

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN GERENCIA
EMPRESARIAL**



TESIS

Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del
talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de
Chiclayo – 2020

Presentada para obtener el grado académico de Maestro en Administración
con mención en Gerencia Empresarial

Investigador

Johnny Franklin Llagas Quesquén

Asesor

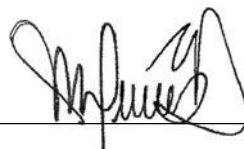
Dr. Lindón Vela Meléndez

Lambayeque, 2024

Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del
talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de
Chiclayo – 2020



Bach. Adm. Johnny Franklin Llagas Quesquén
Autor



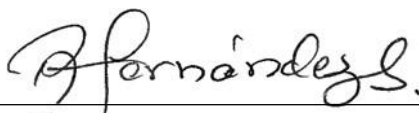
Dr. Lindón Vela Meléndez
Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro
Ruiz Gallo para obtener el Grado Académico de maestro en administración con
mención en Gerencia Empresarial

Aprobado por:



Dr. Manuel Francisco Hurtado Sánchez
presidente



Dr. Rosa Aurora Fernández Saavedra
secretaria



Dr. Denny John Fuentes Adrianzén
Vocal

Lambayeque, 2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

108

Siendo las 9:45 horas del día cuatro de marzo del año Dos Mil Veinticuatro, en la Sala de Sustentación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del Jurado, designados mediante Resolución N° 1037-2021-EPG de fecha 12 Nov. 2021, conformado por:

Mg. Manuel Francisco Hurtado Sánchez PRESIDENTE (A)
Mg. Rosa Aurora Fernández Sacavedra SECRETARIO (A)
Mg. Denny John Fuentes Adán VOCAL
Dr. Lindon Vela Meléndez ASESOR (A)

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada

"El Desempeño del talento humano de la Empresa Sautia Contacto en la Sede de Chiclayo 2021."

presentado por el (la) Tesista Johnny Franklin Hegal Quispe
sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 132-2024-EPG de fecha 28
de febrero de 2024

El Presidente del jurado autorizó del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 17 puntos que equivale al calificativo de Buena

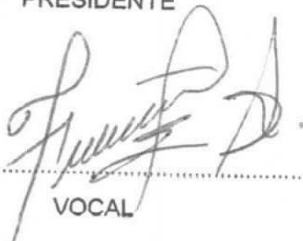
En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de:

GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACION
CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL

Siendo las 10:20 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.



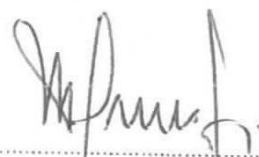
PRESIDENTE



VOCAL



SECRETARIO



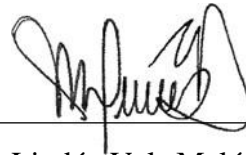
ASESOR

Declaración jurada de originalidad

Yo, Johnny Franklin Llagas Quesquén, investigador principal y Dr. Lindón Vela Meléndez asesor del trabajo de investigación: “Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo-2020”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar, que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe. Lambayeque, octubre de 2024.



Bach. Adm. Johnny Franklin Llagas Quesquén
Autor



Dr. Lindón Vela Meléndez
Asesor

DEDICATORIA

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles. A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos. También dedico a mi esposa Diana, hijos Brigitte y Yahir quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

ÍNDICE

Resumen	4
Abstract.....	5
INTRODUCCIÓN.....	6
I. DISEÑO TEÓRICO	10
1.1. Antecedentes de la investigación	10
1.2. Base teórica.....	15
1.3. Definiciones conceptuales.....	24
II. DISEÑO METODOLOGICO	26
3.1. Tipo de investigación.....	26
3.2. Método de investigación.....	26
3.3. Diseño de contrastación de la hipótesis	26
3.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos	27
3.6. Procesamiento y análisis de datos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	38
VI. PROPUESTA	40
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	48

Resumen

La presente investigación plantea el siguiente objetivo general determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020. La investigación realizada es de tipo de investigación, con enfoque cuantitativo, asimismo el método fue descriptivo correlacional, el diseño metodológico del estudio fue no experimental – transversal. Por otro lado, la población está constituida por 100 colaboradores y la muestra está constituida por 44 trabajadores de la empresa Scoticontacto, en cuanto las técnicas de investigación, se utilizó la técnica encuesta, dado a que ayudará a la obtención de la información necesaria para el estudio, permitiendo cumplir con los requisitos de la investigación. Los resultados señalaron que, que el 70.45% de los colaboradores tuvo un nivel alto de motivación, el 27.27% un nivel intermedio y el 2.27% un nivel bajo. En cuanto a los factores higiénicos o extrínsecos, el 68% tuvo un nivel alto, el 27% un nivel intermedio y el 5% un nivel bajo. Los principales indicadores en altos niveles de motivación fueron las Condiciones de Trabajo (77,3%) y el Ambiente de Trabajo (75%). Además se identificó que, los factores higiénicos ($\chi^2 = 22,478$; $p < 0,001$), los factores motivacionales ($\chi^2 = 50,811$; $p < 0,001$) y la motivación ($\chi^2 = 45,639$; $p < 0,001$) influyen en el desempeño del talento humano. Concluyendo que, los factores higiénicos, motivacionales y motivación influyen en el desempeño del talento humano de los colaboradores de la empresa en estudio.

Palabras clave: Motivación laboral, Talento humano, Desempeño en el trabajo.

Abstract

This research proposes the following general objective to determine the motivational factors that influence the performance of the human talent of the company Scotiacontacto at the Chiclayo headquarters - 2020. The research carried out is research type, with a quantitative approach, and the method was descriptive. correlational, the methodological design of the study was non-experimental – cross-sectional. On the other hand, the population is made up of 100 employees and the sample is made up of 44 workers from the company Scotiacontacto. As for the research techniques, the survey technique was used, since it will help obtain the necessary information for the study, allowing the requirements of the research to be met. The results indicated that 70.45% of the collaborators had a high level of motivation, 27.27% an intermediate level and 2.27% a low level. Regarding hygienic or extrinsic factors, 68% had a high level, 27% an intermediate level and 5% a low level. The main indicators of high levels of motivation were Working Conditions (77.3%) and Work Environment (75%). Furthermore, it was identified that hygiene factors ($\chi^2 = 22.478$; $p < 0.001$), motivational factors ($\chi^2 = 50.811$; $p < 0.001$) and motivation ($\chi^2 = 45.639$; $p < 0.001$) influence the performance of human talent. Concluding that, hygiene, motivational and motivation factors influence the performance of the human talent of the collaborators of the company under study.

Key words: Work motivation, Human talent, Work performance.

INTRODUCCIÓN

Las empresas, a nivel mundial, son conscientes en todo momento sobre las necesidades que tienen de cubrir y asegurar para que sus colaboradores se encuentren bien, física como emocionalmente y puedan desempeñarse apropiadamente en sus labores, si esta satisfacción de sus necesidades no es apropiada repercutirá en los niveles de ejecución de actividades. Un caso puntual es el que se manifestaba en España, país en el que la planilla de las empresas manufactureras representaba el 40% de los costos totales y en las empresas de servicios el porcentaje se elevaba a un 70%. Teniendo estos datos en cuenta, se detectaba la necesidad de que los trabajadores se encontraran debidamente motivados para que puedan desempeñar apropiadamente las actividades que les han sido asignadas. Uno de los principales elementos que se empleaban para poder motivar a los colaboradores era la implementación de un sistema de recompensas, el cual además tenía la finalidad de poder atraer y retener a las personas. De acuerdo con el informe de Randstar Employer Brand Research, realizado en el año 2018, señalaba que la población española, aproximadamente el 51%, dejaba su puesto de trabajo debido a que consideraban que su salario se encontraba por debajo de la media; este factor externo además de los internos como el salario emocional, si no se encontraban apropiadamente aplicados generaban un bajo desempeño en los trabajadores (Rubio, 2018).

Por otro lado, en Chile, específicamente en el Grupo Enel, se detectaron inconvenientes en cuanto al desempeño de sus colaboradores, resaltándose que no solo era producto de los aspectos físicos de la empresa como la infraestructura, sistemas de producción, salarios, supervisión, entre otros; sino que también repercutían se debía a elementos como las actitudes, motivaciones, creencias, etc., por lo que era necesario que se realice la detección pertinente de los principales elementos influyentes en estos trabajadores con la finalidad de reforzarlos y permita una mejora en su desempeño (Cienfuegos, 2016).

Así mismo, en este país, de acuerdo con el estudio realizado por Sodexo Servicios de Beneficios e Incentivos, aplicado a personas de las generaciones Millenials y no Millenials, se señaló que los principales elementos que los motivaba y que no encontraban en las empresas a las cuales postulaban eran seguridad, protección hacia el futuro, administración del tiempo, recompensas monetarias, reconocimiento, línea de carrera y desarrollo personal. Ambas generaciones eran completamente distintas en la superficie,

pero en el núcleo ambas poseían iguales preocupaciones como motivaciones. Estos factores les aseguraba estabilidad y un apropiado desempeño en el desarrollo de sus actividades como en el cumplimiento de los objetivos establecidos (América Economía, 2017).

Acosta (2020), agregaba que los integrantes de la generación Millennial eran los más propensos a abandonar sus puestos de trabajo, dándoles una media de duración de un mes y cuatro meses para personas que se ubicaban en el rango de 20 a 24 años, mientras que para los de 25 a 34 años su permanencia ocupaba solamente 3 años. Estos datos eran importantes debido a que las empresas cada vez realizaban la contratación de personal joven y sus niveles de rotación se incrementaban debido a los niveles de motivación escasos que brindaban las empresas. Este bajo nivel de motivación, y por ende de su desempeño, era debido a que no era de su agrado efectuar trabajos mecánicos por mucho tiempo, de igual manera no percibían posibilidades que lo beneficien en su crecimiento individual

A nivel nacional, en Lima, de acuerdo a Grande (2019), señalaba que entre los principales elementos que tenían influencia en el desempeño o el rendimiento de los trabajadores de una empresa, se podían encontrar la motivación, el clima organizacional, el liderazgo, las capacitaciones, entre otros; muchos de estos factores no se encontraban en los niveles óptimos en las empresas peruanas y respaldaba esta afirmación al señalar que de acuerdo a un estudio realizado por la empresa consultora PwC, en el Perú, se manifiesta una rotación del personal ascendente al 20% en comparación con otros países latinoamericanos.

Por otro lado, debido a que la fuerza laboral actual está recayendo en los más jóvenes, estos valoraban en mayor proporción los elementos intangibles a los tangibles. Esto representa un gran cambio, debido a que décadas atrás los trabajadores valoraban más las remuneraciones o recompensas físicas, en lugar de capacitaciones, cultura, clima, entre otros. De acuerdo a un estudio generado por The Bonding, la cual es una empresa que se dedica a reclutar personas, indicó que las nuevas generaciones no se dejan guiar por el sueldo, sino por el beneficio o perspectiva que tienen de su futuro al ingresar a una empresa. Todo esto se ve reflejado en la motivación como en los niveles de desempeño que tienen al momento de realizar sus diversas actividades (Michilot, 2019).

Por otra parte, Cáceres (2017) agregó que, las empresas peruanas valoran en menor medida este tipo de elementos influyentes, como es la motivación, la descuidan hasta llegar al nivel de no ejecutarla en ningún momento, dando la percepción al trabajador de que sus esfuerzos no son valorados apropiadamente, llegando a generar la rotación o fuga de los mismos, para buscar lugares en donde se sientan apreciados y sean recompensados apropiadamente por su trabajo.

A nivel local, puntualmente en la empresa Scotiacontacto, en su sede en la ciudad de Chiclayo, la cual se dedica a la gestión de cobranzas de la cartera de clientes del banco Scotiabank, Crediscotia y Profuturo, estas actividades se efectúan a través de dos medios, vía telefónica y presencial, siendo esta última la más importante y efectiva al momento de lograr los objetivos propuestos para los colaboradores. En esta empresa se estaban manifestando una diversidad de situaciones vinculadas con el desempeño de los trabajadores, esto debido a que se había percibido colaboradores con poca motivación durante el desarrollo de sus labores, además de mostrarse agotados y con niveles considerables de estrés, de igual manera, se había logrado percibir que se manifestaban situaciones en donde se visualizaba poca colaboración entre compañeros y una escasa relación entre las áreas. Además, se exteriorizaban ocasiones en donde la presión por lograr los objetivos era elevada, debido a que se necesitaba que las actividades se realicen de forma eficiente y rápida, especialmente las relacionadas con las cobranzas en periodos cortos, este tipo de actividades se efectuaban, pero los colaboradores no notaban que sea retribuido apropiadamente por la empresa. Todos estos elementos llegaban a afectar a la motivación de los trabajadores además de sus niveles de desempeño, haciendo que se agudicen e incentivando a que se presenten situaciones de elevados niveles de rotación de personal.

Se encuentra respaldado en la teoría mediante la consideración de enfoques actuales, del mismo modo, se utilizan técnicas adecuadas vinculadas al tema de estudio. Además, es crucial resaltar la relevancia de los hallazgos de la investigación, ya que se establece como un asunto destacado en estas empresas que operan a nivel regional.

La justificación aplicada se basa en su contribución al análisis de la situación presente de la empresa en cuestión, la cual está relacionada con los impulsos motivacionales y el rendimiento de los empleados. El propósito es mejorar estas condiciones para alcanzar los objetivos establecidos por la organización en el corto, mediano y largo plazo.

Asimismo, se espera fomentar un mayor compromiso de los trabajadores con la empresa y motivarlos a dedicar más esfuerzos para aumentar su productividad.

La fundamentación metodológica se sustenta en la meticulosa interpretación y respaldo de los hallazgos, siendo ventajoso emplear un método estadístico idóneo que facilite la evaluación de los instrumentos pertinentes. Además, este enfoque favorece la obtención de datos prácticos vinculados a la problemática, contribuyendo a la identificación de recomendaciones adecuadas que promuevan tanto la mejora en la motivación como en el rendimiento laboral de los empleados de la empresa Scotiacontacto.

Por otro lado, la formulación del problema de investigación se sustentó de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020?, asimismo se consideró como objetivo general: Determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020, incluyendo tres objetivos específicos: Identificar el nivel de motivación del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020, identificar el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020 y identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020. Y la hipótesis establecida: Los factores motivacionales como el Liderazgo, ascensos y beneficios económico son los que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

Para una mejor comprensión, el estudio está dividido en tres secciones principales. La primera, "Diseño teórico" (Capítulo I) se centra en la base teórica y científica del estudio, presentando teorías relevantes seguidas de la base conceptual. El segundo apartado, "Diseño metodológico" (Capítulo II), se precisa la metodología, población y muestra, posteriormente se analiza e interpreta los resultados, proponiendo conclusiones y recomendaciones. Además, se incluyen referencias bibliográficas y anexos que respaldan la investigación.

I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Calvache (2016), en su estudio titulado “*La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero, de la provincia de Tungurahua, en el año 2013*” (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato, Colombia. Tuvo por objetivo analizar la motivación de los colaboradores y de la entidad antes indicada. El estudio fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumentos un cuestionario y una entrevista, dirigido a los 46 colaboradores que constituyeron la muestra; estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. Los resultados obtenidos señalaron que el 89.13% indicó que los jefes no motivan a sus colaboradores, por otro lado, el 69.57, manifestó que posee estabilidad laboral. El 80.43% relataba les gustaba el trabajo que realizaban. El ambiente era satisfactorio para el 58.70% de los participantes. En cuanto a factores externos los más resaltantes fueron el salario y el contenido del trabajo. Como conclusión se indicó que la motivación es fundamental en la empresa para mejorar el desempeño y la productividad del propio colaborador como de la empresa.

Mejía (2014), en su estudio titulado “*Factores motivacionales presentes en docentes de una institución públicas del sector norte de la Dorada, y su relación con el clima laboral*” (Tesis de maestría). Universidad de Manizales. Manizales, Colombia. Tuvo por objetivo determinar la relación de los factores motivacionales y el desempeño de los docentes antes indicados. El estudio fue descriptivo correlacional, utilizando como instrumentos dos cuestionarios, dirigido a los trabajadores que constituyeron la muestra; estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. Los resultados obtenidos señalaron que entre los factores que más resaltaban fueron la afiliación (57.18) y el reconocimiento (55.69). En cuanto a factores externos los más resaltantes fueron el salario y el contenido del trabajo. Como conclusión se indicó que existe los factores motivacionales se relacionan con la motivación externa de los colaboradores.

Bohórquez et al. (2022) llevaron a cabo un estudio en Ecuador con el objetivo de analizar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en el Gobierno de la provincia de Santa Elena. Esta investigación utilizó un

enfoque que combinó métodos cualitativos y cuantitativos y tuvo un alcance descriptivo. El método de investigación se basó en una revisión exhaustiva de la literatura y contó con la participación de líderes y colaboradores. Los resultados principales indican que el 80% de los colaboradores se sienten altamente satisfechos con sus remuneraciones, lo que les permite cubrir sus necesidades fisiológicas. Además, el 60% está satisfecho con su capacidad para liderar, influir y controlar sus actividades o un grupo específico dentro de la institución. No obstante, el 42% se muestra insatisfecho con la equidad organizacional. Como recomendación, se sugiere la implementación de un plan de estrategias motivacionales como parte fundamental en el desarrollo del capital humano, lo que conducirá a una mejora del rendimiento laboral en la institución.

Damanik et al. (2020), el propósito de esta investigación fue evaluar cómo la gestión del talento y la autoeficacia influyen en el rendimiento de los empleados de la administración pública y el registro civil en el Distrito de Simalungun. Se empleó un enfoque descriptivo que combinó métodos cualitativos y cuantitativos. La población de estudio abarcó a 74 individuos, representando la población total del distrito y los funcionarios del registro civil. Se utilizó un método de muestreo censal que incluyó a todos los miembros de la población. Los datos primarios se recopilaron a través de encuestas, y se aplicó un enfoque de ecuación estructural con Smart PLS 3 para el análisis de datos. Los resultados indicaron que la gestión del talento, la autoeficacia y la motivación tienen un impacto positivo y significativo en el rendimiento laboral de los empleados. En resumen, este estudio demuestra que la gestión efectiva del talento y la autoeficacia motivada son factores clave para mejorar el desempeño de los empleados en la administración pública y el registro civil en el Distrito de Simalungun.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Arancel y Guardamino (2019), en su estudio titulado “*Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos*” (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Tuvo por objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño de los gerentes públicos. El estudio fue exploratorio descriptivo correlacional, utilizando como instrumento un cuestionario, dirigido a 53 gerentes que constituyeron la muestra; este instrumento ayudó en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. Los resultados obtenidos señalaron que el principal factor motivacional es el poder (18.57), el trabajo grupal (21.23) y la dedicación a la tarea (21.19). En cuanto a al factor logro, es elevado (30.19%), la afiliación era relativamente

baja (39.62%). La autorrealización, se localizaba como normal (41.51%). El factor reconocimiento era normal (41.51%). Como conclusión se indicó que existe relación entre ambas variables, además el principal factor motivacional que influye en el desempeño fue el poder, debido a que se puede corregir para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Barrueto y Romero (2018), en su estudio titulado “*Factores motivacionales y desempeño laboral de los docentes de las especialidades de mantenimiento del instituto Tecnológico Aeronáutico “Manuel Polo Jiménez”*” (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú. Tuvo por objetivo determinar la vinculación de la motivación y el desempeño de los docentes antes mencionados. El estudio fue aplicado, utilizando como instrumento un cuestionario y una guía de observación, dirigido a 106 docentes que constituyeron la muestra; estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. Los resultados obtenidos señalaron que el 82.8% de los docentes se encuentran en un nivel medio de motivación, solamente el 6.9% manifiestan en niveles elevados. En cuanto al desempeño, el 59.7% se ubican en un nivel medio, y el 24.1% se localizan en un nivel elevado. Además, se señala que existe una relación significativa (0,551) entre ambas variables. Como conclusión se indicó que alguna variación en la motivación de los docentes estudiados, se verá afectada directamente los niveles de desempeño de los mismos.

Cueva (2018), en su estudio titulado “*Estudio de la Motivación de McClelland y desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembo de Javier Prado, 2018*” (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Tuvo por objetivo establecer la vinculación de la motivación y el desempeño de los trabajadores antes mencionados. El estudio fue aplicado, utilizando como instrumentos de un cuestionario y una entrevista, dirigido a 40 trabajadores que constituyeron la muestra; estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. Los resultados obtenidos señalaron que el 70% de los participantes indicaron que no realizaban programas de capacitación, por otro lado, el 45% relataron que la organización no cuenta con evaluaciones de productividad, y a veces (65%). En cuanto al nivel de comunicación se ubicaba en un nivel medio (65%), en relación al liderazgo el nivel era medio (50%) y bajo (50%). La interrelación se encontraba en un grado medio (40%). Como conclusión se indicó que existe relación significativa entre

ambas variables, pero es necesario realizar mejoras en los diversos factores que posee la empresa.

Mori (2017), en su estudio titulado “*Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*” (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Tuvo por objetivo establecer la vinculación de la motivación y el desempeño de los trabajadores antes mencionados. El estudio fue aplicado, utilizando como instrumento dos cuestionarios, dirigido a 56 trabajadores que constituyeron la muestra; estos instrumentos ayudaron en la obtención de información primaria y necesaria para dar respuesta al objetivo establecido. Los resultados obtenidos señalaron que, en cuanto a los factores motivacionales, puntualmente la remuneración, el 55% se ubicaba en un nivel medio, de igual manera, en la estabilidad laboral (46%). La supervisión, el 59% relató que se encontraba en un nivel medio, al igual que la seguridad laboral (59%); el nivel de desempeño se ubicaba en un nivel medio por el 70%. Como conclusión se indicó que no existe relación entre ambas variables y que entre los factores motivacionales más resaltantes se encuentran el entorno (54%) y la supervisión (38%).

1.1.3. Antecedentes locales

Anastacio et al. (2019) realizaron un estudio para investigar la relación entre la gestión del talento humano basada en competencias y la motivación de los colaboradores en una municipalidad de la región Lambayeque, Perú. Utilizando un enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva y correlacional, se recopilaban datos de 165 colaboradores a través de un análisis factorial exploratorio. Los resultados destacaron la existencia de competencias y habilidades entre los colaboradores que influyen en el talento humano, impactando el desarrollo organizacional y el logro de objetivos en la motivación laboral. Se confirmará una evaluación positiva y significativa entre la gestión del talento humano basada en competencias y la motivación laboral. En conclusión, se evidencia que la gestión del talento humano basada en competencias influye de manera significativa en la motivación laboral de los colaboradores en la municipalidad de la región Lambayeque (correlación de 0.800; $p < 0.001$). Además, se encontraron correlaciones positivas entre las dimensiones de la gestión del talento humano, como la formación, especialización, destrezas, aptitudes y compromiso laboral, con la motivación laboral.

Barturen y Salazar (2019) realizó una investigación en Lambayeque, el propósito del estudio fue examinar cómo la motivación, bajo el modelo de Herzberg, influye en la

ejecución laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque. Se empleó un enfoque combinado que integró enfoque mixto, con un nivel de investigación descriptivo-correlacional y un diseño que no involucró experimentación. La muestra estuvo compuesta por 56 empleados del departamento administrativo de la UGEL Lambayeque, a quienes se les aplicaron diversas técnicas de recolección de datos, como el análisis documental y encuestas, utilizando fichas o formatos y cuestionarios como herramientas respectivamente. Los resultados demostraron que la motivación incide en un 61% en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel Lambayeque, lo que indica una influencia positiva y significativa. En resumen, se concluyó que un mayor nivel de motivación se relaciona con un rendimiento mejorado por parte de los trabajadores.

Timaná y Ballesteros (2018) llevaron a cabo un estudio en Chiclayo con el propósito de investigar la influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral en el área de recursos humanos de la empresa Oxyman. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, descriptivo y propositivo. Para recopilar datos, se utilizaron técnicas como el fichaje, el resumen y encuestas. Las encuestas, junto con los cuestionarios, constaban de 32 ítems que operaban según las variables del estudio: rendimiento laboral y gestión del talento humano. La muestra consistió en 20 trabajadores. Los resultados revelaron que los componentes del plan de gestión del talento humano de la empresa están relacionados con la concienciación de los jefes sobre la delegación de autoridad, la responsabilidad de la evaluación del desempeño laboral en el área de recursos humanos, la identificación de factores motivacionales, la actualización del Manual de Organización y Funciones, el uso de programas de capacitación y el análisis del rango salarial para la jerarquía de cargos.

En la investigación realizada por Piedra y Delgado (2019) en Pimentel, se examina cómo los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de Transportes Pakatnamú SAC, una empresa de transporte de carga pesada por carretera. El estudio buscó determinar la relación entre estos factores y el rendimiento laboral de los trabajadores. Se empleó un enfoque no experimental y un diseño de investigación transaccional correlacional. La recolección de datos se efectuó mediante encuestas, utilizando cuestionarios aplicados a una muestra de 50 empleados de la empresa, que representa una parte de la población total de 143 trabajadores. Los resultados indican que los factores motivacionales no se gestionan adecuadamente en la empresa, lo que genera

insatisfacción y desmotivación en los empleados, afectando negativamente su desempeño laboral. En resumen, se concluye que existe una correlación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.874 según el índice de Pearson, lo que indica una fuerte correlación positiva entre las variables estudiadas.

1.2. Base teórica

1.2.1. Factores motivacionales

Motivación

Acorde con Chiavenato (2009), indica que la motivación es un proceso que se efectúa a nivel psicológico, la cual abarca comportamientos, percepciones, personalidad y conocimientos. Es considerado como uno de los principales elementos que permite la comprensión apropiada de los individuos. Igualmente, Kanfer (2009), relataba que la motivación es una fuerza que mueve a la persona, logrando que adopte comportamientos puntuales frente a una situación, esta también se enfoca a obtener un objetivo establecido de manera consciente como inconsciente.

Para Robbins y Coulter (2014), la motivación son los esfuerzos que un individuo efectúa para obtener una meta. Para la consecución de dicho objetivo, la persona necesita energía, enfoque y constancia. Una persona motivada realiza sus labores de manera empeñosa ocupando sus esfuerzos para la obtención de un beneficio propio como de la empresa.

De igual manera, Koontz, et al. (2012), indican que la motivación implica una serie de elementos como necesidades, deseos, esfuerzos, entre otros, los cuales en su conjunto permiten la consecución de un objetivo que satisface los anhelos individuales. Hellriegel & Slocum (2009), relatan que esta motivación actúa como resultado de fuerzas, tanto internas como externas, que llegan a guiar u orientar las conductas de las personas para conseguir o alcanzar una meta previamente establecida.

Importancia de la motivación

La motivación es un pilar fundamental en las personas, y más en una empresa, debido a que permite un crecimiento individual como organizacional apropiado. Esta motivación influye directamente en el desempeño de los colaboradores, por lo que una apropiada motivación y niveles adecuados de la misma, permitirán predecir grados de productividad necesarios para la consecución de los objetivos volviendo más

especializado al trabajador y aumentando la productividad de la empresa para la cual labora (Hellriegel y Slocum, 2009).

Clases de motivación

De acuerdo con Amaru (2009), relata que la motivación puede clasificarse en interna como externa. A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- Motivación interna. Son todos aquellos comportamientos, valores, capacidades, habilidades, **intereses**, entre otros. Estos elementos permiten que una persona realice determinadas acciones o actividades evitando la realización de otras. Nacen en el interior de la persona y son afectados por elementos externos, como la sociedad o grupos en los cuales se encuentra inmersa el individuo.
- Motivación externa. Son todas aquellas motivaciones originadas en el exterior que permite satisfacer sus necesidades, por medio de intereses u obtención de recompensas. Proviene del entorno más próximo a la persona y lo que puede obtener de este.

Teorías de la motivación

Teoría de las necesidades de Maslow

Robbins y Coulter (2010), señalan que esta teoría fue propuesta por Abraham Maslow en el año de 1954. Esta teoría es una de las más conocidas en cuanto a la comprensión de las motivaciones personales como laborales. Maslow señala que las personas poseen diversas necesidades las cuales se pueden ubicar a través de una jerarquía de cinco fundamentales. Estas necesidades se indican a continuación:

- Necesidades físicas. Abarca elementos como alimentación, vivienda, vestimenta, entre otros.
- Necesidades de seguridad. Abarca elementos como protección individual como en el lugar de trabajo.
- Necesidades de relación, abarca elementos como la socialización, el establecimiento de vínculos de afecto y el sentido de pertenencia, etc.
- Necesidades de estima. Abarca elementos como la independencia emocional, autonomía en la toma de decisiones, respeto propio, nivel económico, reconocimiento, etc.
- Necesidades de autorrealización. Abarca elementos como la obtención de logros, desarrollo propio como profesional, realización, entre otros.

Teorías de las necesidades de McClelland

Robbins y Coulter (2010), indican esta teoría fue propuesta por McClelland en el año de 1953 y agregan que las personas poseen tienen tres tipos de necesidades fundamentales que los mueven en su accionar diario, dichas necesidades les permiten a las personas la consecución de metas personales como laborales. A continuación, se detallan las necesidades propuestas por McClelland:

- Necesidad de poder. Referido a la inclinación para conseguir el liderazgo, en otras palabras, la necesidad de tener a cargo o guiar a otras personas.
- Necesidad de logro. Es la necesidad de triunfo, del cumplimiento de los objetivos, lo cual le genera satisfacción a la persona.
- Necesidad de afiliación. Referido a la necesidad de sentirse valorados, queridos, amados. Además, abarca las relaciones con las demás personas de su entorno más próximo como son sus compañeros de trabajo, amigos, entre otros.

Teoría de la Motivación – Higiene

De acuerdo con Chiavenato (2013), relata que Frederick Herzberg en el año 1966 propuso una teoría, la cual indicaba que existían dos factores que permitían la evaluación del comportamiento de una persona en el entorno laboral. Para su elaboración Herzberg se estableció la siguiente interrogante ¿Qué es lo que buscan las personas en sus centros de labores?, los resultados que obtuvo permitieron notar que existían una diversidad de elementos que afectaban directamente los sentimientos de los empleados en relación a sus actividades en la empresa, estos factores fueron divididos en dos factores, los cuales se detallan a continuación:

- Factores higiénicos o extrínsecos, abarca el ambiente o entorno en el que la persona realiza sus actividades, las condiciones físicas del contexto afectan directamente a los trabajadores, los cuales no pueden actuar directamente sobre estos dado a que fueron establecidos por los directivos. De igual manera toma en cuenta los beneficios que tienen como pueden ser los beneficios sociales, las remuneraciones o sueldos, condiciones físicas del centro laboral, normas, políticas, reglamento interno, clima de la empresa, etc. Todos estos afectan positiva como negativamente a la satisfacción como al desempeño en el desarrollo de las actividades. Este tipo de factores son una repercusión de un

apropiado desempeño del colaborador. A continuación, se detallan los factores higiénicos o extrínsecos más resaltantes:

- El pago y los beneficios. Abarca el salario acordado por ambas partes, de igual manera contiene a los incentivos económicos, los días de vacaciones pagadas, regalos, entre otros.
- La seguridad organizacional. Abarca la seguridad que tiene el colaborador dentro de la empresa, en otras palabras, su estabilidad laboral, este elemento permite darle confianza al empleado y le proporciona una motivación adecuada afectando directamente a su desempeño.
- Las posibilidades de ascenso, abarca la posibilidad de subir de puesto en la escalera laboral, esto le da la percepción al empleado de que sus esfuerzos son valorados por la empresa. Para poder establecer este tipo de ascensos es necesario contar con un sistema en el cual se tomen en consideración capacidades, habilidades y comportamientos.
- Las condiciones de trabajo. Abarca el horario de labores, además del lugar, los elementos físicos que posee la empresa y de los recursos con los que cuenta para efectuar sus tareas asignadas. Los colaboradores que se encuentran en puestos de riesgo elevado, valoran este elemento mucho más que el resto de empleados que desempeñan sus actividades normalmente.
- El entorno de trabajo. Abarca el ambiente en el que se desarrollan e interactúan los colaboradores con sus jefes inmediatos y directivos, esto permite satisfacer sus necesidades de relación como de afiliación.
- El liderazgo. Abarca la capacidad para mejorar profesionalmente al colaborador por medio de acciones beneficiosas con la finalidad de que se cumplan las metas de la organización.
- Factores motivacionales o intrínsecos, abarca a elementos que pueden ser modificados por los colaboradores, debido a que se vincula directamente con sus actividades, como pueden ser realización de anhelos, reconocimiento laboral, desarrollo personal, entre otros. Si este tipo de factores no existen en las empresas ocasionan que el empleado no se encuentre motivado ni satisfecho, por lo que su desempeño no será el apropiado al momento de desarrollar las actividades encomendadas. A continuación, se detallan los factores motivacionales o intrínsecos más resaltantes:

- Obtención de logros. Referido al cumplimiento de los objetivos de las tareas asignadas, esto es beneficioso para los trabajadores, debido que lo perciben como motivador.
- Características de la actividad. Referido al interés de los trabajadores por la actividad, si gustan de realizarla o no, de igual manera contiene la variedad de tareas para no establecerse en la rutina, así mismo contiene la fijación de las metas y la asignación de actividades que les ayudan a especializarse.
- Autonomía en el trabajo. Referida a la libertad como a la necesidad de tomar decisiones por su cuenta, lo cual le da la sensación de poder los resultados.
- Relación de conocimientos y habilidades. Referido a la capacidad para poder ejecutar una tarea en la que el colaborador utilice sus conocimientos y habilidades.
- Retroalimentación y reconocimientos. Referido al nivel de esfuerzo que requiere el desarrollo de una actividad, la cual permitirá establecer una comunicación clara con el colaborador con la finalidad de mejorar su eficiencia como eficacia en la ejecución.
- Tareas de integración. Referido a que la organización se involucre en la participación de eventos sociales.

Hong y Waheed (2011), relatan que la teoría de los dos factores indica que los puestos superiores en una empresa deben de asegurar una apropiada aceptación de dichos elementos con la finalidad de evitar niveles de satisfacción como de desempeño bajos en los empleados. De igual manera los directivos, deben de brindar todas las condiciones necesarias para la labor sea llamativa y estimulante para el empleado, lo cual llegue a motivarlos y puedan realizar sus labores apropiadamente. La teoría de los dos factores proporciona una guía para llegar a motivar correctamente a los trabajadores, debido a que de ellos depende que la empresa cumpla con los objetivos establecidos.

En el caso que los dos factores sean inexistentes en la organización puede provocar niveles elevados de insatisfacción laboral, llegando a afectar la productividad de la empresa, por lo que su cumplimiento debe de ser una de las prioridades para los directivos, esto con la finalidad de asegurar niveles mayores de rendimiento laboral, en otras palabras, el propósito de los directivos es que los factores de desarrollen

apropiadamente para beneficio de las empresas como de los trabajadores (Hong y Waheed, 2011).

1.2.1. Desempeño laboral

De acuerdo con Pedraza, et al. (2010), relatan que el desempeño laboral es tomado en cuenta como una valoración que los empleados ofrecen a la organización a través de sus diversos comportamientos en un periodo específico. Estas actitudes, afectan directamente a los niveles de eficacia como de eficiencia de la empresa. De igual manera, toma en cuenta a fijación de metas, las cuales guían a la empresa como a los colaboradores, influyen en la motivación de los últimos provocando que den su mejor esfuerzo para alcanzar las metas establecidas, las cuales van volviéndose más exigentes conforme transcurre el tiempo. El desempeño laboral, permite el establecimiento de diversas tareas, con la finalidad de alcanzar u obtener los objetivos previamente establecidos; en otras palabras, este desempeño de los empleados es el comportamiento que tiene y que se llega a relacionar con la consecución de las metas. Muchhal, (2014), agrega que es fundamental que los individuos que se encuentran dentro de la empresa se sientan satisfechos en la realización de sus tareas.

Por otro lado, El desempeño laboral se puede definir como el valor que se espera que los colaboradores aporten a la empresa, esto por medio de sus actitudes en un lapso determinado. Este comportamiento, individual o grupal, afecta directamente a los niveles de eficiencia de la empresa. De igual manera, este desempeño se establece por medio de la fijación de objetivos, con la finalidad de obtener apropiados resultados, en cuanto a motivación y desempeño, por medio de esfuerzos en conjunto, en otras palabras, el desempeño laboral, abarca a todos los empleados de una organización los cuales tienen comportamientos específicos que contribuyen en la obtención de resultados (Pedraza, et al., 2010).

El desempeño laboral se relaciona con los comportamientos de los colaboradores que ayudan a la consecución de los objetivos establecidos, además estos comportamientos pueden medirse por medio de estándares como de competencias que permitan determinar el grado de participación en la empresa, es decir el desempeño laboral son la totalidad de las acciones que realizan los empleados al momento de ejecutar las actividades que le han sido asignadas, por lo que se puede deducir que se relaciona directamente con los conocimientos y habilidades para obtener apropiadamente las metas de la empresa (Pérez, 2009).

Igualmente, Palmar, et al. (2014), relatan que el desempeño laboral es el grupo de actitudes que cada uno de los empleados realizan para realizar sus tareas dentro de su horario de labores. Estas actitudes deben de manifestarse en relación a los requisitos de la empresa, con el propósito de que se produzcan bienes y servicios apropiados para los clientes.

Desempeño laboral individual:

De acuerdo con Ramírez (2013), el desempeño laboral es un elemento fundamental para la persona, dado a que un nivel elevado de desempeño, así como un grado superior de logro de objetivos, ayuda a obtener una satisfacción y desarrollo personal apropiado, esto es contrario a cuando los niveles son inferiores, debido a que provoca situaciones de frustración, insatisfacción y desilusión personal. Para las empresas, el desempeño de sus colaboradores es un pilar fundamental al momento de realizar la medición del mismo, esto debido a que de ellos depende la consecución apropiada de los objetivos establecidos, muchas veces se establecen evaluaciones de los resultados de programas de formación que permita la mejora de este desempeño, con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo, y poder predecir el desempeño futuro de los colaboradores. Por lo que el desempeño individual se puede conocer como los comportamientos de cada uno de los empleados, los cuales se encuentran enfocados hacia cumplir cada uno de los objetivos organizacionales, estableciendo la base del valor agregado en una organización que desea alcanzar grados superiores de eficiencia como de eficacia. Para Fogaça, et al. (2018) indican que el desempeño individual son todas las actitudes que efectúa un solo colaborador mientras trabaja, estas actitudes pueden ser formales como informales, independientemente de su naturaleza, todos llegan a afectar directamente al clima de la empresa.

Al-Omari y Okasheh (2017), agrega que el desempeño laboral individual es entonces el resultado del trabajo de una persona en una empresa en un tiempo específico, el cual llega a manifestar la efectividad de la persona para la realización de una o varias actividades

Evaluación del desempeño:

La evaluación del desempeño es constituida como un proceso formal en el cual se trata de determinar el nivel de cumplimiento de las actividades que le han sido asignadas a los colaboradores, por lo que se encuentra enfocado conocer si el trabajador es eficiente

e indicar en que área se puede desempeñar de una manera más apropiada. De igual manera se puede indicar que esta evaluación tiene como objetivo conocer las actividades actuales que desempeña y establecer si se le pueden asignar más responsabilidades de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Con los argumentos anteriores se puede manifestar que la evaluación del desempeño en las empresas es primordial, debido a que permite tener un conocimiento de las fortalezas como de las debilidades de cada uno de los trabajadores, y de acuerdo a ello realizar la toma de decisiones que mejor se adecue para el bienestar de la empresa, por lo general estas decisiones tienden a relacionarse con sacar todo el potencial del trabajador para obtener resultados pertinentes a nivel de eficiencia como de eficacia, volviendo más productiva a la empresa en el rubro en el que se ubica volviendo más óptimo a su recurso humano (Guevara, 2016).

Para Bohlander y Snell (2008), la evaluación del desempeño laboral es un procedimiento que ayuda a lograr obtener un grado apropiado de la realización de las actividades que se le han encargado al colaborador, por lo que se enfoca en determinar si el empleado consigue apropiadamente la ejecución de la tarea, utilizando todo su potencial y si llega a lograr el objetivo previamente establecido. Así mismo, este análisis contribuye en la organización a poder ubicar las debilidades como las fortalezas de los colaboradores y tomar las decisiones de corrección necesarias, estas se pueden manifestar en la asignación del puesto apropiado para el trabajador y aprovechando mejor sus capacidades como habilidades permitiéndole obtener resultados más eficientes como eficaces. El análisis ocasiona diversos beneficios como lo es el incremento de los niveles de desempeño, la proclamación de políticas novedosas que permita reconocer los logros de los empleados, de igual manera establecer los criterios para generar ascensos como recompensas, además de ubicarse los principales inconvenientes en las diversas áreas como en los puestos.

Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Las evaluaciones del desempeño laboral permiten beneficiar a los colaboradores, esta evaluación se efectúa por medio de herramientas de medición, las cuales aseguran el establecimiento de oportunidades para los empleados de la organización, tales como ascensos, cambios de puestos de acuerdo a sus habilidades y crecimiento o desarrollo profesional como personal, de acuerdo a esto se pueden establecer diversos planes que contribuyan al perfeccionamiento o especialización del trabajador. De igual manera ayuda a obtener una visión global de las capacidades del líder de área, estudiar las formas o medios de comunicación empleados y el respectivo nivel de cultura que posee la

empresa (Ruiz, 2015). Mondy (2010), agrega que la evaluación del desempeño laboral permite la revisión constante de como el colaborador realiza o desarrolla una actividad.

Como se evalúa el desempeño laboral

De acuerdo con Control Group (2017), por lo general la evaluación del desempeño laboral es efectuado por el departamento de Recursos Humanos de la empresa, en diversas situaciones se establece una comisión o grupo para que efectúe dicho estudio. Estas comisiones se encuentran constituidas por individuos de las diversas áreas como personal de RRHH, el gerente de la empresa, personales técnicos, entre otros. De igual manera, existen empresas en donde la medición es desarrollada por los jefes de las diversas áreas, esto debido a que el personal más alto nivel no posee los conocimientos necesarios para ejecutar el estudio necesario cada puesto. Una de las principales herramientas tomadas en cuenta es la autoevaluación, pero esta requiere que los colaboradores se encuentren debidamente calificados, estén en buena condición emocional y pertinentemente capacitados para evaluar sus propias actividades de manera objetiva. De igual manera se pueden realizar evaluaciones externas, en donde la empresa contrata a una empresa o personal capacitado para poder realizar dicho análisis por medio de test o exámenes referidos al tema de desempeño laboral.

Finalidad de la evaluación del desempeño

Robbins y Judge (2013), señalan que la evaluación del desempeño laboral puede perseguir los siguientes fines:

- Contribuye en una mejor toma de decisiones por parte del personal responsable, relacionado con la administración del personal.
- Ubicación de las diversas necesidades de capacitación, dado a que se logran obtener las principales deficiencias de los empleados.
- Permite generar una apropiada retroalimentación de los colaboradores con sus respectivos jefes.

Dimensiones del desempeño laboral

Koopmans, et al. (2014), indican que el desempeño laboral puede estudiarse a través de una apropiada evaluación teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- Rendimiento de tareas. Esta dimensión se puede establecer como una competencia en la que se desarrollan las tareas fundamentales que tiene el trabajador en la empresa que lo ha contratado, de igual manera contiene la habilidad del individuo para realizar una planificación pertinente de las actividades, conociendo el flujo

de trabajo y de los controles necesarios que permitan supervisar el cumplimiento de las tareas como de los objetivos en los tiempos establecidos. Así mismo, abarca los resultados, estos pueden obtenerse por la totalidad de las acciones que han realizado los colaboradores. La capacidad para dar solución a los problemas, dado prioridad a los principales y diferenciándolos de los no resaltantes. La calidad de la actividad, esta debe de contener los requisitos necesarios para establecerse como un trabajo de calidad.

- Rendimiento del ambiente. Referido a las actitudes de los colaboradores los cuales afectan directamente al entorno de la organización como de las personas y su vinculación con los demás. Esta dimensión abarca las actividades extras, las cuales se generan a través de la pertinente adaptación a los cambios y requisitos del rubro en el que se ubica. Las actividades nuevas, las cuales son un conjunto de tareas que se desarrollan en el puesto del colaborador. Actividades retadoras, referidas a las tareas que demandan una exigencia extra del empleado para que sean resueltas apropiadamente. Conocimientos existentes, hace referencia a todas las ideas que son necesarias para efectuar pertinentemente las cosas. Habilidades presentes, son aquellas que posee el colaborador, y que permiten la ejecución correcta de las actividades que le han sido asignadas. Soluciones creativas, son todos aquellos conocimientos que se son adquiridos de manera inverosímil. Retos creativos, es la confrontación con los desafíos que se presentan continuamente en la empresa para la cual trabaja. Aporte activo, es el involucramiento de los colaboradores en los diferentes eventos que organiza la empresa.
- Comportamientos laborales erróneos. Son todas aquellas actitudes que efectúa el trabajador y que llegan a repercutir negativamente en el clima de la empresa como a las demás personas. Esta dimensión se constituye por quejas poco significativas, las cuales no poseen mucha importancia para la organización. Problemas significantes, son aquellos eventos que son significativos para la empresa debido a que producen un impacto profundo en la misma. Aspectos negativos, son todos aquellos componentes que no son considerados como positivos por los empleados.

1.3. Definiciones conceptuales

- Motivación: Proceso que se efectúa a nivel psicológico, la cual abarca comportamientos, percepciones, personalidad y conocimientos (Chiavenato, 2009)

- Motivación interna. Son todos aquellos comportamientos, valores, capacidades, habilidades, intereses, entre otros que tiene la persona. (Amaru, 2009)
- Motivación externa. Son todas aquellas motivaciones originadas en el exterior que permiten a la persona satisfacer sus necesidades, (Amaru, 2009)
- Teoría de las necesidades de Maslow: Propuesta por Abraham Maslow en el año de 1954. Las personas poseen diversas necesidades, las cuales se pueden ubicar a través de una jerarquía de cinco fundamentales: Necesidades físicas, Necesidades de seguridad, Necesidades de relación, Necesidades de estima, Necesidades de autorrealización. (Robbins y Coulter, 2010)
- Teorías de las necesidades de McClelland: propuesta por McClelland en el año de 1953. Señala que las personas poseen tienen tres tipos de necesidades fundamentales que los mueven en su accionar diario: Necesidad de poder, Necesidad de logro y Necesidad de afiliación. (Robbins y Coulter, 2010).
- Teoría de la Motivación – Higiene. Frederick Herzberg en el año 1966 propuso una teoría, la cual indicaba que existían dos factores (Motivación e higiene) que permitían la evaluación del comportamiento de una persona en el entorno laboral. (Chiavenato, 2013)
- Desempeño laboral: Valoración que los empleados ofrecen a la organización a través de sus diversos comportamientos en un periodo específico. (Pedraza, et al., 2010)

II. DISEÑO METODOLOGICO

3.1. Tipo de investigación

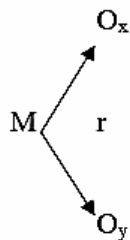
La investigación tiene un enfoque cuantitativo, dado a que la recogida de información se basa en la pertinente medición y el correspondiente análisis de cada una de las variables a través de la utilización de metodologías estadísticas. Así mismo, se generalizaron los resultados obtenidos de la muestra escogida y realizar el detalle de las hipótesis necesarias previo a la obtención de datos como a su análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Método de investigación

Fue descriptivo correlacional, dado a que se particularizó cada una de las variables y se determinó el nivel de relación entre los factores, para esta investigación, se utilizó el estadístico Chi Cuadrado.

3.3. Diseño de contrastación de la hipótesis

El diseño metodológico del estudio fue no experimental, debido a que no se realizó la manipulación de las variables. de igual manera. Así mismo fue transversal, debido a que se logró obtener información en un único periodo (Hernández et al., 2014). El esquema del diseño fue el que sigue:



Donde:

M = Muestra

Ox = Factores motivacionales

Oy = Desempeño laboral

r = Grado de relación entre variables

3.4. Población, muestra y muestreo

Población

La población bajo consideración en este estudio está conformada por 100 empleados de la compañía.

Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

Muestra

En el caso de esta investigación, la muestra estuvo constituida por 44 empleados de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo en el año 2020.

Para obtener el tamaño de la muestra, se utilizó el muestreo aleatorio simple, donde el investigador elige al azar los participantes, donde cada individuo tiene la misma probabilidad de ser escogido.

3.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

Se empleó el método de encuestas, ya que facilitó la recopilación de la información necesaria para el estudio, permitiendo satisfacer los requisitos de la investigación. La encuesta se considera una herramienta primordial que posibilita el análisis y la descripción de los eventos fundamentales relacionados con el tema elegido. En cuanto al instrumento a utilizar, se optó por el cuestionario, con uno dedicado a cada variable. Los instrumentos obtuvieron su validez mediante el juicio de 3 expertos en el área. El primero de ellos consta de 24 preguntas y tiene como propósito evaluar el nivel de motivación del personal de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo en 2020, además obtuvo la confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach con un 0,968; mientras que el segundo cuestionario está compuesto por 18 preguntas con el fin de determinar el nivel de rendimiento del personal de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo en 2020, este cuestionario obtuvo la fiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach con un 0,840. Ambos instrumentos fueron aplicados a una muestra conformada por 44 empleados de la empresa seleccionada para el estudio.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

La recolección de la información, como se mencionó anteriormente, se llevó cabo mediante encuestas, las cuales se encontraron directamente relacionadas con cada una de las variables del estudio y se administraron a los individuos que conforman la muestra, es decir, los empleados de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo. En este proceso, cada participante seleccionó la opción que consideró más apropiada. Una vez completada la fase de encuestas, las respuestas recopiladas se trasladaron al software estadístico SPSS v26, que permitió la creación de tablas descriptivas y gráficos correspondientes, facilitando una comprensión adecuada de los datos.

Cabe destacar que, para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos, es decir, la verificación de que los cuestionarios tengan consistencia para alcanzar con exactitud los resultados y que estos sean similares si se administran reiteradas ocasiones sobre la misma muestra, se utilizó la técnica de la prueba estadística Alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto de 15 colaboradores de la organización, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0,968 para el cuestionario de factores motivacionales y de 0,840 para el cuestionario de desempeño de talento humano, lo cual significa que ambos instrumentos tiene un nivel de fiabilidad de “aceptable”.

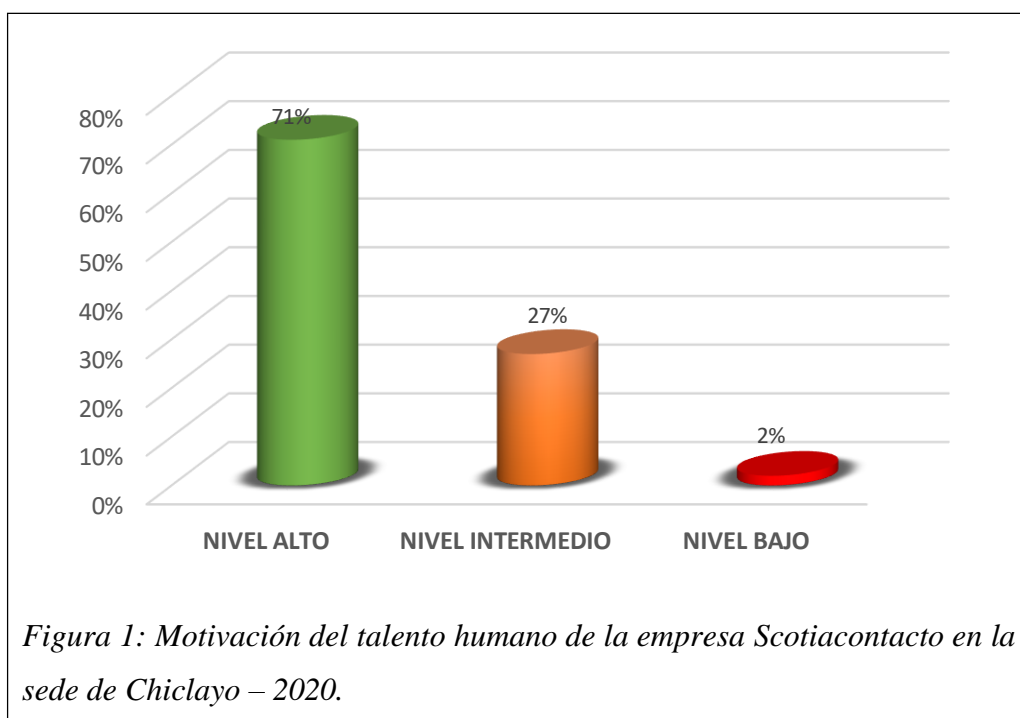
IV. RESULTADOS

Con la finalidad de obtener un panorama general se aplicaron encuestas en las cuales se puede apreciar las diferentes variables con sus dimensiones. Ambos instrumentos cuentan con validez y confiabilidad que permiten garantizar resultados confiables para que puedan ser empleados en estudios similares.

Objetivo Específico 1. Identificar el nivel de motivación del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020

Tabla 1: Distribución de la motivación del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

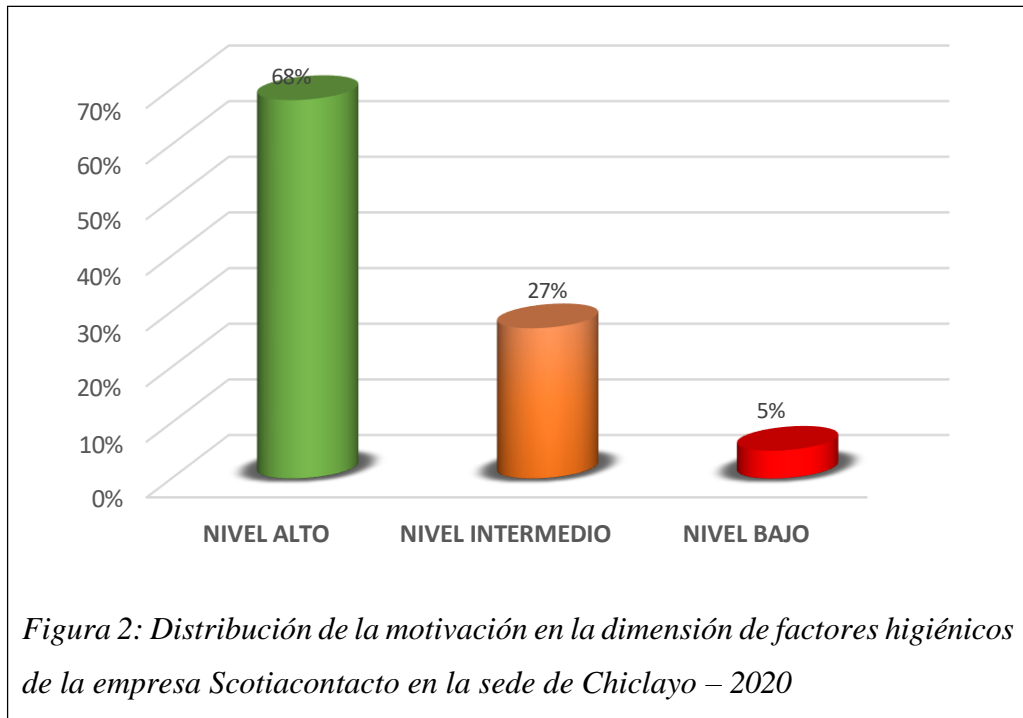
<i>Motivación</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
NIVEL ALTO	31	70,45%
NIVEL INTERMEDIO	12	27,27%
NIVEL BAJO	1	2,27%
Total	44	100.0



Según los resultados, el 71% es el porcentaje más significativo de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de motivación de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020. Este dato enfatiza la capacidad de la empresa para mantener un entorno laboral favorable que fomenta la implicación y el entusiasmo de la mayoría de su personal. La elevada motivación podría ser un signo de un equipo eficiente y satisfecho, lo que probablemente tenga un efecto beneficioso en el desempeño y los logros de la compañía.

Tabla 2: Distribución de la motivación en la dimensión de factores higiénicos de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020

<i>Dimensión de factores higiénicos</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Nivel bajo	2	5%
Nivel intermedio	12	27%
Nivel alto	30	68%
TOTAL	44	100%



Según los resultados, el 68% es el porcentaje más relevante y se puede observar que en la dimensión factores extrínsecos, en los colaboradores de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020, encuentran su motivación principalmente en aspectos externos o tangibles, como recompensas económicas o beneficios laborales. Esto indica que las recompensas materiales y el entorno de trabajo desempeñan un papel fundamental en estimular a los empleados, lo que puede ser esencial para mantener su compromiso y desempeño en la empresa. En resumen, los incentivos externos son cruciales para la motivación en esta organización.

Tabla 3: Distribución de los indicadores la dimensión de factores higiénicos según niveles de motivación de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020

Indicadores de los factores higiénicos		Niveles de Motivación		
		Nivel bajo	Nivel Intermedio	Nivel Alto
Beneficios económicos	n	3	15	26
	%	6,8%	34,1%	59,1%
Seguridad organizacional.	n	1	11	32
	%	2,3%	25,0%	72,7%
Ascenso	n	4	22	18

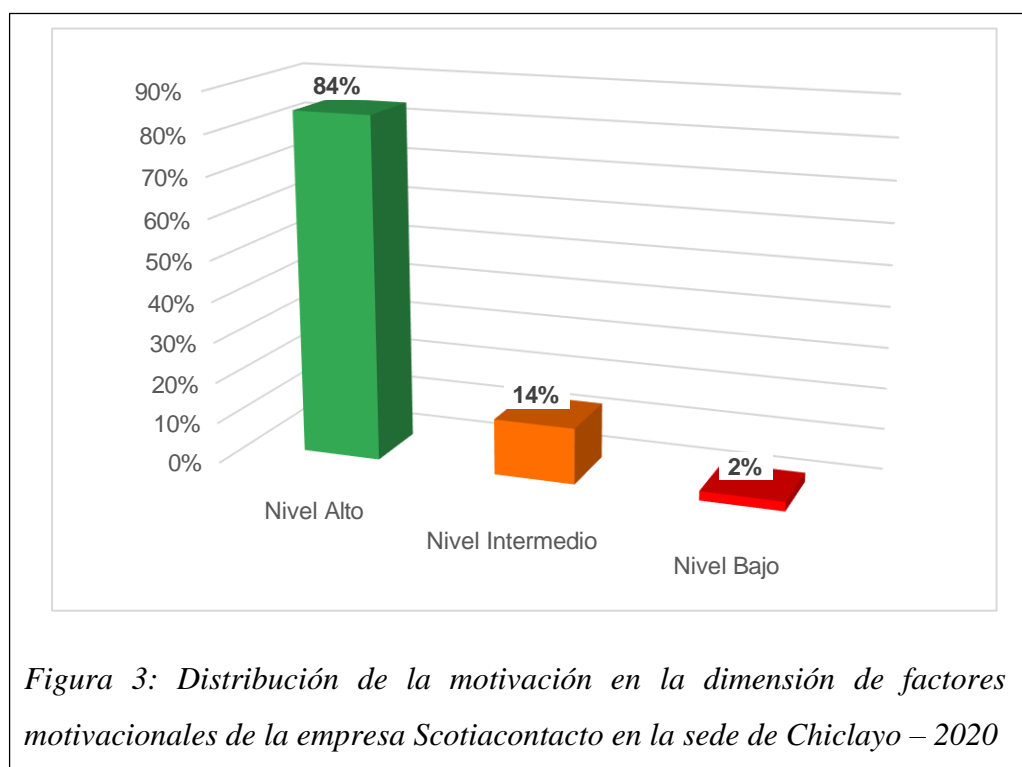
	%	9,1%	50,0%	40,9%
Presta Atención a	n	2	10	32
la Información	%	4,5%	22,7%	72,7%
Condiciones de	n	2	8	34
trabajo	%	4,5%	18,2%	77,3%
Entorno de	n	1	10	33
trabajo	%	2,3%	22,7%	75,0%
Liderazgo	n	2	10	32
	%	4,5%	22,7%	72,7%

Se observa que en el nivel bajo los porcentajes más altos se obtuvieron en los indicadores de Ascensos (9%) seguido del indicador Beneficios Económicos (6.8%), Presta atención a la información (4.5%) y liderazgo (4.5%). estos resultados señalan ciertos indicadores que merecen una atención especial y se debería abordar para mejorar la motivación de los empleados en el nivel bajo. Ofrecer oportunidades de desarrollo, beneficios económicos justos, mejorar la comunicación interna y fortalecer el liderazgo son medidas que podrían ayudar a elevar la motivación y el compromiso de estos trabajadores. Sin embargo, encontramos en los niveles altos de motivación al indicador Condiciones de Trabajo (77.3%) seguido del indicador Entorno de Trabajo (75%). Estos resultados sugieren que un alto porcentaje de colaboradores se sienten altamente motivados debido a la calidad de sus condiciones y entorno laboral en la empresa Scotiacontacto. Esto puede tener beneficios significativos, como la retención de empleados, la mejora del rendimiento y la promoción de la moral y la satisfacción en el trabajo. Sin embargo, es importante seguir monitoreando estos indicadores y trabajar

continuamente en su mantenimiento y mejora para garantizar que la alta motivación se mantenga a lo largo del tiempo.

Tabla 4: Distribución de la motivación en la dimensión de factores motivacionales de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020

<i>Dimensión de factores motivacionales</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Nivel Bajo	1	2%
Nivel Intermedio	6	14%
Nivel Alto	37	84%
Total	44	100.0



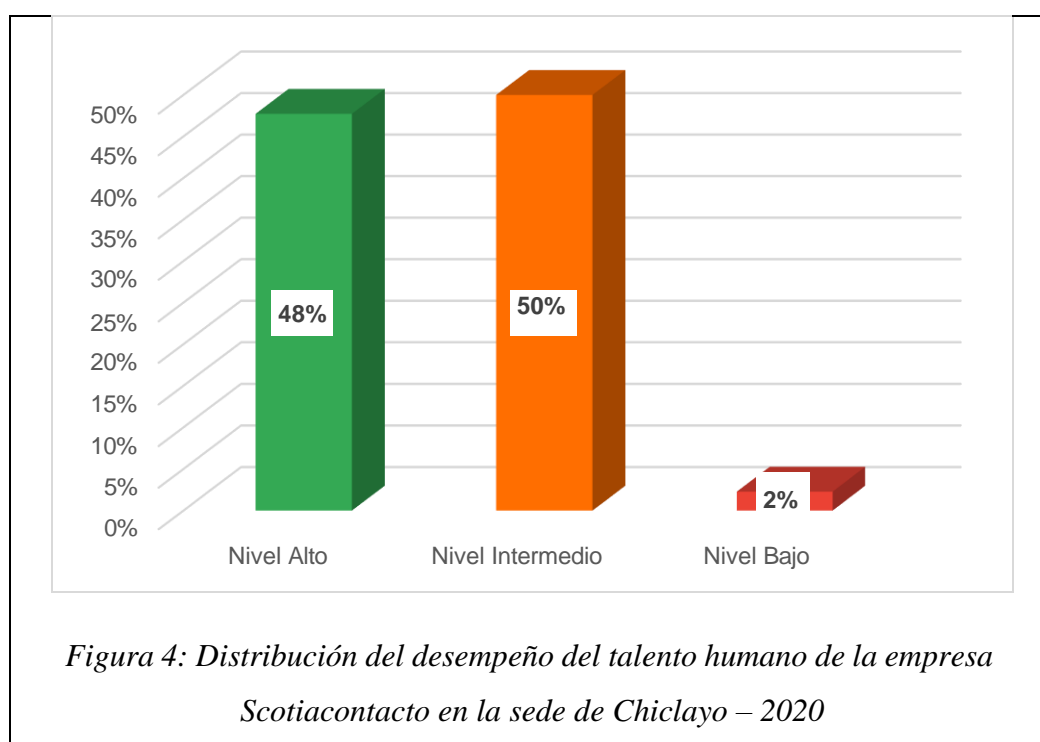
Según los resultados, se puede observar que en la dimensión factores motivacionales, el 84% de los colaboradores de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020, se encuentra en un nivel alto, es un indicador positivo de un entorno

laboral saludable y satisfactorio que favorece un alto compromiso y desempeño de los empleados en la empresa Scotiacontacto en Chiclayo.

Objetivo Específico 2. Identificar el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020

Tabla 5: Distribución del desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020

<i>Desempeño</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Nivel bajo	1	2,27%
Nivel intermedio	22	50,00%
Nivel alto	21	47,73%
Total	44	100.0



Según los resultados, se puede observar que, en el desempeño, el 50% de los colaboradores de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020, se encuentra en un nivel intermedio, esta categoría representa una oportunidad para el desarrollo y la capacitación. El 47.73% está en un nivel alto, este es un indicador positivo, ya que significa que una parte considerable de los empleados se destaca en sus roles.

Objetivo Específico 3. Identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

Tabla 6: Factores motivacionales- intrínsecos que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

INDICADORES	Estadístico (Chi2)	Significancia
Obtención de logros	28,967	<0,001
Características de la actividad	50,558	<0,001
Autonomía en el trabajo	33,106	<0,001
Relación de conocimientos y habilidades	46,706	<0,001
Retroalimentación y reconocimientos	46,683	<0,001
Tareas de integración	58,21	<0,001

Existe asociación, p valor menor al 5%

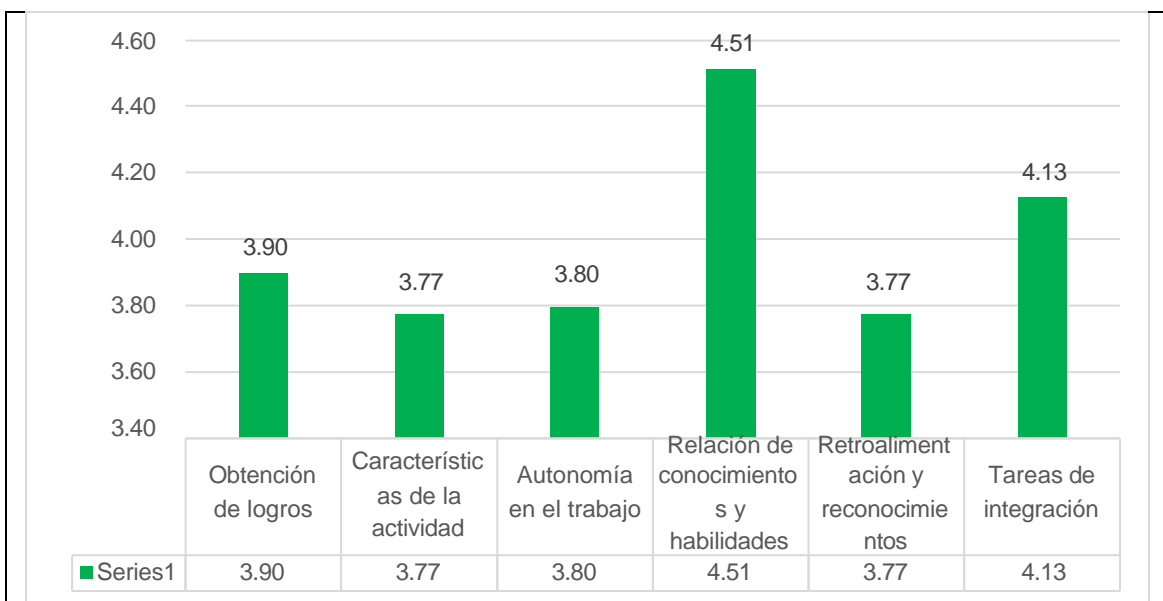


Figura 5: Distribución del desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020

Según los resultados, se puede observar que en los factores motivacionales más evidentes en los colaboradores de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020, son la relación de conocimientos y habilidades, seguido de las tareas de integración, luego de obtención de logros, seguido de autonomía en el trabajo.

El indicador de relación de conocimientos y habilidades, se menciona que se encuentra en mayor preponderancia puesto que, los colaboradores tienden a poner todo su esfuerzo para realizar una actividad, las cuales suelen resultar de manera eficiente y eficaz.

El indicador de Tareas de integración, se demuestra que los colaboradores suelen involucrarse en las actividades de integración que se realiza en la empresa, la cual les permite confraternizar con todos sus compañeros.

Mientras que, en la obtención de logros, se identifica que muchas de las veces, los colaboradores desarrollan sus capacidades en su puesto de trabajo y que la empresa le permite expresar sus habilidades en su puesto de trabajo.

Y en la autonomía en el trabajo, se describe que en la empresa se les brinda a los colaboradores, la libertad necesaria para resolver problemas en su puesto de trabajo, y las decisiones que ellos toman, les permite solucionar los problemas adecuadamente. Estos factores son esenciales para mantener un alto nivel de compromiso y motivación entre los colaboradores, lo que puede tener un impacto positivo en el rendimiento y los resultados de la empresa.

Tabla 7: Factores motivacionales- higiénicos que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

INDICADORES	Estadístico (Chi2)	Significancia
Beneficios económicos	14,732	0,005
Seguridad organizacional.	44,069	<0,001
Ascenso	12,734	0,013
Presta Atención a la Información	24,15	<0,001
Condiciones de trabajo	22	<0,001
Entorno de trabajo	45,894	<0,001
Liderazgo	22,537	<0,001

Existe asociación, p valor menor al 5%.

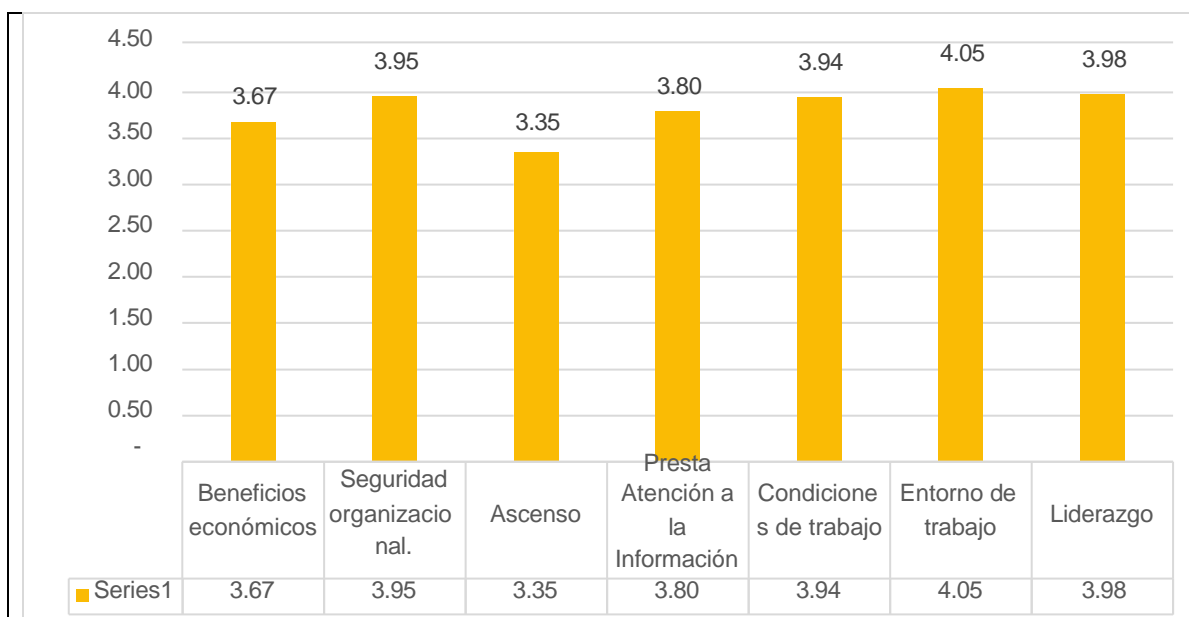


Figura 6: Distribución del desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020

Conforme a los resultados, se puede observar que, según la prueba Chi Cuadrado el indicador beneficios económicos influye en el desempeño del talento humano ($\chi^2=14,732$; $p<0,005$).

En el indicador seguridad organizacional el valor de significancia es de $<0,001$ y $\chi^2=44,069$; esto quiere decir, que este indicador influye en el desempeño del talento humano.

En cuanto al indicador ascenso el valor de significancia es de $0,013$ y $\chi^2=12,734$; es decir, que este indicador influye en el desempeño del talento humano.

Respecto al indicador presta atención a la información, obtuvo un valor de significancia de $<0,001$ y $\chi^2=24,15$; esto refleja, que este indicador influye en el desempeño del talento humano.

Concerniente al indicador condiciones de trabajo, el valor de significancia es de $<0,001$ y $\chi^2=22$; en otras palabras, este indicador influye en el desempeño del talento humano.

En relación al indicador entorno de trabajo, alcanzó un valor de significancia de $<0,001$ y $\chi^2=45,894$; es decir, este indicador influye en el desempeño del talento humano.

Según el indicador liderazgo, el valor de significancia es de $<0,001$ y $\chi^2=22,537$; es decir, que este indicador influye en el desempeño del talento humano.

Estos factores contribuyen a mantener una alta motivación en el personal e impactan positivamente en el desempeño de la empresa.

Objetivo General: Determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020

Tabla 8: Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020.

	Estadístico (Chi2)	Significancia
FACTORES_HIGIENICOS	22,478	$<0,001$
FACTORES_MOTIVACIONALES	50,811	$<0,001$
MOTIVACION	45,639	$<0,001$

Según la tabla anterior se afirma la influencia de los factores higiénicos en el desempeño del talento humano de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo, donde la prueba Chi Cuadrado, permite establecer que se acepta la hipótesis alternativa donde los factores higiénicos influyen en el desempeño del talento humano de la empresa ($\chi^2= 22,478$; $p<0,001$). Manifestando que los colaboradores perciben un buen entorno laboral, el liderazgo del jefe se ve reflejado en el cumplimiento de metas, asimismo, las condiciones de trabajo, que se perciben son las adecuadas para la correcta realización de las tareas, es por ello que los colaboradores logran desempeñarse adecuadamente su talento humano.

Además, se evidencia la influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano de la empresa Scontiacontacto en la sede Chiclayo, conforme a la prueba Chi Cuadrado, podemos establecer que se acepta la hipótesis alternativa donde los factores motivacionales influyen en el desempeño del talento humano de la empresa ($\chi^2= 50,811$; $p<0,001$). Considerando que los colaboradores perciben en mayor proporción que, el poseer conocimientos y habilidades es crucial para poder realizar sus actividades, asimismo, que las actividades de integración con los compañeros, el cumplir

con los objetivos propuestos y el de poder actuar de manera autónoma frente a los problemas, hace que los colaboradores logren desempeñarse adecuadamente su talento humano.

Concerniente a la influencia de la motivación en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo, respecto a la prueba Chi Cuadrado, podemos establecer que se acepta la hipótesis alternativa donde la motivación influyen en el desempeño del talento humano de la empresa ($\chi^2 = 45,639$; $p < 0,001$).

V. DISCUSIÓN

El estudio realizado en Scotiacontacto en Chiclayo durante 2020, como parte del Objetivo Específico 1 (OE1), revela datos notables sobre el nivel de motivación de su talento humano. Destaca que el 71% de los colaboradores exhibe un alto nivel de motivación, con un enfoque del 68% en factores motivacionales externos, como recompensas económicas. Estos resultados son comparables con el estudio de Calvache (2016) en el Gobierno Autónomo de Quero, donde el 80.43% de los colaboradores disfrutaban de su trabajo, indicando que la motivación puede variar en distintos entornos laborales. Además, el estudio se compara con el de Barturen y Salazar (2019), que sugiere que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Lambayeque en un 60.7%. También se hace referencia al estudio de Bohórquez et al. (2022) en el Gobierno de la provincia de Santa Elena, donde el 80% de los colaboradores está satisfecho con sus remuneraciones, respaldando la influencia de recompensas económicas en la motivación, en línea con Scotiacontacto. No obstante, el 42% manifestó insatisfacción con la equidad organizacional, resaltando la importancia de abordar factores de motivación higiénicos, como la equidad, junto con los factores intrínsecos.

El análisis del nivel de desempeño del talento humano en Scotiacontacto durante 2020, como se aborda en el Objetivo Específico 2 (OE2), revela una distribución interesante de los colaboradores en diferentes niveles de desempeño. Un 50% se encuentra en un nivel de desempeño intermedio, indicando un potencial de mejora a través del desarrollo y la capacitación. Por otro lado, el 47.73% muestra un alto nivel de desempeño, destacando la labor sobresaliente de una parte significativa de los empleados en sus roles. Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Damanik et al. (2020), que

enfatisa la importancia de la gestión del talento y la autoeficacia en el rendimiento laboral. Además, se contrastan con la investigación de Timaná y Ballesteros (2018) en Chiclayo, que señala que la gestión del talento humano influye en el rendimiento laboral. También se hace referencia al estudio de Cueva (2018) sobre la relación entre motivación y desempeño en la tienda Bambos en Lima, donde se destaca la necesidad de programas de capacitación y evaluaciones de productividad. Por último, el estudio de Anastacio et al. (2019) en Lambayeque subraya la influencia de la gestión del talento humano basada en competencias en la motivación de los colaboradores, mostrando una correlación positiva y significativa.

El estudio realizado en Scotiacontacto en Chiclayo en 2020, como parte del Objetivo Específico 3 (OE3), proporciona una valiosa perspectiva sobre cómo los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral. Se concluye que tanto los factores motivacionales intrínsecos como los higiénicos tienen un efecto positivo en el desempeño del personal. Los resultados se contrastan con los hallazgos de Mejía (2014) en docentes subrayan la importancia de factores motivacionales como la afiliación y el reconocimiento, relacionándolos con la motivación externa de los colaboradores. Por otro lado, se comparan con el estudio de Arancel y Guardamino (2019) identifican el poder, el trabajo grupal y la dedicación a la tarea como factores motivacionales clave para los gerentes públicos. También se comparan los resultados con Barrueto y Romero (2018) observan que la mayoría de los docentes se encuentran en un nivel medio de motivación y establecen una relación significativa entre la motivación y el desempeño. Mori (2017) identifica factores motivacionales como remuneración, estabilidad laboral, supervisión y seguridad laboral entre los trabajadores municipales. Por otro lado, se compara con los resultado de Piedra y Delgado (2019) sobre empleados de Transportes Pakatnamú SAC destaca que la gestión deficiente de los factores motivacionales genera insatisfacción y desmotivación en los empleados, lo cual se debe mejorar los factores motivacionales para elevar el desempeño del colaborador.

En cuanto al objetivo general, determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020, donde los resultados permiten establecer que se acepta la hipótesis alternativa donde los factores motivacionales influyen en el desempeño del talento humano de la empresa. Estos hallazgos en Scotiacontacto sugieren un entorno laboral altamente motivador puede contribuir al bienestar y éxito continuo de la empresa. En resumen, los

resultados de Scotiacontacto proporcionan información valiosa para la gestión de recursos humanos y resaltan la importancia de estrategias de desarrollo y capacitación para colaboradores en el nivel intermedio de desempeño. Por otro lado, existe una correlación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral. En resumen, estos estudios respaldan la importancia de los factores motivacionales para el desempeño laboral, pero también señalan que la relación puede variar según el contexto y el tipo de trabajo. Para mejorar el rendimiento laboral, las organizaciones deben considerar los factores motivacionales específicos que son relevantes para su entorno y empleados, y esforzarse por fortalecer y mantener estos factores para lograr un crecimiento sostenible.

VI. PROPUESTA

- **Importancia de la Propuesta**

La importancia de esta propuesta radica en su capacidad para comprender y potenciar uno de los recursos más valiosos de una empresa denominado “Talento humano”. Los factores motivacionales son fundamentales para impulsar el compromiso, la productividad y la satisfacción de los empleados. Al investigar y comprender cómo estos factores influyen en el desempeño, las organizaciones pueden crear estrategias más efectivas para el desarrollo de su personal, lo que, a su vez, contribuirá a un mayor éxito y competitividad en el mercado.

- **Visión:**

La visión es convertirse en líderes en la generación de conocimiento que permita a las empresas aprovechar al máximo el potencial de su talento humano. Se quiere ser reconocido como un referente en la investigación de factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral. Al hacerlo, esperamos contribuir al crecimiento sostenible de las organizaciones y al bienestar de sus empleados.

- **Misión:**

"Influencia de los Factores Motivacionales en el Desempeño del Talento Humano en la Empresa" busca investigar cómo los factores motivacionales impactan el rendimiento laboral. Esta propuesta aspira a convertirse en un referente en la generación de conocimiento para optimizar la gestión del talento humano.

LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA

RELEVANCIA DE LA INFLUENCIA

La motivación y el desempeño laboral son dos aspectos cruciales para cualquier empresa. La comprensión de cómo los factores motivacionales impactan en el rendimiento del talento humano es esencial para optimizar la gestión de recursos humanos. Esta propuesta de investigación tiene como objetivo explorar a fondo esta relación y proporcionar información valiosa para las empresas.

MOTIVACIÓN

Definir la motivación como un proceso psicológico que involucra comportamientos, percepciones, personalidad y conocimientos.

-Mejorar los factores internos y externos:

La motivación interna los factores son: obtención de logros, características de la actividad, autonomía en el trabajo, relación de conocimientos y habilidades, retroalimentación y reconocimientos y por último reareas de integración. La Motivación externa (extrinsic), los factores son: el pago y los beneficios, la seguridad organizacional, las posibilidades de ascenso, las condiciones de trabajo, el entorno de trabajo y el liderazgo.

- Teorías de la Motivación:

Presentar teorías relevantes, como la jerarquía de necesidades de Maslow, las necesidades de McClelland y la teoría de dos factores de Herzberg.

La motivación para Maslow indica la importancia de satisfacer las necesidades primarias de acuerdo a la pirámide. Las teorías de las necesidades de McClelland, propuestas en 1953, identifican tres necesidades fundamentales que impulsan a las personas: la necesidad de poder, la necesidad de logro y la necesidad de afiliación. Por otro lado, la Teoría de la Motivación-Higiene de Frederick Herzberg, en 1966, divide los factores laborales en dos categorías: motivación e higiene, para evaluar el comportamiento de las personas en el entorno laboral.

DESEMPEÑO

Definir el desempeño laboral como la valoración de las actividades de los empleados en un período específico.

-Desempeño Laboral Individual

Explorar el impacto del desempeño individual en el logro de los objetivos organizacionales.

-Evaluación del Desempeño

Describir la evaluación del desempeño como un proceso formal que ayuda a determinar el nivel de cumplimiento de las actividades de los empleados. Destacar su importancia en la toma de decisiones, capacitación y desarrollo profesional.

-Dimensiones del Desempeño Laboral

Dividir el desempeño laboral en dimensiones clave, como el rendimiento de tareas, el rendimiento del ambiente y comportamientos laborales erróneos.

RESULTADOS ESPERADOS



Los resultados de este estudio pueden proporcionar a las empresas una comprensión más clara de cómo pueden mejorar el desempeño de su talento humano a través de estrategias efectivas de motivación. Estas recomendaciones pueden contribuir a un aumento en la productividad, la retención de empleados y, en última instancia, al éxito empresarial.



CONCLUSIONES



Este estudio es significativo porque busca comprobar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano en una empresa. La motivación adecuada puede ser un impulsor clave para la mejora de la productividad y la satisfacción laboral. Al comprender mejor esta dinámica, las empresas pueden desarrollar estrategias más efectivas para maximizar su recurso humano y, en consecuencia, lograr un desempeño más sólido y sostenible.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al "Objetivo Específico 1. Identificar el nivel de motivación del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020" En 2020, la empresa Scotiacontacto en Chiclayo logró un impresionante 71% de alto nivel de motivación entre sus colaboradores, indicando un entorno laboral favorable y eficiente. El 68% se motiva principalmente por factores externos, como recompensas económicas, subrayando la importancia de recompensas materiales y un entorno agradable para el compromiso y desempeño. Se identifican áreas de mejora en factores como ascensos, beneficios económicos y liderazgo en el nivel bajo de motivación, mientras que altos niveles de motivación se relacionan con condiciones y entorno laboral. El enfoque en estas áreas contribuirá al bienestar y éxito continuo de la empresa.
- Según al "Objetivo Específico 2. Identificar el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020". A partir de la evaluación del nivel de desempeño del talento humano en la empresa Scotiacontacto en Chiclayo durante el año 2020, se pueden extraer conclusiones significativas. Los resultados indican que el 50% de los colaboradores se encuentra en un nivel de desempeño intermedio, lo que señala una oportunidad valiosa para el desarrollo y la capacitación, con el potencial de elevar el rendimiento. Además, el 47.73% se ubica en un nivel alto de desempeño, lo que es un indicador positivo que resalta la destacada labor de una parte sustancial de los empleados en sus roles. Esto sugiere que la empresa Scotiacontacto cuenta con un equipo competente, pero aún existen áreas de mejora que podrían optimizar el desempeño general de la organización.
- Conforme el "Objetivo Específico 3. Identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020". La evaluación de los factores motivacionales en Scotiacontacto, Chiclayo en 2020 revela aspectos significativos. Los factores motivacionales intrínsecos, como habilidades, integración, logros y autonomía, impulsan el esfuerzo y eficiencia del personal, mejorando el rendimiento. Los factores motivacionales higiénicos, que incluyen el entorno laboral, liderazgo, condiciones de trabajo y atención a la información, mantienen la motivación y fomentan un rendimiento superior. En resumen, Scotiacontacto ha fortalecido estos factores, lo que beneficia el compromiso y el desempeño del personal, contribuyendo al éxito continuo de la empresa y enfatizando la importancia de mantener y desarrollar estos aspectos para el crecimiento sostenible.
- La conclusión de acuerdo al "Objetivo General: Determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño del talento humano de la empresa Scotiacontacto en la sede de Chiclayo – 2020". En el estudio realizado en la empresa Scotiacontacto en Chiclayo durante 2020, se determinaron que, los factores motivacionales influyen en el desempeño del talento humano. Donde encontramos que los factores higiénicos ($\chi^2 = 22,478$; $p < 0,001$), factores motivacionales ($\chi^2 =$

50,811; $p < 0,001$) y motivación ($\chi^2 = 45,639$; $p < 0,001$) influyen en el desempeño del talento humano. En resumen, mejorar los factores motivacionales incrementa el desempeño del talento humano.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la empresa Scotiacontacto implementar un programa de motivación para lograr tener colaboradores satisfechos y comprometidos con sus funciones, de esta manera alcanzará una alta productividad y un mejor desempeño.
- Mejorar las condiciones de trabajo y los espacios de diálogo entre los trabajadores, incentivando el compromiso con la organización, propiciando un clima favorable y como efecto la mejora el desempeño del talento humano. También se propone la puesta en marcha de actividades recreativas, culturales, que motiven y satisfagan las expectativas del equipo de trabajo.
- Establecer propuestas dirigidas a los factores motivacionales, apoyándose en los factores intrínsecos e higiénicos de tal forma que ambas sean interdependientes. Este tipo de motivación podría darse mediante programas o talleres de recompensas y reconocimientos, con el propósito de que los colaboradores se sientan motivados y satisfechos por su desempeño en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (01 de Mayo de 2020). *Matías Acosta*. Obtenido de Matías Acosta: <http://www.matiacosta.com/millennials-abandonan-trabajo/>
- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550. Obtenido de https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. México D.F.: Pearson Educación.
- América Economía. (03 de Marzo de 2017). *América Economía*. Obtenido de América Economía: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/como-las-diferencias-generacionales-impactan-en-la-oficina>
- Anastacio Vallejos, C. A., García Yovera, A. J., & Mego Núñez, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Revista Científica Tzhoecoen*, 12(4), 436-448. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8152422>
- Arancel, E., & Guardamino, L. (2019). *Los factores motivacionales y el desempeño de los gerentes públicos*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5785/arancel-guardamino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrueto, G., & Romero, J. (2018). *Factores motivacionales y desempeño laboral de los docentes de las especialidades de mantenimiento del instituto Tecnológico Aeronáutico "Manuel Polo Jiménez"*. Callao: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3924/Barrueto%20Brambilla%20y%20Romero%20Azabache_titulo%20maestria%20administracion_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barturen Villalobos, J. N., & Salazar Calderón, R. A. (2019). *Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque*. Perú: Universidad Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5941>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
- Bohórquez, E., Caiche, G., Benavidez, V., & Benavidez, A. (2022). Motivación y desempeño laboral: el capital humano como factor clave para el éxito organizacional. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 9(21), 291-303. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-11295-9_21
- Cáceres, C. (10 de Junio de 2017). *Diario El Peruano*. Obtenido de Diario El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Calvache, J. (2016). *La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero, de la provincia de Tungurahua, en el año 2013*. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo%2019%20Calvache%20Bombon%20Jorge%20Javier.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de

https://www.academia.edu/35952063/CHIAVENATO_Idalberto._Gesti%C3%B3n_del_talento_humano._3ra_Edici%C3%B3n._McGraw_Hill

- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Cienfuegos, I. (02 de Junio de 2016). *El Mostrador*. Obtenido de El Mostrador: <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2016/06/02/la-inspiracion-del-miedo-y-el-cambio-organizacional-a-traves-de-practicas-gansteriles/>
- CONTROL GROUP. (05 de OCTUBRE de 2017). PROPUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL. *Control Group*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Cueva, S. (2018). *Estudio de la Motivación de McClelland y desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bambos de Javier Prado, 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4341/cueva_cs.pdf;jsessionid=ED8EF34D9541309AFA4ADDF106A1A1E7?sequence=3
- Damanik, Y., Lumbanraja, P., & Sinulingga, S. (2020). The Effect of Talent Management and Self-Efficacy through Motivation toward Performance of Population and Civil Notice of Simalungun District. *Revista internacional de investigación y revisión IJRR*, 7(1), 486-492.
- Fogaça, N., Barbosa, M., Campos, M., Pereira, L., & Coelho, F. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231-247. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1002/piq.21248>
- Grande, J. (05 de Diciembre de 2019). *Diario El Peruano*. Obtenido de Diario El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia-motivacion-laboral-entre-que-dice-y-hace-lider-87239.aspx>
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Cengage Learning.
- Hong Tan, T., & Wahedd, A. (2011). *Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the malaysian retail sector: the mediating effect of love of money. Malaysia*. Malasia.
- Kanfer, R. (2009). *Work Motivation: Advancing Theory and Impact*. Estados unidos: Society for Industrial and Organizational Psychology.
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Vet, H., & Van der Beek, A. (2014). Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56(3), 153-171. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/260374108_Construct_Validity_of_the_Individual_Work_Performance_Questionnaire
- Mejía, L. (2014). *Factores motivacionales presentes en docentes de una institución públicas del sector norte de la Dorada, y su relación con el clima laboral*. Manizales: Universidad de Manizales. Obtenido de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1805/Liliana_%20Mej%C3%ADa_%20Serna.pdf?sequence=1
- Michilot, A. (03 de Julio de 2019). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/tendencias/millennials-valoran-beneficios-monetarios-sueldo-272074-noticia/?ref=gesr{>

- Mondy, W. (2010). *Administracion de recursos humanos* (decima edicion ed.). Mexico: Pearson.
- Mori, C. (2017). *Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17673/mori_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muchhal, D. (2014). HR Practices and Job Performance. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 19(4), 55-61.
- Palmar, R., Valero, u., & Jhoan, M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes*.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Upiicsa.
- Ramírez, R. (2013). *Diseño del trabajo y desempeño laboral individual*. Madrid: Universidad Autónoma De Madrid. Obtenido de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México D.F.: Pearson.
- Rubio, T. (13 de Diciembre de 2018). *Diario La Vanguardia*. Obtenido de Diario La Vanguardia: <https://www.lavanguardia.com/economia/management/20181213/453530833965/equidad-salarios-empresas.html>
- Timaná Maco, F., & Ballesteros Mendoza, Y. P. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman – Chiclayo*. Lambayeque, Perú. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_6b24a0a498272835816cc4e5370f326a/Description#tabnav
- Widyastuti, T., & Hidayat, R. (2018). Adaptation of Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) into Bahasa Indonesia. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 7(2), 101-112. Obtenido de http://consortiacademia.org/wp-content/uploads/IJRSP/IJRSP_v7i2/3020_ijrsp_final.pdf

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla 9.

Operacionalización de variables

Variables	Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de información
Factores motivacionales	Factores que permiten la evaluación de la actitud o comportamiento de una persona en el entorno laboral. (Chiavenato, 2013)	Factores higiénicos o extrínsecos	Beneficios económicos	Encuesta / cuestionario
			Seguridad	
			Ascenso	
			Condiciones de trabajo	
			Entorno de trabajo	
		Factores motivacionales o intrínsecos	Liderazgo	
			Obtención de logros	
			Características de la actividad	
			Autonomía en el trabajo	
			Relación de conocimientos y habilidades	
Desempeño laboral	Proceso que ayuda a lograr obtener un grado apropiado de la realización de las actividades que se le han encargado al	Rendimiento de actividades	Retroalimentación y reconocimientos	Encuesta / cuestionario
			Tareas de integración	
			Planificación de tareas	
			Resultados	
			Solución de problemas	
		Rendimiento del contexto	Calidad del trabajo	
			Tareas adicionales	

colaborador. (Bohlander & Snell, 2008)		Tareas nuevas
		Tareas retadoras
		Conocimientos actuales
		Habilidades actuales
		Soluciones ingeniosas
		Retos novedosos
		Contribución activa
		Quejas poco significativas
		Problemas insignificantes
	Actitudes laborales erróneas	
		Aspectos negativos

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020, con la finalidad de identificar el nivel de motivación.

Marque según crea conveniente teniendo en cuenta que la escala de valoración es la siguiente: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.

Edad:

Sexo: M | F

Cargo:

Factores higiénicos o extrínsecos	1	2	3	4	5
Beneficios económicos					
1. La empresa me brinda oportunidades de desarrollo económico.					
2. La empresa me brinda beneficios como desarrollo profesional, incentivos económicos, entre otros.					
Seguridad organizacional.					
3. Me siento seguro en el ambiente de la empresa al momento de realizar mis actividades					
4. Los implementos que utilizo para realizar mis actividades me brindan seguridad.					
Ascenso					
5. Se promueve constantemente la línea de carrera en la empresa.					
6. La empresa brinda las oportunidades necesarias para ascender.					
Condiciones de trabajo					
7. Las condiciones de trabajo son las apropiadas.					
8. El jefe de área brinda las facilidades para realizar las actividades					
Entorno de trabajo					
9. El entorno de trabajo de agradable.					
10. Me siento cómodo cuando estoy en la empresa.					
Liderazgo					
11. El jefe motiva para el cumplimiento de las metas.					
12. El jefe brinda retroalimentación constante.					

Factores motivacionales o intrínsecos					
Obtención de logros					
13. Percibe que desarrollar sus capacidades en su puesto de trabajo.					
14. La empresa me permite expresar mis habilidades en el puesto de trabajo.					
Características de la actividad					
15. Disfruto realizando las actividades encomendadas.					
16. Se me asignan una variedad de tareas que me impide caer en la rutina.					
Autonomía en el trabajo					
17. La empresa me brinda la libertad necesaria para la resolución de problemas en mi puesto de trabajo.					
18. La toma de decisiones que ejecuto me ha permitido resolver problemas apropiadamente.					
Relación de conocimientos y habilidades					
19. Coloco todo mi esfuerzo para la realizar una actividad.					
20. Realizo mis actividades de manera eficiente y eficaz.					
Retroalimentación y reconocimientos					
21. La retroalimentación que recibo me ayuda a tomar mejores decisiones.					
22. He obtenido reconocimientos por resolver problemas importantes en mi puesto de trabajo.					
Tareas de integración					
23. Me involucro en las actividades de integración que realiza la empresa.					
24. Las actividades de integración me permiten confraternizar con mis compañeros de la empresa.					

Anexo 2. Cuestionario dirigido a los colaboradores de la empresa Scoticontacto en la sede de Chiclayo – 2020, con la finalidad de identificar el nivel de desempeño.

Marque según crea conveniente teniendo en cuenta que la escala de valoración es la siguiente: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.

Edad:

Sexo: M | F

Cargo:

Rendimiento de actividades	1	2	3	4	5
1. ¿Logré planificar mi trabajo para que se realizara a tiempo?					
2. ¿Mi planeamiento fue óptimo?					
3. ¿Tomé en cuenta los resultados que tenía que lograr en mi trabajo?					
4. ¿Prioricé los problemas principales de los problemas secundarios en el trabajo?					
5. ¿Pude realizar mi trabajo bien con un mínimo de tiempo y esfuerzo?					
Rendimiento del contexto					
6. ¿Asumí responsabilidades adicionales?					
7. ¿Comencé nuevas tareas cuando terminé las anteriores?					
8. ¿Asumí tareas de trabajo desafiantes, cuando estaban disponibles?					
9. ¿Me capacité para mantener mis conocimientos actualizados?					
10. ¿Asistí a talleres para mejorar el desarrollo de habilidades?					
11. ¿Formulé nuevas alternativas para la solución de problemas?					
12. ¿Seguí buscando nuevos retos en mi trabajo?					
13. ¿Participé activamente en reuniones de trabajo?					
Actitudes laborales erróneas					
14. ¿Mostré disconformidad ante pequeños cambios en mi área de trabajo?					
15. ¿Compliqué los problemas de trabajo en vez de darle solución de una manera eficiente?					
16. ¿Me centré en los aspectos negativos de una situación laboral, en lugar de los aspectos positivos?					
17. ¿Hablé con colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo?					
18. ¿Hablé con personas externas a la organización sobre los aspectos negativos de mi trabajo?					

ANEXO 01

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, LINDON VELA MELÉNDEZ, usuario revisor del documento titulado:

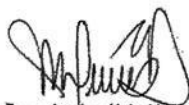
INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SCOTIACONTACTO EN LA SEDE DE CHICLAYO – 2020.

Cuyo autor es **Johnny Franklin Llagas Quesquén**, Identificado con documento de identidad DNI 41650555 declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 18%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 7 de noviembre del 2023



Econ. Lindon Vela Meléndez
CEL. Nro. 124

.....
LINDON VELA MELÉNDEZ
DNI: 33812802

ASESOR

(Precisar si es docente, asesor, docente investigador, administrativo u otro)

Se adjunta:

- *Resumen del Reporte automatizado de similitudes
- *Recibo Digital

INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA SCOTIACONTACTO EN LA SEDE DE CHICLAYO – 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.umb.edu.pe:8080

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8


repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

< 1%


Dr. Lindón Vela Meléndez
Asesor

9	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %
11	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
12	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
13	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	< 1 %
15	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
16	www.theibfr.com Fuente de Internet	< 1 %
17	repositorioslatinoamericanos.uchile.cl Fuente de Internet	< 1 %
18	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	< 1 %
19	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	< 1 %


 Dr. Lindón Vela Meléndez
 Asesor

< 1 %

20

Roberto Carlos Davila-Moran, Eucaris del Carmen Agüero-Corzo. "Liderazgo transformacional y clima organizacional en una empresa de tecnología en Lima durante el 2022", AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 2023

Publicación

< 1 %

21

Submitted to Universidad del Norte, Colombia

Trabajo del estudiante

< 1 %

22

www.cuidatudinero.com

Fuente de Internet

< 1 %

23

repositorio.unan.edu.ni

Fuente de Internet

< 1 %

24

upc.aws.openrepository.com

Fuente de Internet

< 1 %

25

1library.co

Fuente de Internet

< 1 %

26

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

27

repositorio.ulead.edu.ec

Fuente de Internet

< 1 %

28

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

< 1 %

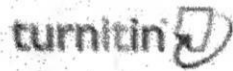
29

www.clubensayos.com

Fuente de Internet



Dr. Lindón Vela Meléndez



Recibo digital

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

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Johnny Franklin Ulagas Quesquén
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DES...
Nombre del archivo:	Informe_de_tesis_Johnny_Ulagas.docx
Tamaño del archivo:	899.14K
Total páginas:	55
Total de palabras:	13,949
Total de caracteres:	80,569
Fecha de entrega:	07-nov-2023 04:31p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2220976795

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO DE LA SALLA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA



INFORME DE TESIS

El presente informe de tesis es el resultado de la investigación realizada en el marco del programa de maestría en administración, específicamente en el área de dirección de investigación científica.

Investigador:

Dr. Johnny Franklin Ulagas Quesquén

Asesor:

Dr. Pedro Ángel Arcevala Cordero

Lima, 07 de noviembre del 2023

Documento de entrega: 2023-11-07, Recibo de entrega: 2023-11-07


Econ. Linden Vela Meléndez
CIEI, Nro. 124