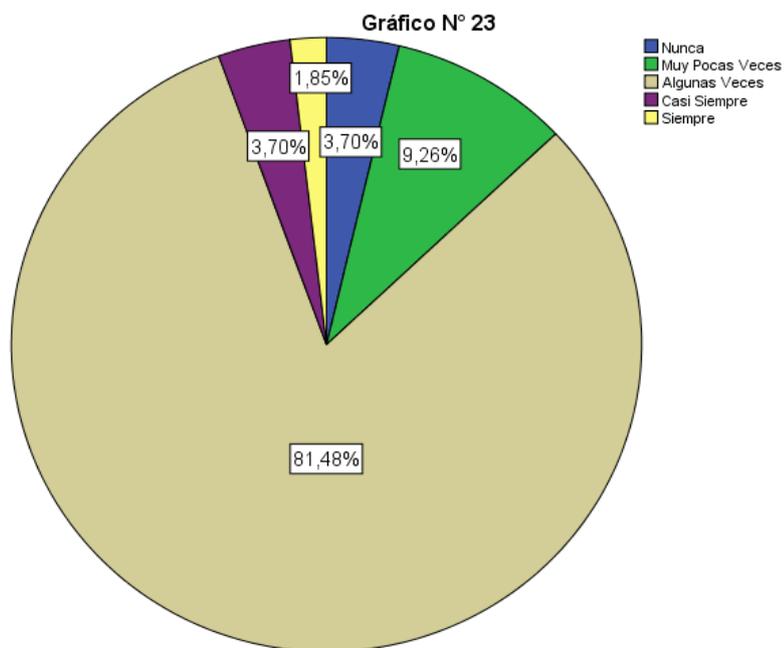
El 70.37% de los encuestados manifiesta que casi siempre es honesto y asume sus responsabilidades, asimismo el 16.67% algunas veces, a diferencia del 7.41% que siempre son honestos y asumen sus responsabilidades.

Indicador: Comunicación

23. ¿Se dirige a sus colegas y superiores con respecto y justicia?

COMUNICACIÓN CON SUS COLEGAS Y SUUPERIORES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	3,7	3,7	3,7
Muy Pocas Veces	5	9,3	9,3	13,0
Algunas Veces	44	81,5	81,5	94,4
Casi Siempre	2	3,7	3,7	98,1
Siempre	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

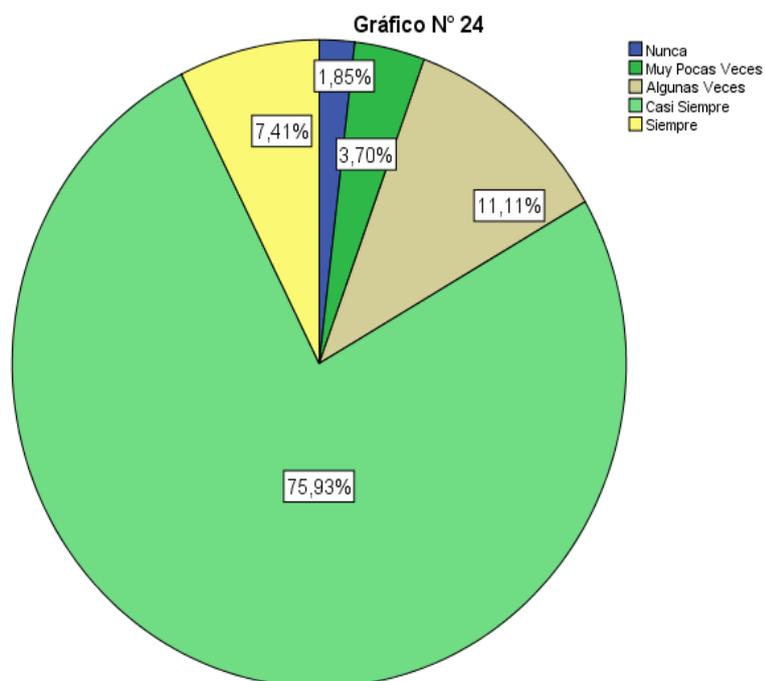
El 81.48% de los encuestados manifiestan que algunas veces se dirigen a sus colegas y superiores con respecto y justicia, asimismo el 9.26% mencionan que muy pocas veces lo hacen, a diferencia del 3.70% que casi siempre se dirigen a sus colegas y superiores con respecto y justicia

Indicador: Supervisión

24. ¿Se compromete a desempeñar al máximo de su habilidad?

COMPROMISO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	2	3,7	3,7	5,6
Algunas Veces	6	11,1	11,1	16,7
Casi Siempre	41	75,9	75,9	92,6
Siempre	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

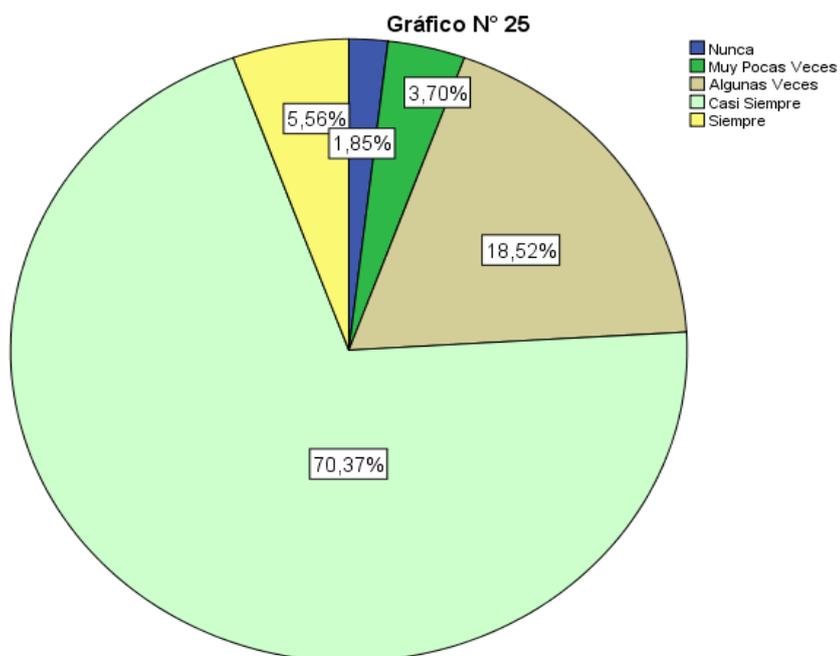
El 7.41% y el 75.93% de los encuestados manifiestan que siempre y casi siempre se comprometen a desempeñar al máximo su habilidad, a diferencia del 11.11% representando a algunas veces y el 3,7% dicen que muy pocas veces se comprometen a desempeñar al máximo su habilidad.

Indicador: Apertura al Cambio

25. ¿Se involucra con el trabajo de campo?

APERTURA AL CAMBIO –TRABAJO DE CAMPO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	2	3,7	3,7	5,6
Algunas Veces	10	18,5	18,5	24,1
Casi Siempre	38	70,4	70,4	94,4
Siempre	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 70.37% de los encuestados manifiestan que casi siempre se involucran con el trabajo de campo, en cambio el 18.52% algunas veces también se involucra con el trabajo de campo.

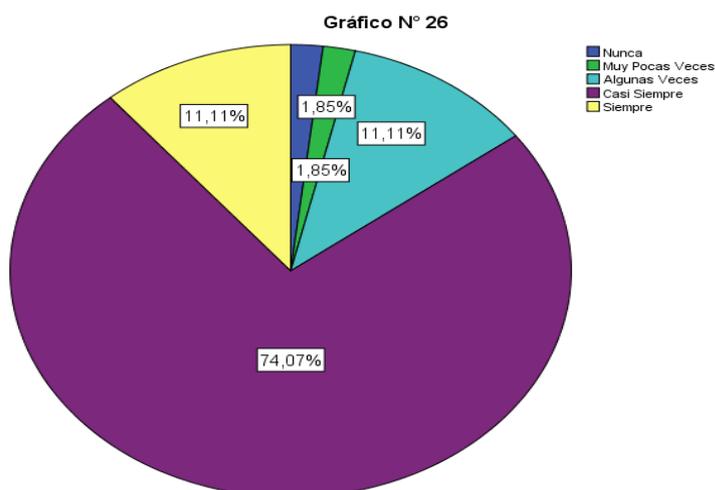
Dimensión: Competencia para el Puesto

Indicador: Calidad Administrativa

26. ¿Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto de trabajo con eficacia?

CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	1	1,9	1,9	3,7
Algunas Veces	6	11,1	11,1	14,8
Casi Siempre	40	74,1	74,1	88,9
Siempre	6	11,1	11,1	100,0
Total	54	100,0	100,0	



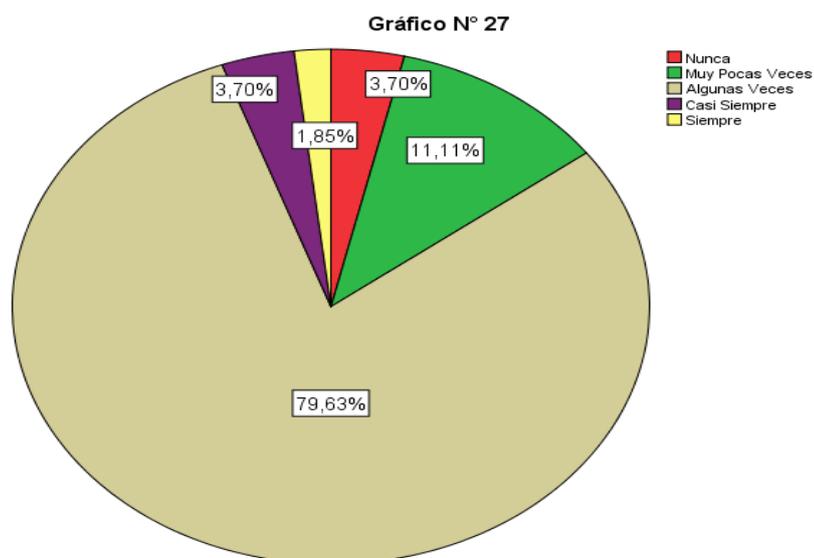
Comentario:

El 74.07% de los encuestados manifiestan que casi siempre poseen conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto de trabajo con eficacia, asimismo el 11.11% menciona que solo en algunas veces, a diferencia del 11.11% que siempre poseen de conocimientos y destrezas, finalmente el 1,9% representa a los trabajadores que muy pocas veces y nunca poseen conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto de trabajo.

Indicador: Trabajo en Equipo

27. ¿Solicita participación a sus colegas y supervisores para manejar un clima amigable de cooperación?

		PARTICIPACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Muy Pocas Veces	6	11,1	11,1	14,8
	Algunas Veces	43	79,6	79,6	94,4
	Casi Siempre	2	3,7	3,7	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

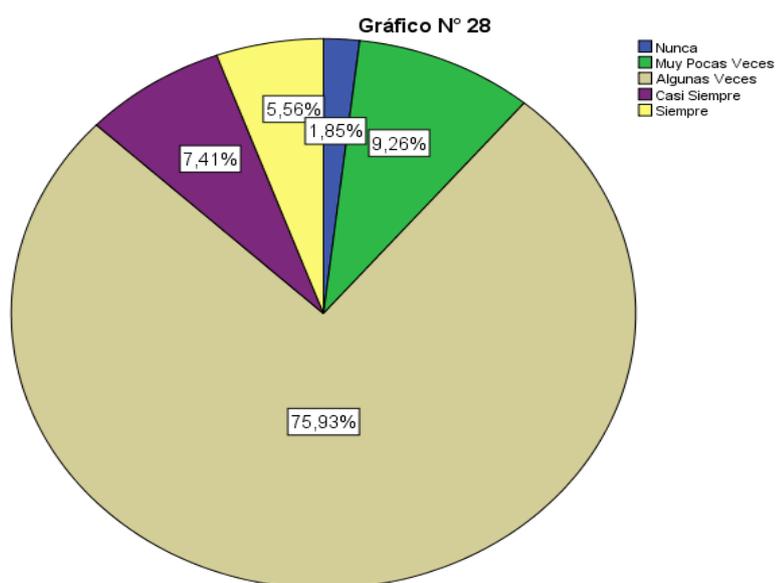
El 79.63% de los encuestados manifiestan que algunas veces solicitan participación a sus colegas y supervisores para manejar un clima amigable de cooperación, a diferencia muy grande del 11,1% que muy pocas veces lo hacen, a diferencia del 3.70% que casi siempre lo hace, en cambio el 1.85% dice que siempre solicita participación a sus colegas y supervisores para manejar un clima amigable de cooperación

Indicador: Trabajo con otras Organizaciones

28. ¿Comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar?

COMPARTE PLANES, DESCUBRE Y PROMUEVE

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	5	9,3	9,3	11,1
Algunas Veces	41	75,9	75,9	87,0
Casi Siempre	4	7,4	7,4	94,4
Siempre	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 75.93% de los encuestados manifiestan que algunas veces comparten planes, descubren y promueven las oportunidades de colaborar, asimismo el 9.26% muy pocas veces, a diferencia del 5.56% que siempre lo hace, en cambio el 1,85% nunca comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar

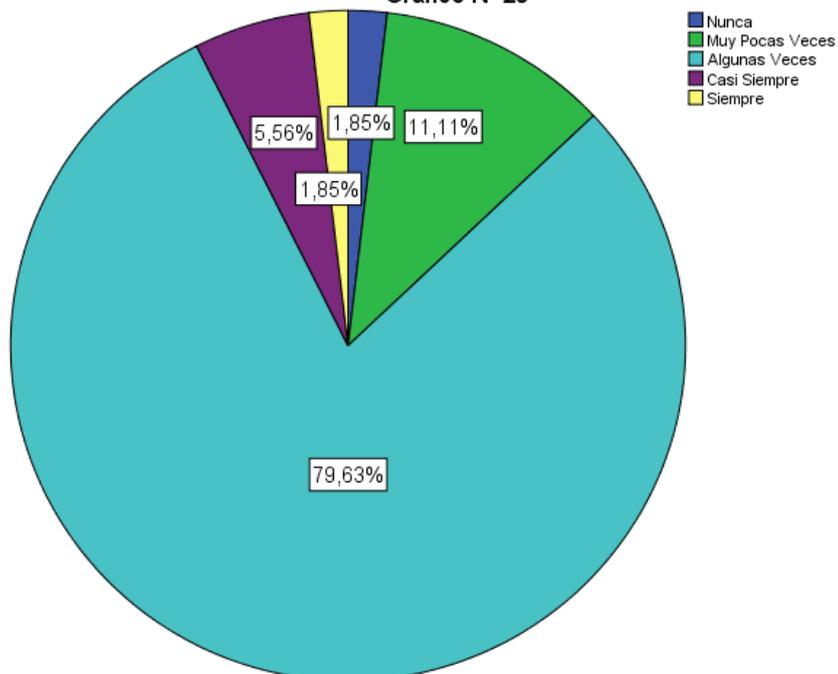
Indicador: Control Interno

29. ¿Siempre en busca de excelencia?

BUSCA LA EXCELENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,9	1,9	1,9
	Muy Pocas Veces	6	11,1	11,1	13,0
	Algunas Veces	43	79,6	79,6	92,6
	Casi Siempre	3	5,6	5,6	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 29



Comentario:

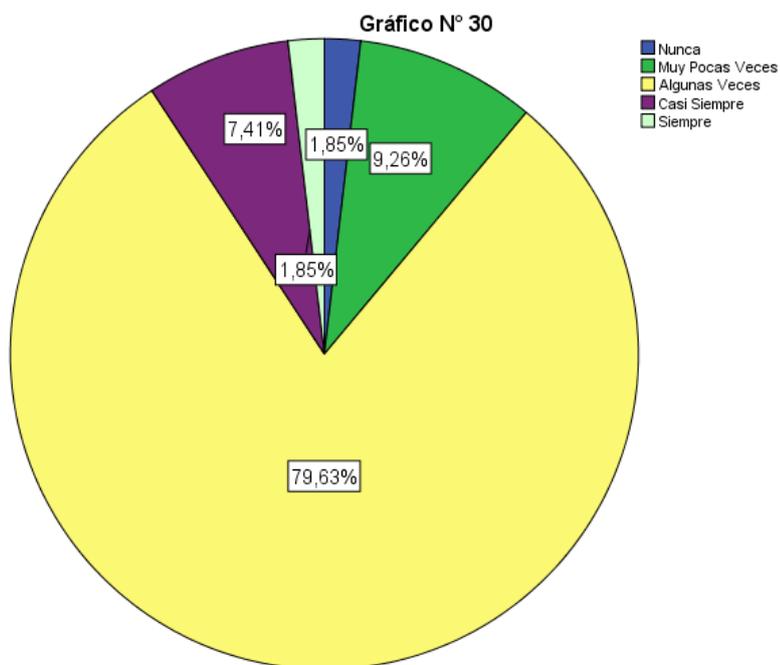
El 79.63% de los encuestados manifiestan que algunas veces están en busca de la excelencia, asimismo el 11.11% muy pocas veces lo busca, a diferencia del 5.56% que casi siempre buscan la excelencia

Indicador: Sentido costo Beneficio

30. ¿Uso eficaz y protección de los recursos?

USO EFICAZ Y PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	5	9,3	9,3	11,1
Algunas Veces	43	79,6	79,6	90,7
Casi Siempre	4	7,4	7,4	98,1
Siempre	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 79.63% de los encuestados manifiestan que algunas veces realizan el uso eficaz y protección de los recursos, el 9.26% muy pocas veces, el 1.85% casi siempre lo hace, a diferencia del 1.85% que nunca realiza el uso eficaz y protección de los recursos.

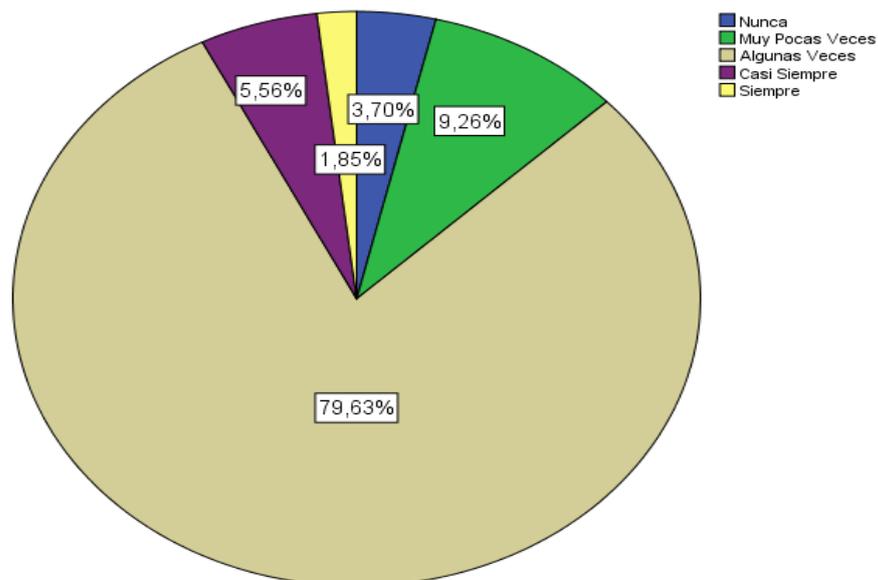
Indicador: Toma decisiones y soluciona problemas

31. ¿Identifica los problemas y reconoce sus dificultades, estableciendo soluciones?

IDENTIFICA LOS PROBLEMAS Y RECONOCE SUS DIFICULTADES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,7	3,7	3,7
	Muy Pocas Veces	5	9,3	9,3	13,0
	Algunas Veces	43	79,6	79,6	92,6
	Casi Siempre	3	5,6	5,6	98,1
	Siempre	1	1,9	1,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 31



Comentario:

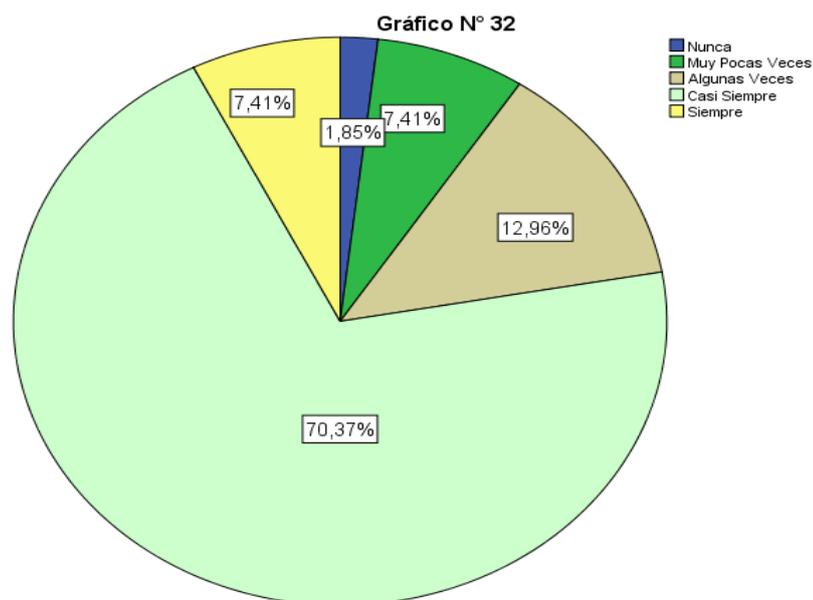
El 79.63% de los encuestados manifiestan que algunas identifican los problemas y reconocen sus dificultades, estableciendo soluciones, el 1.85% siempre lo hace, a diferencia del 9.26% que muy pocas veces identifica los problemas y reconoce sus dificultades, estableciendo soluciones.

Indicador: Compromiso del servicio

32. ¿Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos?

**POSEE ALTA CALIDAD DE SERVICIO Y CUMPLE CON LOS PLAZOS
PREVISTOS**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Muy Pocas Veces	4	7,4	7,4	9,3
Algunas Veces	7	13,0	13,0	22,2
Casi Siempre	38	70,4	70,4	92,6
Siempre	4	7,4	7,4	100,0
Total	54	100,0	100,0	



Comentario:

El 70.37% de los encuestados manifiestan que casi siempre poseen alta calidad de servicio y cumplen con los plazos previstos, el 12.96% algunas veces, el 7.41% siempre lo hace, a diferencia del 7.41% que muy pocas veces poseen alta calidad de servicio y cumplen con los plazos previstos

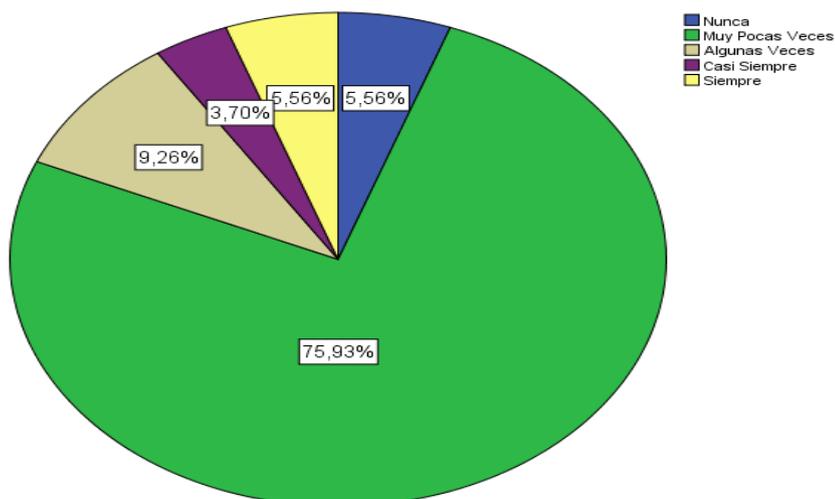
Indicador: Enfoque Pragmático

33. ¿Posee habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada?

POSEE HABILIDAD PARA IMPLEMENTAR DECISIONES EN UN TIEMPO Y MANERA APROPIADA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	5,6	5,6	5,6
Muy Pocas Veces	41	75,9	75,9	81,5
Algunas Veces	5	9,3	9,3	90,7
Casi Siempre	2	3,7	3,7	94,4
Siempre	3	5,6	5,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Gráfico N° 33



Comentario:

El 75.93% de los encuestados manifiestan que muy pocas veces poseen de habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada, el 3.70% casi siempre, el 9.26% algunas veces y el 5.56% siempre poseen habilidad para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.