



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS
NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA E&S
ALMACENAMIENTO PARCK S.A.C. DEL CENTRO POBLADO SANTA
MARÍA DE HUACHIPA, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

AUTOR:

Bach. MALQUICHAGUA NAVARRO VICENTE JESUS

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

.....

AUTOR:

Bach. MALQUICHAGUA NAVARRO VICENTE JESUS

JURADO EXAMINADOR

Dr. TAM WONG FERNANDO LUIS

Presidente

Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO

Secretario

Mg. PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET

Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mis padres por el apoyo y la inspiración para seguir superándome en la vida profesional, a mi familia por apoyarme con su aliento y en especial a mi Padre y Madre por inculcarme a seguir siempre adelante por el camino correcto de la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, a la Universidad Privada Telesup y en forma muy especial a la Escuela profesional de Administración, Finanzas y Negocios Globales, de la misma forma a quienes nos brindaron su asesoría en la elaboración de esta investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Vicente Jesús Malquichagua Navarro, egresado de la Escuela Profesional de Administración, Finanzas y Negocios globales de la Universidad “TELESUP”, identificado con DNI N° 40953955, con la tesis titulada “La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa E&S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis pertenece a mi autoría
- 2) La tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad

Lima, 05 de Enero del 2019

Vicente Jesús Malquichagua Navarro

DNI 40953955

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es enfocar la importancia de la administrador o gerente en los niveles inferiores que es los recursos humanos y talento humano y de allí la necesidad de determinar la relación que existe entre la variable motivación y el desempeño laboral, así mismo, determinar la relación que existe entre las dimensiones de la La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa E&S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017. El diseño de estudio que se aplicó fue no experimental - Correlacional. Para la obtención de la información se recogió muestra representativa a través de cuestionarios con escalas tipo Likert de cada variable, la población del estudio fue constituida por todo los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck SAC en un total de 80; de donde se obtuvo una muestra de 66. Esta muestra es representativa porque se ajusta al tamaño que se requiere, pues equivale al 75%, porcentaje requerido para el trabajo de la tesis. Procesado los datos se obtiene de la variable, denominado Motivación, en la tabla 3 y figura 3 señalan de los 66 trabajadores encuestados, 19.7% “regular”, 69.7% “alta” y 10.6% “muy alta”; esto hace notar que la motivación en la mencionada Empresa se encuentra en los niveles de alta y muy alta en 80% aproximadamente; de la misma forma, las frecuencias de desempeño laboral evidencian en tabla 9 y figura 7 de los 66 trabajadores encuestados, 13.6% “regular”, 72.7% “alta” y 11.6% “muy alta”; esto hace notar que el desempeño laboral en la mencionada Empresa se encuentra mayormente en el nivel eficiente.

Con respecto a la correlación, se obtuvo una correlación positiva moderada entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.531^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa E&S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017; y se rechazó la hipótesis nula; es decir, la Correlación fue de 53.1%.

Palabras Claves: Motivación, desempeño laboral, productividad.

ABSTRACT

The objective of this research is to focus on the importance of the administrator or manager at the lower levels of human resources and human talent and hence the need to determine the relationship between the variable motivation and work performance, likewise, determine the relationship that exists between the dimensions of the motivation and work performance in the workers of the company E & S Storage Parck SAC - of the Santa Maria de Huachipa town, 2017. The study design that was applied was not experimental - Correlational. To obtain the information, a representative sample was collected through questionnaires with Likert scales of each variable, the study population was constituted by all the workers of the E & S Storage Parck SAC Company in a total of 80; from where a sample of 66 was obtained. This sample is representative because it is adjusted to the required size, since it is equivalent to 75%, a percentage required for the work of the thesis. Processed the data is obtained from the variable, called Motivation, in table 3 and figure 3 indicate of the 66 workers surveyed, 19.7% "regular", 69.7% "high" and 10.6% "very high"; this notes that the motivation in the aforementioned company is at high levels and very high at approximately 80%; In the same way, the frequencies of work performance show in table 9 and figure 7 of the 66 workers surveyed, 13.6% "regular", 72.7% "high" and 11.6% "very high"; this notes that the labor performance in the aforementioned company is mostly at the efficient level.

Regarding the correlation, a moderate positive correlation was obtained between the two variables and it is statistically significant ($Rho = 0.531^{**}$); and the value of $p = 0.000 < 0.05$); the alternative hypothesis is confirmed in the following sense: The motivation is significantly related to the work performance of the workers of the E & S Storage Parck S.A.C Company - of the Santa María de Huachipa town center, 2017; and the null hypothesis was rejected; that is, the correlation was 53.1%

Keywords: Motivation, work performance, productivity.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Declaración jurada.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
i. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos:	16
1.3 Justificación	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes.....	20
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	24
2.2. Bases teóricas de las Variables.....	28
2.2.1. Etimología y concepto de motivación	28
2.2.2. Concepto de desempeño laboral.....	41
2.3. Definición de términos básicos	48

III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	58
3.1. Hipótesis.....	58
3.1.1. Hipótesis general	58
3.1.2. Hipótesis específicos	58
3.2. Variables	58
3.2.1. V1: Motivación	58
3.2.2. V2: Desempeño laboral	61
3.3. Tipo y nivel de estudio	63
3.3.1. Tipo de estudio:.....	63
3.3.2. Nivel de estudio:.....	63
Correlacional	63
3.4. Diseño de investigación	63
3.5. Población, muestra y muestreo	64
3.5.1. Población	64
3.5.2. Muestra.....	65
3.6. Instrumentos	66
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	68
3.8. Método de análisis de datos.....	68
IV. RESULTADOS.....	70
V. DISCUSIÓN.....	84
VI. CONCLUSIONES.....	88
VII. RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS.....	95
Anexo 1 Matriz de Consistencia	96
Anexo 2 Instrumento de recojo de información	98
Anexo 3 Instrumento de recojon de información	99
Anexo 4 Validez de contenido del instrumento	102
Anexo 5 Matriz de base de datos.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Matriz de operacionalización de la variable motivación</i>	60
Tabla 2: <i>Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral</i>	62
Tabla 3: <i>Estadísticos de fiabilidad de la motivación</i>	68
Tabla 4: <i>Estadísticos de fiabilidad de desempeño laboral</i>	69
Tabla 5: <i>V1: Frecuencias de Motivación</i>	70
Tabla 6: <i>Frecuencias de la intensidad de motivación</i>	711
Tabla 7: <i>Frecuencias dirección de motivación</i>	722
Tabla 8: <i>Frecuencias persistencia de motivación</i>	733
Tabla 9: <i>Frecuencias del Desempeño laboral</i>	744
Tabla 10: <i>Contingencia V1: Motivación * V2: Desempeño laboral</i>	755
Tabla 11: <i>Contingencia D1: Intensidad de motivación * V2: Desempeño laboral</i>	766
Tabla 12: <i>Contingencia D2: Dirección de motivación * V2: Desempeño laboral</i>	777
Tabla 13: <i>Contingencia D3: Persuasión de motivación * V2: Desempeño laboral</i>	788
Tabla 14: <i>Correlaciones entre la motivación y el desempeño laboral</i>	80
Tabla 15: <i>Correlaciones entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral</i> ...	811
Tabla 16: <i>Correlaciones entre la dirección de motivación y el desempeño laboral</i>	822
Tabla 17: <i>Correlaciones entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral</i>	833

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Necesidades propuesta por Maslow.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 2: Ciclo motivacional</i>	<i>36</i>
<i>Figura 3: Motivación</i>	<i>70</i>
<i>Figura 4: Intensidad de motivación</i>	<i>711</i>
<i>Figura 5: Dirección de motivación</i>	<i>722</i>
<i>Figura 6: Persistencia de motivación</i>	<i>733</i>
<i>Figura 7: Desempeño laboral</i>	<i>744</i>
<i>Figura 8: Contingencia V1: Motivación * V2: Desempeño laboral.....</i>	<i>755</i>
<i>Figura 9: Contingencia D1: Intensidad de motivación * V2: Desempeño laboral</i>	<i>766</i>
<i>Figura 10: Contingencia D2: Dirección de motivación * V2: Desempeño laboral.....</i>	<i>788</i>
<i>Figura 11: Contingencia D3: Persuasión de motivación * V2: Desempeño laboral.....</i>	<i>79</i>

INTRODUCCIÓN

Respetables miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa E&S Almacenamiento Parck S.A.C del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, con el fin de determinar la relación, determinar el grado de relación existente entre las variables de la motivación y las variables de desempeño laboral, el mismo que nos permitió determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral en la Empresa mencionada, al mismo tiempo, contribuir en la mejora de la motivación y el desempeño laboral en empresas del mismo rubro.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el Capítulo I: se expone el problema de investigación, formulación del problema general y específicos, justificación de estudios y objetivos de la investigación, en el Capítulo II: Marco teórico se desarrolló los antecedentes de la investigación, bases teóricas de las variables y definición de términos básicos, en el Capítulo III: Marco Metodológico se desarrolló las hipótesis de investigación, la variables de estudio, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos. En el Capítulo IV: Resultados de la investigación así como la interpretación de tablas y gráficos obtenidos del estudio. Capítulo V: Discusión. Capítulo VI: Conclusiones. Capítulo VII: Recomendaciones y así como las Referencias Bibliográficas.

Cumpliendo el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Telesup para obtener el Título de Administrador de Empresas.

El autor

I. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el país, el problema del desempeño laboral se puede apreciar se ha precarizado en los últimos años. En la actualidad, los trabajadores están en una lucha constante con diversos factores que disuelven la línea que separa tu faceta laboral de la esfera privada.

Para empezar está la disponibilidad de 24 horas que propicia la tecnología que fomenta la conectividad entre las personas y provoca, en muchos casos, una intromisión del trabajo en nuestra vida personal.

Según un estudio internacional de Randstad, un 39% de profesionales afirma que su empresa espera de ellos disponibilidad absoluta, y un 65% asegura recibir correos electrónicos o llamadas fuera de su horario laboral.

El miedo a perder el puesto puede provocarte cierta resignación o sumisión, y esa sería la gran baza para que tu empresa te obligue a dedicarle tu tiempo más allá de los límites que se suponen como normales.

Algunas compañías animan e incluso ayudan a permanecer más de lo debido en el lugar de trabajo. Suelen ser aquellas organizaciones que valoran más la presencia que la productividad; entornos laborales en los que está bien visto quedarse siempre hasta el final, y en los que el presentismo ineficaz se recompensa y se relaciona con la eficacia de forma muy equivocada.

En el País se ha perdido la motivación real por el trabajo; es decir, no todos trabajan por la pasión en sí, sino, por el pago que reciben por su trabajo; esto conlleva a asegurar que el desempeño laboral es cuestionado.

Toda acción que lleva a cabo el ser humano se deriva de un objetivo que se proponga, dicho objetivo a su vez se deriva de la motivación personal. Pero ¿qué es la motivación?

Hoy en día en las organizaciones tiene que haber un cambio progresivo en cuanto a la motivación y desempeño laboral, ya que los colaboradores cada día valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, capacitación y formación, las medidas de conciliación de la vida personal y laboral, un buen ambiente de trabajo, un buen clima y cultura organizacional.

Muchos colaboradores toman la iniciativa de abandonar sus puestos de trabajo en busca de mejoras, tanto en remuneración como en ambiente laboral. Por esta razón es muy importante mantener al personal motivado, se encuentre satisfecho; y esto es uno de los posible problemas que puede presentar una Empresa como E & S Almacenamiento Parck S.A.C del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

Dentro de la desvinculación del personal, es su mayoría es porque se sienten desmotivados dentro de la organización por diferentes factores y justamente unos de esos problemas es determinar los factores de mayor influencia en la motivación del personal y como esta incide en su desempeño laboral.

Los factores de motivación son diferentes en cada colaborador, por lo que se debe evaluar si esta se debe a factores intrínsecos o extrínsecos e identificar cuales están relacionados directamente con el entorno laboral. Debido a que en toda organización, el recurso humano es el elemento principal del proceso productivo, es indispensable que las empresas tengan programas de incentivos que generen motivación en los colaboradores con la finalidad de obtener una alta productividad.

El desempeño laboral es la productividad de todos los colaboradores que dan su esfuerzo y empuje a las organizaciones. Hoy en día cualquier organización tiene que enfrentar desafíos y problemas de diversa índoles para poder mejorar el desempeño laboral.

En estos últimos años el tópico de motivación ha adquirido una importancia en los trabajadores de las organizaciones; engloba tantos los impulsos en organizar la producción, tanto a nivel nacional como internacional. El presente trabajo pretende conocer la influencia de las variables de estudio (motivación y desempeño laboral) ya que el adecuado funcionamiento del primero satisface las prioridades del segundo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?

¿Cuál es la relación entre la dirección de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?

¿Cuál es la relación entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación es relevante porque tiene por objetivo conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral, como herramienta principal para el logro de objetivos y metas, los colaboradores son un factor primordial al interior de una empresa por lo tanto tienen que tener un nivel alto de satisfacción, seguridad y de esta manera transmiten y disfrutan un clima organizacional eficiente.

Las organizaciones no deberían mantener a los empleados insatisfechos, ya que la insatisfacción incide directamente en la productividad de la organización. Motivar constantemente y de manera creativa a los mejores empleados debe ser lo habitual para así cuidar y aumentar su eficiencia. Por esta razón la investigación se justifica por la importancia de conocer la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

Justificación teórica

Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la motivación y el desempeño laboral, cuyos resultados de esta investigación podrá sistematizarse en una propuesta para ser incorporado al campo gnoseológico de la motivación y el desempeño laboral, ya que se estaría demostrando que una adecuada gestión de recursos humanos pueden cambiar de rumbo en la mejora de las organizaciones empresariales.

Justificación práctica

Se justifica de manera práctica porque conociendo a profundidad el campo del desempeño laboral ligado a la motivación se podrá fortalecer la situación real de

las empresas. Entonces, es de suma importancia conocer el estado actual del desempeño laboral de los trabajadores tanto de producción como del área administrativa de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C y de acuerdo a los resultados obtenidos diseñar planes estratégicos para mejorar el desempeño laboral.

Justificación metodológica

Metodológicamente esta investigación se realiza para lograr los objetivos propuestos, para lo cual se hará uso de todo el proceso metodológico del enfoque cuantitativo en el aspecto metodológico desde el tipo de estudio, diseño estudio, definición de variables y elaboración de hipótesis, definición y selección de muestra, recolección de datos, elaboración o selección de los instrumentos, y una vez que sean demostrados su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

Determinar la relación entre la dirección de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

Determinar la relación entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

En cuanto a los antecedentes nacionales sobre liderazgo directivo y desempeño docentes, tenemos a Ríos (2017) con su tesis Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015, estudio realizado en la Universidad César vallejo de Lima, tuvo como objetivo Establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015. La investigación se dio en el enfoque cuantitativo, estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental correlacional; La población de estudio, está conformada por 82 trabajadores que laboran en la sede principal de la Municipalidad Provincial de Lamas, sin distinción de funciones, con excepción de los funcionarios de confianza. La muestra fue 67 a través del muestreo no probabilístico, por racimos según las áreas de trabajo de la Municipalidad, teniendo como criterio de inclusión para la muestra ser trabajador nombrado o contratado con un mínimo de 1 año de servicios.

Las conclusiones fueron: a) La motivación del personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en el nivel alto, de los tres intervalos asignados en la medición, seguido del nivel medio y con muy reducido porcentaje del nivel bajo de motivación del; con mayor incidencia positiva en los indicadores de autonomía e identidad de la tarea; y, ubicando el punto más bajo, en los indicadores de retroalimentación, como acciones de refuerzo al trabajador. b) Se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que componen la variable, sobresaliendo aspectos de relaciones sociales, entre trabajadores y trabajador-jefatura; además de la realización personal como satisfacción al desarrollar sus facultades y capacidades. c) Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores

índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

Gutiérrez (2013), con su tesis *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*, investigación realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo conocer cómo es la calidad de vida laboral y profesional de los obreros de construcción civil, siendo la motivación y satisfacción laboral su núcleo. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de tipo descriptivo causal, se consideró una muestra de 155 trabajadores de construcción civil para la encuesta. Las conclusiones fueron: a) Existe una notable falta de conexión entre las disciplinas que han estudiado a los trabajadores de la construcción y su satisfacción laboral: la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, la Sociología del Trabajo, la Historia y la Gestión y Dirección de la construcción. b) Es importante mencionar, que si bien la presente investigación se centra en los trabajadores manuales de construcción, existe otro gran grupo, compuesto por los profesionales de la construcción, aún más descuidado en cuanto a la investigación sobre este tema. Se detectan algunas diferencias entre los trabajos publicados referentes a los obreros de la construcción y los referentes a los profesionales (Ingenieros, técnicos, administradores, etc.).

González (2013), con su tesis *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. El estudio fue realizado en la Universidad San Martín de Porres, Lima, tuvo como objetivo Identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz. En cuanto a la metodología; se empleó un diseño de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal de las secciones de servicio automotriz, planchado y pintura sobre sus respectivos supervisores. Las conclusiones fueron: a) La motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con

compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. b) Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos. c) Existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos.

Linares Marin, (2017), con su tesis *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*, tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de Servicios de Salud investigación realizada en la Universidad Cesar Vallejo, la investigación ha sido desarrollada tomando en cuenta la normatividad de la Universidad “Cesar Vallejo”; la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional. El enfoque que presenta es cuantitativo. El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal, la muestra fue constituida por 48 trabajadores del centro de Salud la Huayrona para realizar la medición se utilizó instrumentos para desempeño laboral y motivación, se realizó el análisis estadístico, determinando la existencia de una relación $Rho=0.806$ entre las variable: Motivación laboral y desempeño laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, siendo las conclusiones las siguientes a) Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de Salud la Huayrona 2017. Además la correlación de spearman es 0.806 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta. b) Existe relación significativa entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Además la correlación de spearman es 0.743 lo que significa que hay una correlación

significativa muy alta. c) Existe relación significativa entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud de Huayrona 2017. Además la correlación de spearman es 0.783 lo que significa que hay una correlación significativa muy alta.

Quispe, (2016). En su tesis Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III EsSalud puno -2016, tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de los servicios de Salud del Hospital III EsSalud Puno, investigación realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. El presente trabajo de investigación se realizó con el objeto de relacionar los factores de la motivación y desempeño laboral de los profesionales Médicos del Hospital III EsSalud Puno 2016. El diseño de investigación fue descriptivo transeccional, la muestra de estudio estuvo conformada por 83 médicos; la técnica que permitió obtener información fue de encuesta y los instrumentos el cuestionario de motivación de Herzberg y una escala de autoevaluación del desempeño laboral y para el análisis de los datos se utilizó la prueba de correlación de Pearson. Los resultados que se obtuvieron son: respecto a la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral, 38.6% de médicos con motivación de nivel medio por la política de la empresa, 42.2% por la supervisión, 31.1% por la relación con el supervisor, en igual porcentaje por el salario, 38.6% por relaciones interpersonales y el 34.9% motivado por un bajo nivel por las condiciones de trabajo, tienen desempeño regular. Al relacionar con los factores intrínsecos, el 31.3% con motivación de nivel medio por el logro, 30.1% por reconocimiento, 48.2% trabajo en sí, en igual proporción crecimiento y ascenso tienen desempeño laboral regular, así mismo el 32.5% con motivación baja por responsabilidad. Se concluye que la mayoría de los profesionales médicos tienen un nivel medio de motivación, lo que ha generado un desempeño laboral de regular a deficiente. Al obtener el valor de coeficiente de Pearson que es distinto de 0 ($r=0.613$) determina una correlación positiva moderada; por tanto, estos valores permiten concluir que existe una relación significativa ($p=0.000$) entre la motivación y el desempeño laboral. Las conclusiones fueron las siguientes: a) los factores motivacionales tienen relación significativa con el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno, porque la medida que mejora el nivel de motivación el desempeño

laboral es bueno, aunque la mayoría de los profesionales ostentan un nivel medio de motivación y desempeño laboral, b) los factores extrínsecos, política de la empresa, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo y salario tienen relación significativa con el desempeño laboral de los profesionales médicos, porque a medida que mejora el nivel motivación en cada factor extrínseco, el desempeño laboral es bueno; a excepción el factor relaciones interpersonales, c) los factores intrínsecos, logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y ascenso tienen relación significativa con el desempeño laboral de profesionales médicos, porque un mejor nivel de los factores intrínsecos, el desempeño laboral es bueno y viceversa cuando el nivel de motivación es baja.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Entre los antecedentes internacionales tenemos a Sum (2015), con su tesis Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango de la República de Guatemala, estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación se dio en el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional. La población fue treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años de etnia en su mayoría ladina y minoría indígena. Las conclusiones fueron: a) Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción. b) La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

De la misma forma, Zavala (2014), con su tesis Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, tuvo como objetivo diseñar un instrumento de medición y la detección de diferencias significativas en la motivación y satisfacción laboral. Esta investigación se situó en el enfoque cuantitativo, no experimental transversal correlacional - causal, se seleccionó una El tipo de muestra en la investigación fue de tipo no probabilística, siendo 58 empleados pertenecientes al Centro de Servicios Compartidos de una compañía embotelladora de bebidas ubicado en la delegación Cuauhtémoc del Distrito Federal, México. Las conclusiones fueron: a) Existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. (lo que representa más del 75% de la muestra). b) También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto. c) Uno de los factores que se detectó influye de manera particular en la motivación y satisfacción laboral de los empleados corresponde al progreso y reconocimiento de las personas.

Por su parte, Bravo (2015), con su tesis Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S; estudio realizado en la Universidad San Francisco de Quito. Tuvo como objetivo determinar El nivel de satisfacción laboral de los empleados de planta de la empresa Paris Quito S.A. El tipo de estudio fue descriptivo. La muestra se constituyó por Son 58 personas, 11 mujeres y 9 hombres de la empresa Tow To Top y, 5 mujeres y 5 hombres de la empresa Paris Quito S.A.; escogidas planificadamente de acuerdo a su horario de trabajo y disponibilidad para abandonarlo de las cuales sólo 30 decidieron participar de la investigación. Todas las personas tienen nacionalidad ecuatoriana y habitantes de la ciudad de Quito. Las conclusiones fueron: La motivación tiene un efecto positivo sobre la satisfacción, siempre y cuando exista la participación consciente y dedicada de parte de los participantes, y tengan el tiempo necesario para dedicarse exclusivamente a tareas laborales extraoficiales de su cargo, pero pertenecientes al mismo objetivo de la empresa.

Por su parte, Enriquez L, (2014), con su tesis Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de Maestría en Administración. Investigación realizada en la Universidad de Morelos, México. Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: El grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. La metodología de la investigación se clasifica como cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo transversal. La población para esta investigación estuvo conformada por 88 empleados del Instituto de la Visión Morelos, 25 del Instituto de la Visión Ensenada, 51 Instituto de la Visión Tabasco, dando un total de 164 empleados. Para la recolección de datos se utilizó instrumentos, el análisis de datos se realizó mediante el paquete SPSS. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) Se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados. Se puede afirmar que entre mayor sea el grado de motivación, mayor o mejor será el desempeño laboral de los colaboradores. b) La motivación, nivel máximo académico y área de trabajo en los resultados obtenidos se encontró que no existe una diferencia significativa según el nivel máximo académico de los empleados y su área de trabajo sobre el grado de motivación con el que cuentan c) las variables género, edad y tipo de empleado no representan una diferencia significativa en la autopercepción del grado de motivación, no importando su edad y que tipo de empleado son, tuvieron una muy buena autopercepción del grado de motivación, d) respecto a la motivación y tiempo de servicio se logró observar que no existe una relación significativa entre el grado de motivación de los empleados y el tiempo de servicio a la institución; lo que significa que el grado de motivación es similar entre los que tienen poco tiempo o muchos años de servicio.

Por su parte, Olvera Z, (2013), con su tesis Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativo del Área Comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos. Tesis de grado para optar por título de Psicóloga Industrial en la Universidad de Guayaquil facultad de ciencias

Psicológicas de Guayaquil –Ecuador. El trabajo se basa en una investigación mixta puesto que buscara cuantificar y cualificar las diversas variables que intervendrían en este trabajo de investigación, el objetivo principal establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos, constituyéndose en uno de los puntos determinantes de este estudio. Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario CMT (cuestionario de motivación para el trabajo) a la población objeto de estudio, la cual está compuesta por 38 empleados. El diseño de investigación no experimental, se empleó el diseño transversal correlacional-causal, el cual describe la relación entre dos o más categorías. Se determinó las siguientes conclusiones: a) los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son trabajo en equipo y seguridad e higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de extrínsecos, b) los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani, c) los resultados de la evaluaciones de desempeño revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable, dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular, en el cual se encuentran 19 empleados de ciudad Santiago, d) los empleados del área comercial reciben los mismo beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización entre otros), pero en lo no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de Ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos llevan a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo. Pero ellos no solo desean ser reconocidos de esta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional, e) haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y

sus desempeño laboral, f) además podemos determinar que según el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales.

2.2. Bases teóricas de las Variables

2.2.1. Etimología y concepto de motivación

Trechera (2005) explica que, etimológicamente, el término motivación procede del latín motus, que se relaciona con aquello que moviliza a la persona para ejecutar una actividad. De esta manera, se puede definir la motivación como el proceso por el cual el sujeto se plantea un objetivo, utiliza los recursos adecuados y mantiene una determinada conducta, con el propósito de lograr una meta. (Citado por Naranjo, 2009, p. 153).

Según Bisquerra (2000) “La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas” (Citado por Naranjo, 2009, p. 154).

Petri (1991) señala “La motivación desde una perspectiva instintivista sería nomotética, mecánica, innata y reactiva tanto a estímulos externos como internos, mientras que la motivación desde la teoría de la atribución sería vista como nomotética, cognitiva, adquirida y reactiva también tanto a estímulos externos como internos” Citado por Chóliz, 2004, p. 15).

González (2008) señaló:

Por motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscado o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento. La motivación despierta, inicia,

mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue. (p.52)

Por su parte, Naranjo (2009) sostuvo: “La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige” (p. 153)

Santrock (2002) sostiene que la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (Citado por Naranjo, 2009, p. 153).

Ajello (2003) señala: “La motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma” (Citado por Naranjo, 2009, p. 153).

Herrera, Ramírez, Roa y Herrera (2004) señalaron:
La motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento). (Citado por Naranjo, 2009, p. 154).

2.2.2. La satisfacción genera nuevas motivaciones

Al respecto Maslow (1991) sostuvo:

El ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción, excepto en breves períodos de tiempo. Tan pronto se ha satisfecho un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando éste se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente. Es propio de los seres humanos estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. (p.9)

Sobre los estados motivadores, Maslow señaló:

Las actuales concepciones de la motivación parecen asumir que un estado motivacional es un estado especial, peculiar, claramente diferenciado de otros acontecimientos del organismo. Una teoría consistente de la motivación debería asumir, por el contrario, que la motivación es constante, inacabable, fluctuante y compleja, y que es una característica casi universal de prácticamente todos los estados organismos en cuestión. (p.9)

2.2.3. Motivación según los fines o necesidades

Al respecto Maslow (1991, p. 14) señaló que la motivación se da según los fines y necesidades de la persona, siendo estos:

El entorno, sobre el cuál señaló:

Debemos asegurar de inmediato que la motivación humana raramente se realiza en la conducta, si no es en relación con una situación y unas personas. Cualquier teoría de la motivación debe, ante todo, tener en cuenta esta realidad, incluido el papel de la determinación cultural, tanto en el entorno como en el organismo mismo.

La acción integradora, sobre el cual señaló:

Cualquier teoría de la motivación debe percatarse no sólo del hecho de que el organismo se comporta normalmente como un todo integrado, sino también de que algunas veces no lo hace así. Hay, que sepamos, condicionamientos aislados específicos y costumbres con las que contar, respuestas parciales de varias clases y una serie de fenómenos de disociación y falta de integración. Aún más, el organismo puede incluso reaccionar de una forma no unitaria en la vida cotidiana, como cuando hacemos muchas cosas a la vez. (p.15)

2.2.4. La jerarquía de las necesidades básicas que contribuyen en la motivación

Las necesidades fisiológicas

Al respecto Maslow (1991) señaló:

Las necesidades que se toman generalmente como punto de partida para una teoría de la motivación son los así llamados impulsos fisiológicos, situación que obligan a revisar primero, el desarrollo del concepto de homeostasis y segundo, el hallazgo de que los apetitos (elecciones preferenciales entre los alimentos) son una clara y eficaz indicación de las necesidades reales o carencias del cuerpo. (p.21)

No hay duda de que estas necesidades fisiológicas son las más prepotentes de todas las necesidades. Esto significa concretamente que el ser humano que carece de todo en la vida, en una situación extrema, es muy probable que su mayor motivación fueran las necesidades fisiológicas más que cualesquiera otras. Una persona que carece de alimento, seguridad, amor y estima, probablemente sentiría con más fuerza el hambre de comida antes que de cualquier otra cosa. (p.22)

Las necesidades de seguridad

Al respecto Maslow (1991, pp. 25-27) señaló:

Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal. Ellas muchas veces son expresadas a través del miedo, como lo son: el miedo a lo desconocido, el miedo al caos, el miedo a la ambigüedad y el miedo a la confusión. Las necesidades de seguridad se caracterizan porque las personas sienten el temor a perder el manejo de su vida, de ser vulnerable o débil frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir.

Necesidades de amor y pertenecía

Al respecto Maslow (1991, p. 28) señaló:

Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas, surgirán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia, y todo el ciclo ya descrito se repetirá con este nuevo centro. Las necesidades de amor suponen dar y recibir afecto. Cuando están insatisfechas, una persona sentirá intensamente la ausencia de amigos, de compañero o de hijos.

Dentro de este tipo de necesidades se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. La existencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, la mayoría de las veces no permiten la expresión de estas necesidades.

Las necesidades de estima

Al respecto Maslow (1991, p. 31) señaló:
Todas las personas de nuestra sociedad (salvo unas pocas excepciones patológicas) tienen necesidad o deseo de una valoración generalmente alta de sí mismos, con una base firme y estable; tienen necesidad de auto respeto o de autoestima, y de la estima de otros. Así que estas necesidades se pueden clasificar en dos conjuntos subsidiarios. Primero están el deseo de fuerza, logro, adecuación, maestría y competencia, confianza ante el mundo, independencia y libertad. En segundo lugar, tenemos lo que podríamos llamar el deseo de reputación o prestigio (definiéndolo como un respeto o estima de las otras personas), el estatus, la fama y la gloria, la dominación, el reconocimiento, la atención, la importancia, la dignidad o el aprecio. Cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

La necesidad de autorrealización

Al respecto Maslow (1991, p. 32) señaló:

Aun cuando todas estas necesidades estén satisfechas, podemos esperar que, a menudo (si no siempre), se desarrolle un nuevo descontento y una nueva inquietud, a menos que el individuo esté haciendo aquello para lo que él individualmente está capacitado. En última instancia, los músicos deben hacer música, los artistas deben pintar, los poetas deben escribir, si tienen que estar en paz consigo mismos. Estas son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía.

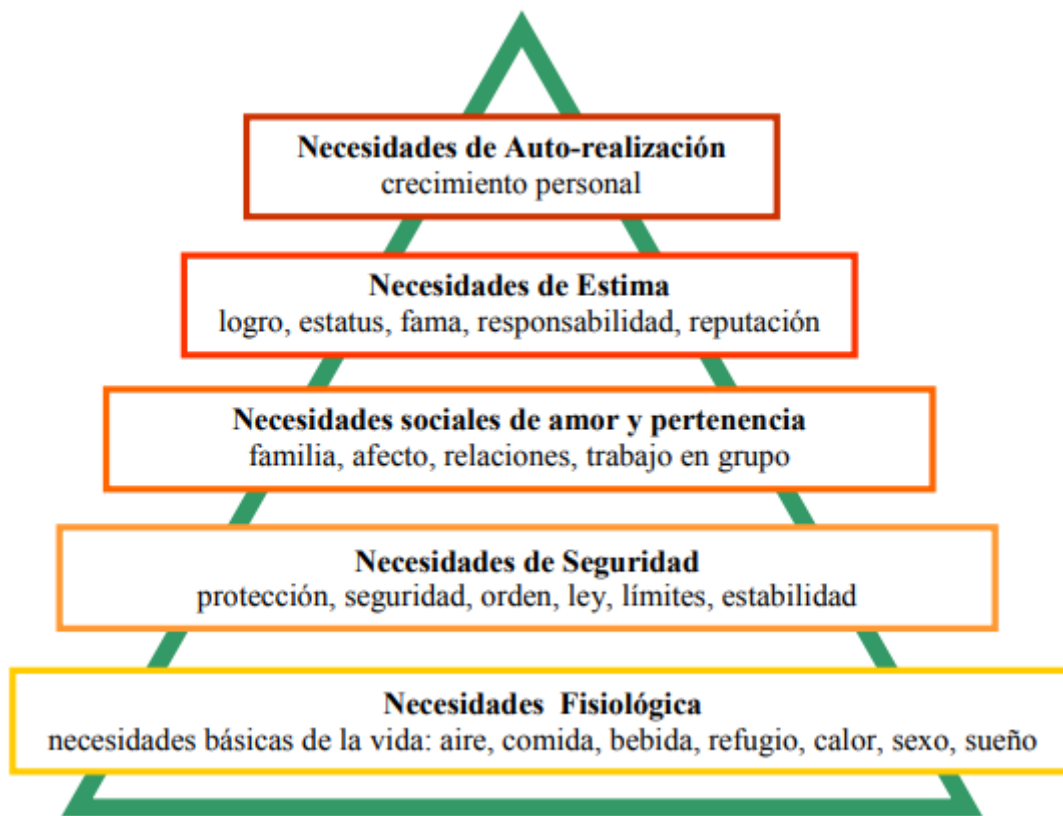


Figura 1: Necesidades propuesta por Maslow

2.2.5. Tipos de motivación

2.2.5.1. Motivación intrínseca

La motivación intrínseca es, por tanto, una poderosa herramienta para superar algunas de las barreras que dificultan la transmisión de conocimiento entre

los individuos. En concreto, la motivación intrínseca favorece el desarrollo de grupos informales al margen de las estructuras formales, lo cual permite la rápida resolución de problemas, la transferencia de las mejores prácticas y el desarrollo de habilidades profesionales al compartir experiencias y conocimiento tácito. (Wenger y Snyder, 2000, citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 191)

Por su parte, Kofman y Senge (1993) sostuvieron: “La motivación intrínseca puede ayudar a lograr el necesario equilibrio entre competición y colaboración entre los individuos, puesto que favorece un ambiente de mayor cooperación –con la mayor transmisión de conocimiento que conlleva- y reduce la competencia excesiva que dificulta el aprendizaje” (Citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 191).

Asimismo, Slater y Narver (1995) señalaron: “La motivación intrínseca permite crear un adecuado ambiente laboral que facilita la comunicación, tanto formal como informal, lo que redundaría en una mayor transmisión y adquisición de nuevo conocimiento y en el desarrollo de comportamientos que apalancan el aprendizaje” (Citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 191).

Del mismo modo, Guns (1996) sostuvo: “La motivación intrínseca contribuye a erradicar la falta de retos de los trabajadores, ya que el aumento de sus responsabilidades incrementa la necesidad de que compartan conocimiento” (Citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 191).

Walsh (1995) señaló: “La motivación intrínseca ayuda a lograr el consenso en las decisiones, lo que da lugar a una mayor implicación de los diversos grupos de trabajadores” (Citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 191)

Por su parte Herzberg (1975, citado por Vega, 2002,p.16) a los factores motivacionales, los llamó intrínsecos. Estos son:

- Reconocimiento.
- Responsabilidad.
- La realización personal o logro.
- El trabajo en sí.

- El progreso o ascenso.

2.2.5.2. Motivación extrínseca

Al respecto, Martín, Martín, & Trevilla (2009) sostuvieron: “La motivación extrínseca se considera como el conjunto de recompensas monetarias, bien directas -pago de salarios, incentivos, complementos por méritos- o indirectas - tiempo no trabajado, programas de protección, pagos en especie, formación- que, a cambio de su trabajo, recibe un individuo” (p.192)

De la misma forma, Milgrom y Roberts (1992) señalaron: “La motivación extrínseca es necesaria para lograr que los trabajadores lleven a cabo tareas que son valiosas para la organización” (Citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 193)

Para, Perry y Porter (1982)

Los empleados se encuentran extrínsecamente motivados cuando son capaces de satisfacer sus necesidades de forma indirecta, especialmente, por medio de las compensaciones monetarias. Es bastante probable que un mayor énfasis en las recompensas monetarias comience a atraer individuos que valoren en mayor medida la riqueza material. (Citado por Martín, Martín, & Trevilla, 2009, p. 193)

Herzberg (1975, citado por Vega, 2002,p.16) a los factores de higiene, extrínsecos. Estos son:

- Política de la empresa.
- Administración.
- Relaciones interpersonales (con superiores, con iguales, con subordinados).
- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Status.
- El salario.

- Seguridad en el puesto.

Esta teoría plantea que, la satisfacción en el trabajo es función del contenido o de las actividades estimulantes o sea de los factores motivadores y la insatisfacción depende del medio, de las relaciones con otras personas y del ambiente general en este caso de los factores higiénicos.

2.2.5.3. Ciclo motivacional

Al respecto, Vega (2002) señaló:

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, esta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, inconformismo y desequilibrio que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo logrará satisfacer la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. (p.7)

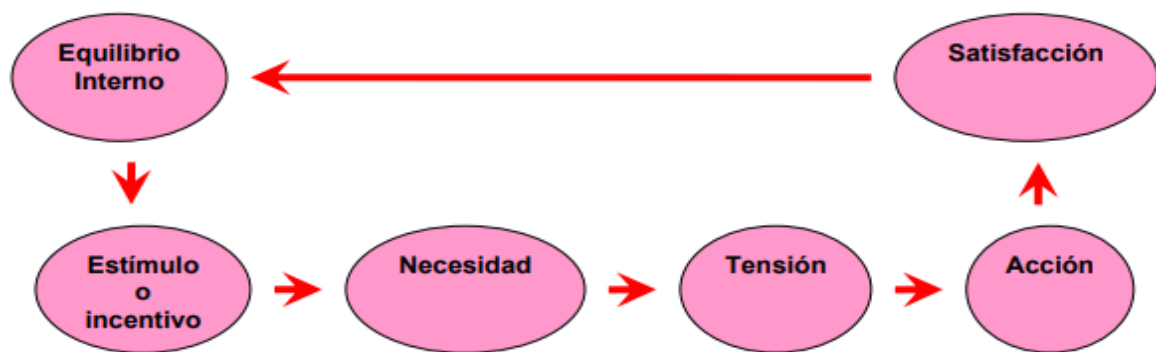


Figura 2: *Ciclo motivacional*
Fuente: Vega (2002, p.7)

En otras ocasiones, aunque la necesidad no se satisfaga tampoco existe frustración porque puede transferirse o compensarse. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse. La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica: el comportamiento

es casi un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades a medida que van apareciendo. (Vega, 2002, p.9)

2.2.6. Teorías contemporáneas de la motivación

Las teorías que revisaremos en esta sección representan explicaciones actuales sobre la motivación de los empleados. Aunque es posible que estas teorías no sean tan conocidas como las que se explicaron anteriormente, están respaldadas por investigaciones. Estos modelos contemporáneos de motivación incluyen la teoría del establecimiento de metas, la teoría de reforzamiento, la teoría del diseño de puestos, la teoría de equidad, la teoría de expectativas, y las prácticas laborales con un compromiso elevado.

2.2.6.1. Teoría de establecimiento de metas

La teoría del establecimiento de metas mejora el desempeño laboral porque al aceptar el trabajador metas específicas se produce un nuevo reto y el trabajador hace su mejor esfuerzo para cumplir con la tarea.

En primer lugar, trabajar para lograr una meta es una fuente importante de motivación laboral, los estudios sobre establecimiento de metas han demostrado que las metas específicas y desafiantes son grandes fuerzas motivadoras. Estas metas producen mejores resultados que la meta generalizada de “hacer mejor esfuerzo”. La especificidad de meta actúa como un estímulo interno. Por ejemplo, cuando un representante de ventas se compromete a realizar ocho visitas diarias, esta intención le proporciona una meta específica que trata de lograr. (Robbins & Coulter, 2014, pág. 511)

2.2.6.2. Teoría del reforzamiento

La teoría del reforzamiento utiliza reforzadores estos reforzadores pueden ser recompensas, entonces podemos afirmar que la conducta es una función de los reforzadores que se aplique.

La teoría de reforzamiento ignora factores como las metas, las expectativas y las necesidades, y se enfoca únicamente en lo que le sucede a una persona cuando hace algo. Por ejemplo, Walmart mejoro su programa de bonos para los empleados que trabajan por horas; aquellos que ofrecen un servicio sobresaliente los clientes reciben un bono en efectivo. Y todos los empleados tienen la opción de recibir ese bono anual. Que otorgan por el desempeño en las tiendas y se distribuí y trimestralmente. El objetivo de la compañía es mantener motivada a la fuerza laboral para cumplir sus metas.; para ello, recompensa a los empleados cuando lo logran, reforzando así las conductas. Robbins et al., (2014, pág. 512)

2.2.6.3. Diseño de trabajos motivadores

Los Gerentes deben motivar a los empleados en el trabajo, es una necesidad buscar formas para diseñar puestos de trabajo motivadores. En una organización se puede encontrar cientos o miles de tareas y que estas tareas, a su vez, conforman los puestos. Todas estas tareas se deben combinar para formar los puestos de trabajo. Los puestos que ocupan las personas en una organización de deben crearse al azar los gerentes deben diseñar los puestos de manera adecuada y concienzuda para que reflejen las s demanda del entorno cambiante, se debe tener en cuenta el avance de la tecnología, las habilidades, capacidades y preferencia de los empleados. Robbins et al.,(2014, p.513) afirma que:

Algunas de las formas de diseñar puestos que motivan a los empleados.

- 1) Ampliación de puesto: Uno de los primeros esfuerzos por superar las desventajas de la especialización del trabajo implico la ampliación horizontal al aumentar el alcance del puesto, es decir, el número de las distintas tareas requeridas en un puesto y la frecuencia con que se repiten.
- 2) Enriquecimiento del puesto: otro método del diseño de puestos es la ampliación vertical de un puesto al agregar funciones de planeación y evaluación (enriquecimiento del puesto). El enriquecimiento aumenta la profundidad del puesto, que es el grado de control que tienen los empleados sobre su trabajo.

En otras palabras, los empleados reciben la facultad de asumir algunas de las tareas que suelen hacer sus gerentes. Además los trabajadores reciben retroalimentación para evaluar y corregir su propio desempeño.

3) Modelo de las características del puesto: El modelo de característica de puesto (MCP) el modelo identifica cinco dimensiones laborales fundamentales, sus interrelaciones y su impacto sobre la productividad, motivación y satisfacción de los empleados. Las cinco dimensiones laborales fundamentales son:

- ✓ La variedad de habilidades es el grado en que el puesto requiere que se realicen distintas actividades para que un empleado pueda utilizar sus diferentes capacidades y talentos.
- ✓ La identidad de la tarea se refiere al grado en que el puesto requiere terminar una fracción completa e identificable del trabajo.
- ✓ La importancia de las tareas es el grado en que el puesto tienen un impacto relevante en la vida o trabajo de otros individuos.
- ✓ La autonomía se refiere al grado en que el puesto ofrece al trabajador libertad, independencia y discrecionalidad para que programe sus labores y determine los procedimientos para llevarlas a cabo.
- ✓ La retroalimentación es el grado en que la ejecución de las actividades laborales de un puesto brindan al individuo información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño

El MCP sugiere que es probable que los empleados se sientan motivados cuando saben (conocimientos de los resultados mediante la retroalimentación) que personalmente (experimentación de responsabilidad mediante la autonomía del trabajo) tuvieron un buen desempeño en la tarea que les interés (experimentación de significado mediante la variedad de las habilidades, la identidad de la tarea y la importancia de la tarea). Mientras más se diseñe un puesto alrededor de esos tres elementos, mayor será la motivación, la satisfacción y el desempeño del empleado, y menor será su nivel de puentismo y probabilidad de renuncia.

2.2.6.4. Teoría de la equidad

Robbins et al., (2014) afirma que:

J. Stacey Adams, plantea que los empleados comparan lo que obtienen de un trabajo (resultados) con lo que invirtieron en este (aportaciones), luego comparan la proporción de sus resultados y aportación con la proporción de otros individuos importantes. Si un trabajador percibe que su proporción es equitativa con respecto a la de otros individuos importantes, no hay ningún problema. Sin embargo, si la proporción no es equitativa, se considerará más o menos recompensado. Cuando hay inequidades, los empleados tratan de haber algo al respecto. El resultado podría ser una productividad más alta o más baja, un producto con mayor o menor calidad, un nivel mayor de ausentismo o la decisión de dejar el empleo voluntariamente, (p.516).

2.2.6.5. Teoría de las expectativas

Robbins et al., (2014) afirma que:

La teoría de las expectativas plantea que un individuo tiende a actuar de cierta forma con base en la expectativa de que a la acción le seguirá un resultado deseado, y en el atractivo que tiene dicho resultado para el individuo. La teoría incluye tres variables o relaciones

1. La expectativa o relación entre el esfuerzo y el desempeño es la probabilidad que percibe el individuo de que con cierta cantidad de esfuerzo conseguirá un nivel de desempeño determinado.
2. La instrumentalidad o relación entre el desempeño y la recompensa es el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel específico le permitirá obtener el resultado deseado.
3. La valencia o atractivo de la recompensa es la importancia que un individuo asigna al posible resultado o a la recompensa que se podría obtener en el trabajo. La valencia toma en cuenta las metas y las necesidades del individuo.

La clave de la teoría de las expectativas consiste en comprender la meta de un individuo y la relación entre el esfuerzo y el desempeño, entre el desempeño y las recompensas y, finalmente, entre las recompensas y la satisfacción de la meta individual. La teoría hace hincapié en los beneficios o recompensas. Como resultado, debemos creer que las recompensas que ofrece una organización se ajustan a los deseos del individuo. La teoría de las expectativas reconoce que no existe un principio universal que explique qué es lo que motiva a los individuos y, por lo tanto, insiste en que los gerentes deben comprender porque los empleados consideran muy atractivo o poco atractivos ciertos resultados. Después de todo, queremos recompensar a los individuos con las cosas que ellos consideran positivas. (p.517)

2.2.7. Concepto de desempeño laboral

Pedraza, Amaya, & Conde (2010, p. 495) sostienen:

El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014, p. 166) sostienen:

El desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.

Bohlander (2003) afirma:

El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, es decir, es el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio. (Citado por Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014, p. 166)

Por su parte, Palaci (2005) plantea “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Citado por Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p. 496).

Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Asimismo, Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, “Es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles” (Citado por Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p. 496).

Chiavenato (2004), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (Citado por Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p. 496).

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Citado por Queipo & Useche, 2002, p. 489).

Por su parte, Milkovich y Boudreau, (1994) señalaron:
El desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la

organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones consideran otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo.

Las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación. El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo. (Citado por Queipo & Useche, 2002, p. 489)

Por su parte, Faria (1995) señaló:

El desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. La estabilidad laboral genera a la persona tranquilidad, salud, motivación y buen estado emocional. En estas condiciones el individuo está dispuesto a dar más y enfocarse hacia otros horizontes que lo lleven a mejorar su posición tanto en la organización como en la sociedad. (Citado por Pedraza, Amaya, & Conde, 2010, p. 495)

El desempeño laboral está ligado directamente a la gestión de recursos humanos (GRH), siendo así, Chiavenato (2009, p. 38) señaló:

Las organizaciones no funcionan por sí mismas, dependen de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar Toda organización está

constituida por ellas, en quienes basa su éxito y continuidad; por ello, estudiarlas es un aspecto básico, en especial, del área de Recursos Humanos (RH). Sin organizaciones ni personas no habría RH. En esta última hay dos formas de ver a las personas: en cuanto tales (con características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y como recursos (con habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional).

El área de RH debe valorar a las personas como tales y no sólo como recursos organizacionales importantes, y romper así con la tradición de tratarlas como simples medios de producción (recursos o insumos). Hasta hace poco se les trataba como objetos, como recursos productivos, semejante a las máquinas o a las herramientas de trabajo, como meros agentes pasivos que debían administrarse. Se observó que esa visión limitada y retrógrada ocasionaba resentimientos y conflictos laborales, además de un gradual distanciamiento de las personas de sus tareas en la organización. Como consecuencia, se presentaban problemas de calidad y productividad, que se enfrentaban como si sólo concernieran a la gerencia y a la dirección, pero no a las personas.

La tendencia actual es que todas las personas en todos los niveles sean administradores, no sólo realizadores de sus tareas, así como buscar ser un elemento de diagnóstico y de solución de problemas, para que su trabajo en la organización mejore de manera continua. Así es como las organizaciones exitosas crecen y se fortalecen.

Milkovich y Boudreau, (1994) sobre el desempeño laboral dijeron: “las mediciones individuales de éste no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación” (Citado por Queipo & Useche, 2002, p. 489)

Queipo & Useche (2002, p. 489) señalan:
El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del

trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo.

Según, Pedraza, Amaya, & Conde (2010, p. 495)

El desempeño laboral de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo.

2.2.8. Factores que influyen en el desempeño laboral

Al respecto, Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014) señalaron: “En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (p. 167).

Davis (2001) citado por Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014, p. 167), conceptualizan las siguientes capacidades que influyen en el desempeño laboral:

- Adaptabilidad
- Comunicación
- Iniciativa
- Conocimientos
- Trabajo en equipo
- Estándares de trabajo
- Desarrollo de talentos
- Potencia el diseño del trabajo
- Maximizar el desempeño

Davis (2001) sostuvo:

El buen desenvolvimiento laboral depende de algunos factores, entre los que se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, el salario, las relaciones con los jefes y con el resto del personal (relaciones interpersonales), así como también la jornada laboral, horario de trabajo, cancelación puntual del salario, incentivos y motivación dentro de la organización. Todo esto influye en forma directa en el individuo que trabaja, en vista de que son diferentes las posibilidades que tiene cada uno para el desarrollo de sus actitudes. (Citado por Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan, 2014, p. 167),

2.2.9. Evaluación del desempeño laboral

Por su parte, Chiavenato (2001) afirma: “Los factores actitudinales previamente definidos y valorados son: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo” Citado por Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014, p. 167),

Al respecto Cascio (1991), citado por Gorriti (2008, p. 3) consideró cuatro aspectos para evaluar el desempeño, siendo estos:

- **Administrativos:** promoción, remoción, remuneración, carrera, formación, etc.
- **Conocimiento del dominio del desempeño:** conocer y delimitar qué significa hacer bien un trabajo.
- **Validación de Inferencias selectivas o formativas:** el desempeño como criterio.
- **Feed-back,** mejora y motivación.

Por su parte, Viswesvaran (2001), citado por Gorriti (2008, p. 3) teniendo en cuenta los propósitos de la evaluación de desempeño laboral considera lo siguiente.

- **Evaluación entre personas:** salarios, promociones.

- **Evaluación intra-personas:** identificar potencialidades y flaquezas (formación, motivación).
- **Mantenimiento del sistema:** Investigación (conocimiento del criterio), planificación de RRHH, organización.
- **Documental:** para justificar decisiones e intervenciones ante recursos legales.

Evaluación del desempeño laboral desde el punto de vista conceptual

Al respecto, Gorriti (2008) señaló: “Una evaluación conceptual evalúa la relevancia para la organización en la que se hace y que dicha conducta está bajo el control del ejecutor” (p. 5).

Los criterios de evaluación del desempeño laboral

Al respecto, Gorriti (2008, p. 6) considera cuatro criterios para saber si una ED es válida, hay acuerdo general en que este juicio se debe de hacer en función de los siguientes criterios:

- **Relevancia:** Si lo que se está midiendo, realmente, es un comportamiento importante para la organización en el sentido de que una mala ejecución u omisión, tiene consecuencias graves para ella.
- **Fiabilidad:** si la medida utilizada es consistente, estable o, sistemáticamente, distintos evaluadores evalúan de igual manera al mismo/a trabajador/a en el mismo comportamiento y para el mismo periodo de tiempo.
- **Discriminación:** Si permite que los evaluados se ordenen en función de la medida. La medida genera variabilidad. No valen las medidas que no diferencian a los/as trabajadores/as.
- **Practicidad:** Definida en función de sus posibilidades de medida: claridad en la definición de lo que se mide, costo, tiempo, etc.

2.2.10. Las dimensiones de la evaluación del desempeño laboral

Aunque existen otras taxonomías de las dimensiones que constituyen el desempeño, la más general y aceptada es la de Viswesvaran (Viswesvaran, Ones y Schmidt, 1996; Viswesbaran, 2001) que mediante estudios factoriales y partiendo de una hipótesis léxica de 486 términos (todos los términos que en inglés se referían a desempeño laboral) identificó las siguientes dimensiones relevantes para evaluar cualquier desempeño, siendo estas:

- Evaluación global del trabajo (suma de todas las que vienen a continuación).
- Productividad (cantidad de trabajo producido).
- Esfuerzo, cantidad para un buen producto.
- Conocimiento.
- Competencia interpersonal (capacidad para empezar y mantener relaciones interpersonales).
- Competencia administrativa (cómo se coordina con otros para la ejecución de su trabajo).
- Calidad de sus productos (grado en el que el producto o servicio satisface la necesidad del cliente o un estándar de la organización).
- Comunicación (competencia en la transmisión de contenidos).
- Liderazgo (conseguir que un grupo trabaje).
- Aceptación de reglas (comportamientos que manifiestan el compromiso con la organización y la transmisión de sus valores).

2.3. Definición de términos básicos

Accidente de Trabajo: Hecho imprevisto y no intencionado, (incluyendo los actos de violencia), que se deriva del trabajo o está en relación con el mismo y causa una lesión, una enfermedad o la muerte a uno o a más trabajadores. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.13)

Actividad de servicio: Cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.10)

Acto administrativo: Decisión emanada de autoridades administrativas en el ejercicio de sus funciones, y sometido al derecho administrativo. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.10)

Administración: Planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de transformación de los recursos organizacionales, intelectuales, humanos y/o físicos/materiales (inputs / insumos) en las actividades que generarán los resultados de desarrollo (productos, efectos e impactos) (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.10)

Alcance del trabajo: En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizar el informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor es el coste y se necesitan más horas. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.11)

Análisis institucional: Es un diagnóstico en profundidad de la entidad en su contexto interno y externo; supone el análisis organizado a los efectos de identificar y priorizar sus problemas, causas y consecuencias; implica evaluar la entidad en términos de sus capacidades, sistemas, estructuras y políticas, y en relación a un contexto externo que le permite el logro de sus objetivos. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.12)

Amenazas: Factores que ponen en peligro los objetivos planificados. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.10)

Análisis y gestión de los riesgos: Cada organización que desarrolle e implante sistemas para el tratamiento de la información y las comunicaciones realizará su propia gestión de riesgos. Esta gestión se realizará por medio del análisis y tratamiento de los riesgos a los que está expuesto el sistema. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.11)

Asesoría: Es la transferencia de conocimientos y experiencias en forma interactiva y estandarizada (“best practice / mejores prácticas”) teniendo en cuenta el contexto institucional. Siempre tiene carácter propositivo: se dan consejos y recomendaciones. Tiene carácter subsidiario, ya que facilita la autoayuda. El asesor

y asesora deben ser independientes, idóneos, objetivos y de confianza. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.13)

Capital Humano: Conjunto de conocimientos, entrenamiento y habilidades poseídos por las personas, que las capacita para realizar labores productivas con distintos grados de complejidad y especialización. Al igual que la creación del capital físico, la acumulación de capital humano requiere de un período de tiempo para que las personas puedan adquirir ciertas destrezas, permitiéndoles incrementar sus ingresos. La inversión de capital humano se realiza a través de los gastos en educación, especialización laboral, nutrición y salud. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.17)

Capital Laboral: Conjunto de capacidades productivas que dan respuestas a las necesidades de trabajo de un país. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.17)

Capital Social: Capacidad de los individuos de trabajar junto a otros, con grupos y organizaciones para alcanzar objetivos comunes. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.17)

Condiciones de trabajo: Como las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones que deben percibir los hombres por su trabajo. (Alfaro, s/f, p.2)

Compensación: Indemnización económica por el esfuerzo o accidente a un/a empleado/a (por ejemplo, horas extraordinarias). (Alfaro, s/f, p.2)

Contratación: Acto por el cual una persona se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. (Alfaro, s/f, p.2)

Comunicación: Es la relación humana que consiste en la emisión/recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad; es un proceso de intercambio de información que favorece la producción social de sentidos. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.15)

Conflicto colectivo de trabajo.- Cuando se plantea una situación conflictiva entre el empresario y una pluralidad de trabajadores siempre y cuando afecte intereses generales de estos. (Alfaro, s/f, p.2)

Conocimiento: acción de conocer. Conocimiento específico de una materia, una disciplina o un campo de actividad, que se requiere para el desempeño eficiente de un puesto. (Alfaro, s/f, p.3)

Control: acto de registrar la medición de los resultados de las actividades ejecutadas por personas y equipos en un tiempo y espacio determinados. Puede ser ejercido antes, durante o después de la ejecución de las actividades. Tipos de control: control de calidad, control de cantidad, control de costos y control del tiempo. (Alfaro, s/f, p.3)

Condiciones de trabajo: Como las normas que fijan los requisitos para la defensa de la salud y la vida de los trabajadores en los establecimientos y lugares de trabajo y las que determinan las prestaciones que deben percibir los hombres por su trabajo. (Alfaro, s/f, p.2)

Costo-Beneficio: Es el grado en que el proyecto beneficiará al mayor número de personas al menor costo razonable. Responde a la lógica de alcanzar los mayores resultados con la optimización en el uso de los recursos. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.16)

Delegado/a sindical: Persona que representa al sindicato ante la empresa. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.16)

Departamento: Área de una empresa dedicada a una determinada función. Se puede componer de varios servicios y tiene una persona con funciones de dirección al frente del mismo. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.16)

Desarrollo institucional: Es un ámbito o dimensión de las organizaciones que tienen como finalidad el fortalecimiento de las capacidades, la organización de las estructuras y la regularidad de funcionamiento y las relaciones y vínculos internos y externos. Apunta a fortalecer las condiciones de procesos de cambio sustentables e incluye al desarrollo organizacional. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.17)

Desempleo: Estado de inactividad de una persona en relación con el mercado de trabajo. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p. 20)

Despido improcedente: Aquél que resuelven los Juzgados de lo Social que implica que la empresa causante del despido, puede optar entre readmitir al/a la trabajador/a o la indemnización correspondiente. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p. 20)

Despido: Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p. 20)

Despido improcedente: Despido del trabajador por motivos que son ilegales o inadecuados. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p. 20)

Día hábil: Todos los días del año que sean laborables a efectos jurídicos. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p. 16)

Día laborable: Aquél en que las empresas ofrecen sus servicios al público, dependiendo de cada negocio, suele ser de lunes a viernes. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p. 16)

Diagnóstico institucional – organizacional: Es la evaluación de una entidad en términos de sus capacidades, sistemas, estructura y políticas, y en relación a su contexto externo que le permite el logro de sus objetivos. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p. 17)

Despido: Resolución del contrato de trabajo por la voluntad unilateral del empleador. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.20)

Dimisión: Resolución del contrato de trabajo por voluntad unilateral del trabajador. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.20)

Diversificación de recursos: Capacidad de visualizar y acceder a una multiplicidad de recursos en función de la viabilidad de una actividad o acción. Es la capacidad de hacer múltiple y diverso aquello que era uniforme y único. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p. 18)

Eficacia (efectividad): Refleja en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico. Eficiencia Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o productividad con que se realiza esta transformación. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p. 19)

Empleado: Persona que voluntariamente presta sus servicios retribuidos, por cuenta ajena y dentro del ámbito de organización y dirección de otra persona física o jurídica, denominada empleador o empresario. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Empleabilidad: Capacidad de una persona para adaptarse a la oferta de empleo que viene dada por una adecuada gestión de los factores que inciden en ella, así como la conjunción de actitudes, intereses, motivaciones, conocimientos, formación y aptitudes que la posiciona favorablemente en el Mercado de Trabajo. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Empleador: Persona que administra una empresa y tiene uno o más empleados a sueldo, salario o por contrato. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Empleo: Término genérico que designa propuestas como la acción y el efecto de general trabajo y ofrecer puestos laborales.. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Enfermedad profesional: Aquélla que causa el tipo de trabajo que desempeña un/a empleado/a. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Entrevista de selección: Es el instrumento de selección de personal por excelencia, y consiste en aportar información al que realiza la entrevista de trabajo, sobre su CV y los conocimientos y destrezas que se poseen para el puesto de trabajo vacante. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Experiencia Laboral: Formación adquirida por medio de la práctica por las personas que han trabajado en un área relacionada con la actividad económica o productiva. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Entrevista de selección: Reunión, generalmente de dos personas, destinada a evaluar el potencial de una persona candidata a un puesto. Generalmente, es la última etapa de un proceso de selección y la llevan a cabo personal especializado y/o el/la futuro/a jefe/a de la persona entrevistada. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.21)

Evaluación de riesgos laborales: Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad, y en tal caso sobre el tipo de medidas preventivas a adoptar. (Alfaro, s/f, p. 4)

Extinción del contrato de trabajo: Por voluntad de las partes o por las causas que se hubieren previsto en el contrato que en ningún caso puede suponer un abuso de derecho manifiesto por parte del empresario. (Alfaro, s/f, p. 4)

Éxito: Aparece subdividido en efectos, sostenibilidad [viabilidad] y contribución al desarrollo de la capacidad. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.22)

Estudios Ocupacionales: Son los dedicados a aspectos socioeconómicos, laborales y técnicos de las actividades productivas y sus ocupaciones que pertenecen a un determinado sector de actividad económica. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.22)

Experiencia Laboral: Formación adquirida por medio de la práctica por las personas que han trabajado en un área relacionada con la actividad económica o productiva. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.22)

Gestión: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado y el proceso de control (monitoreo) y evaluación. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.23)

Gestión por resultados: Es un medio para mejorar la eficacia y la responsabilidad de la gestión, haciendo participar a los principales involucrados en la definición de resultados esperados y realistas, en la evaluación de los riesgos, el seguimiento del progreso hacia el alcance de los resultados esperados, y en la integración de las lecciones aprendidas en las decisiones de gestión y en los informes de rendimiento. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.24)

Horas Efectivamente Trabajadas: Tiempo que las personas con empleo dedican directamente a la actividad productiva y el tiempo relacionado con esta actividad, los tiempos muertos transcurridos entre dichas horas y los 23 períodos de descanso durante un período de referencia especificado. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.23)

Horas Pagadas: Designan el tiempo respecto del cual una persona ha recibido del empleador una remuneración (según tasas normales o con suplemento, ya sea en efectivo o en especie), durante un período de referencia determinado, independientemente de que las horas hayan sido o no efectivamente trabajadas. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.23)

Huelga: Suspensión voluntaria del trabajo concertada y realizada colectivamente por los trabajadores en defensa de sus intereses comunes. Incapacidad Laboral. Incapacidad de la víctima, a causa de una lesión profesional, para realizar las tareas habituales de su trabajo, correspondientes al empleo o puesto ocupado en el momento de sufrir el accidente. Esta incapacidad puede ser permanente o temporal. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.23)

Lugar de Trabajo. Cualquier espacio físico, ya sea una construcción física (como un edificio o un conjunto de edificios) o no, en el que por lo menos una persona con empleo realiza actividades de trabajo. Sólo los lugares de trabajo registrados y que podrían ser potencialmente seleccionados para una inspección del trabajo deberían de incluirse en el número total. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.26)

Mercado de Trabajo. Designa el proceso mediante el cual se establece la relación entre la oferta y la demanda de empleos. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.26)

Motivación: Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción. Impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.29)

Negociación colectiva: Negociaciones entre un empleador, un grupo de empleadores o una o más organizaciones de empleadores, por un lado, y una o más organizaciones de trabajadores (as), por el otro, para: (a) determinar las condiciones de trabajo y los términos del empleo; y/o (b) regular las relaciones entre los empleadores y los trabajadores; y/o (c) regular las relaciones entre empleadores o sus organizaciones y una o más organizaciones de trabajadores. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.27)

Orientación ocupacional: son las actividades y/o servicios encaminados a favorecer los procesos relacionados con la formación y el empleo. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.27)

Oferta de Trabajo: Anuncio u oferta que hace una empresa u otra organización cualquiera sus necesidades de incorporar nuevos miembros a sus equipos de trabajo. (Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo, 2012, p.27)

Promoción profesional: Derecho del trabajador a ascender en la escala profesional, mediante la realización de trabajos más cualificados y mejor retribuidos. La promoción profesional presupone la adquisición por el trabajador de una formación profesional que le permita el ascenso. (Gurtler, Bain, & Shikiya, 2011, p.33)

Relación de trabajo: Es la prestación de un servicio personal subordinado a una persona por medio de un salario cualquiera que sea el acto que le dio origen.
// Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la Prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario. (Alfaro, s/f, p.8)

Reparación: Acción y efecto de reparar. (Alfaro, s/f, p.8)

Rescisión.- Dejar sin efecto un contrato, una obligación, etc. (Alfaro, s/f, p.8)

Responsabilidad: Obligación de reparar y satisfacer por uno mismo, o en ocasiones especiales por otro, la pérdida causada, el mal inferido o el daño originado. Deuda. Deber de sufrir las penas establecidas para los delitos o faltas cometidas por dolo o culpa. Capacidad para aceptar las consecuencias de un acto consiente y voluntario. (Alfaro, s/f, p.8)

Riesgo: Riesgo equivale a posibilidad o proximidad de un daño. (Alfaro, s/f, p.8)

Riesgos de trabajo: Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo. (Alfaro, s/f, p.8)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

3.1.2. Hipótesis específicos

H1: Existe relación significativa entre la intensidad de la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

H2: Existe relación significativa entre la dirección de la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

H3: Existe relación significativa entre la persistencia de la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

3.2. Variables

3.2.1. V1: Motivación

González (2008) señaló:

Por motivación se entiende la compleja integración de procesos psíquicos que efectúa la regulación inductora del comportamiento, pues determina la dirección (hacia el objeto-meta buscado o el objeto evitado), la intensidad y el sentido (de aproximación o evitación) del comportamiento. La motivación despierta, inicia,

mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue. (p.52)

Tabla 1: Matriz de operacionalización de la variable motivación

Definición Operaracional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel	Instrumento
La variable motivación presenta tres dimensiones y tres indicadores de donde se obtuvo 25 ítems con escalamiento Likert.	Intensidad (o fuerza)	Trabajo realizado, responsabilidad	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	Escalamiento Likert.	Muy deficiente	Cuestionario de Motivación
	Dirección (u orientación)	Identificación con la empresa empeño	11-12-13-14-15	1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces	Deficiente Regular Eficiente	
	Persistencia	Continuidad Logros (metas)	16-17-18-19-20-21-22-23-24-25	4= Casi siempre 5= Siempre	Muy eficiente	

3.2.2. V2: Desempeño laboral

Pedraza, Amaya, & Conde (2010, p. 495) sostienen:

El desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable desempeño laboral

Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel	Instrumento
La variable desempeño laboral presenta dimensiones y indicadores de donde se obtuvo 42 ítems con escalamiento Likert.	Productividad	Características y criterios	1-2-3-4-5-6-7-8	Escalamiento Likert. 1= Nunca. 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente	Cuestionario de Motivación
	Esfuerzo	Autogestión del tiempo	9-10			
	Conocimiento	Grado de capacitación experiencia	11-12-13-14			
	Competencia interpersonal	Integración y participación	15-16-17-18			
	Competencia administrativa	Planificar metas	19-20-21			
	Calidad	Producción estándar y sin errores	22-23-24-25-26-27			
	Comunicación	Facilidad en la transmisión de información.	28-29-30-31			
	Liderazgo	Trabajar en equipo, habilidades para influir	32-33-34-35-36-37-38			
	Aceptación de reglas	Cumplir las normas	39-40-41-42			

3.3. Tipo y nivel de estudio

3.3.1. Tipo de estudio:

Aplicada

El tipo de la presente investigación es **Aplicada**, porque es la que soluciona problemas prácticos; así como de la implementación de los conocimientos académicos, instruida y enriquecida por los docentes, para resolver el problema del estudio científico. Hernández, Fernández y Baptista (2003), sostienen que: “La investigación Aplicada tiene como objetivo resolver problemas prácticos, pero aporta poco al conocimiento científico”.

3.3.2. Nivel de estudio:

Correlacional

“Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación... Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables...” (p. 93).

El Nivel de estudio de la presente investigación es **Descriptiva Correlacional**, debido a que es necesario medir el grado de relación que existe entre las variables identificadas (Procesos Administrativos vs. Contrataciones Públicas), para que de esta manera se determine el grado de contribución a la solución del problema identificado.

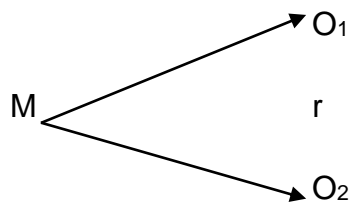
3.4. Diseño de investigación

El diseño es **No Experimental – Transversal**. No experimental porque en esta investigación no se manipulará ninguna variable; es decir no se hará variar en forma intencional las variables como lo señalan Hernández, Fernández, & Baptista (2010),

que los diseños no experimentales “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149)

Transversal, porque se recogerá los datos en un solo momento, “los diseños transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151)

Dónde:



M = Es la muestra

O₁= Observación a la variable (1) (Motivación)

O₂= Observación a la variable (2) (Desempeño laboral)

r = Relación existente entre las variables

Tipo Correlacional porque solo busca correlacionar las dos variables, “La investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.81)

En este caso, se limitará a correlacionar las variables motivación y el desempeño laboral y algunas dimensiones con una variable de acuerdo a la matriz de consistencia.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población se constituye por 80 trabajadores de la de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017,

los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: área de producción 38 trabajadores, área administrativa 42 trabajadores.

3.5.2. Muestra

La muestra constituida por 66 personas, 47 operarios de sexo masculino y femenino, cabe señalar que la mayoría son de sexo masculino y 19 empleados del área administrativa de sexo masculino y femenino, que laboran en diferentes áreas de la Empresa.

Para hallar dicha muestra se siguió el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(n-1) E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población.

Z: Valor crítico correspondiente a un coeficiente de confianza con el cual se desea hacer la investigación.

P: Proporción poblacional de ocurrencia de un evento.

E: Error Muestral (diferencia entre estadístico y parámetro).

Para el estudio se manejaron las siguientes restricciones:

E: 5% = 0.05 (error)

Z: 1.96 (valor que corresponde a un coeficiente de 95%)

P: 50% = 0.50 (al no conocerse el valor, se asume la máxima variabilidad (probabilidad de acierto)

Q: 1-P = 0.50 (probabilidad de desacierto)

Utilizamos la fórmula para el cálculo de poblaciones finitas:

$$N = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = ((1.95)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 125) / (80 \times (0.05)^2 + (1.95)^2 \times 0.50 \times 0.50)$$

n = 66 (tamaño de la muestra)

Muestra = 66

Muestreo:

El muestreo fue probabilístico al 95% con el margen de error del 5% por muestreo probabilístico simple.

Al respecto Hernández, Frenández, & Baptista (2010), señalan; “las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizá la principal sea que puede medirse el tamaño del error en nuestras predicciones. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se llama error estándar”. (p. 123)

3.6. Instrumentos

Para ambas variables se aplicaron el instrumento denominado cuestionario con escalamiento Likert de acuerdo a los indicadores de las variables, con el número de ítems establecido previamente de acuerdo a la matriz de operacionalización de variables.

Ficha técnica del instrumento de la variable (1)

1. **Nombre:** Cuestionario Motivación
2. **Autor:** Vicente Jesús Malquichagua Navarro
3. **Año de ejecución:** 2017
4. **Ciudad:** Lima
5. **Objetivo de la evaluación:** Evaluar el nivel de motivación de los trabajadores de la de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.
6. **Duración:** 30 minutos

7. **Aplicación:** Individual
8. **Contenido:** El cuestionario está diseñado de acuerdo a la matriz de operacionalización con escala tipo Likert en base a 25 ítems, distribuido en tres dimensiones:

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca	= (1)
Casi nunca	= (2)
Algunas veces	= (3)
Casi siempre	= (4)
Siempre	= (5)

Ficha técnica del instrumento de la variable (2)

1. **Nombre:** Cuestionario Desempeño laboral
2. **Autor:** Vicente Jesús Malquichagua Navarro
3. **Año de ejecución:** 2017
4. **Ciudad:** Lima
5. **Objetivo de la evaluación:** Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.
6. **Duración:** 30 minutos
7. **Aplicación:** Individual
8. **Contenido:** El cuestionario está diseñado de acuerdo a la matriz de operacionalización con escala tipo Likert en base a 42 ítems, distribuido en nueve dimensiones:

La escala y el índice respectivo para este instrumento son como sigue:

Nunca	= (1)
Casi nunca	= (2)
Algunas veces	= (3)
Casi siempre	= (4)
Siempre	= (5)

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

Para el recojo de datos de las dos variables se utilizó la técnica de la encuesta.

3.8. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, obtenidos los datos cuantificados y ordenados por el software del SPSS; en primer lugar se obtuvo la validación de los instrumentos a través de los juicios de expertos y para el nivel de fiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach para cada variable; y por ser variables no paramétricas, la prueba de hipótesis se hizo con la Rho de Spearman.

Confiabilidad del Instrumento:

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado con el Alfa de Cronbach por ser de escala politómica.

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad de la motivación

Alfa	de
Cronbach	de elementos
.812	25

Interpretación

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad tenemos un alfa de Cronbach 0.812; y según la tabla categórica, se determina que el instrumento de medición de la motivación es confiable.

Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de desempeño laboral

<i>Alfa</i>	<i>de</i>
<i>Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>.822</i>	<i>42</i>

Interpretación

De acuerdo a los resultados de análisis de fiabilidad tenemos un alfa de cronbach 0.822; y según la tabla categórica se determina que el instrumento de medición del desempeño laboral es confiable.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de la variable 1: Motivación

La tabla 5 y figura 3 relacionadas con las frecuencias de motivación que involucra: intensidad de motivación, dirección de motivación y persistencia de motivación, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, 19.7% “regular”, 69.7% “alta” y 10.6% “muy alta”; esto hace notar que la motivación en la mencionada Empresa se encuentra en los niveles de alta y muy alta en 80% aproximadamente.

Tabla 5: V1: Frecuencias de Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	19,7	19,7
	Alta	46	69,7	89,4
	Muy alta	7	10,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0

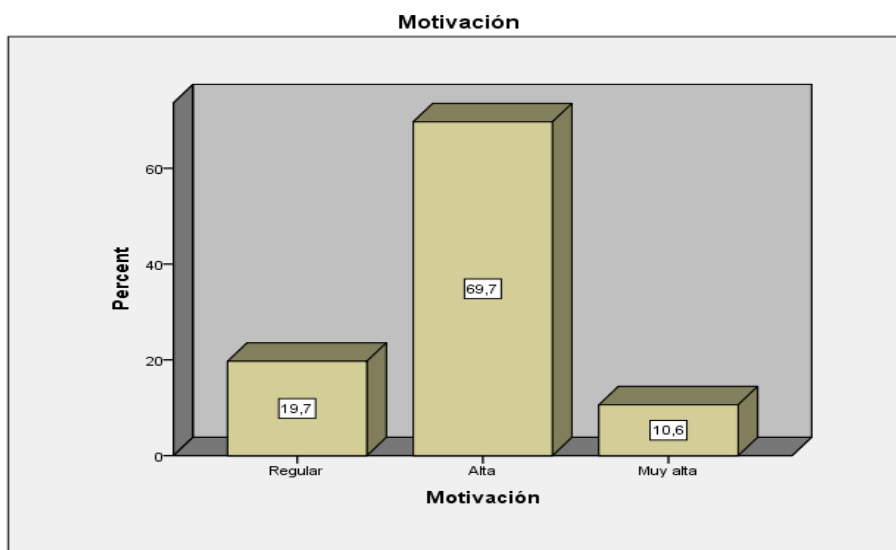


Figura 3: Motivación

La tabla 6 y figura 4 relacionadas con las frecuencias de la intensidad de motivación, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017,

1.5% “baja”, 18.2% “regular”, 59.1% “alta” y 21.2% “muy alta”; esto hace notar que la intensidad de motivación en la mencionada Empresa se encuentra en los niveles de alta y muy alta en 80% aproximadamente.

Tabla 6: Frecuencias de la intensidad de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Baja	1	1,5	1,5
	Regular	12	18,2	19,7
	Alta	39	59,1	78,8
	Muy alta	14	21,2	100,0
	Total	66	100,0	100,0

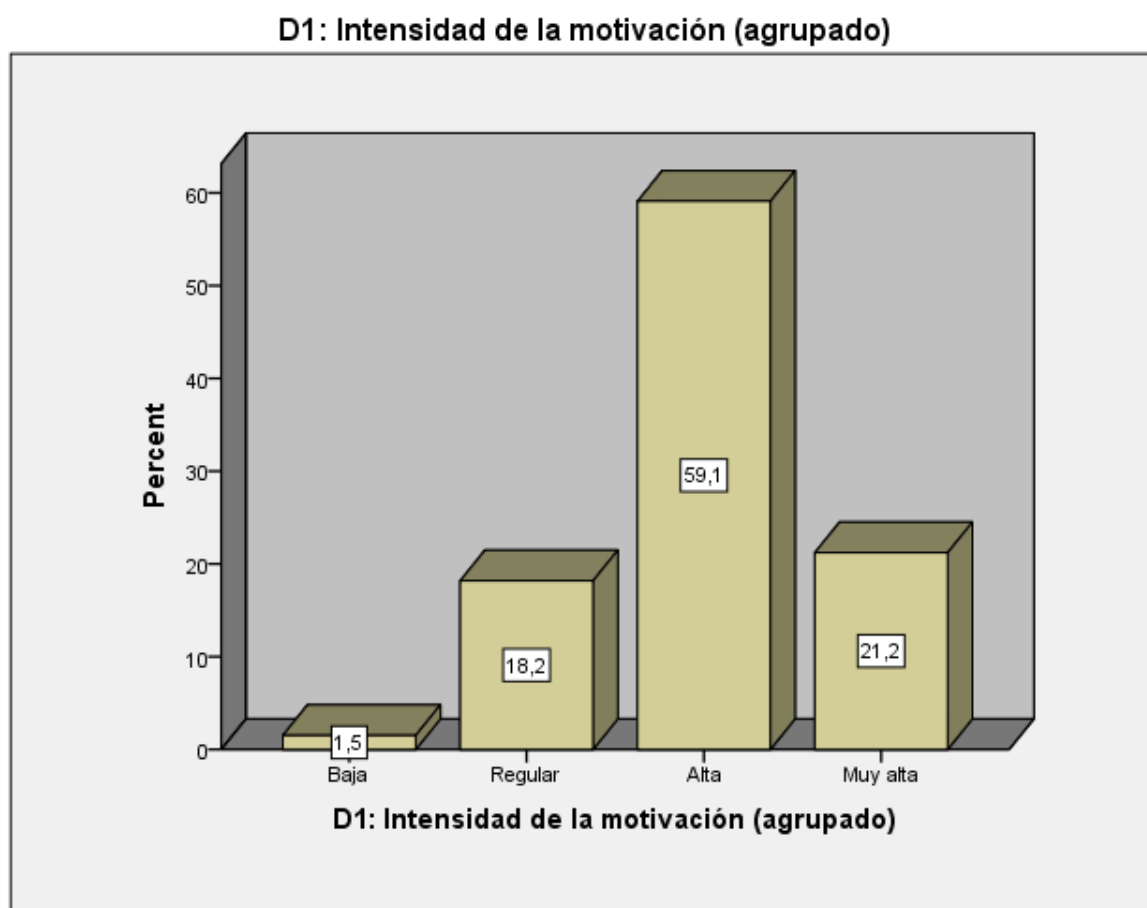


Figura 4: Intensidad de motivación

La tabla 7 y figura 5 relacionadas con las frecuencias de dirección de motivación, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017,

7.6% “baja”, 39.4% “regular”, 43.9% “alta” y 9.1% “muy alta”; esto hace notar que la dirección de motivación en la mencionada Empresa se encuentra en los niveles de regular y alta en 50% aproximadamente cada uno.

Tabla 7: Frecuencias dirección de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
Válidos	Baja	5	7,6	7,6
	Regular	26	39,4	47,0
	Alta	29	43,9	90,9
	Muy alta	6	9,1	100,0
	Total	66	100,0	100,0

D2: Dirección de la motivación (agrupado)

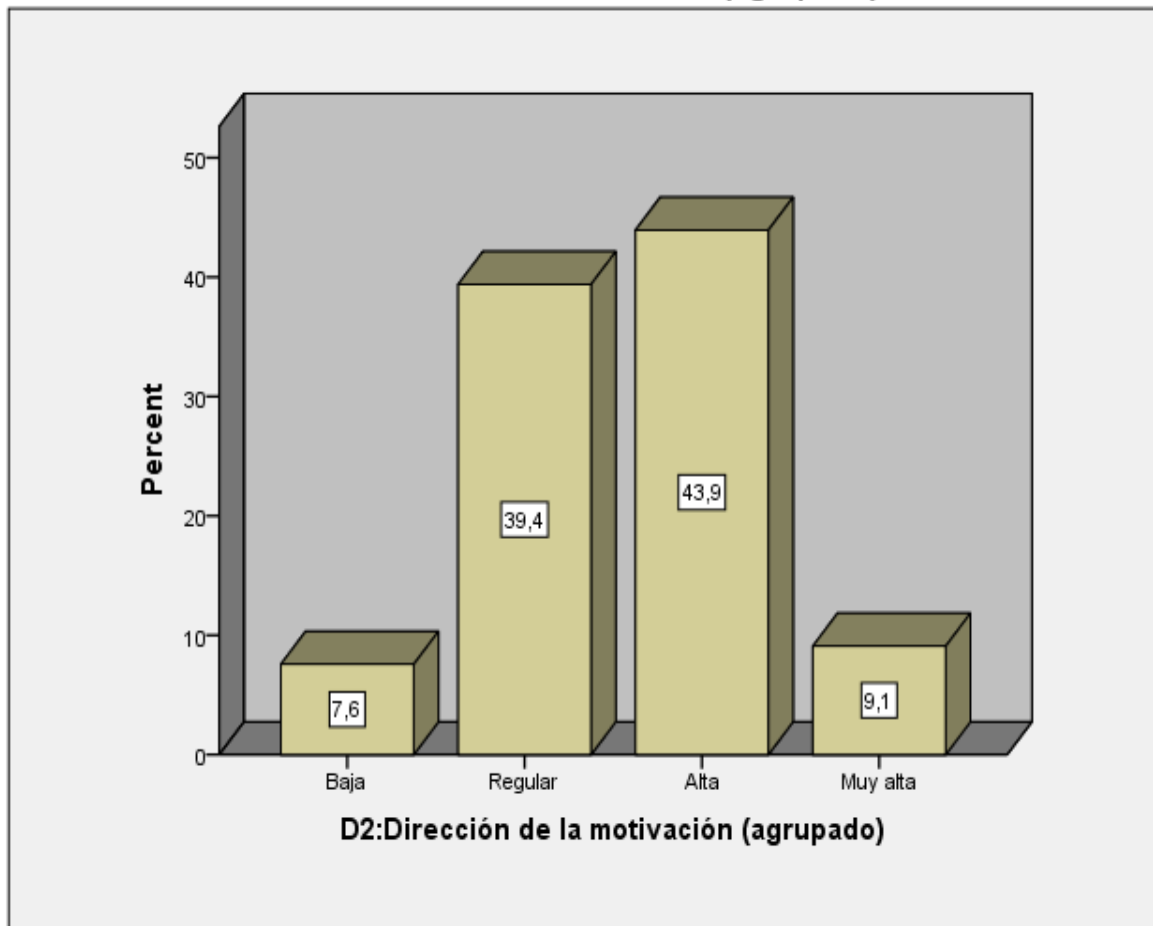


Figura 5: Dirección de motivación

La tabla 8 y figura 6 relacionadas con las frecuencias de persistencia de motivación, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017,

34.3% “regular”, 51.5% “alta” y 13.6% “muy alta”; esto hace notar que la persistencia de motivación en la mencionada Empresa se encuentra en los niveles de regular y alta.

Tabla 8: Frecuencias persistencia de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	34,8	34,8
	Alta	34	51,5	86,4
	Muy alta	9	13,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0

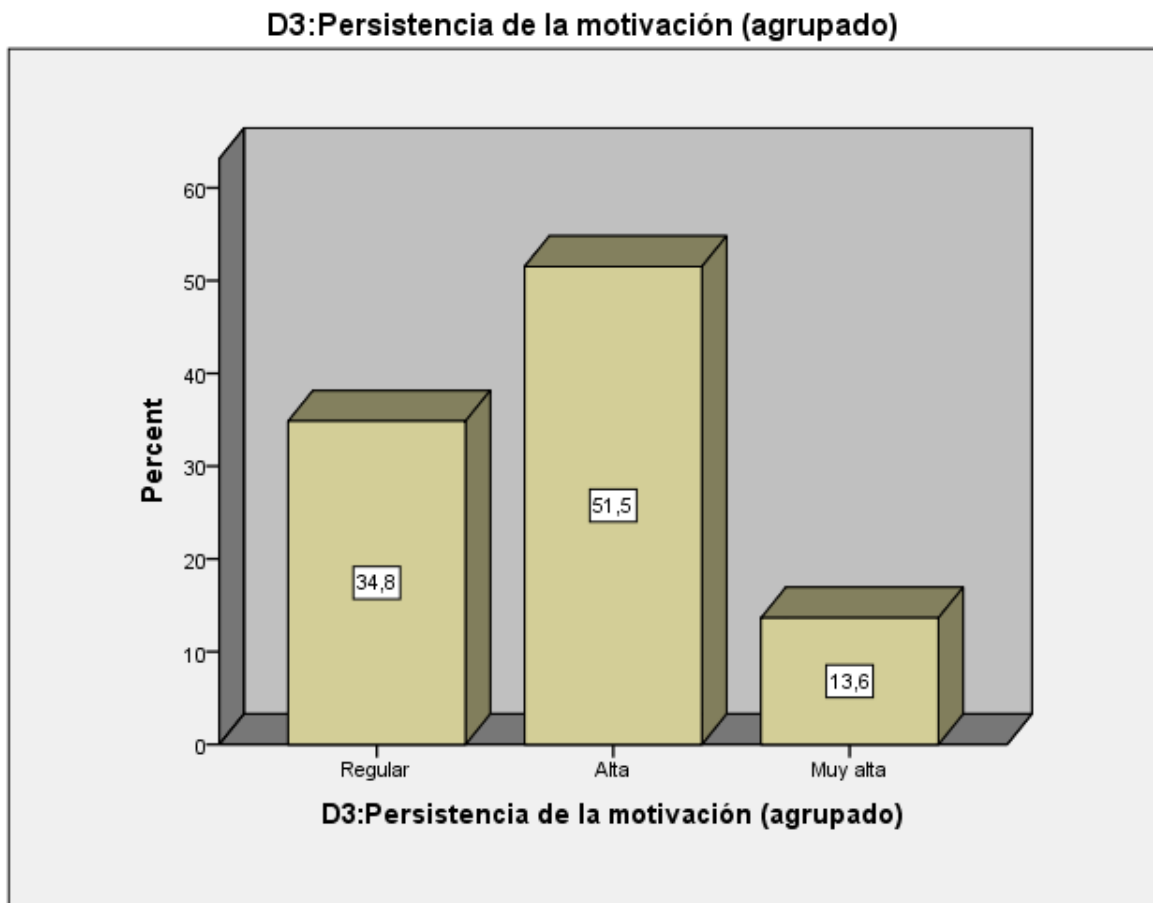


Figura 6: Persistencia de motivación

La tabla 9 y figura 7 relacionadas con las frecuencias del desempeño laboral, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, 13.6% “regular”, 72.7%

“alta” y 11.6% “muy alta”; esto hace notar que el desempeño laboral en la mencionada Empresa se encuentra mayormente en el nivel alto.

Descripción de la variable 2: Desempeño laboral

Tabla 9: Frecuencias del Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	13,6	13,6	13,6
	Alto	48	72,7	72,7	86,4
	Muy alto	9	13,6	13,6	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

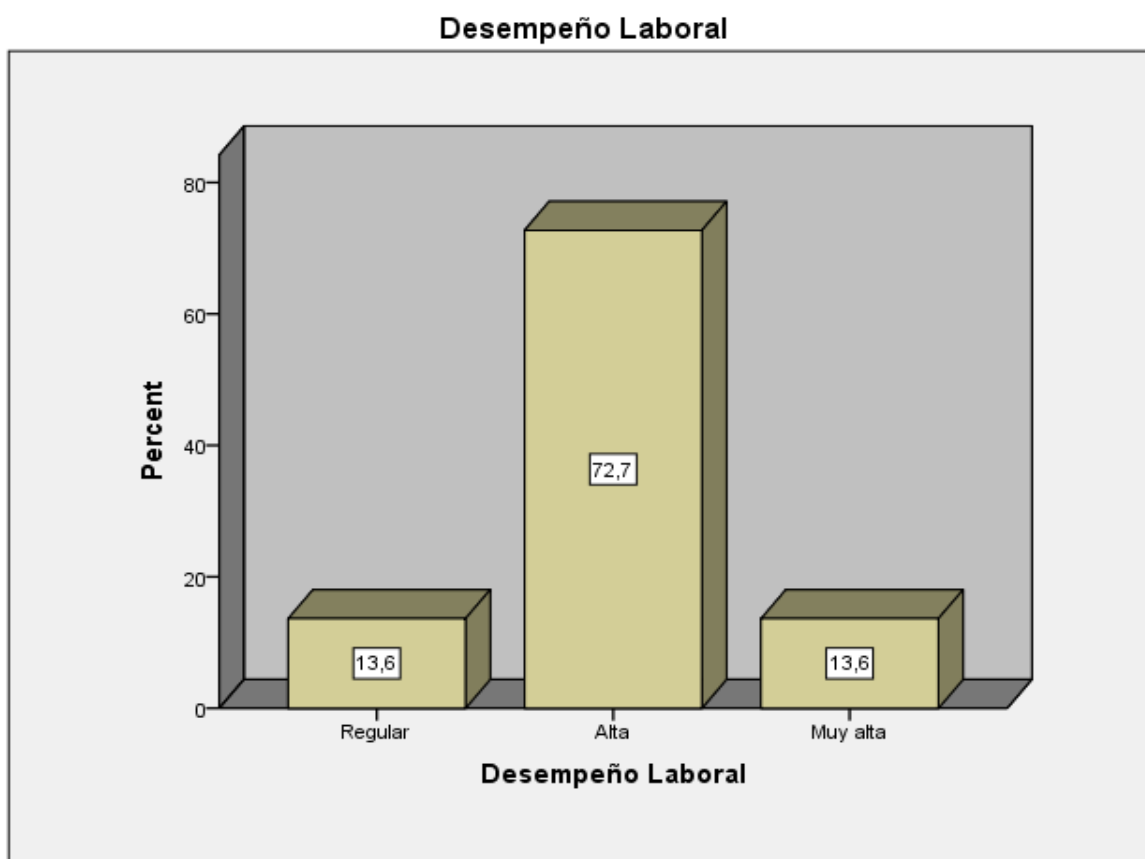


Figura 7 Desempeño laboral

Sobre la motivación cruzada con desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, en la tabla 10 y figura 8 se observa que para el 22,3%, regular, para el 68,1%, alta y para el 9,6%, muy alta, se deduce que la motivación se encuentra entre alta y muy alta; en cuanto al desempeño laboral de la misma forma

parcialmente regular, eficiente y muy eficiente; es decir, en más del 80% se nota buena motivación y en más del 88% buen desempeño laboral.

Resultados de las tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 10: Contingencia V1: Motivación * V2: Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			
			Regular	Eficiente	Muy eficiente	Total
Motivación	Regular	Recuento esperado	2,2	16,5	2,2	21,0
		% del total	4,3%	18,1%	0,0%	22,3%
	Alta	Recuento esperado	6,8	50,4	6,8	64,0
		% del total	6,4%	53,2%	8,5%	68,1%
	Muy alta	Recuento esperado	1,0	7,1	1,0	9,0
		% del total	0,0%	7,4%	2,1%	9,6%
Total		Recuento esperado	10,0	74,0	10,0	94,0
		% del total	10,6%	78,7%	10,6%	100,0%

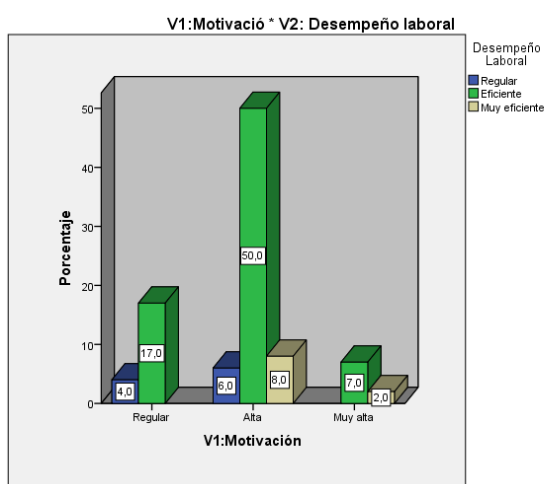


Figura 8: Contingencia V1: Motivación * V2: Desempeño laboral

Sobre la intensidad de motivación cruzada con desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, en la tabla 11 y figura 9 se observa que para el 21,3%, regular, para el 57,4%, alta y para el 20,2%, muy alta, se deduce

que la intensidad de motivación se encuentra entre alta y muy alta; en cuanto al desempeño laboral de la misma forma parcialmente regular, eficiente y muy eficiente; es decir, en más del 80% se nota buena motivación y en más del 88% buen desempeño laboral.

Tabla 11: Contingencia D1: Intensidad de motivación * V2: Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Regula r	Eficient e	Muy eficiente	
D1: Intensidad de la motivación (agrupado)	Baja	Recuento esperado	,1	,8	,1	1,0
		% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
	Regula r	Recuento esperado	2,1	15,7	2,1	20,0
		% del total	4,3%	14,9%	2,1%	21,3%
	Alta	Recuento esperado	5,7	42,5	5,7	54,0
		% del total	6,4%	46,8%	4,3%	57,4%
	Muy alta	Recuento esperado	2,0	15,0	2,0	19,0
		% del total	0,0%	16,0%	4,3%	20,2%
	Total	Recuento esperado	10,0	74,0	10,0	94,0
		% del total	10,6%	78,7%	10,6%	100,0%

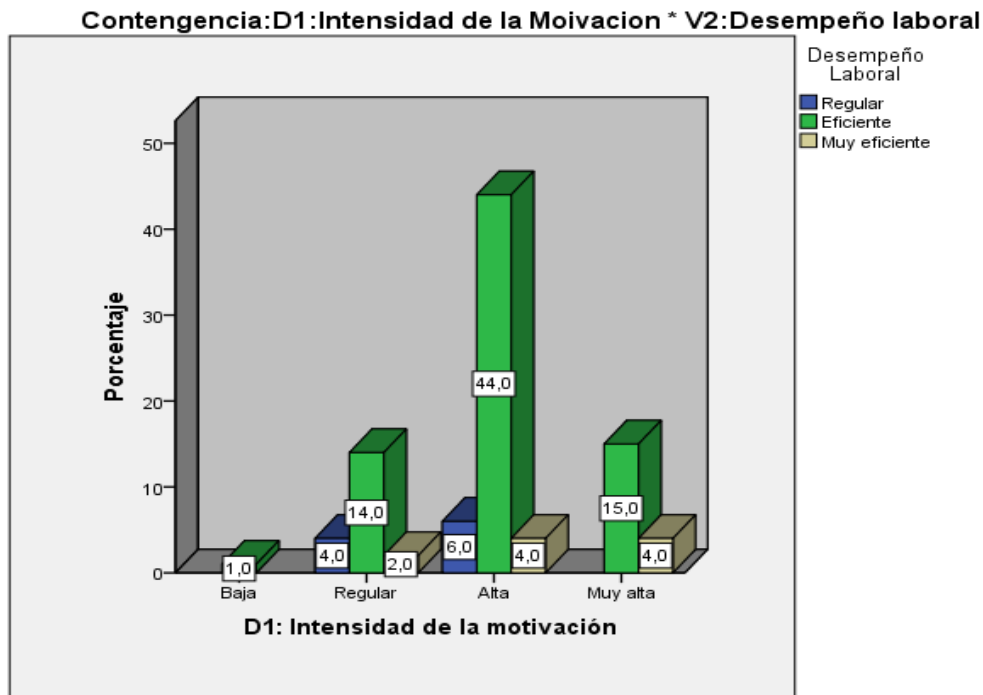


Figura 9 contingencia D1: Intensidad de motivación * V2: Desempeño laboral

Sobre la intensidad de motivación cruzada con desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, en la tabla 12 y figura 10 se observa que para el 6,4%, baja, el 35,1%, regular, para el 45,7%, alta y para el 12,8%, muy alta, se deduce que la dirección de motivación se encuentra entre regular y alta; en cuanto al desempeño laboral de la misma forma parcialmente regular, eficiente y muy eficiente; es decir, en más del 65% se nota alta dirección de motivación y en más del 88% buen desempeño laboral.

Tabla 12: Contingencia D2: Dirección de motivación * V2: Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Regular	Eficiente	Muy eficiente	
D2: Dirección de la motivación (agrupado)	baja	Recuento	2	4	0	6
		% del total	2,1%	4,3%	0,0%	6,4%
	Regular	Recuento	7	24	2	33
		% del total	7,4%	25,5%	2,1%	35,1%
	Alta	Recuento	1	35	7	43
		% del total	1,1%	37,2%	7,4%	45,7%
	Muy alta	Recuento	0	11	1	12
		% del total	0,0%	11,7%	1,1%	12,8%
Total	Recuento	10	74	10	94	
	% del total	10,6%	78,7%	10,6%	100,0%	

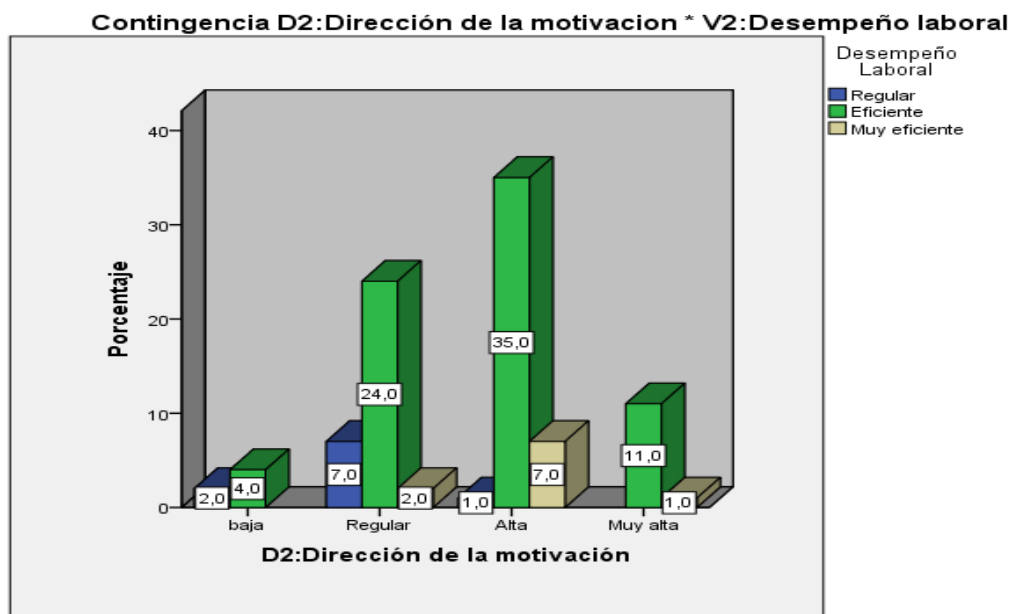


Figura 10 contingencia D2: Dirección de motivación * V2: Desempeño laboral

Sobre la persuasión de motivación cruzada con desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, en la tabla 12 y figura 10 se observa que para el 36,2%, regular, para el 53,2%, alta y para el 10,6%, muy alta, se deduce que la persuasión de motivación se encuentran mayormente entre regular y alta; en cuanto al desempeño laboral de la misma forma parcialmente regular, eficiente y muy eficiente; es decir, en más del 65% se nota alta dirección de motivación y en más del 88% buen desempeño laboral.

Tabla 13: Contingencia D3: Persuasión de motivación * V2: Desempeño laboral

		Desempeño Laboral				
		Regular	Eficiente	Muy eficiente	Total	
D3: Persistencia de la motivación (agrupado)	Regular	Recuento esperado	3,6	26,8	3,6	34,0
		% del total	4,3%	31,9%	0,0%	36,2%
	Alta	Recuento esperado	5,3	39,4	5,3	50,0
		% del total	6,4%	39,4%	7,4%	53,2%
	Muy alta	Recuento esperado	1,1	7,9	1,1	10,0

	% del total	0,0%	7,4%	3,2%	10,6%
Total	Recuento esperado	10,0	74,0	10,0	94,0
	% del total	10,6%	78,7%	10,6%	100,0%

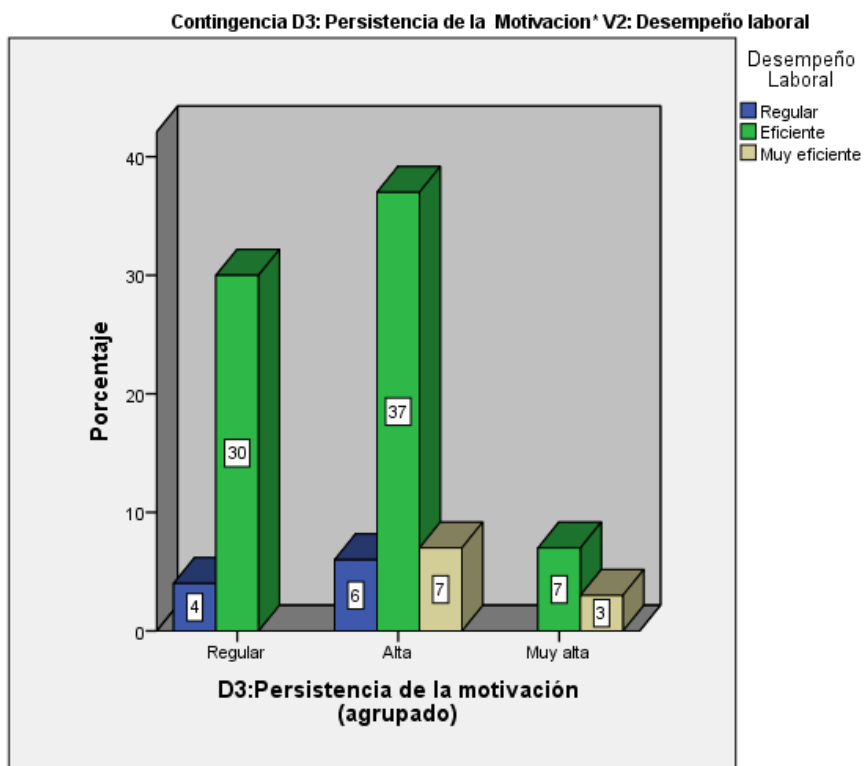


Figura 11 contingencia D3: Persuasión de motivación * V2: Desempeño laboral

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀= No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

H_a= Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

La tabla 14 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre las dos variables y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.531^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 53.1%, y se afirma: a mayor motivación, mayor desempeño laboral.

Tabla 14: Correlaciones entre la motivación y el desempeño laboral

			Motivación	Desempeño o Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

Hipótesis específicas

Primera hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

H_a= Existe relación significativa entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

La tabla 15 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral y es estadísticamente significativa ($Rho = 0.445^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido

siguiente: Existe relación significativa entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 44.5%, y se afirma: *a mayor intensidad de motivación, mayor desempeño laboral.*

Tabla 15: Correlaciones entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral

			D1. Intensidad de motivación	Desempeño o Laboral
Rho de Spearman	D1. Intensidad de motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2: Desempeño laboral	N	66	66
		Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

Segunda hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la dirección de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

H_a= Existe relación significativa entre la dirección de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

La tabla 16 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre la dirección de motivación y el desempeño laboral y es estadísticamente significativa (Rho = 0.487**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la dirección de motivación y el

desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 48.7%, y se afirma: *a mayor dirección de motivación, mayor desempeño laboral.*

Tabla 16: Correlaciones entre la dirección de motivación y el desempeño laboral

			D2: Dirección de motivación	Desempeño o Laboral
Rho de Spearman	D2: Dirección de motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2: Desempeño laboral	N	66	66
		Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

Tercera hipótesis

H₀= No existe relación significativa entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

H_a= Existe relación significativa entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

La tabla 15 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva media entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral y es estadísticamente significativa (Rho = 0.401**); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); y con un 99% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro

poblado Santa María de Huachipa, 2017; y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la correlación es al 40.1%, y se afirma: *a mayor persistencia de motivación, mayor desempeño laboral.*

Tabla 17: Correlaciones entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral

			D3: Persistencia de motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	D3: Persistencia de motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,405**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	66	66
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,405**	1,000
Sig. (bilateral)		,001	.	
		N	66	66

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

V. DISCUSIÓN

En esta investigación evidencian que la motivación que involucra: intensidad de motivación, dirección de motivación y persistencia de motivación, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, 19.7% “regular”, 69.7% “alta” y 10.6% “muy alta”; esto hace notar que la motivación en la mencionada Empresa se encuentra en los niveles de alta y muy alta en 80% aproximadamente.

Como se puede apreciar la motivación en los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017 es alta, al respecto, Petri (1991) señala “La motivación desde una perspectiva instintivista sería nomotética, mecánica, innata y reactiva tanto a estímulos externos como internos, mientras que la motivación desde la teoría de la atribución sería vista como nomotética, cognitiva, adquirida y reactiva también tanto a estímulos externos como internos” Citado por Chóliz, 2004, p. 15).

El texto alude a que la motivación es innata al ser humano y puede darse a través de estímulos internos y externos.

Los resultados de esta investigación sobre la motivación coinciden también con los resultados del estudio de Sum (2015), con su tesis Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar, siendo las conclusiones: a) Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción. b) La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

De la misma forma con estudio de Zavala (2014), con su tesis Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, Las conclusiones fueron: a) Existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. (lo que representa más del 75% de la muestra). b) También es importante mencionar que el ingreso mensual no representa un diferenciador significativo en el momento de determinar el nivel de motivación y satisfacción laboral. Aunque se registró una clara tendencia de que a mayor ingreso mayor motivación (con excepción del grupo de ingresos más alto. c) Uno de los factores que se detectó influye de manera particular en la motivación y satisfacción laboral de los empleados corresponde al progreso y reconocimiento de las personas.

En cuanto al desempeño laboral, señalan: de los 66 los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, 13.6% “regular”, 72.7% “eficiente” y 11.6% “muy eficiente”; esto hace notar que el desempeño laboral en la mencionada Empresa se encuentra mayormente en el nivel eficiente.

Estos resultados tienen coherencia con lo estipulado por Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014, p. 166) quienes señalaron:

El desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.

Como se puede apreciar la inmensa un trabajador puede tener un eficiente desenvolvimiento en su desempeño; al mismo tiempo contribuir con el éxito de la empresa si este está motivado.

Bohlander (2003) afirma:

El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, es decir, es el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio. (Citado por Palmar, Rafael, Valero, & Jhoan (2014, p. 166)

De la misma forma, los resultados de esta investigación sobre el desempeño laboral, coinciden con los resultados del estudio de Bravo (2015), con su tesis Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S; estudio realizado en la Universidad San Francisco de Quito. Las conclusiones fueron: La motivación tiene un efecto positivo sobre la satisfacción, siempre y cuando exista la participación consciente y dedicada de parte de los participantes, y tengan el tiempo necesario para dedicarse exclusivamente a tareas laborales extraoficiales de su cargo, pero pertenecientes al mismo objetivo de la empresa.

De igual modo, con la de Ríos (2017) con su tesis Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015, estudio realizado en la Universidad César vallejo de Lima, Las conclusiones fueron: a) La motivación del personal en la Municipalidad Provincial de Lamas se ubica en el nivel alto, b) Se registra óptimos niveles de valoración en satisfacción laboral, con predominancia mayoritaria del nivel alto y ninguno de los puntajes finales en el nivel bajo, evidenciando resultados positivos en todos los indicadores que componen la variable, sobresaliendo aspectos de relaciones sociales, entre trabajadores y trabajador-jefatura; además de la realización personal como satisfacción al desarrollar sus facultades y capacidades. c) Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral demostrada con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson, con lo cual existe evidencia estadística para afirmar que a mayores índices de motivación, se presentan mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015.

Finalmente, con la González (2013), con su tesis Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. El estudio fue realizado en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Las conclusiones fueron: a) La motivación recibida por el jefe, los incentivos monetarios, el salario percibido y gozar de actividades recreativas con compañeros de trabajo; factores motivacionales que fueron planteados para la investigación, obtuvieron resultados negativos según la percepción de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa automotriz. b) Los niveles de motivación de los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa no son óptimos, debido a que para el sector de servicio automotriz “la motivación ejercida por sus compañeros de trabajo”, “los incentivos no monetarios”, “la autoridad para tomar decisiones” y “el ambiente laboral” son positivos. Sin embargo, para el sector de planchado y pintura estos factores son negativos. c) Existe una relación entre la gestión del desempeño y la motivación, lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos

Como se puede apreciar en los resultados de esta investigación como también en los antecedentes existe relación entre la motivación y desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, siendo el Rho de 0,531**; es decir, el índice de correlación al 53.1%.

Confirmando a mayor motivación, mayor desempeño laboral.

Segunda: Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, siendo el Rho de 0,445**; es decir, el índice de correlación al 44.5%.

Confirmando a mayor intensidad de motivación, mayor desempeño laboral.

Tercera: Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la dirección de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, siendo el Rho de 0,487**; es decir, el índice de correlación al 48.7%.

Confirmando a mayor dirección de motivación, mayor desempeño laboral.

Cuarta: Los resultados han determinado la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, siendo el Rho de 0,405**; es decir, el índice de correlación al 40.5%.

Confirmando a mayor persistencia de motivación, mayor desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Los resultados de la motivación relacionado con el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, presentan un margen de regular en un aproximado de 20%; por lo que se recomienda a la Gerencia de la mencionada Empresa elaborar un diagnóstico organizacional que involucra a todos los trabajadores para conocer dónde están las barreras; y de esta manera eliminarlas.
- Segunda:** Los resultados de la intensidad de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, siendo el Rho de 0,445**; que evidencian una correlación es moderada alta, por lo que se recomienda a la Gerencia de la mencionada Empresa empoderar al Departamento de Gestión de Recursos Humanos para que a través de una rúbrica evalúe a los trabajadores con los lineamientos propuestos por Chiavenato (2002)
- Tercera:** Los resultados de la dirección de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, arrojan una correlación moderada, siendo este Rho de 0,487**; por lo que se recomienda a la Gerencia de la mencionada Empresa elaborar un Plan de Supervisión y monitoreo de los trabajadores para conocer de cerca el proceso de eficiencia y eficacia en su labor asignada.
- Cuarta:** Los resultados de la persistencia de motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017, arrojan una correlación moderada, siendo este Rho de 0,405**; por lo que se recomienda a la Gerencia de la mencionada Empresa evaluar la motivación laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ajello, A. (2003). La motivación para aprender. *Manual de psicología de la educación*, pp. 251-271.
- Alfaro, V. (s/f). *Glosarios de términos de derecho laboral*. Buenos Aires, Argentina: Califa.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: CISSPRAXIS.
- Bohlander, S. (2003). *Administración de Recursos Humanos. 4ª Edición*. México: Perence Hall.
- Bravo, C. (2015). *Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top con base en la escala J.S.S.* Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Cascio, W. (1991). *Applied psychology in personnel management (4th ed.)*. Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos. 2ª edición*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena Edición*. México: McGraw-Hill.
- Chóliz, M. (2004). *Psicología de la motivación*. Valencia, España: Universidad de Valencia.

- Davis, K. (2001). *Administración de Personal*. México: Perence Hall.
- Enriquez. (2014). *Motivacion y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la vision en Mexico*. Mexico: Universidad de Montemorelos.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- González, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- González, S. (2013). *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Lima, Perú: USMP.
- Gorriti, M. (2008). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. *Nuevos enfoques de la gestión de RHH en las Administraciones Públicas*, pp.1-18.
- Guns, B. (1996). *The faster learning organization: Gain and sustain the competitive edge*, Pfeiffer & Company. San Diego: Editorial Frankfort.
- Gurtler, G., Bain, C., & Shikiya, H. (2011). *Glosario de Términos para el fortalecimiento de capacidades en procesos estratégicos*. Buenos Aires, Argentina: Grancharoff.
- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: Bases para futuras investigaciones*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Santa Fe: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J., & Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2*, pp. 211-245.

- Herzberg, F. (1975). *One More Time, How Do You Motivate Employees?* Lusiana: Perence-Hill.
- Kofman, F., & Senge, P. (1993). Communities of commitment: the heart of learning organizations. *Organizational Dynamics*, pp.5-23.
- Koontz, Weihrich, & Cannise. (2012). *Administracion*. Mexico: McGraw Hill.
- Linares M, J. (2017). *Motivacion laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. San Juan de Lurigancho - Lima.
- Martín, N., Martín, V., & Trevilla, C. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. una organización sin fines de lucro. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, núm. 66, pp. 187-211.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Milgrom, P., & Roberts, J. (1992). *Economics, organization, and management*. New York: Prentice-Hall.
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. EE.UU.: Addison-Wesley Iberoamericana.
- Ministerio de Trabajo/Dirección General de Empleo. (2012). *Glosario de Términos sobre el mercado laboral*. República Dominicana: Impreso en República Dominicana.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33(2), pp. 153-170.
- Olvera. (2013). *Estudio de la motivacion y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del area comercial de la constructora Furoiani obras y Proyectos*. Guayaquil Ecuador.

- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, vol. 17, núm. 39, pp. 159-188.
- 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 (Ve)*, vol. XVI, núm. 3, pp. 493-505.
- Perry, J., & Porter, L. (1982). Factors affecting the context for motivation in Public organizations. *Academy of Management Review*, 7(1), pp.89-98.
- Petri, H. (1991). *Motivation. Theory, Research, and Applilcations*. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Queipo, B., & Useche, M. (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. VIII, núm. 3, pp.486-496.
- Quispe. (2016). *Factores de la motivacion y el desempeño laboral de los profesionales medicos del Hospital III Essalud Puno 2015*. Puno - Peru: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Ríos, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Tesis de Maestría.
- Robbins, & Coulter. (2014). *Administracion*. México: Pearson.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición*. México: Prentice Hall.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.

- Slater, S., & Narver, J. (1995). Market orientation and the learning organization. *Journal of Marketing*, 59(3), pp.63-74.
- Soriano, M. (2006). La motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Psicología Evolutiva*, pp: 1-21.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Trechera, J. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? . *Psicología laboral*, pp. 23-53.
- Vega, C. (2002). Teorías de la motivación. *Centro de Estudios de Turismo de la Universidad de Matanzas (CETUM)* , pp.1-29.
- Viswesvaran, C. (2001). Assessment of individual Job Performance. *A review of the Past Century and a Look Ahead*, pp. 110-126.
- Viswesvaran, C.; Ones, D.; Schmidt, F. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 81, pp. 557-574.
- Walsh, J. (1995). Managerial and organizational cognition: Notes from a trip down memory lane. *Organization Science*, 6(3), pp.280-321.
- Wenger, E., & Snyder, W. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard Business Review*, 78(1), pp. 139-145.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México, D.F.: Instituto Politécnico Nacional. Tesis de Maestría.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA: “Motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA / DISEÑO
¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.	Ha = Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.	Variable 1: Motivación	Intensidad (o fuerza)	Trabajo realizado, responsabilidad	Enfoque de investigación: Cuantitativo Método de investigación: Deductivo
				Dirección (u orientación)	Identificación con la empresa empeño	
				- Persistencia	Continuidad Logros (metas)	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Tipo de investigación: descriptiva y correlacional Diseño de la investigación: No Experimental Transeccional o transversal
1. ¿Cuál es la relación entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?	1. Determinar la relación entre la intensidad de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.	H1= Existe relación significativa entre la intensidad de la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.	Variable 2: Desempeño laboral	Productividad	Características y criterios	
				Esfuerzo	Autogestión del tiempo	
				Conocimiento	Grado de capacitación experiencia	
				Competencia interpersonal	Integración y participación	
2. ¿Cuál es la relación entre la dirección de		H2= Existe relación significativa entre la		Competencia	Planificar metas	

<p>motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017?</p>	<p>2. Determinar la relación entre la dirección de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 20177.</p>	<p>dirección de la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.</p>		administrativa		
				Calidad	Producción estándar y sin errores	
				Comunicación	Facilidad en la transmisión de información.	
				Liderazgo	Trabajar en equipo, habilidades para influir	
				Aceptación de reglas	Cumplir las normas	
<p>3. Determinar la relación entre la persistencia de motivación y el desempeño laboral por parte de los trabajadores de la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017 .</p>	<p>H3= Existe relación significativa entre la persistencia de la motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.</p>					

Anexo 2
INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre Motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck S.A.C – del CCPP Santa María de Huachipa, 2017.

INSTRUCCIONES: Estimada (o) trabajador continuación tienes 25 preguntas sobre *la motivación*, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: La intensidad					
1	El trabajo que realizo me hace sentir importante					
2	¿Ud. Como trabajador cumple con la responsabilidad en su área?					
3	¿Ud. Cumple con el horario establecido por la empresa?					
4	¿Ud. se siente motivado en su trabajo?					
5	¿Desearía tener otro empleo en la actualidad?					
6	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo					
7	¿Los beneficios económicos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?					
8	¿Cómo trabajador se siente seguro y cómodo en su área de trabajo?					
9	¿Recibe algún incentivo o bonificación por su trabajo?					
10	¿Cree Ud. que la motivación es importante para el desempeño laboral?					
	Dimensión: La Dirección					
11	¿Usted siempre toma la batuta en la organización de un evento?					
12	¿Crees que los jefes se relacionan con los demás trabajadores positivamente?					
13	¿Cuándo su jefe no ésta asume el carga en su área de trabajo?					
14	¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo?					
15	¿Ud. Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?					
	Dimensión: La persistencia					
16	¿Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la empresa					
17	Existe cooperación y colaboración entre los compañeros de trabajo					
18	¿Brinda estabilidad laboral la empresa?					
19	Cumplo con mi plan de trabajo diario					
20	Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando					
21	¿Ud. Perfecciona sus conocimientos constantemente?					
22	¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?					
23	¿Trabaja bajo presión en situaciones requeridas?					
24	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?					
25	¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?					

VARIABLE N° 1: Motivación

Anexo 3

INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Cuestionario sobre Motivación y el desempeño laboral en la Empresa E & S Almacenamiento Parck SAC–del centro poblado Santa María de Huachipa, 2017.

INSTRUCCIONES: Estimada (o) trabajador continuación tienes 42 preguntas sobre **desempeño laboral**, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

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

VARIABLE N° 2: Desempeño laboral

N°	ÍTEMS	ÍNDICES				
		1	2	3	4	5
	Productividad					
1	¿Termina Ud. su trabajo oportunamente?					
2	¿Cumple Ud. con las tareas que se le encomienda?					
3	¿Realiza Ud. un volumen adecuado de trabajo?					
4	¿Usa Ud. internet y correo para fines personales?					
5	¿Hace Ud. llamadas personales de corta y larga distancia en horas de trabajo?					
6	¿Finge Ud. una enfermedad para no ir a trabajar?					
7	¿Le gusta a Ud. perder el tiempo en la hora de trabajo?					
8	¿Considera que la motivación laboral incrementa la productividad?					
	Esfuerzo					
9	¿Reconocen su esfuerzo y dedicación a las actividades que realiza?					
10	¿Tu trabajo es una fuente que te genera estrés?					
	Conocimiento					
11	¿Esta Ud. Capacitado para evaluar c/u de las tareas que realiza?					
12	¿Cuenta con experiencia laboral requerida para las actividades que realiza?					
13	¿Puede aplicar los conocimientos adquiridos en las actividades que realiza?					
14	¿Participa Ud. En actividades de capacitación y actualización de conocimientos?					
	Competencia interpersonal					
15	¿Se muestra Ud. cortés con los clientes y con sus compañeros?					
16	¿Brinda Ud. una adecuada orientación a sus compañeros?					
17	¿Evita Ud. los conflictos dentro del equipo de trabajo?					
18	¿Mantiene Ud. una comunicación eficaz con el resto de los funcionarios?					
	Competencia administrativa					
19	¿Planifica Ud. Sus actividades?					
20	¿Ud. Hace uso de indicadores?					
21	¿Se preocupa Ud. por alcanzar las metas?					
	Calidad					
22	¿Comete Ud. errores en el trabajo?					
23	¿Ud. Hace uso racional de los recursos materiales de la empresa?					
24	¿Requiere Ud. de supervisión frecuente para cumplir sus metas?					
25	¿Se muestra Ud. profesional en el trabajo?					
26	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato?					
27	¿Considera que la motivación incrementa la calidad en el trabajo?					
	Comunicación					
28	¿Se muestra Ud. cortés con los clientes y con sus compañeros?					
29	¿Brinda Ud. una adecuada orientación a los clientes?					
30	¿Evita Ud. los conflictos dentro del equipo de trabajo?					
31	¿Ud. tiene facilidad para transmitir información a público?					
	Liderazgo					
32	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?					
33	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					
34	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?					

25	¿Se muestra asequible al cambio?						
26	¿Se anticipa Ud. a las dificultades?						
27	¿Tiene Ud. gran capacidad para resolver problemas?						
38	¿Puede Ud. identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones?						
	Aceptación de reglas						
39	¿Te gusta seguir las directivas de seguridad?						
40	¿Respetas Ud. Los derechos de los demás?						
41	¿Respetas Ud. Las opiniones de los demás?						
42	¿Respetas las indicaciones de tus superiores?						

Anexo 4

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: La Intensidad								
1	El trabajo que realizo me hace sentir importante	X		X		X		
2	¿Ud. Como trabajador cumple con la responsabilidad en su área?	X		X		X		
3	¿Ud. Cumple con el horario establecido por la empresa?	X		X		X		
4	¿Ud. se siente motivado en su trabajo?	X		X		X		
5	¿Desearía tener otro empleo en la actualidad?	X		X		X		
6	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo	X		X		X		
7	¿Los beneficios económicos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?	X		X		X		
8	¿Cómo trabajador se siente seguro y cómodo en su área de trabajo?	X		X		X		
9	¿Recibe algún incentivo o bonificación por su trabajo?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la motivación es importante para el desempeño laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: La Dirección								
11	¿Usted siempre toma la batuta en la organización de un evento?	X		X		X		
12	¿Crees que los jefes se relacionan con los demás trabajadores positivamente?	X		X		X		
13	¿Cuándo su jefe no ésta asume el carga en su área de trabajo?	X		X		X		
14	¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo?	X		X		X		
15	¿Ud. Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: La Persistencia								
16	¿Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la empresa	X		X		X		
17	Existe cooperación y colaboración entre los compañeros de trabajo	X		X		X		
18	¿Brinda estabilidad laboral la empresa?	X		X		X		
19	Cumplo con mi plan de trabajo diario	X		X		X		
20	Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando	X		X		X		
21	¿Ud. Perfecciona sus conocimientos constantemente?	X		X		X		

22	¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?	X		X		X	
23	¿Trabaja bajo presión en situaciones requeridas?	X		X		X	
24	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?	X		X		X	
25	¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?	X		X		X	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del Juez evaluador: Mgtr. BARRANTÉS RÍOS EDMUNDO JOSÉ



DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODÓLOGO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

22 de Marzo del 2018

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Productividad								
1	¿Termina Ud. su trabajo oportunamente?	X		X		X		
2	¿Cumple Ud. con las tareas que se le encomienda?	X		X		X		
3	¿Realiza Ud. un volumen adecuado de trabajo?	X		X		X		
4	¿Usa Ud. internet y correo para fines personales?	X		X		X		
5	¿Hace Ud. llamadas personales de corta y larga distancia en horas de trabajo?	X		X		X		
6	¿Finge Ud. una enfermedad para no ir a trabajar?	X		X		X		
7	¿Le gusta a Ud. perder el tiempo en la hora de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que la motivación laboral incrementa la productividad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Esfuerzo								
9	¿Reconocen su esfuerzo y dedicación a las actividades que realiza?	X		X		X		
10	¿Tu trabajo es una fuente que te genera estrés?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conocimiento								
11	¿Esta Ud. capacitado para evaluar c/u de las tareas que realiza?	X		X		X		
12	¿Cuenta con experiencia laboral requerida para las actividades que realiza?	X		X		X		
13	¿Puede aplicar los conocimientos adquiridos en las actividades que realiza?	X		X		X		
14	¿Participa Ud. En actividades de capacitación y actualización de conocimientos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Competencia Impersonal								
15	¿Se muestra Ud. cortés con los clientes y con sus compañeros?	X		X		X		
16	¿Brinda Ud. una adecuada orientación a sus compañeros?	X		X		X		
17	¿Evita Ud. los conflictos dentro del equipo de trabajo?	X		X		X		
18	¿Mantiene Ud. una comunicación eficaz con el resto de los funcionarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Competencia administrativa								
19	¿Planifica Ud. sus actividades?	X		X		X		

20	¿Ud. hace uso de indicadores?	X	X	X	
21	¿Se preocupa Ud. por alcanzar las metas?	X	X	X	
DIMENSIÓN 6: Calidad					
22	¿Comete Ud. errores en el trabajo?				
23	¿Ud. hace uso racional de los recursos materiales de la empresa?	X	X	X	
24	¿Requiere Ud. de supervisión frecuente para cumplir sus metas?	X	X	X	
25	¿Se muestra Ud. profesional en el trabajo?	X	X	X	
26	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato?	X	X	X	
27	¿Considera que la motivación incrementa la calidad en el trabajo?	X	X	X	
DIMENSIÓN 7: Comunicación					
28	¿Se muestra Ud. cortés con los clientes y con sus compañeros?	X	X	X	
29	¿Brinda Ud. una adecuada orientación a los clientes?	X	X	X	
30	¿Evita Ud. los conflictos dentro del equipo de trabajo?	X	X	X	
31	¿Ud. tiene facilidad para transmitir información a público?	X	X	X	
DIMENSIÓN 8: Liderazgo					
32	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	X	X	X	
33	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	X	X	X	
34	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?	X	X	X	
35	¿Se muestra asequible al cambio?	X	X	X	
36	¿Se anticipa Ud. a las dificultades?	X	X	X	
37	¿Tiene Ud. gran capacidad para resolver problemas?	X	X	X	
38	¿Puede Ud. identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones?	X	X	X	
DIMENSIÓN 9: Aceptación de reglas					
39	¿Te gusta seguir las directivas de seguridad?	X	X	X	
40	¿Respeto Ud. los derechos de los demás?	X	X	X	
41	¿Respeto Ud. las opiniones de los demás?	X	X	X	
42	¿Respetas las indicaciones de sus superiores?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. BARRANTES RÍOS EDMUNDO JOSÉ



DNI: 25651955

Especialidad del evaluador: DOCENTE METODOLÓGICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

22 de Marzo del 2018

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: La Intensidad							
1	El trabajo que realizo me hace sentir importante	X		X		X		
2	¿Ud. Como trabajador cumple con la responsabilidad en su área?	X		X		X		
3	¿Ud. Cumple con el horario establecido por la empresa?	X		X		X		
4	¿Ud. se siente motivado en su trabajo?	X		X		X		
5	¿Desearía tener otro empleo en la actualidad?	X		X		X		
6	Su jefe le ofrece opiniones favorables para el trabajo	X		X		X		
7	¿Los beneficios económicos que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?	X		X		X		
8	¿Cómo trabajador se siente seguro y cómodo en su área de trabajo?	X		X		X		
9	¿Recibe algún incentivo o bonificación por su trabajo?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la motivación es importante para el desempeño laboral?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: La Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Usted siempre toma la batuta en la organización de un evento?	X		X		X		
12	¿Crees que los jefes se relacionan con los demás trabajadores positivamente?	X		X		X		
13	¿Cuándo su jefe no ésta asume el carga en su área de trabajo?	X		X		X		
14	¿El personal soluciona cualquier dificultad en su trabajo?	X		X		X		
15	¿Ud. Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: La Persistencia	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la empresa	X		X		X		
17	Existe cooperación y colaboración entre los compañeros de trabajo	X		X		X		
18	¿Brinda estabilidad laboral la empresa?	X		X		X		
19	Cumplo con mi plan de trabajo diario	X		X		X		
20	Puedo trabajar bien aunque no me estén supervisando	X		X		X		
21	¿Ud. Perfecciona sus conocimientos constantemente?	X		X		X		

22	¿Se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?	X		X		X	
23	¿Trabaja bajo presión en situaciones requeridas?	X		X		X	
24	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?	X		X		X	
25	¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL

DNI: 06722070



Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

- ¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- ² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.
- ³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

22 de Marzo del 2018

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

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Productividad								
1	¿Termina Ud. su trabajo oportunamente?	X		X		X		
2	¿Cumple Ud. con las tareas que se le encomienda?	X		X		X		
3	¿Realiza Ud. un volumen adecuado de trabajo?	X		X		X		
4	¿Usa Ud. internet y correo para fines personales?	X		X		X		
5	¿Hace Ud. llamadas personales de corta y larga distancia en horas de trabajo?	X		X		X		
6	¿Finge Ud. una enfermedad para no ir a trabajar?	X		X		X		
7	¿Le gusta a Ud. perder el tiempo en la hora de trabajo?	X		X		X		
8	¿Considera que la motivación laboral incrementa la productividad?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Esfuerzo								
9	¿Reconocen su esfuerzo y dedicación a las actividades que realiza?	X		X		X		
10	¿Tu trabajo es una fuente que te genera estrés?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Conocimiento								
11	¿Esta Ud. Capacitado para evaluar c/u de las tareas que realiza?	X		X		X		
12	¿Cuenta con experiencia laboral requerida para las actividades que realiza?	X		X		X		
13	¿Puede aplicar los conocimientos adquiridos en las actividades que realiza?	X		X		X		
14	¿Participa Ud. En actividades de capacitación y actualización de conocimientos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Competencia interpersonal								
15	¿Se muestra Ud. cortés con los clientes y con sus compañeros?	X		X		X		
16	¿Brinda Ud. una adecuada orientación a sus compañeros?	X		X		X		
17	¿Evita Ud. los conflictos dentro del equipo de trabajo?	X		X		X		
18	¿Mantiene Ud. una comunicación eficaz con el resto de los funcionarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Competencia administrativa								
19	¿Planifica Ud. sus actividades?	X		X		X		

20	¿Ud. hace uso de indicadores?	X	X	X
21	¿Se preocupa Ud. por alcanzar las metas?	X	X	X
DIMENSIÓN 6: Calidad				
22	¿Comete Ud. errores en el trabajo?			
23	¿Ud. hace uso racional de los recursos materiales de la empresa?	X	X	X
24	¿Requiere Ud. de supervisión frecuente para cumplir sus metas?	X	X	X
25	¿Se muestra Ud. profesional en el trabajo?	X	X	X
26	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato?	X	X	X
27	¿Considera que la motivación incrementa la calidad en el trabajo?	X	X	X
DIMENSIÓN 7: Comunicación				
28	¿Se muestra Ud. cortés con los clientes y con sus compañeros?	X	X	X
29	¿Brinda Ud. una adecuada orientación a los clientes?	X	X	X
30	¿Evita Ud. los conflictos dentro del equipo de trabajo?	X	X	X
31	¿Ud. tiene facilidad para transmitir información a público?	X	X	X
DIMENSIÓN 8: Liderazgo				
32	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	X	X	X
33	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	X	X	X
34	¿Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos?	X	X	X
35	¿Se muestra asequible al cambio?	X	X	X
36	¿Se anticipa Ud. a las dificultades?	X	X	X
37	¿Tiene Ud. gran capacidad para resolver problemas?	X	X	X
38	¿Puede Ud. identificar ventajas y desventajas al tomar decisiones?	X	X	X
DIMENSIÓN 9: Aceptación de reglas				
39	¿Te gusta seguir las directivas de seguridad?	X	X	X
40	¿Respeto Ud. los derechos de los demás?	X	X	X
41	¿Respeto Ud. las opiniones de los demás?	X	X	X
42	¿Respetas las indicaciones de sus superiores?	X	X	X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mgtr. MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL VICTOR MANUEL

DNI: 06722070

Especialidad del evaluador: DOCENTE TEMÁTICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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



22 de Marzo del 2018

ANEXO 5

Matriz de base de datos

BASE DE DATOS																									
BASE DE DATOS DE LA VARIABLE MOTIVACION																									
N°	INTENSIDAD										DIRECCION					PERSISTENCIA									
	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	M 8	M 9	M1 0	M1 1	M1 2	M1 3	M1 4	M1 5	M1 6	M1 7	M1 8	M1 9	M2 0	M2 1	M2 2	M2 3	M2 4	M2 5
1	3	5	5	5	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	4	5	3	4	2	2	3
2	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	2	3
4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	2	1	4	2	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	1	3	5	5	4	3	4	5	5	5	3	2	2
6	2	3	3	4	2	4	4	4	3	2	3	2	1	4	4	4	5	5	5	3	2	3	2	2	1
7	5	5	2	4	3	4	4	5	5	4	2	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	2	2
9	4	4	2	4	3	5	2	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	2
10	5	3	3	4	3	5	3	5	3	3	4	3	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4
11	2	5	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	1	1	1	2	2	2	4	3	2	3	2	2
12	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	1	3	4	2	4	4	3	3	2	1	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	4	2	2	3
14	3	4	2	2	2	4	3	4	3	1	3	4	3	2	2	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3
15	4	4	2	1	2	2	3	5	5	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	5	5	5
16	2	3	3	4	4	5	5	4	3	2	3	5	4	4	2	3	1	2	2	4	4	2	2	4	2
17	4	5	3	3	3	1	3	4	2	2	3	2	2	1	3	4	2	4	5	3	4	5	4	3	4
18	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	2	2	3	5	5	3
19	4	2	3	4	2	4	2	3	4	3	4	2	3	1	1	1	3	2	2	4	2	1	2	2	2
20	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	3	3	2	4	4	4	5	5	4	3	1	4	2	3	3
21	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	1	2	4	5	5	3
22	4	4	4	5	4	5	2	4	5	5	4	2	3	1	3	2	3	2	2	3	4	5	5	3	3
23	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4
24	4	4	4	4	4	5	5	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	1	2	2	4	2	2	3
25	5	3	2	3	2	4	3	3	3	4	5	3	4	2	3	3	4	5	5	4	3	3	4	3	3
26	2	3	2	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3
27	2	5	2	2	2	4	4	5	3	3	2	1	2	4	4	2	3	3	4	2	1	1	3	5	4
28	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	4	3	5	2	3	2
29	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	1	2	4	3	4	5	4
30	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	5	3	3	2
31	5	5	5	5	4	2	3	5	3	2	4	4	2	4	5	5	3	3	3	2	3	4	2	2	3
32	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	2	5	5	5
33	2	1	2	2	2	3	3	5	3	3	5	5	5	3	4	2	2	4	5	2	4	2	4	5	5
34	4	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	1	2	1	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	2
35	1	3	4	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	4	2	5	2
36	5	5	2	4	2	4	3	5	5	5	4	5	2	1	1	2	3	2	4	2	3	4	4	5	5

37	3	4	4	2	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	2	2	2
38	4	1	3	4	3	1	1	1	1	2	2	3	4	1	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2
39	3	1	3	2	3	4	4	5	3	3	2	1	2	3	4	4	2	3	2	2	1	1	2	1	3
40	4	4	2	3	3	4	4	4	2	2	3	3	5	2	5	3	1	1	2	4	3	4	4	5	5
41	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2	4	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	5	2	3	3
42	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	2	2
43	5	5	5	5	4	4	2	4	5	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	4	5	5	3	5	5
44	1	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	1	2	3
45	4	4	4	3	3	5	5	5	3	3	2	3	2	4	1	3	1	2	1	3	4	4	4	3	2
46	3	5	5	2	1	2	3	4	2	4	5	4	5	2	4	3	2	1	2	1	2	5	3	5	2
47	4	5	5	5	4	2	4	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	5	2	2	4	4	2	3	3
48	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	4	2
49	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	4	2	3	4	5	2	4	5	3	3
50	5	3	1	3	3	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2	3
51	4	2	1	2	2	3	2	4	4	5	3	5	4	4	1	3	2	3	4	2	2	3	4	5	4
52	2	3	3	2	1	1	3	4	2	1	3	2	4	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3
53	1	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	2	2	1	3	1	2	4	3	4	4	5	3
54	4	5	5	2	3	2	3	2	3	3	2	4	1	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	2
55	4	4	4	5	4	2	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	5
56	4	4	4	2	4	5	3	5	3	4	2	2	4	2	1	3	3	3	4	4	3	2	2	5	2
57	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	5	2	4	2	2	2	2	4	2	1	3	3	3
58	4	5	5	5	5	5	1	3	5	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	5	5	5	3	2
59	4	2	3	4	4	5	5	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	2	2	1	2	3	1	4
60	4	5	3	1	2	4	3	5	5	4	2	3	4	2	2	1	3	2	3	4	5	2	3	5	2
61	3	4	4	3	4	4	3	4	3	1	4	5	1	4	5	5	4	3	3	3	2	4	2	3	2
62	2	3	3	4	4	3	3	5	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	1	4	3	4	5	5
63	4	5	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	2	3	3	5	2	4	4
64	5	5	5	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	3	5	5	5	2	3	2	4	3	4
65	3	2	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3	2
66	5	4	5	3	5	2	3	4	5	4	5	4	4	4	2	3	2	4	5	3	2	3	2	4	3

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																																												
N°	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26																		
1	1	2	2	2	4	5	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	2	1	3	2	3	1	4	3	4	4		
2	2	4	5	5	3	5	4	2	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5	5	2	5	4	5	3	3	5	4	4	5	
3	3	3	3	4	4	4	2	1	3	5	2	4	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	5	3	5	3	2	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
6	6	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	1	2	3	4	2	1	1	3	1	2	3	2	4	1	4	3	3	1	1	1	4	2	2	2	2	1	4	4	3	4	5	
7	7	4	5	3	1	3	2	2	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	2	3	3	5	1	2	4	4	5	5	3	3	5	2	4	2	5	4	4	4	3	5	5	5	5	
8	8	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	9	3	1	2	2	4	3	2	4	5	2	4	5	3	1	4	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4
10	1	5	5	5	3	5	4	2	2	2	1	5	5	5	4	1	3	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
11	1	2	2	3	2	4	2	3	3	5	3	2	2	2	2	4	4	4	4	5	4	5	3	1	5	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	2	2	3	

56	56	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	5	5	4	2	5	1	3	5	4	5	5	3	4	2	1	3	1	2	4	2	4	1	5	2	5	2	3	5	4	5	5	
57	57	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	5	3	5	5	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	5	4	3	2	4	
58	58	3	4	2	4	5	1	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	4	1	3	2	5	1	4	4	5	4	5	2	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	
59	59	5	5	4	3	3	3	2	4	5	5	5	2	3	4	1	2	4	5	2	4	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	3	3	3	3	4	5	2	2	4	2	4	2	
60	60	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	1	4	2	4	2	2	4	1	5	2	2	3	4	4	3	5	3	3	2	4	1	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	
61	61	2	4	3	2	4	3	1	4	5	4	5	4	5	2	4	4	4	4	3	3	1	2	2	5	1	4	5	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	1	4	1	4	
62	62	5	5	4	3	4	3	5	3	3	3	4	2	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	
63	63	5	5	5	4	5	3	1	3	2	2	1	4	1	4	4	5	5	5	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	4	5	4	1	1	1	4	5	3	3	5	
64	64	4	4	2	2	4	2	3	3	2	4	3	5	5	4	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	4	1	4	5	2	1	3	4	5	3	5	3	3	4	3	4	4	5	5
65	65	3	4	5	3	3	2	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	2	3	1	3	3	5	3	4	4	4	3	5	1	3	4	3	3	5	5	3	4	5	4	2	1	
66	66	5	5	3	2	4	3	2	2	4	3	2	1	2	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	2	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5		