



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**“LA MOTIVACION Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SENTINEL PERU S.A.”**

Trabajo de Investigación presentado para optar por el grado de Bachiller en Administración
con mención en Dirección de Empresas que presenta:

Gladys Rocío Soto Sello

Asesor: Mónica Cárdenas

Lima – Perú
Marzo de 2019

Índice

| | |
|--|----|
| Caratula..... | 1 |
| Índice..... | 2 |
| Índice de Tablas..... | 4 |
| Índice de Figuras | 6 |
| Resumen | 7 |
| Abstract..... | 8 |
| Introducción..... | 9 |
| Capítulo I: Planteamiento del Problema | 10 |
| 1.1 Descripción de la Situación Problemática | 10 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 14 |
| 1.2.1 Pregunta de investigación General..... | 14 |
| 1.2.2 Pregunta de investigación específicas..... | 14 |
| 1.3 Determinación de Objetivos | 15 |
| 1.3.1 Objetivo de la investigación General..... | 15 |
| 1.3.1 Objetivo de la investigación..... | 15 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 15 |
| Capitulo II: Marco Teórico | 16 |
| 2.1 Bases Teóricas | 16 |
| 2.2 Antecedentes Empíricos de la Investigación | 32 |
| 2.4. Hipótesis | 37 |
| 2.4.1. Argumentación | 37 |
| 2.4.2. Enunciado de Hipótesis..... | 38 |
| Capítulo III: Metodología..... | 39 |
| 3.1 Diseño de estudio | 39 |
| 3.2 Población y muestra y muestreo | 41 |
| 3.3 Método de recolección de datos..... | 42 |
| 3.4 Método de analisis de datos | 46 |
| 3.5 Desarrollo Prueba Piloto | 46 |

| | |
|----------------------------------|----|
| Capítulo IV: Resultados | 47 |
| Capítulo V: Conclusiones | 70 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 71 |

Índice de Tablas

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------|
| <i>Tabla 1 Factores claves de estas 2 teorías opuestas</i> | <i>¡Error! Marcador no definido.</i> | <i>9</i> |
| <i>Tabla 2 Matriz de configuración</i> | | <i>31</i> |
| <i>Tabla 3 Composición de trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú SA.</i> | | <i>34</i> |
| <i>Tabla 4 Composición de trabajadores administrativos y comerciales de la empresa Sentinel Perú SA.</i> | | <i>34</i> |
| <i>Tabla 5 Composición de áreas de la empresa Sentinel Perú S.A.</i> | | <i>35</i> |
| <i>Tabla 6 Rotación del personal por género de la empresa Sentinel Perú S.A.</i> | | <i>36</i> |
| <i>Tabla 7. Rotación del personal por área administrativa y comercial de la empresa Sentinel Perú S.A.</i> | | <i>36</i> |
| <i>Tabla 8. Operacionalización de la variable Motivación</i> | | <i>40</i> |
| <i>Tabla 9. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral.....</i> | | <i>41</i> |
| <i>Tabla 10. Validez del instrumento para la motivación según expertos</i> | | <i>43</i> |
| <i>Tabla 11. Validez del instrumento para el Desempeño Laboral según expertos.....</i> | | <i>44</i> |
| <i>Tabla 12. Escala de valores para determinar la confiabilidad</i> | | <i>44</i> |
| <i>Tabla 13. Confiabilidad del instrumento para la motivación – Alfa Cronbach</i> | | <i>45</i> |
| <i>Tabla 14. Confiabilidad del instrumento para el desempeño laboral – Alfa de Cronbach.....</i> | | <i>45</i> |
| <i>Tabla 15. Resultado de encuesta para el factor Desmotivación</i> | | <i>47</i> |
| <i>Tabla 16. Prueba de normalidad para el factor desmotivación</i> | | <i>48</i> |
| <i>Tabla 17. Resultado de encuesta para el factor regulación externa</i> | | <i>49</i> |
| <i>Tabla 18. Prueba de normalidad para el factor regulación externa</i> | | <i>50</i> |
| <i>Tabla 19. Resultado de encuesta para el factor regulación introyectada.....</i> | | <i>51</i> |
| <i>Tabla 20. Prueba de normalidad para el factor regulación introyectada</i> | | <i>52</i> |
| <i>Tabla 21. Resultado de encuesta para el factor regulación identificada</i> | | <i>53</i> |
| <i>Tabla 22. Prueba de normalidad para el factor regulación identificada</i> | | <i>54</i> |
| <i>Tabla 23. Resultado de encuesta para el factor Motivación Intrínseca</i> | | <i>55</i> |
| <i>Tabla 24. Prueba de normalidad para el factor Motivación Intrínseca.....</i> | | <i>56</i> |
| <i>Tabla 25. Resultado de encuesta para el Rendimiento de tarea</i> | | <i>57</i> |
| <i>Tabla 26. Prueba de normalidad para el Rendimiento de tarea</i> | | <i>57</i> |
| <i>Tabla 27. Prueba de normalidad para la dimensión Comportamientos contraproducentes.....</i> | | <i>58</i> |
| <i>Tabla 28. Resultado de encuesta para la dimensión Rendimiento del contexto.....</i> | | <i>59</i> |
| <i>Tabla 29. Resultado de encuesta para la dimensión Rendimiento del contexto</i> | | <i>60</i> |
| <i>Tabla 30. Prueba de normalidad para la dimensión Rendimiento del Contexto.....</i> | | <i>60</i> |

| | |
|--|-----------|
| <i>Tabla 32. Correlación de las dimensiones de Motivación con Desempeño Laboral entre hombres y mujeres.....</i> | <i>63</i> |
| <i>Tabla 33. La media entre hombres y mujeres por los factores de motivación.....</i> | <i>66</i> |
| <i>Tabla 34. Correlación de las dimensiones de Motivación con Desempeño Laboral entre trabajadores administrativos y comerciales</i> | <i>67</i> |
| <i>Tabla 35. La media entre trabajadores administrativos y comerciales por los factores de motivación.....</i> | <i>69</i> |

Índice de Figuras

| | |
|--|---------------------------------------|
| <i>Figura 1 Escala de necesidades de Maslow</i> | <i>¡Error! Marcador no definido.8</i> |
| <i>Figura 2 Factores higienicos.....</i> | <i>22</i> |
| <i>Figura 3 El continuo de la autodeterminación.....</i> | <i>¡Error! Marcador no definido.4</i> |
| <i>Figura.4 La Media y Desviación estándar de la Desmotivación.....</i> | <i>47</i> |
| <i>Figura.5 La Media y Desviación estándar del factor Regulación Externa.....</i> | <i>49</i> |
| <i>Figura.6 La Media y Desviación estándar del factor Regulación Introyectada.....</i> | <i>51</i> |
| <i>Figura.7 La Media y Desviación estándar del factor Regulación Identificada.....</i> | <i>53</i> |
| <i>Figura.8. La Media y Desviación estándar del factor Motivación intrínseca.....</i> | <i>55</i> |
| <i>Figura.9. La Media y Desviación estándar del Rendimiento de tarea.....</i> | <i>57</i> |
| <i>Figura.10. La Media y Desviación estándar de Comportamiento contraproducentes.....</i> | <i>58</i> |
| <i>Figura.11. La Media y Desviación estándar de la dimensión Rendimiento del contexto.....</i> | <i>60</i> |

RESUMEN

La investigación titulada “La Motivación y su relación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Sentinel Perú S.A.”, tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Bajo un enfoque cuantitativo, el estudio corresponde a un nivel correlacionar, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo constituida por 144 trabajadores de la empresa Sentinel Perú, para la recolectar la información utilizó la técnica de la encuesta y se realizó a través de instrumentos validados por juicio de expertos y confiables.

Los resultados evidenciaron que existe una relación negativa entre el factor desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.; y una relación positiva con la regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca.

Se evidencio también que existe un mayor nivel de motivación en los trabajadores hombres y en los trabajadores comerciales.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, desmotivación, regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada, motivación intrínseca

ABSTRACT

The research titled "Motivation and its relationship in the Labor Performance of the workers of the company Sentinel Peru S.A.", aimed at the relationship between the factors of motivation and work performance of the workers of the company Sentinel Perú S.A.

Under a quantitative approach, the study corresponds to a correlated, non-experimental design and cross-sectional level. The population consisted of 144 workers of the company Sentinel Peru, for the collection of information.

The results show that there is a negative relationship between the demotivation factor and the work performance of the workers of the company Sentinel Perú S.A.; A positive relationship with external regulation, introjected regulation, identified regulation and intrinsic motivation. It has also been shown that there is a higher level of motivation among male workers and commercial workers.

Keywords: motivation, work performance, demotivation, external regulation, introjected regulation, identified regulation, intrinsic motivation.

INTRODUCCIÓN

¿Por qué empezamos una acción? ¿Por qué seguimos haciéndolo en el tiempo, o por qué dejamos de hacerlo? ¿Cuál es el motivo en el que el grado de intensidad cambia en el transcurso del tiempo y varía en los individuos? Estas interrogantes han sido manifestadas por diferentes autores a lo largo del tiempo; teniendo como intención, comprender los principios de la conducta del ser humano. En este interés por conocer la causa que cambia en los seres humanos su comportamiento de cierta manera, se presenta un concepto con amplias investigaciones debido a su importancia: la motivación.

Ante los tiempos cambiantes, se hace imprescindible valorar la motivación de los trabajadores y conocer de qué manera se puede lograr alcanzarlas. Los gerentes pueden intervenir en la motivación ya sea por actuación o por exclusión, dado que cambia en función a la esencia del trabajo en sí, la perspectiva que tienen los empleados de la evaluación sobre su trabajo, la retroalimentación positiva sobre su desempeño y todo tipo de retribuciones (Amabile, 1993).

En la actualidad, es evidente que todas las organizaciones tratan de realizar su mayor esfuerzo con el fin de mantenerse vigentes en un mercado tan competitivo, evidentemente esto repercute en la percepción del cliente que tiene hacia la empresa, por tal motivo, los empresarios o directivos de las organizaciones tienen que realizar diversos sobreesfuerzos para lograr sus objetivos, donde la posibilidad de lograrlo se relaciona de forma directa con el desempeño de sus trabajadores (Arana , 2010).

Pensar en que la tecnología, las redes empresariales, o diferentes recursos que hoy es tendencia, es suficiente para lograr ser competitivos dentro de una organización es ser crédulos. Para lograr la competitividad es la creatividad, la capacidad y compromiso de los trabajadores es lo que logra mayor eficiencia y efectividad en una organización. (Varela, 2010)

Sin lugar a dudas, las empresas que desean lograr el buen desempeño de sus trabajadores, tienen que tener un personal motivado. El deseo de cubrir una necesidad personal,

es lo que estimula a un ser humano, orientando sus actitudes a lograr lo que anhelan y el trabajo es lo que permite en la mayoría de casos poder llegar a cumplir esos deseos personales.

El presente trabajo de investigación tiene la intención de explicar cómo la motivación ayuda de forma circunstancial a alcanzar niveles de desempeño creciente de los trabajadores que integran una empresa y con su aplicación, se realicen programas y actividades que incrementen estos niveles, teniendo como finalidad lograr mayor eficiencia en su operatividad del día a día. Cabe resaltar que la presente investigación fue trabajada bajo la Teoría de la Autodeterminación.

En el primer capítulo encontramos el “Planteamiento del problema” con sus principios básicos, apoyado en los antecedentes de investigación, justificación, problema, hipótesis y objetivos.

En el segundo capítulo se muestra el “Marco teórico” donde se aprecia las descripciones conceptuales de las variables y los enunciados de las hipótesis.

El tercer capítulo comprende la metodología, donde refleja el diseño de investigación, la población y muestra que se ha tomado para el estudio, la recolección de datos, el análisis de los datos obtenidos y el desarrollo de la Prueba Piloto.

En el cuarto capítulo se encuentran los resultados que se obtuvieron del trabajo en campo y el procesamiento estadístico de la recopilación de datos, mostrando bajo tablas dinámicas el resultado obtenido y su interpretación de la misma.

Finalmente, en el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las que se llegaron producto de los resultados obtenidos en la anterior etapa.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Situación Problemática:

Actualmente, existen muchas organizaciones muy bien estructuradas, de alta profesionalidad pero con un liderazgo donde no desarrolla la motivación en su equipo de

trabajo; cabe resaltar que la motivación en primera instancia es responsabilidad de la empresa, sin embargo, los subordinados deben tener en cuenta que este factor es recíproco y que ellos también deben motivar a su jefatura., dado que la motivación es un elemento que crece con la contribución de todos los miembros, debería ser interactiva para que de esta forma se realmente mejor en toda la organización (Espada, 2002).

Por otro lado, los trabajadores que pertenecen a una organización, no encuentran lo que esperan recibir por el trabajo que han realizado, lo que hace que se desmotiven y lleguen e incluso a pensar en la renuncia, ocasionado por una serie de factores como las relaciones poco cercanas con su jefatura, la inequidad repartida entre sus compañeros, la falta de retos, entre otros factores. Se desmotivan cuando se esfuerzan más y hacen su trabajo de la mejor manera, y por ello reciben una remuneración muy por debajo de sus compañeros que tienen el mismo cargo (Casado, 2004).

La diferencia entre el esfuerzo y la retribución se justifica en las semejanzas personales en la apreciación de esa inestabilidad. Los empleados que poseen un comportamiento motivacional diferenciado por un compromiso a la organización al que pertenece, es más probable de causar una tensión ocasionada por el trabajo no valorado. Es evidente que el trabajador que muestra un mayor compromiso, es más propenso a la frustración (Jaen, 2009).

Lastimosamente, el enunciado no habitual de que *“nuestro personal es nuestra primera fortaleza”* se ha transformado sólo en cliché que en una afirmación cierta de la seguridad de que invertir en los trabajadores es la debe ser parte de una cultura de una organización (Varela, 2010).

Muchas veces pasa que el perfil de la jefatura autoritaria es dar mayor prioridad a los procesos que a los trabajadores, donde su gestión está direccionado al cumplimiento de las tareas, dando mayor importancia a la experiencia técnica que las características personales. Los trabajadores que tienen a estos jefes a su cargo, no están contentos con las actividades que le designan y difícilmente puedan estar motivados. Probablemente estos jefes actúen pensando que es lo correcto, sin embargo, un clima laboral gestionado por un perfil técnico, da lugar a

afirmar que el personal no es un activo importante dentro de la organización, considerándolos sólo un recurso para lograr sus objetivos empresariales (Triginé, 2012).

Los datos revelan que los clientes se encuentran actualmente más valorados, más informados y superconectados; no esperan ser tratados solo como objeto dentro una transacción de venta, detectan de manera rápida cuando la empresa solo quiere aumentar sus ventas, lo cual no está mal, sin embargo, lo que ellos esperan es un todo, incluyendo un mejor servicio a través de un buen desempeño por parte del personal. Por tal motivo, el contar con trabajadores desmotivados hacen que su función en la organización se vuelva un problema relevante dentro de la misma, ya que el rendimiento tiende a carecer y esto se ve afectado en la imagen que la empresa desee proyectar; ocasionando percepciones negativas y dificultando el cumplimiento de los objetivos que tiene la empresa (Leyva, 2016).

En el Entorno Internacional, un estudio realizado por La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE] (2009), México cuenta con una población más laboriosa. Sin embargo, posee un nivel de productividad laboral más pequeño en este grupo de naciones. Lo cual demuestra que algo no se está haciendo bien. Como indican una y otra vez los estudios realizados de la OCDE, la productividad laboral baja establece el primordial impedimento al desarrollo de México. La propuesta de iniciar un cambio y relacionar los ascensos del trabajador con la capacidad y su competencia, y no por su antigüedad, forma una iniciativa notable que debería motivar a los trabajadores a tener la predisposición de participar en más programas de capacitación que le permita desarrollarse y potencializar sus habilidades.

Conforme a la nueva Estrategia de Empleo de la OCDE (2009), los gobiernos requieren empeñarse mucho más en apoyar a los trabajadores y a las organizaciones a adecuarse al mundo laboral, que viene teniendo cambios a pasos agigantados, y en fomentar el crecimiento incluyente. Las evidencias incorporadas en el informe indican que los países que impulsan la calidad, la cantidad y la inclusión del empleo como son los países de Suecia, Noruega, Dinamarca e Islandia, cuentan con un mejor desempeño en comparación a los que prestan atención a la flexibilidad del mercado. Teniendo en cuenta que la flexibilidad y la adaptabilidad es sumamente importante para impulsar la creación de empleos con buenos niveles de calidad

en un contexto cada vez más activo, es indispensable que las utilidades y los costos se distribuyan equitativamente entre las organizaciones y sus trabajadores.

En el entorno Nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE] (2018) realizó un estudio sobre La inadecuación ocupacional, afirmando que esto acarrea a una sucesión de desventajas, tanto para la economía del país, el empresario y el trabajador. Quintini (2011), indica que a nivel macroeconómico origina un incremento del desempleo y disminuye el del Producto Bruto Interno a través de la pérdida del factor humano y/o la disminución de la productividad laboral; a nivel empresarial decrece la productividad y aumenta la búsqueda de empleo; y, a nivel del trabajador impacta de manera negativa en su satisfacción, su motivación y sus salarios.

En el informe del MTPE (2017) se mostró que el 52,8% de los empleados profesionales que terminaron la educación superior universitaria y la técnica profesional permanecieron inadecuadamente ocupados, teniendo una tasa de inadecuación ocupacional en los trabajadores con nivel técnico profesional (62,6%) siendo superior en comparación a los trabajadores con educación superior universitaria (43,6%). De igual manera, entre el 2008 y 2016, fue superior en técnicos profesionales la cifra que supera el 60,0%, en comparación a los profesionales con educación superior universitaria que fluctuó entre el 40,0% y 45,0%.

En lo que se refiere a la empresa Sentinel Perú S.A., “La gerenta de Recursos Humanos, Ana María Solís declaró recientemente que por la alta competitividad que existe entre en las centrales de riesgo, la motivación es un factor elemental para desarrollar en los trabajadores y conseguir un destacado desempeño laboral, lo cual permitirá lograr mejores resultados sobre los objetivos establecidos por la empresa. Sentinel Peru S.A., en los últimos 9 años que tiene la empresa en el mercado, se ha evidenciado una alta rotación del personal, esta rotación no solo depende del jefe de área sino también por la voluntad propia del trabajador, y esto se debe a que el trabajador se siente desmotivado en su puesto de trabajo”. (A. Solis, comunicación personal, 14 de enero del 2019). “Los trabajadores indican que existe un estancamiento salarial, debido a que para poder crecer profesionalmente tienen que pasar muchos años laborando dentro de la empresa. Se ha evidenciado también que los trabajadores administrativos tienen una monotonía laboral, realizando sus trabajos con poco interés y compromiso de cumplir las metas establecidas. Mientras que los trabajadores que pertenecen al Área Comercial no logran

manejar el estrés que les produce no llegar a la cuota establecida por el departamento Comercial. (A. Solis, comunicación personal, 14 de enero del 2019).

Partiendo de lo mencionado anteriormente, siendo la motivación un tema muy complejo, en la presente investigación se demostrará la relación que tiene la motivación sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2 Problemas Específicos

1.2.2.1. ¿Cómo son los factores de motivación de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.3. ¿Cuál es la relación entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.4 ¿Cuál es la relación entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.5. ¿Cuál es la relación entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.6. ¿Cuál es la relación entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.7. ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.8 ¿Hay diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre hombres y mujeres trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.2.2.9. ¿Hay diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral en las áreas administrativa y comercial de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.3 Determinación de Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2 Objetivos específicos

1.3.2.1 Determinar cómo son los factores de la motivación de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.2 Determinar cómo es desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.3 Determinar la relación entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.4 Determinar la relación entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.5 Determinar la relación entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.6 Determinar la relación entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.7 Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.8 Determinar diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre los trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A.

1.3.2.9 ¿Determinar diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre el área administrativa y comercial de la empresa Sentinel Perú S.A.?

1.4 Justificación de la investigación

Hoy en día, la motivación en los trabajadores juega un papel relevante en las organizaciones, dado que esta supedita la capacidad de desarrollarse y desempeñarse en el ámbito laboral. Indiscutiblemente el desempeño laboral de los miembros que pertenecen a una organización tiene dependencia de que tan motivados se encuentren los trabajadores.

El presente estudio toma importancia porque los resultados favorecerán a la organización Sentinel Perú S.A.C., dado que se determinará la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la misma, brindando así un aporte para las empresas y a la sociedad en general.

Esta investigación permite tener un entendimiento del nivel de motivación que tienen los trabajadores de la empresa. Para tal entendimiento, se evidenciará las relaciones existentes entre la motivación y el desempeño laboral, dado que permite demostrar un hecho de modo imparcial confirmando determinadas hipótesis y teorías asociadas a la motivación y desempeño laboral. Además de ello, el producto de este estudio será tomado como punto de partida para otras investigaciones, lo cual podrán apoyar a los trabajadores de diferentes departamentos de trabajo a meditar y tomar relevancia de la motivación de cualquier individuo es imprescindible para llegar al éxito de una actividad.

El estudio se justifica en la práctica por el apuro que tiene la empresa Sentinel Perú S.A. por conocer a sus trabajadores y comprender qué es lo que origina en ellos un mejor desempeño laboral. Para esta organización, el desempeño laboral es la piedra angular para mejorar la productividad y lograr el éxito de la empresa; por dicha razón, existe un completo interés por parte de los directivos y gerentes del área de recursos humanos en el estudio por medir y mejorar el desempeño laboral a través de un plan de acción que permita mejorar los niveles de motivación en sus trabajadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas

2.1.1 Teorías sobre la motivación

La motivación al ser un tema muy complejo, ha llevado a varios autores a explicar diferentes teorías bajo distintos enfoques que se han desarrollado en el tiempo, teniendo como teorías más populares e importantes a La Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow (1943), Las teorías «X» e «Y» de McGregor (1960), La Teoría de los factores higiénicos y motivacionales positivos de Herzberg (1966) y La Teoría De la Autodeterminación (TAD) de Deci, E.L. y R.M. Ryan (1985) que a continuación vamos a detallar cada una de las teorías.

Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow

Esta teoría sigue siendo muy popular y fue establecida por Abraham H. Maslow basándose en las necesidades que el individuo desea satisfacer de manera piramidal, satisfaciendo los niveles inferiores a los superiores.

Maslow encontró cinco niveles diferentes de necesidades, estructurado de una forma piramidal, donde las necesidades básicas se ubican debajo, y las racionales se ubican arriba, donde al lograr satisfacer las necesidades básicas, las necesidades superiores ingresan gradualmente.

A continuación, se presenta las necesidades que se encuentran dentro de los niveles de la estructura piramidal.

- **Necesidades Fisiológicas:** Se vinculan con el individuo biológicamente, estas necesidades tienen mucha relevancia, puesto que repercuten con las necesidades de alimentarse, vestirse, respirar, etc.
- **Necesidades de Seguridad:** Se relacionan con la necesidad de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad, conservar su puesto de trabajo.
- **Necesidades Sociales:** Necesidad de relacionarse con otros miembros en armonía, recibir afecto y cariño del sexo opuesto, de la familia y amigos. **Necesidades de Estima:** Es la necesidad de sentirse respetado, con prestigio y todo lo que incluye a la elevación del amor propio.
- **Necesidades de Autorrealización:** conocida también como necesidades de crecimiento, incorporan, la autonomía, el autocontrol y la capacidad de lograrlo de manera continua.

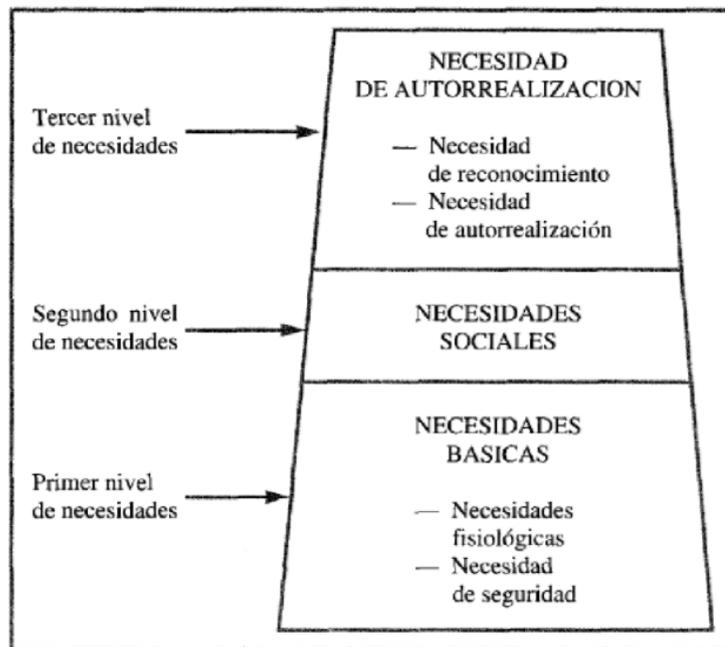


Figura.1 Escala de las necesidades de Maslow

Con todo lo mencionado en base a la teoría de Maslow, para poder conseguir el involucramiento del personal, lograr los objetivos organizacionales es de vital significación que cada directivo o empresario se interesen por satisfacer los cinco niveles de necesidades que se encuentra en la jerarquía.

Las teorías «X» e «Y» de McGregor

El investigador D. McGregor, determinó La Teoría X y La Teoría Y, como dos orientaciones opuestas que están directamente vinculadas con la percepción que tiene la alta gerencia sobre el comportamiento humano, haciendo referencia a cómo consideran que son los integrantes de la empresa.

Al respecto, McGregor separó dos grandes grupos de creencias, actitudes y comportamientos. Los planteamientos básicos de estas dos teorías se detallarán a continuación.

La teoría X

Los empresarios y directivos, por su manera de razonar, infieren que las actitudes y comportamientos de la teoría X, es debido a:

Los humanos, por naturaleza, rechazan el trabajo, y lo evitan siempre que puedan.

Los seres humanos necesitan de alguien quien los impulse, los controle y los amenace con sanciones para que su desempeño alcance llegar a los objetivos establecidos por la empresa.

El único aliciente para los empleados es el factor económico.

Las personas prefieren que los dirijan a dirigir, ya que prefieren evitar responsabilidades.

Lo único que mantiene a los trabajadores a tener una actitud positiva es debido al temor que lo despidan o lo bajen a un menor cargo.

Las personas no son ambiciosas y prefieren la estabilidad económica.

El ser humano evita los cambios y prefieren mantenerse en algo que ya conocen.

El ser humano por naturaleza es egoísta y solo piensa en los beneficios individuales, restándole importancia a las necesidades de la empresa.

Una vez alcanzada la edad adulta, los trabajadores no se preocupan por mejorar.

Los trabajadores no valoran que se les trate con amabilidad; lo consideran como un acto de debilidad de sus superiores.

La teoría Y

Hunt (2012), indica que el directivo eficiente es el individuo que a través de la comunicación y la escucha afectiva, logra lazos en medio de lo que estoy haciendo, los objetivos individuales, los objetivos trazados por la organización y lo que obtendría al lograr dichos objetivos.

A diferencia de la teoría anterior, en esta teoría los empresarios y directivos consideran que las actitudes y comportamientos de la teoría Y son las siguientes:

- Los trabajadores en promedio, a medida que se cree un ambiente de trabajo donde tengan la oportunidad de desenvolverse, sienten satisfacción con los esfuerzos que realizan.
- En función a las condiciones que son controlables por la empresa, el trabajo resulta satisfactorio e induce a que se desempeñe de manera voluntaria.
- El ser humano puede auto controlarse; no es necesario el control insistente y las amenazas de castigo.

Con lo mencionado, se puede decir que, si los empresarios están dentro de los principios de la teoría X, lo más probable es que escojan una actitud autoritaria e impositiva, y recurran a actos negativos para direccionar a los miembros que pertenecen a su empresa; por otro lado, los directivos que accionan dentro de los principios de la teoría Y, irán orientados hacia una gestión de la cultura y optarán por lo comportamientos positivos.

El concepto clave de las teorías X e Y

Es importante resaltar que la fuente de las teorías X e Y conciben dos maneras diferentes de estudiar las actitudes y comportamientos en el quehacer de sus actividades dentro de la empresa que laboran.

Marketing Publishing en su libro *Gestión y Motivación del Personal* nos muestra cinco factores claves de estas dos teorías opuestas.

Tabla 1. *Factores claves de estas dos teorías opuestas*

| Factor | Teoría X | Teoría Y |
|--------------------|--|--|
| Responsabilidad | Los trabajadores tratan de rehuirlas, no la desean. | Los trabajadores están dispuestos a aceptarlas. |
| Rendimiento | Se tiene que estar pendiente con el cumplimiento de sus funciones laborales. | Los trabajadores tienen capacidad de cumplir con su trabajo producto de su propio control y orientación. |
| Motivación | Tienen como único factor de motivación que crea efecto es la sanción o el despido. | Los trabajadores se motivan con las recompensas y los reconocimientos producto de su trabajo. |
| Beneficio personal | El beneficio primordial que desean es la estabilidad en la empresa que trabajan. | Los trabajadores tratan principalmente de lograr altos índices de satisfacción en las acciones que realizan. |
| Liderazgo | Es necesario un liderazgo imponente ante los trabajadores. | Permite establecer un liderazgo participativo y motivador. |

Teoría de los factores higiénicos y motivacionales positivos de Herzberg

Esta teoría fue creada por Frederick Herzberg, quien señalaba que el nivel de rendimiento en el ser humano cambia según el nivel de satisfacción en que se encuentre, ya que los resultados en las actividades que realizaban, dependían de cómo se sentía la persona, bien o mal.

Los factores higiénicos

Herzberg señala que el clima laboral de una organización existe factores que producen satisfacción o insatisfacción, pero que no se producen de la nada, factores con capacidad de motivar a los seres humanos. A ello se les conoce como factores higiénicos o factores de satisfacción-insatisfacción, cabe resaltar que este factor no genera motivación y no induce al trabajador a realizar un sobreesfuerzo.

A continuación, menciono algunos de los factores higiénicos como:

- Remuneraciones ofrecidas a los trabajadores.
- Clima laboral que existe en el trabajo y la interrelación que se crea entre los colaboradores.
- El grado de protección y asistencia social de los que gozan los integrantes de la organización.
- El acondicionamiento general y condiciones donde se efectúa el trabajo.
- Políticas establecidas que aplican la gerencia o los de mayor poder.

Al no estar presentes los factores antes mencionados o no se vea en el nivel esperado por el personal que integra la organización, alcanzan niveles de insatisfacción o descontento en mayor o menor escala.

La falta de estos factores llega incluso en poner a los trabajadores en una actitud que no corresponde que va en contra de los objetivos de la organización. Es decir:

- Los miembros de la empresa se vuelven un obstáculo en los intereses del mismo.
- Decae de manera relevante sus niveles de desempeño.
- Crecen las situaciones con intenciones de iniciar problemas entre los trabajadores y la organización.
- Se incrementan las posibilidades de que entre los trabajadores realicen huelgas, boicot, entre otros.

Los factores motivacionales positivos

En comparación al anterior factor, existen factores motivacionales positivos que si tienen la capacidad de generar en el personal la intención de desarrollar determinados niveles de esfuerzos discrecionales.

Los factores motivacionales positivos más relevantes son las siguientes:

- Posibilidades de lograr altos índices de éxito.
- La manera de cómo es tratado por parte la jefatura y demás integrantes de la empresa
- La inexistencia de temores
- La responsabilidad que se otorga a los trabajadores y a las áreas operativas donde laboran.
- El reconocimiento por el desempeño desarrollado.
- La línea de carrera que ofrece la empresa como oportunidad de desarrollo laboral y personal a largo plazo.
- El honor de formar parte de una empresa de prestigio
- Entre otros.

La inexistencia de los factores motivacionales positivos ya antes mencionado producirían un alto efecto desmotivador: puede pasar que los trabajadores se sientan satisfechos con los factores higiénicos, sin embargo, no se van a sentir motivados a dar lo mejor de sí.

En ese sentido, podemos vincular los factores higiénicos y los factores motivacionales positivos con la pirámide escalonada de las necesidades de Maslow, tal como se muestra en la



Figura. 2 Los factores higiénicos, los factores motivacionales positivo y la escala de las necesidades.

Teoría De la Autodeterminación (TAD)

El (TAD) es una de las recomendaciones modernas de mucha práctica, dado que se preocupa en la inclinación del individuo, por su desarrollo y conveniencia (Deci & Ryan, 2000, Herrera & Matos, 2009). Los criterios empleados por la presente, facultan a dar solución a obstáculos motivacionales que los individuos confrontan en diferentes circunstancias de la

vida. Por ejemplo, en el colegio o en el centro de labores (Reeve, 2001; Utria, 2007). Bajo las nociones científicas sugeridas por la TAD será enfocada la presente investigación.

Deci y Rayn (1997) define La TAD como una macro teoría de la motivación, sobresale como una orientación válida y utilizada por su persistente verificación de conceptos y estudios realizados en distintas áreas (laboral, educacional, clínica). Teniendo como objetivo comprender las actitudes generalizadas en todos los entornos que puedan desenvolverse los humanos, por lo cual ha mantenido vigente.

Deci & Ryan, (2000) indica que los comportamientos humanos pueden ser autodeterminados dependiendo del tipo de motivación que lo sostiene. De esta manera, estos dos autores proponen niveles que dirige empezando por la desmotivación hasta llegar a la motivación intrínseca.

En comparación a la mayoría de teorías antiguas, que comprendieron que la motivación es un constructo unitario, la teoría del TAD ratifica que, a pesar que el total de la motivación es relevante, su modelo o cualidad es mucho más (Deci & Ryan, 1985).

Esta teoría, a lo largo de los últimos años, se ha subdividido en pequeñas teorías: la teoría de evaluación cognitiva, la teoría de la integración orgánica, la teoría de las orientaciones de casualidad y la teoría de las necesidades básicas.

La Teoría de la Evaluación cognitiva.

Esta teoría guarda como finalidad precisar las causas que demuestran la inestabilidad de la motivación intrínseca, se orienta hacia las necesidades elementales de capacidad y autonomía.

Esta teoría señala cuatro temas primordiales para demostrar y predecir cuál será el nivel de motivación intrínseca de un individuo: (1) control, en donde los individuos intervienen en una actividad que optaron y poseen el control de la misma, tienen una importante motivación intrínseca; (2) competencia, cuando tienen dominación de sus labores, aumenta la motivación intrínseca; (3) factores extrínsecos, es la apreciación de la competencia intuitiva y el feedback provechoso; y (4) orientación, se refiere a la motivación, al placer hacia la labor efectuada (Mandigo y Holt, 1999).

La teoría de la integración orgánica.

Esta teoría posibilita precisar las distintas maneras de motivación extrínseca y los elementos contextuales que fomentan o evita la interiorización e incorporación de los elementos en la regulación del comportamiento (Deci y Ryan, 2000). En la Figura 3, los autores implantan una clasificación donde la motivación se forma de manera prolongada que contiene distintos niveles de autodeterminación del comportamiento; los cuales para llevar de la conducta no autodeterminada a una conducta autodeterminada, consta de tres modelos básicos de motivación: la desmotivación, la motivación extrínseca y la motivación intrínseca, que cuenta con una estructura definida según cada conducta presentada.

| Conducta | No determinada | Motivación extrínseca | | | | Determinada |
|---------------------------------|--|--|--|---|---|---|
| Tipo de motivación | Desmotivación | Motivación extrínseca | | | | Motivación intrínseca |
| Tipo de regulación | Sin regulación | Regulación externa | Regulación introyectada | Regulación identificada | Regulación integrada | Regulación intrínseca |
| Locus de causalidad | Impersonal | Externo | Algo externo | Algo interno | Interno | Interno |
| Procesos reguladores relevantes | No intencional No valorado Incompetencia Pérdida de control | Obediencia Recompensas externas Castigos | Autocontrol Implicación ego Recompensas internas Castigos | Importancia personal Valoración consciente | Congruencia Conciencia Síntesis con uno mismo | Interés Disfrute Satisfacción inherente |

Figura 3. Continuo de autodeterminación mostrando los diferentes tipos de motivación en sus estilos de autorregulación, el locus de causalidad y los procesos correspondientes (Deci y Ryan, 2000, p.237).

Los distintos grados de motivación planteada por (Deci y Ryan, 1985), se detallan a continuación.

La amotivación. Carratalá (2004) guía la amotivación bajo un panorama multidimensional. Pelletier, Dion, Tuson y Green-Demers (1998) propusieron cuatro tipos de amotivación: (1) la amotivación, ocasionada por la suposición de capacidad/habilidad, siendo resultado por la carencia de habilidad para trabajar el comportamiento, (2) la amotivación por

un supuesto de estrategia es resultado de la seguridad del ser humano de que la estrategia planteada no proporcionara los resultados esperados, (3) la amotivación de capacidad y esfuerzo es el resultado de una conducta demasiado rigurosa, y el individuo no desea agotar esfuerzo para complicarse, y por último (4) la amotivación de creencias de impotencia, trata de una apreciación mas general de que los esfuerzos realizados no valen la pena, pensando en que es una tarea difícil por realizar.

La motivación extrínseca. Es el comportamiento regulado por medio de entornos externos, se enfoca en lograr recompensas como los premios que se obtienen por haber logrado los resultados deseados. Dentro de la teoría de integración organísmica, se definio cuatro niveles de motivación extrínseca (Deci y Ryan, 1985, 2000; Ryan, 1995): regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y regulación integrada.

1. Regulación externa. Se conoce por complacer un requerimiento externo, establece el tradicional suceso de motivación por recibir ganancias o evitar de sanciones (Deci y Ryan, 2000).
2. La regulación introyectada. Se vincula con la posibilidad de aceptarse y sentirse orgulloso (Deci y Ryan, 2000).
3. La regulación identificada. Es un comportamiento muy valorado y la persona lo considera como sustancial, realizando las actividades sea o no sea grata (Carratalá, 2004). Cuando un individuo reconoce la actividad o el beneficio que manifiesta de manera consciente, se genera y percibe un nivel alto de autonomía (Deci y Ryan, 2000, 2002). Por ejemplo, un trabajador que realice nuevas funciones laborales es probable que la actividad laboral no le sea interesante, pero es consciente que le traerá muchos beneficios a futuro en su crecimiento profesional, en sus logros, en su mejora económica, etc.
4. La regulación integrada. Es cuando el individuo valora su comportamiento y actúa de manera coherente con sus principios y necesidades. (Carratalá, 2004).

Motivación intrínseca. Carratalá (2004) indica que es estar comprometido en cualquier labor por complacencia que el individuo siente mientras aprende o pretende comprender algo nuevo.

Teoría de orientación de la causalidad.

La orientación de causalidad examina criterios perdurables de los individuos que enfatizan la originalidad de la regulación y el nivel de propia decisión en su comportamiento.

Teoría de las necesidades básicas.

Esta teoría naturalmente, se adapta a todos los individuos sin considerar el sexo, clase o formación; son de tres formas: (1) La autonomía señala una manifestación de ego, es decir, la suficiencia de tomar propias decisiones. (2) La competencia alude a tener sentimiento de eficacia, la competencia no se refiere a una habilidad, sino a una orientación de seguridad y efectividad en la actividad. (3) La relación alude a la angustia tras la tranquilidad y la confianza.

Al cubrir estas necesidades anteriormente presentadas, los trabajadores progresaran eficaz y convenientemente.

2.2 Definiciones de conceptos y variables

La motivación

No existe sólo una definición de motivación, y esto se justifica a que no se cuenta con leyes o sucesos seguros en relación a la conducta humana (Pinder, 1998).

En estas definiciones se menciona a la motivación en un entorno de laboral en las organizaciones, para ello se han elegido las siguientes definiciones:

Según Espada (2002) La motivación es relevante para el cliente interno, lo cual significa realizar las funciones de trabajo sin molestias y sin considerar las actividades laborales como un sobreesfuerzo adicional, asimismo tiene relación con las necesidades humanas, puesto que cuando se tiene una necesidad se motiva a satisfacerla y al conseguirla deja de motivarle circunstancialmente.

Según Chiavenato (2000) precisa la motivación como la recompensa entre la persona y el entorno que lo rodea, el resultado obtenido es lo que va a lograr que la persona se sienta motivado o no.

Según Robbins (1999) la motivación es el deseo de ejercitar niveles altos de empeño para lograr el objetivo organizacional.

Al mismo tiempo Robbins (1999) define la motivación como las ganas que te impulsan a sobre esforzarte para lograr los objetivos trazados que tiene una organización, a fin de beneficiarse primordialmente de manera personal.

Según Pinder (1998) la motivación en el centro de labor alude a un compuesto de fuerzas energéticas que parte del interior y exterior del individuo, que origina conductas vinculadas con la labor e influye en su direccionamiento, su intensidad y duración.

Según Marketing Publishing (1996) Los estudiosos del comportamiento humano señalan que la motivación produce los siguientes efectos sobre el comportamiento:

- Activación: es el efecto donde el estado de motivación conlleva a una persona a empezar una acción.
- Reforzamiento: es el efecto donde el estado de motivación conlleva a una persona a mantener una acción o comportamiento en un tiempo determinado.
- Dirección: es el efecto donde el estado de motivación conlleva a una persona a actuar siguiendo una orientación.
- Fortalecimiento: es el efecto donde el estado de motivación conlleva a una persona a aumentar sus ganas de realizar una actividad.

La clasificación de los efectos de la motivación es relevante, debido a que la alta jerarquía al inducir a sus subalternos un determinado estado de motivación debe tener en cuenta que efecto es el que desea obtener, cabe señalar que los motivos que crean un estado de motivación pueden ser positivos inducidos por las recompensas o satisfacciones; o negativos creado por las amenazas o castigos (Marketing Publishing, 1996).

Clases de la Motivación

Según Gagné et al. (2010) Plantean dos clases universales de motivación:

La intrínseca, radica en el interés de realizar cualquier actividad sólo por ser atrayente y satisfactorio.

La extrínseca, explicada por Deci y Ryan (1985) es la inclinación de contribuir ciertas labores debido a factores no vinculados con las mismas labores sino como iniciativa de retribuciones, supervisión y competencia.

En ese sentido, estos estudios demuestran que la motivación intrínseca aporta efectos superiores en comparación a la motivación extrínseca, que puede estar vinculada a acciones no requeridas por la organización y así lograr resultados no buscados por la misma.

Dimensiones de La Motivación

Gagné et al. (2010) realizó un instrumento con la intención de analizar la motivación de los individuos en torno al trabajo; asimismo, en el año 2012 fue adaptado por los propios autores, tomando a la teoría de la autodeterminación como apoyo en la realización de la misma, por ello, se consideraron 5 dimensiones que se precisan a continuación:

Desmotivación

Hace referencia a que el individuo muestra una falta de motivación para ejecutar una labor determinada.

Regulación Externa

Se refiere a que el individuo realiza actividades con la intención de obtener una retribución o librarse de un castigo; en líneas generales, el miembro ejecuta una actividad por una ganancia en específico y que no está asociada a una iniciativa interna.

Regulación Introyectada

En esta regulación el ser humano se interesa por involucrarse a realizar una actividad, con la intención de eludir sentimientos de incumplimiento con lo solicitado por otros. Es decir, suele comportarse por no fallarle a sus propios principios y cubrir exigencias de terceros.

Regulación Identificada

Basada es ejecutar actividades por la importancia de aquella acción y asimismo porque considera que es valioso para su prosperidad.

Motivación intrínseca

Se basa en que el individuo tiene preocupación en cumplir actividades interesantes por sí mismo, pareciéndole atractivo efectuar dichas actividades.

Desempeño Laboral

La definición del desempeño laboral ha progresado en el tiempo y actualmente existe una inclinación en precisar esta variable bajo el comportamiento en vez de precisarlo como el resultado que origina este comportamiento.

Sánchez (2006) indica que el desempeño laboral tiene algunas características que destacan como las competencias, destrezas, necesidades y facultades que crean comportamientos, los cuales afectan el efecto del desempeño, haciendo que las organizaciones estén siempre vinculadas con la naturaleza del trabajo en sí.

Robbins (2004) relaciona el desempeño con la habilidad de organizar las actividades que al incorporarse forma parte de la conducta y la actuación de los individuos implicados en el desarrollo productivo.

Chiavenato (2000) indica que el desempeño son aquellas actuaciones importantes que se manifiestan en los trabajadores para la realización y el logro de objetivos de una organización, siendo la conducta relevante en el buen desempeño laboral, lo cual todos los procesos deben ser monitoreados y ajustados para un mejor desenvolvimiento de la empresa.

(Campbell, 1990) indica que el desempeño es un compuesto de comportamientos esperados de un trabajador; es la razón por la cual se estipula contratar a un individuo.

Dimensiones del Desempeño laboral

Según (Varela y Salgado, 2010) El desempeño emplea un modelo de tres dimensiones, para reconocer los comportamientos que corresponden al entorno del desempeño. A continuación, se detalla las tres dimensiones:

Desempeño de Tareas

Según (Varela y Salgado, 2010) El desempeño de tareas explica el conjunto de conductas que determinan el puesto; son los hechos que requieren una posición. Educar y corregir pruebas son ejemplos del desempeño de tareas de un maestro, así como conducir transportes lo sería para un chofer. El desempeño de tareas reúne conductas relacionadas a la posición que proporciona distinguir un puesto.

El desempeño de tareas concede pronosticar las habilidades que tiene un trabajador (Campbell, 1990).

Desempeño Contextual

El desempeño contextual describe conductas no necesariamente relacionadas con la posición de trabajo, que contribuyen con el resultado de los objetivos establecidos por la organización a través del sostenimiento del clima psicológico y social (Borman y Motowidlo, 1993).

Reúne comportamientos, que no se relacionan con la labor que desempeña, ejecutadas de manera voluntaria sobre los trabajadores de la empresa en sí misma, y que indirectamente ayudan a lograr los objetivos trazados por la empresa al establecer un entorno propicio de trabajo (Organ, 1988)

Desempeño Contraproducentes

Robinson y Bennett (1995) determina desempeño contraproducente a las conductas que atentan con la conveniencia de la organización o de los individuos a favor del incumplimiento de las normas, ya sean implícitas o manifestadas.

Bennett y Robinson (2000) precisan que aparte del perjuicio que el desempeño contraproducente puede ocasionar, estas conductas se pueden separar en función del receptor del acto. En ese sentido, dos factores son reconocidos en el modelo de desempeño contraproducente: interpersonal y organizacional. El primer factor posee conductas que colocan en peligro el bienestar físico y psicológico de los colegas de trabajo. Este factor parte desde conductas de poca importancia, como opinar mal de los miembros del trabajo o evidenciar preferencias en la toma de decisiones, hasta agravios como atentar o realizar actos de coacción hacia otros.

Dimensiones del Desempeño laboral evaluado desde el Rendimiento Laboral (RL)

El rendimiento laboral está siendo uno de los estudios que dedican mayor interés por parte de los investigadores del comportamiento organizacional. Probablemente, su popularidad corresponde a que la competitividad y la productividad de las empresas estén ligadas al desempeño laboral de cada individuo (Koopmans et al., 2014).

En lo que se refiere a la definición del RL, si bien es cierto se aceptan los aportes de Murphy (1990) concerniente a la especificación del término, hoy en día se toma una inclinación por implantar la naturaleza del concepto y distinguirlo de constructos parecidos, como la productividad y la eficacia (Koopmans et al., 2013). En lo que se refiere a la propia naturaleza del RL, en la actualidad se percibe como un constructo pluridimensional y lo precisa como comportamientos que son importantes para lograr los objetivos organizacionales y están bajo el control del miembro (Koopmans et al., 2014). Estas definiciones conceptuales han permitido distinguir al RL de diferentes conceptos asociados. En ese sentido, en la actualidad existe un acuerdo en tomar al RL como los comportamientos dirigidos a la labor (y los que exceden los requerimientos del rol, o comportamientos extra-rol), por otro lado, la productividad y la eficacia son comprendidas como resultado de dichos comportamientos.

Para Koopmans et al. (2013) construyeron un instrumento universal para medir el constructo. De acuerdo a la operacionalización ejecutada por los productores, el RL está constituido por las posteriores tres dimensiones: rendimiento en la tarea, rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes.

Factor 1: La primera dimensión interpreta los comportamientos inherentes de las actividades técnicas del cargo de trabajo.

Factor 2: La segunda dimensión incluye las tareas direccionadas a sostener el ambiente interpersonal y psicológico en donde se maneja el centro técnico.

Factor 3; La tercera dimensión introduce todo hecho intencionado por parte de un individuo de la entidad contraria sus propios intereses de la misma.

Tabla 2 *Matriz de configuración correspondiente a los ítems de la Escala de Rendimiento Laboral Individual (versión adaptada)*

| CONTENIDO DEL ÍTEM | FACTORES | | |
|--|----------|--------|-------|
| | I | II | III |
| Factor 1: Rendimiento en la tarea | | | |
| <i>En los últimos tres meses...</i> | | | |
| 1. Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios | .61 | | |
| 2. Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas | .59 | | |
| 3. Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes | .44 | | |
| 4. Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran | .48 | | |
| 5. En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr | .70 | | |
| 6. Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados | .68 | | |
| 7. Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo | .81 | | |
| Factor 2: Comportamientos contraproducentes | | | |
| <i>En los últimos tres meses...</i> | | | |
| 8. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo | | .72 | |
| 9. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros | | .70 | |
| 10. Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo | | .70 | |
| 11. Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas | | .73 | |
| 12. Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa | | .47 | |
| Factor 3: Rendimiento en el contexto | | | |
| <i>En los últimos tres meses...</i> | | | |
| 13. Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma | | | .80 |
| 14. Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas | | | .68 |
| 15. Participé activamente de las reuniones laborales | | | .54 |
| 16. Mi planificación laboral fue óptima | | | .81 |
| Varianza explicada | 27.52% | 15.66% | 7.10% |

Fuente Tomado de Gabini, *Sebastián, & Salessi, Solana (2016)*

2.2 Antecedentes empíricos de la investigación

Bonilla (2017) en su investigación titulada: *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A. de la región Huánuco 2017*. Teniendo un objetivo de Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” - Región Huánuco 2017. El diseño metodológico que se utilizó fue descriptivo correlacional. Se desarrolló una encuesta a 20 colaboradores. Teniendo como resultado que existe una correlación positiva moderada, entre la motivación y el desempeño laboral, con una correlación de 0.626; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017. Se concluye que existe una correlación positiva moderada entre estas variables

Reynaga (2015) presenta su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”. Tuvo como objetivo determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. El estudio tiene una orientación cuantitativa de tipo correlacional. Se desarrolló y aplicó una encuesta acerca de la motivación y desempeño laboral a un número considerable de 100 trabajadores siendo mujeres y hombres, entre médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el año 2015. Se desarrolló una encuesta utilizando las dos variables y constando de 30 preguntas. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron hechas por el coeficiente

de Alfa de Cronbach y los resultados arrojaron un 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, logrando una confiabilidad y consistencia. Además, la correlación de Spearman es 0.488 lo que manifiesta una correlación positiva moderada. Como conclusión se dio que la motivación se relaciona directamente en el desempeño laboral del personal del hospital.

Cáceres y Dextre (2013), en su investigación titulada: *Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao 2013*. Tuvo como objetivo determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. Es un estudio no experimental y el diseño de tipo transaccional descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 150 docentes de educación secundaria; utilizando una muestra aleatoria de 109 profesores. El método utilizado es el hipotético-deductivo y correlación, manejando la técnica de la encuesta a través de los cuestionarios. Para obtener la confiabilidad del instrumento se llevó a cabo la prueba de confiabilidad del estadístico Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0.830 para medir la motivación y 0.769 para medir el desempeño laboral docente. En función al tratamiento estadístico se utilizó el software SPSS versión 19, empleando para la prueba de hipótesis el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman. La demostración estadística señala que la motivación y el desempeño laboral docente se relacionan con un coeficiente $r=0,442$; y una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a 0,05. Permitiendo mostrar la relación entre estas variables es positiva y significativa. La investigación llegó a la conclusión de que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de las instituciones del distrito de Bellavista-Callao.

2.3. Contexto

El contexto de la presente investigación está situado en la Empresa Sentinel Peru S.A., ubicada en el distrito de San Isidro, siendo el único lugar como Centro de labores.

Sentinel Perú S.A. es una Central de Riesgos Peruana con más de 8 años de experiencia en el mercado, que brinda a las personas naturales o jurídicas una herramienta de información crediticia. Actualmente cuenta con más de 1, 300,000 usuarios, más de 5,000 clientes, más de 3, 000 fuentes de información y realiza más de 10, 000,000 de operaciones diarias.

Sentinel Peru S.A. Cuenta con una planilla de 156 trabajadores según la Gerenta de Recursos Humanos de la misma. Sin embargo, cabe resaltar que este estudio estará enfocado en todos los trabajadores, discriminando a los que mantienen un tiempo de servicio menor a 3 meses y a los que no asistieron al centro de labores por enfermedad o cualquier otra razón en el momento que se entregó la encuesta.

Con información brindada por el área de Recursos Humanos se tiene mapeado cuantos hombres y mujeres trabajan en la empresa y cuántos empleados pertenecen a áreas administrativas y cuántos empleados pertenecen al área comercial. A continuación, se presenta la distribución de la misma:

Tabla 3. *Composición de trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A.*

| GÉNERO | N° de trabajadores |
|----------------|---------------------------|
| Hombre | 65 |
| Mujeres | 91 |
| TOTAL | 156 |

Elaboración propia

Fuente: Sentinel Peru S.A.

Tabla 4. *Composición de trabajadores administrativos y comerciales de la empresa Sentinel Perú S.A.*

| ÁREAS | N° de trabajadores |
|-----------------------|---------------------------|
| Administrativa | 114 |
| Comercial | 42 |

| | |
|--------------|------------|
| TOTAL | 156 |
|--------------|------------|

Elaboración propia

Fuente: Sentinel Peru S.A.

Cada una de las áreas cuenta con las siguientes sub áreas:

Tabla 5. *Composición de áreas de la empresa Sentinel Perú S.A.*

| ÁREAS | Sub áreas |
|------------------------|--|
| Administrativas | Administración, Estrategia y Finanzas, Contabilidad, Recursos Humanos, Gestión ERP, Facturación y Cobranzas, Procesos, Capacitación, Afinity y Negocios Financieros, Analytics, Proyectos y Metodología, Fuentes de información, Business Analytics, Servicio y Atención al cliente, Calidad y atención al cliente, Control de Calidad, Innovación Tecnológica, Infraestructura y Operaciones, Desarrollo y Aplicaciones, Desarrollo, Producto y Desarrollo de Negocios, Administración de Ventas, Producto y Precio |

| | |
|------------------|---|
| Comercial | Cuentas Segmento Banca, Cuentas corporativas, Desarrollo de Negocios, Venta Empresas, |
|------------------|---|

Elaboración propia

Fuente: Sentinel Peru S.A.

Partiendo de ello, según la Gerenta de Recursos Humanos nos indica que existe mayor concentración de mujeres en las áreas de Calidad y Atención al cliente, Cobranzas, Contabilidad, Facturación y Cobranzas y Capacitación; mientras que donde existe mayor concentración de hombres son las áreas de Administración, Estrategia y Finanzas, Procesos, Innovación Tecnológica e Infraestructura y Operaciones. En las otras áreas las distribuciones por sexo son relativamente homogéneas.

Según Ana María Solís (Gerenta de Recursos Humanos), manifiesta que la empresa mantiene una estructura horizontal, lo cual permite que haya mucha cooperación entre jefes y empleados y que haya mucha más agilidad en los procedimientos internos, lo cual les permite ser más innovadores y competitivos. Sin embargo, al mismo tiempo existe una escasa promoción de empleados, siendo una desventaja para que el colaborador pueda desarrollarse profesionalmente dentro de la empresa. En el 2018 sólo 3 empleados fueron promovidos a puestos superiores, siendo los 3 empleados de género masculino y perteneciente al área comercial.

Respecto al ausentismo laboral, Ana Maria Solis indica que existe una ligera suma de empleados que llegan tarde o no asisten al centro de labores, ya sea por enfermedad comprobada o no comprobada, por motivos personales entre otros.

Respecto a la rotación del personal se ha evidenciado movimientos de entradas y salidas por género y áreas durante los últimos 3 años, lo cual se presenta a continuación:

Tabla 6. *Rotación de personal por género de la empresa Sentinel Perú S.A.*

| ROTACIÓN DE PERSONAL POR GÉNERO | | | |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| AÑO | Entradas de Personal | Salidas | Personas Empleadas |
| 2018 | 9 mujeres y 7 hombres | 8 mujeres y 6 hombres | 167 |

| | | | |
|------|-----------------------|------------------------|-----|
| 2017 | 6 mujeres y 7 hombres | 5 mujeres y 3 hombres | 165 |
| 2016 | 6 mujeres y 6 hombres | 10 mujeres y 6 hombres | 160 |

Elaboración propia

Fuente: Sentinel Perú S.A.

Se puede evidenciar que durante los últimos 3 años ha habido una mayor rotación de empleados que pertenecen al género femenino.

Tabla 7. Rotación de personal por áreas de la empresa Sentinel Perú S.A.

| ROTACION DE PERSONAL POR ÁREA | | | |
|-------------------------------|---|---|--------------------|
| AÑO | Entradas de Personal | Salidas | Personas Empleadas |
| 2018 | 6 empleados administrativos y 10 empleados comerciales | 5 empleados administrativos y 9 empleados comerciales | 167 |
| 2017 | 5 empleados administrativos mujeres y 8 empleados comerciales | 3 empleados administrativos y 5 empleados comerciales | 165 |
| 2016 | 5 empleados administrativos y 7 empleados comerciales | 7 empleados administrativos y 9 empleados comerciales | 160 |

Elaboración propia

Fuente: Sentinel Peru S.A.

Se puede evidenciar que, en los últimos 3 años, ha habido una mayor rotación de empleados que pertenecen al área comercial, a pesar que existe un menor número de empleados en comparación al conjunto de áreas administrativas.

Ana María Solís indica que la alta dirección aprueba un mayor presupuesto para los colaboradores que pertenecen al área comercial; siendo utilizado para capacitaciones constantes, bonos por logros de metas, premios, viajes entre otros. Indica también, que los trabajadores que pertenecen a esta área, manejan mayor autonomía en la realización de sus actividades y flexibilidad en sus horarios de trabajo, ya que la mayor parte de su trabajo radica en visitar clientes en campo; mientras que los empleados que pertenecen a áreas administrativas tienen un horario de oficina de 8 horas diarias.

2.4 Hipótesis

Argumentación

En las investigaciones anteriores realizadas por Bonilla (2017), Reynada (2015) y, Cáceres y Dextre (2013) mostraron como resultado que existe una correlación positiva moderada, entre la motivación y el desempeño laboral, con una correlación de 0.626, 0.488 y 0,442 cada una de ellas, en tal sentido, aprobaron la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Partiendo de ello, para la presente investigación, la empresa Sentinel Perú S.A. considero importante revisar la relación entre la motivación y el desempeño laboral que tienen actualmente los trabajadores.

Hipótesis General

Existe una relación positiva entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Hipótesis Específicos

Existe una relación negativa entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Existe una relación positiva entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Existe una relación positiva entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Existe una relación positiva entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

No existen diferencias significativas en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A

No existen diferencias significativas en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A de las áreas administrativa y comercial.

. CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño de estudio

El diseño describe a la estrategia para contar con averiguación que se quiere lograr basada en los objetivos de la investigación , en tal sentido, puesto que en la investigación no se maniobraron las variables de estudio, se empleó **un diseño no experimental**, es decir se desarrolló un estudio donde se observaron los fenómenos tal cual como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, donde no se provocaron las situaciones sino que se analizan circunstancias ya existentes” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El corte de la investigación es transversal, ya que los datos se recolectaron en un sólo momento y se tenía como objetivo relacionar las variables y estudiar su relación en un momento en específico, pues no se maniobro ninguna de las variables de la presente investigación y la recopilación de datos se realizó en un solo momento.

Método

El estudio **se explicó bajo el enfoque cuantitativo**, ya que permitió el dominio de las variables de la investigación con el propósito de medirlas y comprobarlas con investigaciones parecidas. El objetivo primordial fue la construcción y la explicación de teorías, para tal investigación se utilizó el razonamiento deductivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La presente investigación corresponde al **nivel correlacional**. Porque se pretendió medir la relación existente entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

En el estudio se implantaron como variables de estudio la motivación laboral y desempeño laboral. Estas variables fueron de condición cualitativa y de escala ordinal, por tal motivo, se lograron crear relaciones entre todas las categorías.

Definición conceptual de las variables

Variable: Motivación: (Ryan y Deci, 1997), explica que es un declive natural hacia la asimilación, el lograr dominio, el interés natural, y la investigación que es tan sustancial para el progreso cognitivo y social que simbolizan una fuente primordial de placer y vitalidad por toda la vida.

Variable Desempeño Laboral: es el interés organizacional deseado de lo que gente realiza; y el efecto son los estados o condiciones de los individuos o cosas que se convierten por lo que hace la gente, ya sea en cooperan o dañar la efectividad organizacional” (Motowidlo, 2003).

Definición operacional de las variables

Variable Motivación

Representa el estado en que el trabajador se siente interna, externamente y su desmotivación (**CUESTIONARIO R -MAWS (Cagne, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Maloni, 2010)**)

Variable Desempeño Laboral

Representa la evaluación que recibe cada trabajador de acuerdo a su nivel de competitividad (Cuestionario para medir el desempeño laboral. Elaborado por **Gabini, Sebastián, & Salessi, Solana, 2016)**)

Operacionalización de la variable

Tabla 8. Operacionalización de la variable Motivación

| Dimensiones | Items por dimensión | Escala |
|-------------------------|---------------------|---|
| Desmotivación | 2,15,16 | 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Levemente en desacuerdo |
| Regulación Externa | 3,8,9,10,14,17 | |
| Regulación Introyectada | 1,5,7,19 | |
| Regulación Identificada | 4,11,18 | |

| | | |
|-----------------------|---------|---|
| Motivación Intrínseca | 6,12,13 | 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Levemente de acuerdo 6. De acuerdo 7. totalmente de acuerdo |
|-----------------------|---------|---|

Fuente: CUESTIONARIO R -MAWS (Cagne, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Maloni, 2010)

Tabla 9. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

| Dimensiones | Items por dimensión | Escala |
|--------------------------------------|---------------------|--|
| Rendimiento en la tarea | 2,15,16 | 1. Nunca 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca |
| Comportamientos contraproducentes | 3,8,9,10,14,17 | |
| Rendimiento del contexto | 1.5.7.19 | |

Fuente: Tomado de Gabini & Salessi (2016)

3.2 Población, muestra y muestreo

Población

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174), en tal sentido debe establecerse en función a “sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174). La población de estudio, estuvo conformada por 156 trabajadores.

Criterios de Inclusión:

Se consideró como criterios de inclusión, el estar laborando de manera diaria en el momento de tomar la encuesta y haber asistido al centro de labores. Sexo: Masculino y Femenino, Edad: ≥ 18 años. Tipo de contrato: Contrato de término indefinido, Contrato de término definido (≥ 1 año) y contrato temporal, Tiempo en la empresa: ≥ 3 meses.

Criterios de exclusión:

Estar laborando con un tiempo menor de 3 meses de trabajo en la empresa y no haber asistido al centro de labores por enfermedad o cualquier otra razón.

Muestreo

La muestra es censal porque se pretendió aplicar a toda la población con más de tres meses de trabajo, por lo que la muestra final quedo en 144 trabajadores. Esta selección correspondió a un muestreo censal, al respecto (Zarcovich, 2005), estableció que la muestra censal supone el logro de datos del total de unidades del universo.

3.3 Métodos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos.

El método utilizado en la presente investigación para medir las variables de estudio, se realizó a través de una encuesta, es una técnica fundamentada en preguntas enfocadas a un número importante de individuos, la cual dispone de cuestionarios para analizar las características que se quiere calcular o comprender (Hernández, *et al.*, 2010).

Ficha técnica del instrumento

Nombre : Cuestionario para medir la motivación laboral
Autor : ***Cagne, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Maloni,***
Año : 2010
Objetivo : Determinar la motivación laboral de los trabajadores de la empresa
Lugar de aplicación: Empresa Sentinel Perú S.A.
Modo de aplicación: Directa
Durabilidad de la Aplicación: 20min.

Especificación del instrumento: Encuesta destinada a los trabajadores de la empresa. Para la variable motivación laboral, el cuestionario estuvo constituido por 19 preguntas, asignadas en 3 preguntas para la dimensión desmotivación, 6 preguntas para la dimensión regulación externa, 4 preguntas para la dimensión introyectada, 3 preguntas para la dimensión regulación identificada y 3 preguntas para la dimensión regulación intrínseca. Las respuestas del cuestionario estuvieron estructuradas bajo la escala Likert, considerando siete subescalas: Totalmente de Acuerdo = 7, De Acuerdo = 6, Levemente de Acuerdo = 5, Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo = 4, Levemente en Desacuerdo = 3, En Desacuerdo = 2 y Totalmente en Desacuerdo = 1.

Ficha técnica del instrumento

Nombre : Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autor : Elaborado por *Gabini, Sebastián, & Salessi, Solana*
Año : 2016
Objetivo : Determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa
Lugar de aplicación: Empresa Sentinel Perú S.A.
Modo de aplicación: Directa
Durabilidad de la Aplicación: 15min.

Especificación del instrumento: Encuesta destinada a trabajadores de la empresa. Para la variable desempeño laboral, el cuestionario estuvo compuesto por 16 preguntas, asignadas en 7 preguntas para la dimensión rendimiento de la tarea, 5 preguntas para la dimensión comportamientos contraproducentes; 4 preguntas de la dimensión rendimiento en el contexto, las respuestas del cuestionario estuvieron estructuradas bajo la escala Likert, considerando cinco categorías: Nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, y siempre = 5

Validación y confiabilidad de los instrumentos

“La validación de un instrumento, en circunscripción general, se explica al nivel en que un instrumento verdaderamente calcula la variable que intenta medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para definir la validez del instrumento, se respetó las consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el juicio de expertos radica en consultar a individuos expertos sobre la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems, en el caso de la herramienta de medición.

Tabla 10. *Validez del instrumento para la motivación laboral según expertos*

| EXPERTO | EL INSTRUMENTO PRESENTA | | CONDICIÓN FINAL |
|---|-------------------------|--------------|-----------------|
| | Pertinencia | Concordancia | |
| JUEZ 1: Varinia Bustos Alvarez | SI | SI | Aplicable |

| | | | |
|--------------------|----|----|-----------|
| JUEZ 2: | SI | SI | Aplicable |
| Jhony Ostos | | | |

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes y concordables para garantizar la medición válida de la variable motivación laboral.

Tabla 11. *Validez del instrumento para el desempeño laboral según expertos*

| EXPERTO | EL INSTRUMENTO PRESENTA | | CONDICIÓN FINAL |
|-------------------------------|--------------------------------|--------------|------------------------|
| | Pertinencia | Concordancia | |
| JUEZ 1: | SI | SI | Aplicable |
| Varinia Bustos Alvarez | | | |
| JUEZ 2: | SI | SI | Aplicable |
| Jhony Ostos | | | |

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes y concordables para garantizar la medición válida de la variable *desempeño laboral*.

Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recopilación de datos presentaron ítems con alternativas politómicas, se evaluó a través del coeficiente alfa de Cronbach con el fin de disponer su consistencia interna, observando la correlación media de todos los ítems. Se trabajó la prueba piloto y después se examinó a través del Alfa de Cronbach con el soporte del software estadístico SPSS versión 25.

Tabla 12. *Escala de valores para determinar la confiabilidad (Hogan, 2004)*

| Valor | Confiabilidad |
|--|-----------------------------|
| Alrededor de 0.9 | Nivel alto de confiabilidad |
| 0.8 o superior | Confiable |
| Alrededor de 0.7, se estima | Baja |
| Inferior a 0.6, apunta a una confiabilidad | Inaceptablemente baja. |

Tabla 13. *Confiabilidad del instrumento para la motivación – Alfa de Cronbach*

| | <i>Instrumento</i> | <i>Alfa de Cronbach</i> | <i>Nº de Items</i> |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|
| <i>Variable</i> | Motivación | ,889 | 19 |
| <i>Dimensiones</i> | Desmotivación | ,960 | 3 |
| | Regulación Externa | ,946 | 6 |
| | Regulación Introyectada | ,916 | 4 |
| | Regulación Identificada | ,870 | 3 |
| | Motivación Intrínseca | ,933 | 3 |

Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se empleó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, para la variable motivación se halló un valor de 0.889; Para la dimensión de desmotivación se halló un valor de 0.960, para la dimensión regulación externa se halló un valor de 0.946, para la dimensión regulación introyectada se halló un valor de 0.916, para la dimensión regulación identificada se halló un valor de 0.870 y para la dimensión motivación intrínseca se halló un valor de 0.933. Lo cual indica que el instrumento utilizado tiene una confiabilidad muy alta.

Tabla 14. *Confiabilidad del instrumento para el desempeño laboral – Alfa de Cronbach*

| | <i>Instrumento</i> | <i>Alfa de Cronbach</i> | <i>Nº de Items</i> |
|--------------------|----------------------------------|-------------------------|--------------------|
| <i>Variable</i> | Desempeño Laboral | ,639 | 16 |
| <i>Dimensiones</i> | Rendimiento en la tarea | ,942 | 7 |
| | Comportamiento contraproducentes | ,902 | 5 |
| | Rendimiento en el contexto | ,917 | 4 |

Para evaluar la confiabilidad de la prueba, se empleó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, para la variable desempeño laboral se halló un valor de 0.639; Para la dimensión de rendimiento en la tarea se halló un valor de 0.942, para la dimensión comportamiento contraproducentes se halló un valor de 0.902, para la dimensión rendimiento en el contexto se halló un valor de 0.917. El Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral sale baja porque la escala de comportamiento contraproducentes va en dirección contraria a las dimensiones, mientras que las dimensiones presentan un Alfa de Cronbach con un nivel elevado de confiabilidad.

3.4 Métodos de análisis de datos

Para el análisis y presentación de los datos obtenidos en la investigación, se empleó la estadística descriptiva e inferencial. Estos resultados fueron representados utilizando figuras estadísticas para poder visualizar y comprender mejor la investigación.

En un primer momento se procedió a organizar y ordenar la información recopilada en una base de datos, después se examinaron utilizando el software SPSS versión 25, que faculto implantar el porcentaje de incidencias en las respuestas alcanzadas, Para la contratación de las hipótesis se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, ya que las variables de estudio eran cualitativas y medidas en una escala ordinal.

3.5 Desarrollo de la prueba piloto

El procedimiento para la prueba piloto siguió los siguientes pasos:

Tuvo como principio el manejo de los instrumentos, tomando las pautas implantadas en las correspondientes fichas técnicas. Se gestionó el consentimiento correspondiente para la aplicación de la encuesta. Ambos instrumentos llevaron un tiempo aproximado de entre 15 y 20 minutos para ser contestado.

Con los datos alcanzados se preparó la matriz de datos, se elaboraron los valores conforme a las escalas implantadas y se arrancó con el adecuado análisis con el objetivo de mostrar las conclusiones y así poder elaborar el informe final.

CAPITULO IV: RESULTADOS

DESMOTIVACIÓN

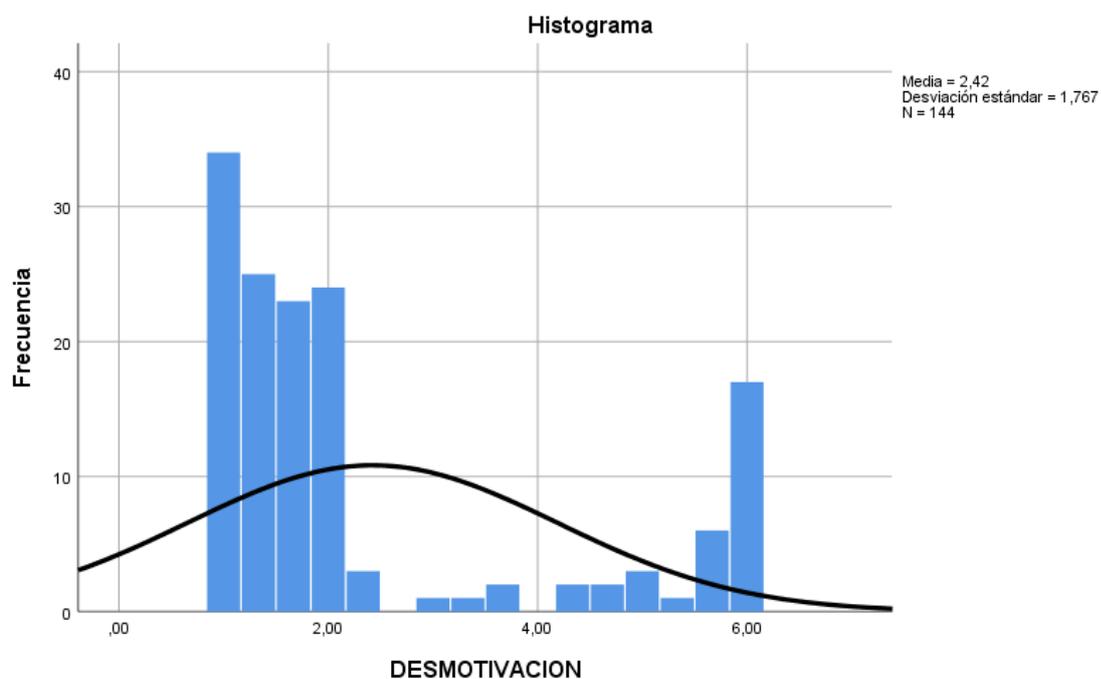


Figura.4 La Media y Desviación estándar de la Desmotivación

El resultado muestra que la media de la desmotivación es 2,42. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1 (totalmente en desacuerdo) a la escala 7 (totalmente de acuerdo), la respuesta que marcaron en promedio fue: En desacuerdo, representado por la escala 2. Este resultado evidencia que los empleados sí se encuentran motivados y valoran el trabajo que actualmente están realizando.

Tabla 15. Resultado de encuesta para el factor Desmotivación

| | | DESMOTIVACION | | | | |
|--------|-------|---------------|------------|-------------------|----------------------|--|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado | |
| Válido | 1,00 | 34 | 23,6 | 23,6 | 23,6 | |
| | 1,33 | 25 | 17,4 | 17,4 | 41,0 | |
| | 1,67 | 23 | 16,0 | 16,0 | 56,9 | |
| | 2,00 | 24 | 16,7 | 16,7 | 73,6 | |
| | 2,33 | 3 | 2,1 | 2,1 | 75,7 | |
| | 3,00 | 1 | ,7 | ,7 | 76,4 | |
| | 3,33 | 1 | ,7 | ,7 | 77,1 | |
| | 3,67 | 2 | 1,4 | 1,4 | 78,5 | |
| | 4,33 | 2 | 1,4 | 1,4 | 79,9 | |
| | 4,67 | 2 | 1,4 | 1,4 | 81,3 | |
| | 5,00 | 3 | 2,1 | 2,1 | 83,3 | |
| | 5,33 | 1 | ,7 | ,7 | 84,0 | |
| | 5,67 | 6 | 4,2 | 4,2 | 88,2 | |
| | 6,00 | 17 | 11,8 | 11,8 | 100,0 | |
| | Total | | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 77.1% del total de empleados respondieron que están entre levemente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas realizadas, demostrando que si se esfuerzan y encuentran sentido al trabajo que están desempeñando. Mientras que existe un 18.75% de empleados que se esfuerzan poco o no se esfuerzan, puesto que consideran que no vale la pena esforzarse o no le encuentran sentido a su trabajo.

Pruebas de normalidad

Tabla 16. Prueba de normalidad para el factor desmotivación

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| DESMOTIVACION | ,330 | 144 | ,000 | ,718 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

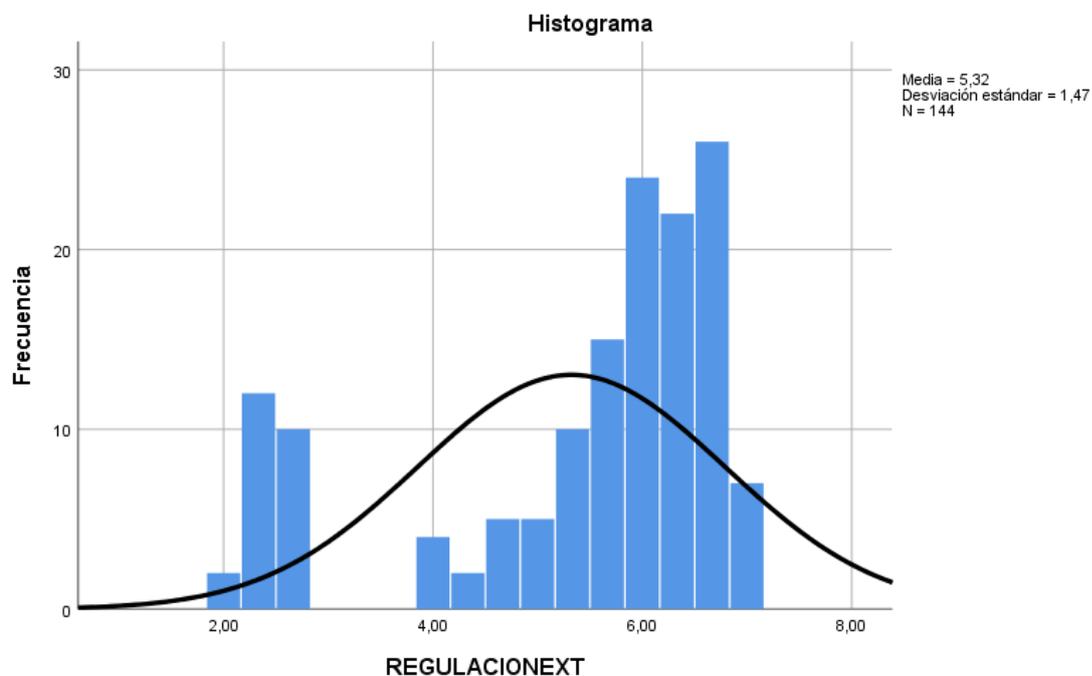


Figura.5 La Media y Desviación estándar del factor Regulación Externa

El resultado muestra que la media de la regulación externa es 5,32. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1 (totalmente en desacuerdo) a la escala 7 (totalmente de acuerdo), la respuesta que marcaron en promedio fue: Levemente de acuerdo, representado por la escala 5. Este resultado demuestra que los empleados están motivados mediante una regulación externa.

Tabla 17. Resultado de encuesta para el factor regulación externa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2,00 | 2 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | 2,33 | 12 | 8,3 | 8,3 | 9,7 |
| | 2,50 | 10 | 6,9 | 6,9 | 16,7 |
| | 4,00 | 4 | 2,8 | 2,8 | 19,4 |
| | 4,33 | 2 | 1,4 | 1,4 | 20,8 |
| | 4,50 | 1 | ,7 | ,7 | 21,5 |
| | 4,67 | 4 | 2,8 | 2,8 | 24,3 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 4,83 | 2 | 1,4 | 1,4 | 25,7 |
| 5,00 | 3 | 2,1 | 2,1 | 27,8 |
| 5,17 | 1 | ,7 | ,7 | 28,5 |
| 5,33 | 9 | 6,3 | 6,3 | 34,7 |
| 5,50 | 5 | 3,5 | 3,5 | 38,2 |
| 5,67 | 10 | 6,9 | 6,9 | 45,1 |
| 5,83 | 5 | 3,5 | 3,5 | 48,6 |
| 6,00 | 19 | 13,2 | 13,2 | 61,8 |
| 6,17 | 12 | 8,3 | 8,3 | 70,1 |
| 6,33 | 10 | 6,9 | 6,9 | 77,1 |
| 6,50 | 14 | 9,7 | 9,7 | 86,8 |
| 6,67 | 12 | 8,3 | 8,3 | 95,1 |
| 6,83 | 6 | 4,2 | 4,2 | 99,3 |
| 7,00 | 1 | ,7 | ,7 | 100,0 |
| Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 16.7% del total de empleados respondieron que están entre levemente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas realizadas, demostrando que para poner esfuerzo en su trabajo, no dependen de factores externos como son las retribuciones o las aprobaciones de otras personas. Mientras que existe un 74.31% de empleados que se esfuerzan en su trabajo porque saben que van a tener una ganancia en específico.

Tabla 18. Prueba de normalidad para el factor regulación externa

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| REGULACIONEXT | ,218 | 144 | ,000 | ,796 | 144 | ,000 |

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

REGULACION INTROYECTADA

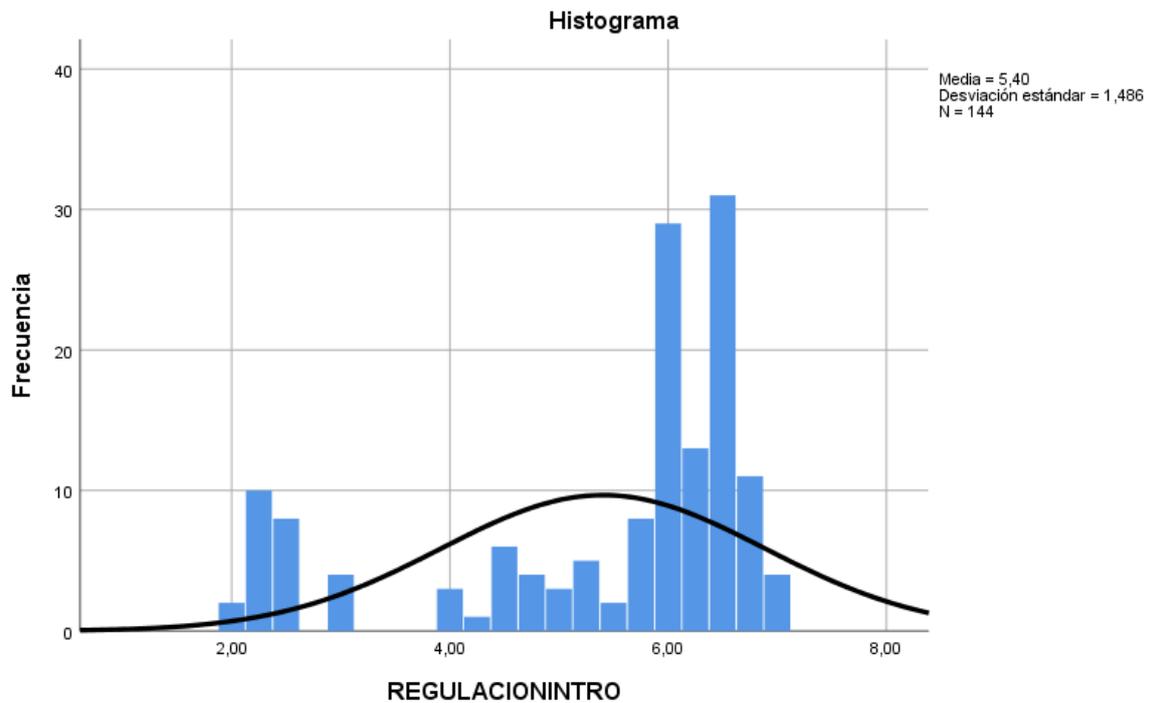


Figura.6 La Media y Desviación estándar del factor Regulación Introyectada

El resultado muestra que la media de la regulación introyectada es 5,40. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1 (totalmente en desacuerdo) a la escala 7 (totalmente de acuerdo), la respuesta que marcaron en promedio fue: Levemente de acuerdo, representado por la escala 5. Este resultado demuestra que los empleados están motivados mediante una regulación introyectada.

Tabla 19. Resultado de encuesta para el factor regulación introyectada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2,00 | 2 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | 2,25 | 10 | 6,9 | 6,9 | 8,3 |
| | 2,50 | 8 | 5,6 | 5,6 | 13,9 |
| | 3,00 | 4 | 2,8 | 2,8 | 16,7 |
| | 4,00 | 3 | 2,1 | 2,1 | 18,8 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 4,25 | 1 | ,7 | ,7 | 19,4 |
| 4,50 | 6 | 4,2 | 4,2 | 23,6 |
| 4,75 | 4 | 2,8 | 2,8 | 26,4 |
| 5,00 | 3 | 2,1 | 2,1 | 28,5 |
| 5,25 | 5 | 3,5 | 3,5 | 31,9 |
| 5,50 | 2 | 1,4 | 1,4 | 33,3 |
| 5,75 | 8 | 5,6 | 5,6 | 38,9 |
| 6,00 | 29 | 20,1 | 20,1 | 59,0 |
| 6,25 | 13 | 9,0 | 9,0 | 68,1 |
| 6,50 | 31 | 21,5 | 21,5 | 89,6 |
| 6,75 | 11 | 7,6 | 7,6 | 97,2 |
| 7,00 | 4 | 2,8 | 2,8 | 100,0 |
| Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 16.7% del total de empleados respondieron que están entre levemente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas realizadas, demostrando que para poner esfuerzo en su trabajo, no les interesa sentirse bien consigo mismo. Mientras que existe un 73.6% de empleados que se esfuerzan en su trabajo porque quieren sentirse bien consigo mismo.

Tabla 20. *Prueba de normalidad para el factor regulación introyectada*

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| REGULACIONINTRO | ,267 | 144 | ,000 | ,784 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

REGULACION IDENTIFICADA

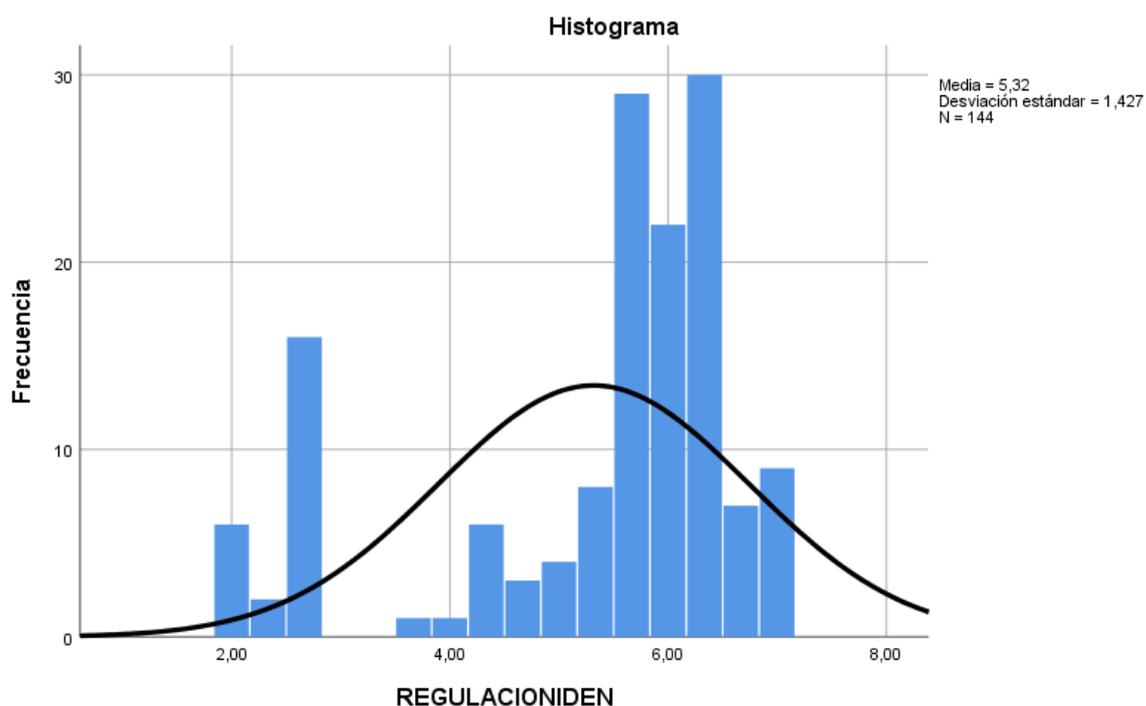


Figura.7 La Media y Desviación estándar del factor Regulación Identificada

El resultado muestra que la media de la regulación identificada es 5,32. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1 (totalmente en desacuerdo) a la escala 7 (totalmente de acuerdo), la respuesta que marcaron en promedio fue: Levemente de acuerdo, representado por la escala 5. Este resultado demuestra que los empleados están motivados mediante una regulación identificada.

Tabla 21. Resultado de encuesta para el factor regulación identificada

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2,00 | 6 | 4,2 | 4,2 | 4,2 |
| | 2,33 | 2 | 1,4 | 1,4 | 5,6 |
| | 2,67 | 16 | 11,1 | 11,1 | 16,7 |
| | 3,67 | 1 | ,7 | ,7 | 17,4 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 4,00 | 1 | ,7 | ,7 | 18,1 |
| 4,33 | 6 | 4,2 | 4,2 | 22,2 |
| 4,67 | 3 | 2,1 | 2,1 | 24,3 |
| 5,00 | 4 | 2,8 | 2,8 | 27,1 |
| 5,33 | 8 | 5,6 | 5,6 | 32,6 |
| 5,67 | 29 | 20,1 | 20,1 | 52,8 |
| 6,00 | 22 | 15,3 | 15,3 | 68,1 |
| 6,33 | 30 | 20,8 | 20,8 | 88,9 |
| 6,67 | 7 | 4,9 | 4,9 | 93,8 |
| 7,00 | 9 | 6,3 | 6,3 | 100,0 |
| Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 16.7% del total de empleados respondieron que están entre levemente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas realizadas, demostrando que para poner esfuerzo en su trabajo, no importa la importancia de la actividad ni el significado que tiene para uno mismo. Mientras que existe un 75.7% de empleados que se esfuerzan en su trabajo porque consideran que la actividad que realizan es importante para su propia prosperidad.

Tabla 22. Prueba de normalidad para el factor regulación identificada

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| REGULACIONIDEN | ,270 | 144 | ,000 | ,810 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

MOTIVACION INTRINSECA

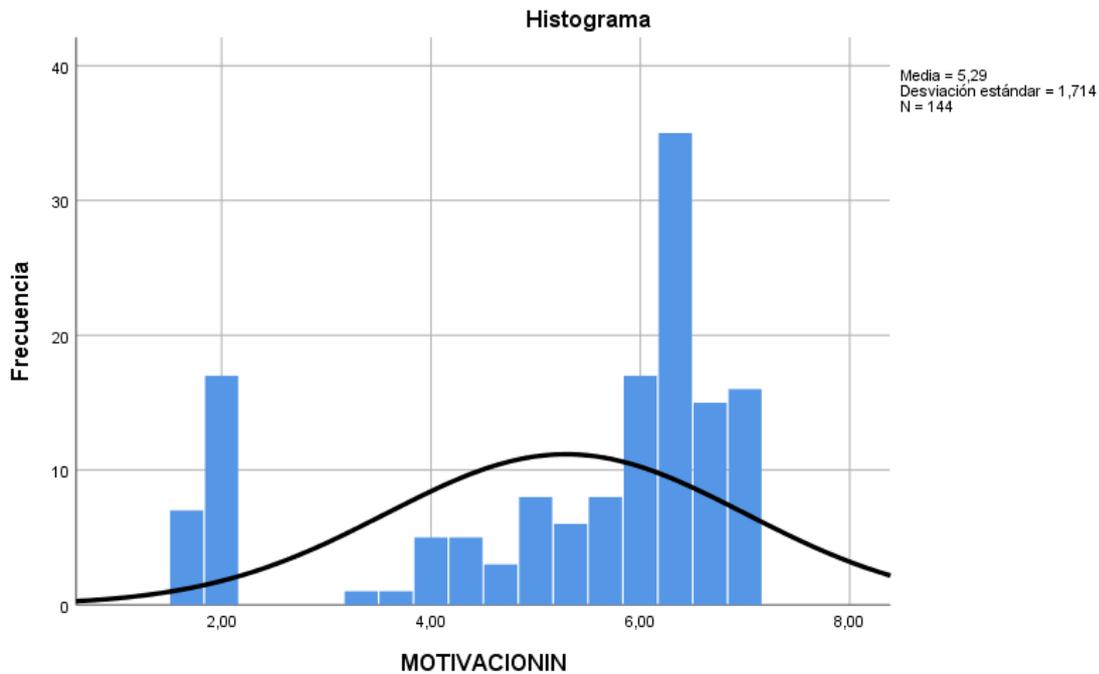


Figura.8. La Media y Desviación estándar del factor Motivación intrínseca

El resultado muestra que la media de la motivación intrínseca es 5,29. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1 (totalmente en desacuerdo) a la escala 7 (totalmente de acuerdo), la respuesta que marcaron en promedio fue: Levemente de acuerdo, representado por la escala 5. Este resultado demuestra que los empleados están intrínsecamente motivados.

Tabla 23. Resultado de encuesta para el factor Motivación Intrínseca

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido 1,67 | 7 | 4,9 | 4,9 | 4,9 |
| 2,00 | 17 | 11,8 | 11,8 | 16,7 |
| 3,33 | 1 | ,7 | ,7 | 17,4 |
| 3,67 | 1 | ,7 | ,7 | 18,1 |
| 4,00 | 5 | 3,5 | 3,5 | 21,5 |
| 4,33 | 5 | 3,5 | 3,5 | 25,0 |

| | | | | |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 4,67 | 3 | 2,1 | 2,1 | 27,1 |
| 5,00 | 8 | 5,6 | 5,6 | 32,6 |
| 5,33 | 6 | 4,2 | 4,2 | 36,8 |
| 5,67 | 8 | 5,6 | 5,6 | 42,4 |
| 6,00 | 17 | 11,8 | 11,8 | 54,2 |
| 6,33 | 35 | 24,3 | 24,3 | 78,5 |
| 6,67 | 15 | 10,4 | 10,4 | 88,9 |
| 7,00 | 16 | 11,1 | 11,1 | 100,0 |
| Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 18.1% del total de empleados respondieron que están entre levemente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las preguntas realizadas, demostrando que no les parece atractivo ni se divierten con el trabajo que desempeñan. Mientras que existe un 73% de empleados que se esfuerzan en su trabajo porque consideran que la actividad que realizan es interesante, emocionante y divertida.

Tabla 24. *Prueba de normalidad para el factor Motivación Intrínseca*

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| MOTIVACIONIN | ,238 | 144 | ,000 | ,795 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

DESEMPEÑO LABORAL

RENDIMIENTO DE TAREA

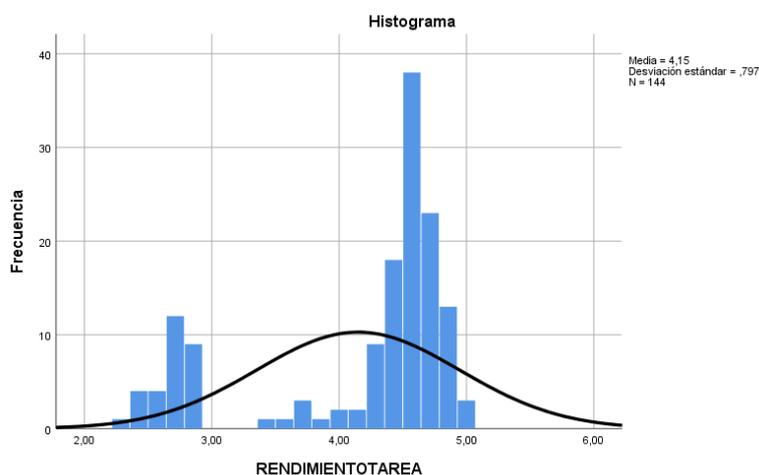


Figura.9. La Media y Desviación estándar del Rendimiento de tarea

El resultado muestra que la media del desempeño laboral es 4,15. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1(nunca) a la escala 5(siempre), la respuesta que marcaron en promedio fue: Casi siempre, representado por la escala 4. Este resultado demuestra que los empleados manifiestan un buen desempeño laboral representado por el rendimiento de la tarea.

Tabla 25. Resultado de encuesta para el Rendimiento de tarea

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2,29 | 1 | ,7 | ,7 | ,7 |
| | 2,43 | 4 | 2,8 | 2,8 | 3,5 |
| | 2,57 | 4 | 2,8 | 2,8 | 6,3 |
| | 2,71 | 12 | 8,3 | 8,3 | 14,6 |
| | 2,86 | 9 | 6,3 | 6,3 | 20,8 |
| | 3,43 | 1 | ,7 | ,7 | 21,5 |
| | 3,57 | 1 | ,7 | ,7 | 22,2 |
| | 3,71 | 3 | 2,1 | 2,1 | 24,3 |
| | 3,86 | 1 | ,7 | ,7 | 25,0 |
| | 4,00 | 2 | 1,4 | 1,4 | 26,4 |
| | 4,14 | 2 | 1,4 | 1,4 | 27,8 |
| | 4,29 | 9 | 6,3 | 6,3 | 34,0 |
| | 4,43 | 18 | 12,5 | 12,5 | 46,5 |
| | 4,57 | 38 | 26,4 | 26,4 | 72,9 |
| | 4,71 | 23 | 16,0 | 16,0 | 88,9 |
| | 4,86 | 13 | 9,0 | 9,0 | 97,9 |
| | 5,00 | 3 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 20.8% del total de empleados respondieron que nunca o casi nunca desempeñan su trabajo de forma inherente a lo que comprende al puesto en sí. Mientras que existe un 75% se desempeña laboralmente por las tareas propias del puesto.

Tabla 26. Prueba de normalidad para el Rendimiento de tarea

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| RENDIMIENTOTAREA | ,297 | 144 | ,000 | ,749 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE

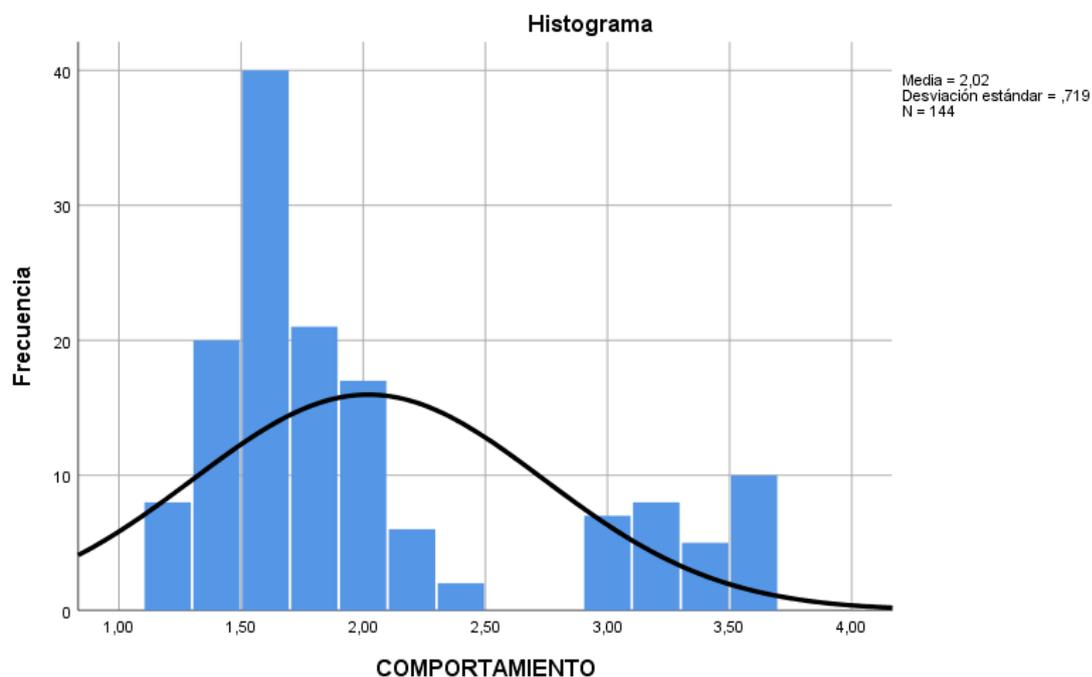


Figura.10. La Media y Desviación estándar de Comportamiento contraproducentes

El resultado muestra que la media de comportamientos contraproducentes es 2,02. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1(nunca) a la escala 5(siempre), la respuesta que marcaron en promedio fue: Casi nunca, representada por la escala 2. Este resultado demuestra que los empleados manifiestan acciones malintencionadas

Tabla 27. Resultado de encuesta para la dimensión Comportamientos contraproducentes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | 1,20 | 8 | 5,6 | 5,6 | 5,6 |
| | 1,40 | 20 | 13,9 | 13,9 | 19,4 |
| | 1,60 | 40 | 27,8 | 27,8 | 47,2 |
| | 1,80 | 21 | 14,6 | 14,6 | 61,8 |
| | 2,00 | 17 | 11,8 | 11,8 | 73,6 |
| | 2,20 | 6 | 4,2 | 4,2 | 77,8 |
| | 2,40 | 2 | 1,4 | 1,4 | 79,2 |
| | 3,00 | 7 | 4,9 | 4,9 | 84,0 |
| | 3,20 | 8 | 5,6 | 5,6 | 89,6 |
| | 3,40 | 5 | 3,5 | 3,5 | 93,1 |
| | 3,60 | 10 | 6,9 | 6,9 | 100,0 |
| | Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 79.2% del total de empleados respondieron que nunca o casi nunca manifiestan comportamientos contraproducentes, esto quiere decir que trabajan en función al bienestar de la empresa.

Tabla 28. Prueba de normalidad para la dimensión Comportamientos contraproducentes

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| COMPORTAMIENTO | ,248 | 144 | ,000 | ,802 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

RENDIMIENTO DEL CONTEXTO

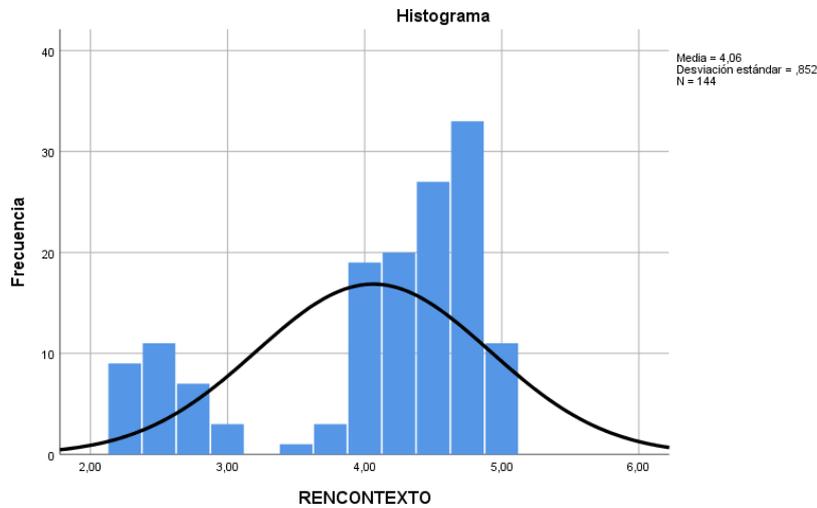


Figura.11. La Media y Desviación estándar de la dimensión Rendimiento del contexto

El resultado muestra que la media de rendimiento del contexto es 4,06. Lo cual indica que de las opciones presentadas de la escala 1(nunca) a la escala 5(siempre), la respuesta que marcaron en promedio fue: Casi siempre, representada por la escala 4. Este resultado demuestra que los empleados manifiestan conductas que no van relacionadas con la posición de trabajo, pero que contribuyen con el resultado de los objetivos establecidos por la organización.

Tabla 29. Resultado de encuesta para la dimensión Rendimiento del contexto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 2,25 | 9 | 6,3 | 6,3 | 6,3 |
| | 2,50 | 11 | 7,6 | 7,6 | 13,9 |
| | 2,75 | 7 | 4,9 | 4,9 | 18,8 |
| | 3,00 | 3 | 2,1 | 2,1 | 20,8 |
| | 3,50 | 1 | ,7 | ,7 | 21,5 |
| | 3,75 | 3 | 2,1 | 2,1 | 23,6 |
| | 4,00 | 19 | 13,2 | 13,2 | 36,8 |
| | 4,25 | 20 | 13,9 | 13,9 | 50,7 |
| | 4,50 | 27 | 18,8 | 18,8 | 69,4 |
| | 4,75 | 33 | 22,9 | 22,9 | 92,4 |
| | 5,00 | 11 | 7,6 | 7,6 | 100,0 |
| | Total | 144 | 100,0 | 100,0 | |

Se puede destacar que el 18.8% del total de empleados respondieron que nunca o casi nunca desempeñan conductas que no estén asociadas a su trabajo. Mientras que existe un 76.4% que contribuyen indirectamente con el resultado de los objetivos establecidos, aportando comportamientos que giren en un entorno propicio de trabajo.

Tabla 30. *Prueba de normalidad para la dimensión Rendimiento del Contexto*

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| RENCONTEXTO | ,235 | 144 | ,000 | ,811 | 144 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra mayor de 50, Esta prueba indica que el estudio no se ajusta a una distribución normal ya que p es menor a 0.05.

CONTRASTE DE HIPOTESIS

H. GENERAL: Existe una relación positiva entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Tabla 31. *Correlación de las dimensiones de Motivación con Desempeño Laboral*

| | | | DESMOTIVACION | REGULACION EXTERNA | REGULACION INTROYECTADA | REGULACION IDENTIFICADA | MOTIVACION INTRINSECA | DESEMPEÑO LABORAL |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|---------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | DESMOTIVACION | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,730** | -,721** | -,620** | -,684** | -,534** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |
| | REGULACION EXTERNA | Coeficiente de correlación | -,730** | 1,000 | ,820** | ,691** | ,735** | ,590** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |
| | REGULACION INTROYECTADA | Coeficiente de correlación | -,721** | ,820** | 1,000 | ,716** | ,778** | ,603** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | N | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |
| | REGULACION IDENTIFICADA | Coeficiente de correlación | -,620** | ,691** | ,716** | 1,000 | ,725** | ,498** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 |
| | | N | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |
| | MOTIVACION INTRINSECA | Coeficiente de correlación | -,684** | ,735** | ,778** | ,725** | 1,000 | ,610** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 |
| | | N | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coeficiente de correlación | -,534** | ,590** | ,603** | ,498** | ,610** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . |
| | | N | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 | 144 |

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

Según la tabla, puesto que en la prueba de valor p valor = Sig = 0,000 es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la desmotivación y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (-0.534), se concluye que: Existe una relación negativa entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Según la tabla, puesto que en la prueba de valor p valor = Sig = 0,000 es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación externa y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.590), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Según la tabla, puesto que en la prueba de valor p valor = Sig = 0,000 es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación introyectada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.603), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Según la tabla, puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación identificada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.498), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Según la tabla, puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.610), se concluye que: Existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.

Correlación entre los factores de motivación y desempeño laboral entre hombres y mujeres

Tabla 32. *Correlación de las dimensiones de Motivación con Desempeño Laboral entre hombres y mujeres*

| Género | | Correlaciones | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|---------|---------|
| | | DESMOTIVACION | REGULACION EXTERNA | REGULACION INTROYECTADA | REGULACION IDENTIFICADA | MOTIVACION INTRINSECA | DESEMPEÑO LABORAL | | |
| Hombre | DESMOTIVACION | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,699** | -,642** | -,578** | -,685** | -,566** | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | |
| | REGULACION EXTERNA | Coefficiente de correlación | -,699** | 1,000 | ,850** | ,666** | ,747** | ,629** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | |
| | REGULACION INTROYECTADA | Coefficiente de correlación | -,642** | ,850** | 1,000 | ,673** | ,747** | ,639** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | |
| | REGULACION IDENTIFICADA | Coefficiente de correlación | -,578** | ,666** | ,673** | 1,000 | ,688** | ,556** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | |
| | | N | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | |
| | MOTIVACION INTRINSECA | Coefficiente de correlación | -,685** | ,747** | ,747** | ,688** | 1,000 | ,711** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | |
| | | N | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | -,566** | ,629** | ,639** | ,556** | ,711** | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | |
| | | N | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | 61 | |
| | Rho de Spearman | DESMOTIVACION | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,756** | -,785** | -,643** | -,694** | -,524** |
| | | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| | | REGULACION EXTERNA | Coefficiente de correlación | -,756** | 1,000 | ,801** | ,706** | ,723** | ,568** |
| | | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 |
| REGULACION INTROYECTADA | | Coefficiente de correlación | -,785** | ,801** | 1,000 | ,749** | ,813** | ,577** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | |
| REGULACION IDENTIFICADA | | Coefficiente de correlación | -,643** | ,706** | ,749** | 1,000 | ,748** | ,468** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | |
| | | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | |
| MOTIVACION INTRINSECA | | Coefficiente de correlación | -,694** | ,723** | ,813** | ,748** | 1,000 | ,541** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | |
| | | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | |
| DESEMPEÑO LABORAL | | Coefficiente de correlación | -,524** | ,568** | ,577** | ,468** | ,541** | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | |
| | | N | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | 83 | |

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

Resultados

Puesto que en la prueba de valor p p valor = Sig = 0,000 es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la desmotivación y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (-0.566), se concluye que: Existe una relación

negativa entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de género masculino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación externa y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.629), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de género masculino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación introyectada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.639), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de género masculino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación identificada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.556), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de género masculino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.711), se concluye que: Existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de género masculino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Resultados de Correlación para las trabajadoras Mujeres

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la desmotivación y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (-0.524), se concluye que: Existe una relación negativa entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de género femenino de la empresa Sentinel Perú S.A.

puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación externa y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.568), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de género femenino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación introyectada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.577), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de género femenino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación identificada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.468), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de género femenino de la empresa Sentinel Perú S.A.

puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.541), se concluye que: Existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de género femenino de la empresa Sentinel Perú S.A.

Tabla 33. *La media entre hombres y mujeres por los factores de motivación*

| | | Estadísticos descriptivos | | | | |
|-------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------|--------|-------|------------------|
| género | | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
| Hombre | DESMOTIVACION | 61 | 1 | 6 | 2,31 | 1,763 |
| | REGULACION EXTERNA | 61 | 2 | 7 | 5,35 | 1,464 |
| | REGULACION INTROJECTADA | 61 | 2 | 7 | 5,40 | 1,449 |
| | REGULACION IDENTIFICADA | 61 | 2 | 7 | 5,39 | 1,364 |
| | MOTIVACION INTRINSECA | 61 | 2 | 7 | 5,36 | 1,674 |
| | N válido (por lista) | 61 | | | | |
| | Mujer | DESMOTIVACION | 83 | 1 | 6 | 2,51 |
| REGULACION EXTERNA | | 83 | 2 | 7 | 5,30 | 1,482 |
| REGULACION INTROJECTADA | | 83 | 2 | 7 | 5,40 | 1,521 |
| REGULACION IDENTIFICADA | | 83 | 2 | 7 | 5,26 | 1,477 |
| MOTIVACION INTRINSECA | | 83 | 2 | 7 | 5,23 | 1,751 |
| N válido (por lista) | | 83 | | | | |

La tabla demuestra que entre hombres y mujeres la media por cada uno de los factores de motivación es relativamente igual, manteniendo una desviación parecida entre la clasificación

Tabla 34. *Correlación de las dimensiones de Motivación con Desempeño Laboral entre trabajadores administrativos y comerciales*

| ÁREA | Correlaciones | | | | | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------|---------|-------|
| | | DESMOTIVACION | REGULACION EXTERNA | REGULACION INTROYECTADA | REGULACION IDENTIFICADA | MOTIVACION INTRINSECA | DESEMPEÑO LABORAL | | |
| Adminis trativo | DESMOTIVACION | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,742** | -,785** | -,695** | -,742** | -,656** | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | |
| | REGULACION EXTERNA | Coefficiente de correlación | -,742** | 1,000 | ,876** | ,752** | ,777** | ,725** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | |
| | REGULACION INTROYECTADA | Coefficiente de correlación | -,785** | ,876** | 1,000 | ,800** | ,846** | ,722** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | |
| | REGULACION IDENTIFICADA | Coefficiente de correlación | -,695** | ,752** | ,800** | 1,000 | ,817** | ,567** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 | |
| | | N | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | |
| | MOTIVACION INTRINSECA | Coefficiente de correlación | -,742** | ,777** | ,846** | ,817** | 1,000 | ,721** | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 | |
| | | N | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | -,656** | ,725** | ,722** | ,567** | ,721** | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | . | |
| | | N | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | |
| | Rho de Spearman | | | | | | | | |
| | Comercial | DESMOTIVACION | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,297 | ,176 | ,117 | ,018 | ,186 |
| | | | Sig. (bilateral) | . | ,078 | ,304 | ,497 | ,916 | ,278 |
| | | | N | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 |
| | | REGULACION EXTERNA | Coefficiente de correlación | -,297 | 1,000 | -,115 | ,187 | -,073 | -,149 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,078 | . | ,502 | ,274 | ,671 | ,385 |
| N | | | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | |
| REGULACION INTROYECTADA | | Coefficiente de correlación | ,176 | -,115 | 1,000 | ,053 | ,054 | -,056 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,304 | ,502 | . | ,761 | ,756 | ,745 | |
| | | N | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | |
| REGULACION IDENTIFICADA | | Coefficiente de correlación | ,117 | ,187 | ,053 | 1,000 | -,063 | ,187 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,497 | ,274 | ,761 | . | ,714 | ,276 | |
| | | N | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | |
| MOTIVACION INTRINSECA | | Coefficiente de correlación | ,018 | -,073 | ,054 | -,063 | 1,000 | ,089 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,916 | ,671 | ,756 | ,714 | . | ,606 | |
| | | N | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | |
| DESEMPEÑO LABORAL | | Coefficiente de correlación | ,186 | -,149 | -,056 | ,187 | ,089 | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,278 | ,385 | ,745 | ,276 | ,606 | . | |
| | | N | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | 36 | |

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

Resultados de Correlación para los trabajadores administrativos

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación $<0,05$, es decir, que existe una relación significativa entre la desmotivación y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de $(-0,656)$, se concluye que: Existe una relación negativa entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación externa y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.725), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de administrativos de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación introyectada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.722), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la regulación identificada y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.567), se concluye que: Existe una relación positiva entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Sentinel Perú S.A.

Puesto que en la prueba de valor $p_{valor} = Sig = 0,000$ es inferior al nivel de significación <0.05 , es decir, que existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, con un Rho de Spearman de (0.721), se concluye que: Existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Sentinel Perú S.A.

Resultados de Correlación para los trabajadores comerciales

Se evidencia que no existe una correlación entre los factores de motivación y desempeño laboral. Lo cual indica que el instrumento no mide el tipo de motivación que puedan tener los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A. Probablemente al momento de resolver la encuesta todos calificaron con respuestas muy altas, o quizás no le dieron la importancia que se requería.

Tabla 35. *La media entre trabajadores administrativos y comerciales por los factores de motivación*

| | | Estadísticos descriptivos | | | | |
|----------------------|----------------------|---------------------------|--------|--------|-------|------------------|
| Área | | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
| Administrativo | DESMOTIVACION | 108 | 1 | 6 | 2,82 | 1,876 |
| | REGULACIONEXT | 108 | 2 | 7 | 4,94 | 1,506 |
| | REGULACIONINTRO | 108 | 2 | 7 | 5,05 | 1,557 |
| | REGULACIONIDEN | 108 | 2 | 7 | 5,01 | 1,510 |
| | MOTIVACION | 108 | 2 | 7 | 4,87 | 1,774 |
| | N válido (por lista) | 108 | | | | |
| | Comercial | DESMOTIVACION | 36 | 1 | 2 | 1,23 |
| REGULACIONEXT | | 36 | 6 | 7 | 6,48 | ,246 |
| REGULACIONINTRO | | 36 | 6 | 7 | 6,45 | ,309 |
| REGULACIONIDEN | | 36 | 5 | 7 | 6,24 | ,426 |
| MOTIVACION | | 36 | 5 | 7 | 6,54 | ,487 |
| N válido (por lista) | | 36 | | | | |

La tabla demuestra que existe una motivación más alta en los trabajadores comerciales que en los trabajadores administrativos, destacando una mayor motivación en la motivación intrínseca y regulación externa de los trabajadores comerciales en comparación a los trabajadores administrativos. Esto se debe particularmente porque los trabajadores comerciales tienen un trabajo más dinámico y reciben ciertas retribuciones adicionales por el logro de sus metas.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

- Los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A., consideran que están levemente de acuerdo con el trabajo que realizan y en desacuerdo en pensar que el trabajo que realizan no tiene sentido. En ese sentido, existe motivación en los trabajadores en poner esfuerzo en su trabajo. En función a todos los trabajadores, se considera que su motivación se basa en la regulación introyectada.
- En relación al Desempeño Laboral, encontramos que los trabajadores consideran que su desempeño es adecuado en las labores que realizan.
- En relación a los factores de regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada y motivación intrínseca existe una relación positiva con el desempeño laboral; mientras que para el factor de desmotivación se evidencia que existe una relación negativa con el desempeño laboral de los trabajadores de Sentinel Perú S.A.
- Se evidencia que existe mayor correlación en todos los factores de motivación con el desempeño laboral en los trabajadores hombres en comparación a las mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A.
- Se evidencia que existe relación positiva en todos los factores de motivación, menos en el factor de desmotivación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos; mientras que no existe relación entre los factores de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores comerciales. Es motivo de revisión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Leyva, A. (2016). Marketing en esencia: gestiona tu marca personal, profesional y empresarial. Buenos Aires, ARGENTINA: Ediciones Granica. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Rodríguez, E. M. (1988). Motivación al trabajo (2a. ed.). México, D.F., MX: Editorial El Manual Moderno. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Marketing, P. (1996). Gestión y motivación del personal. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Espada, G. M. (2002). Nuestro motor emocional: la motivación. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Naranjo, B. F. J. (2009). Ulises volvió solo a Ítaca: la desmotivación en el trabajo y sus consecuencias. Madrid, ES: Editorial Tébar Flores. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Toro, A. F. (2003). Relación entre variables de estrés ocupacional y motivación para el trabajo: estudio exploratorio. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 1991, Vol. 7 (19) 19 páginas. Madrid, ES: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Jaén, D. M. (2009). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Madrid, ES: Universidad Complutense de Madrid. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Berry, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos. Humanos (Octava ed.). México D.F.: Atlas, S.A.
- Deci, E.L. y R.M. Ryan (1985): *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Nueva York: Plenum
- Ryan R. Deci E. (2000) La Teoría de la Autodeterminación y la Facilitación de la Motivación Intrínseca, el Desarrollo Social, y el Bienestar *University of Rochester*
- Allen, N. y Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.

- Arias, F., Varela, D., Loli, A. y Quintana, M. (2003). El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología* 6(2). Recuperado de <http://goo.gl/uL6pl8>
- Arnold, J. (2005). *Work psychology: Understanding human behavior in the workplace* (4a Ed.). London: Prentice Hall Financial Times.
- Asiedu, M., Owusu, J., y Ajei, D. (2014). Organisational commitment and citizenship behaviour: Tools to improve employee performance; and internal marketing approach. *European Scientific Journal*, 10(4), 288-305.
- Atkinson, J. W. (1964): An introduction to motivation, Van Nostrand, Reinhold Co., Nueva York.
- Bakiev, E. (2013). The influence of interpersonal trust and organizational commitment on perceived organizational performance. *Journal of Applied Economics and Business Research*, 3(3), 166-180.
- Bonilla, E. (2017). La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa CINEPEX S.A. de la Región Huánuco, 2017 (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Perú
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.349>
- Berman, E., Bowman, J., West, J. y Van Wart, M. (2016). Human resources management in public service: Paradoxes, processes, and problems (5a Ed). Londres: Sage Publications.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3a Ed). Colombia: Pearson Educación.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bowling, N. (2014). Job satisfacton, motivation and performance. En Peeters, M., De Jonge, J., y Taris, T. (Ed.). *An introduction to contemporary work psychology*. UK: John Wiley and Sons.
- Brown, S., McHardy, J., McNabb, R. y Taylor, K. (2011). Workplace performance, worker commitment and loyalty. *IZZA Discussion Paper 5447*. Recuperado de <http://goo.gl/iR4Xw5>

- Caceres, M. & Dextre, C. (2013) Motivación y Desempeño Laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de bellavista-callao 2013. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Calcina, Y. (2014). El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la facultad de ciencias sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y facultad de ciencias de la educación de la Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, Perú 2012. *Comunicación* 5(1). Recuperado de <http://goo.gl/udWPF5>
- Campbell, J.P. (1990): An overview of the army selection and classification project (Project A). *Personnel Psychology*, n°43, pp. 231-239
- Camilleri, E. y Van Der Heijden, B. (2007). Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public Performance & Management Review*, 31(2), 241-274.
- Cohen, A. (2003). *Multiple commitments in the workplace: An integrative approach*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cole, D. y Gaynor, E. (2005). *Desarrollo organizacional y desarrollo ejecutivo* (1a Ed). Argentina: Nobuko.
- Crano, W. y Brewer, M. (2008). *Principles and methods of social research* (2a Ed). New London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Dessler, G. (1999). How to earn your employees' commitment. *Academy of Management Executive*, 13(2).
- Dominguez, C., Martín, J. y Saa, P. (2016). Human resources management and performance in the hotel industry: The role of the commitment and satisfaction of managers versus supervisors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 8(3). Recuperado de <http://goo.gl/7Vh5bA>
- Ehrhart, M. y Raver, J. (2014). Performance management: Processes that reflect and shape organizational culture and climate. En Schneider, B. y Barbera, K. (Ed). *The oxford handbook of organizational climate and culture*. New York: Oxford University.
- Fu, W. y Deshpande, S. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance

- Company. *Journal of Business Ethics* 124(2), 339-349. doi 10.1007/s10551-013-1876-y
- García, A. (2005). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. 80
- Greenberg, E., Sikora, P., Grunberg, L. y Moore, S. (2014). Work teams and organizational commitment: Exploring the influence of the team experience on employee attitudes. Workplace Change Project Working Paper WP-012. Recuperado de: <http://goo.gl/A4qyvT>
- Gabini, S. Salessi, S. (2016) Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos *Revista Evaluar*, 16 (2016), 31-45 ISSN 1667-4545
- Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. Canadá. Recuperado de http://sdtheory.s3.amazonaws.com/SDT/documents/2010_GagneForeste tal_EPM.pdf
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2014), *Metodología de la investigación* (6a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2006), *Metodología de la investigación* (4a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Hernández, C. y Baptista, P. (2010), *Metodología de la investigación* (5a Ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Hogg, M. y Terry, D. (2001). Social identity processes in organizational contexts. United States of America: Psychology Press.
- Jex, S. y Britt, T. (2008). *Organizational psychology: A scientist-practitioner approach* (2a Ed). New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Johnson, J. (2003). Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance. En Barrick, M. y Ryan, A. (Ed.). *Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kakabadse, A., Bank, J., y Vinnicombe, S. (2004). *Working in organisations* (2a Ed). England: Gower Publishing Limited.
- Kehoe, M. (2013). *Make that great organizational behavior*. Dublin: Gill and Macmillan.
- Khan, S. (2015). Does affective commitment positively predict employee performance? evidence from the banking industry of Bangladesh. *The Journal of Developing Areas* 49(6), 429-439.

- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Van Buuren, S., Van der Beek, A. J., & De Vet, H. C. (2013).
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Buuren, S., Van der Beek, A. y CW de Bet, H. (2014). Improving the individual work performance questionnaire using Rasch analysis. *Journal Applied Measurement* 15(2), 160-175. 81
- Levitsky, S. (2013). Desafío para la modernización de la gestión pública. En PCM (2013). *Modernización de la gestión pública en el Perú: Hacia un Estado al servicio del ciudadano*. Lima: Forma e imagen.
- Li, C., Lu, J. y Zhang, Y. (2013). Cross-domain effects of work-family conflict on organizational commitment and performance. *Social Behavior and Personality*, 41(10), 1641-1654.
- Locke, E.A., y Latham, G.P. (2004). What should we do about motivation theory? Six recommendations for the Twenty-First Century. *Academy of Management Review*, 29(3), 388-403.
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública. *Ind. Data* 10(2), 30-37.
- London, M. y Mone, E. (2014). Performance management: Processes that reflect and shape organizational culture and climate. En Schneider, B. y Barbera, K. (Ed). *The oxford handbook of organizational climate and culture*. New York: Oxford University.
- Lucas, R. y Diener, E. (2013). The happy worker hypotheses about the role of positive affect in worker productivity. In Barrick, M. y Ryan, A. (Eds.). *Personality and work: Reconsidering the role of persobality*. (pp. 262-288). United States of America: Jossey-bass.
- Maslow, A. (1943): *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, n° 50, pp.370-396
- McGregor, D. (1960): *The human side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Maia, L. y Bastos, A. (2015). Job performance, psychological contract and organizational commitment: A longitudinal study. *Acad Manag Proc*. doi 10.5465/AMBPP.2015.11165
- Maia, L. y Bastos, A. (2016). Which factors make the difference for explaining growth in newcomer organizational commitment? A latent growth modeling approach. *Journal of Organizational Behavior*. doi 10.1002/job.2096
- Meyer, J. y Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 229-326.

- Motowidlo, S. (2003). Job performance. En Weiner, I. et al (Ed.). *Handbook of psychology* (Vol. 12). New Jersey: Jhon Wiley.
- Muhammad, K. (2010). The impacts of organizational commitment on Employee' job performance. *European Journal of Social Science*, 15(3), 292-298. 82
- Narteh, B. (2012). Internal marketing and employee commitment: Evidence from the Ghanaian banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 17(4), 284 – 300. doi: 10.1057/fsm.2012.22
- Newell, S. (2003). *Creando organizaciones saludables*. España: Thompson Editores Spain.
- O'Reilly, C. A., y Chantman, J. (1989). Organisational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behaviour. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (2018). La inadecuación ocupacional de los trabajadores profesionales del sector privado formal. Boletín de Economía Laboral N° 44.
- Organ, D. W. (1988). *Issues in organization and management series. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Modernización de la gestión pública al 2021*. Lima.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2009). *Referentes básicos para la mejora de la administración pública*. Lima.
- Ramírez, E. y Baños, V. (2015). Between love and war: The effect of affective commitment in organizational politics and organizational performance. *Journal of organizational culture, communications and conflict* 19(2), 70-92.
- Reynaga, Y. (2015) Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 (tesis pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
<http://dx.doi.org/10.2307/256693>
- Rodríguez, F. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ryan, A. (2013). Focusing on personality in person-organization fit research: unaddressed issues. In Barrick, M. y Ryan, A. (Eds.). *Personality and work: Reconsidering the role of persobality*. (pp. 262-288). United States of America: Jossey-bass.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Sanderson, M, Harshak, A. y Blain, L. (2014). *Elevating employee performance in the public sector: How to get the best from your people*. Alemania: Booz & Company.
- Sharma, J. y Dhar, R. (2016). Factors influencing job performance of nursing staff: Mediating role of affective commitment. *Personnel Review* 45(1), 161-182. Recuperado de <http://goo.gl/18mkcQ> 83
- Srivastava, A. y Dhar, R. (2016). Impact of leader member exchange, human resource management practices and psychological empowerment on extra role performances. *International Journal of Productivity and Performance Management* 65(3), 351-377. doi 10.1108/IJPPM-01-2014-0009
- Viswesvaran, C. (2001). Job performance. En Anderson, N. et al (Ed.). *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 1). London: SAGE Publications.
- Varela, O, Salgado, E. (2010). *El Desempeño de los individuos en las organizaciones*. (1era. ed.) Venezuela: Iesa
- Ypanaqué, P. y Calle, M. (2011). La gerencia pública moderna en la reforma del sector salud. *Cuaderno de investigación EPG* 16(1). Recuperado de <http://goo.gl/YQKkyH>
- Zegarra, F. (2014). *Relación entre el marketing interno y compromiso organizacional en el personal de salud del hospital de San Juan de Lurigancho* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos). Recuperado de <http://goo.gl/8eMsoF>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

LA MOTIVACIÓN Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SENTINEL PERÚ S.A.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|------------|--|--|-------------|-------|--------|---------------|---------|--|--------------------|--------------------|---|-------------------------|----------|---|-------------------------|----------|--------------------------|-----------------------|---------|--|-------------------|--|--|-------------|-------|--------|-------------------------|-------|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo son los factores de motivación de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?</p> <p>¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar como son los factores de la motivación de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A</p> <p>Determinar cómo es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A</p> <p>Determinar la relación entre la desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.</p> <p>Determinar la relación entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación positiva entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe una relación negativa entre la desmotivacion y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>Existe una relación positiva entre la regulación externa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>Existe una relación positiva entre la regulación introyectada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>Existe una relación positiva entre la regulación identificada y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A</p> <p>Existe una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral</p> | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">MOTIVACIÓN</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">DIMENSIONES</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">ÍTEMS</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desmotivación</td> <td>2,15,16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Regulación Externa</td> <td>3, 8, 9, 10, 14,17</td> <td>1. Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3. Levemente en desacuerdo</td> </tr> <tr> <td>Regulación Introyectada</td> <td>1.5.7.19</td> <td>4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Levemente de acuerdo 6. De acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Regulación Identificada</td> <td>4, 11,18</td> <td>7. totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Motivación Intrínseca</td> <td>6,12,13</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">DESEMPEÑO LABORAL</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">DIMENSIONES</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">ÍTEMS</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rendimiento en la tarea</td> <td>1 - 7</td> <td>1. Nunca 2.casi nunca 3. A veces</td> </tr> </tbody> </table> | MOTIVACIÓN | | | DIMENSIONES | ÍTEMS | Escala | Desmotivación | 2,15,16 | | Regulación Externa | 3, 8, 9, 10, 14,17 | 1. Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3. Levemente en desacuerdo | Regulación Introyectada | 1.5.7.19 | 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Levemente de acuerdo 6. De acuerdo | Regulación Identificada | 4, 11,18 | 7. totalmente de acuerdo | Motivación Intrínseca | 6,12,13 | | DESEMPEÑO LABORAL | | | DIMENSIONES | ÍTEMS | ESCALA | Rendimiento en la tarea | 1 - 7 | 1. Nunca 2.casi nunca 3. A veces |
| MOTIVACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIONES | ÍTEMS | Escala | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desmotivación | 2,15,16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regulación Externa | 3, 8, 9, 10, 14,17 | 1. Totalmente desacuerdo 2.En desacuerdo 3. Levemente en desacuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regulación Introyectada | 1.5.7.19 | 4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5. Levemente de acuerdo 6. De acuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Regulación Identificada | 4, 11,18 | 7. totalmente de acuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Motivación Intrínseca | 6,12,13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIMENSIONES | ÍTEMS | ESCALA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rendimiento en la tarea | 1 - 7 | 1. Nunca 2.casi nunca 3. A veces | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|-----------------------------------|--------|------------------------------|--------------------------|---------|--|
| <p>trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.?</p> <p>¿Hay diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre los trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A.?</p> <p>¿Hay diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre el área administrativa y comercial de la empresa Sentinel Perú S.A.?</p> | <p>Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.</p> <p>Determinar diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre los trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>Determinar diferencias en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral entre el área administrativa y comercial de la empresa Sentinel Perú S.A.?</p> | <p>de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>No existen diferencias significativas en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores hombres y mujeres de la empresa Sentinel Perú S.A.</p> <p>No existen diferencias significativas en la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A de las áreas administrativa y comercial.</p> | <table border="1"> <tr> <td>Comportamientos contraproducentes</td> <td>8 - 12</td> <td>4. Casi siempre 5.Siempre</td> </tr> <tr> <td>Rendimiento del contexto</td> <td>13 - 16</td> <td></td> </tr> </table> | Comportamientos contraproducentes | 8 - 12 | 4. Casi siempre 5.Siempre | Rendimiento del contexto | 13 - 16 | |
| Comportamientos contraproducentes | 8 - 12 | 4. Casi siempre 5.Siempre | | | | | | | |
| Rendimiento del contexto | 13 - 16 | | | | | | | | |
| <p>METODOLOGIA</p> <p>Enfoque Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño No experimental Población: 144 trabajadores</p> | <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Nombre :Cuestionario para medir la motivación laboral Autor Cagne, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Maloni, (2010) Lugar de aplicación: Empresa Sentinel</p> <p>Nombre :Cuestionario para medir el desempeño laboral Autor: Elaaborado por Gabini, <i>Sebastián</i>, & <i>Salessi, Solana (2016)</i> Lugar de aplicación: Empresa Sentinel</p> | <p>ESTADISTICA</p> <p>Estadística Descriptiva Se realizaran tablas y figuras con el SPSS 25</p> <p>Estadística Inferencia Prueba de contraste a traves de Rho de Spearman</p> | | | | | | | |

ANEXO 2: – CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA

Estimado trabajador (a):

El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración.

Género: F () M ()

Área de trabajo: Administrativo () Comercial ()

Antigüedad Laboral: 3-6 meses () 7-12 meses () 13-24 meses () mayor a 24 meses ()

PARTE I

MOTIVACION LABORAL

CUESTIONARIO R -MAWS (Cagne, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Maloni, 2010)

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere que mejor lo describe, según la siguiente escala:

Totalmente de Acuerdo (7) - De Acuerdo (6) - Levemente de Acuerdo (5) - Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo (4) - Levemente en Desacuerdo (3) - En Desacuerdo (2) - Totalmente en Desacuerdo (1)

| | ¿POR QUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo. | | | | | | | |
| 2 | Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo. | | | | | | | |
| 3 | Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). | | | | | | | |
| 4 | Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales | | | | | | | |
| 5 | Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo. | | | | | | | |
| 6 | Porque me divierto haciendo mi trabajo. | | | | | | | |
| 7 | Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo. | | | | | | | |
| 8 | Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo | | | | | | | |
| 9 | Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). | | | | | | | |
| 10 | Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). | | | | | | | |
| 11 | Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo. | | | | | | | |
| 12 | Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante. | | | | | | | |
| 13 | Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante. | | | | | | | |
| 14 | Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo. | | | | | | | |
| 16 | No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido. | | | | | | | |
| 17 | Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo | | | | | | | |
| 18 | Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí | | | | | | | |
| 19 | Porque si no sentiría vergüenza de mi mismo | | | | | | | |

PARTE II

DESEMPEÑO LABORAL

CUESTIONARIO Gabini, Sebastián, & Salessi, Solana (2016)

La escala de cinco puntos es la siguiente:

- Siempre (5)
- Casi siempre (4)
- A veces (3)
- Casi nunca (2)
- Nunca (1)

| | EN LOS ÚLTIMOS TRES MESES.... | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dedique el tiempo y el esfuerzo necesarios | | | | | |
| 2 | Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas | | | | | |
| 3 | Cuando pude realice tareas laborales desafiantes. | | | | | |
| 4 | Cuando termine con el trabajo asignado comencé nuevas tareas sin que lo pidieran | | | | | |
| 5 | En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr | | | | | |
| 6 | Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 7 | Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo | | | | | |
| 8 | Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo | | | | | |
| 9 | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros | | | | | |
| 10 | Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo | | | | | |
| 11 | Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas | | | | | |
| 12 | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa | | | | | |
| 12 | Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma | | | | | |
| 14 | Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas | | | | | |
| 15 | Participé activamente de las reuniones laborales | | | | | |
| 16 | Mi planificación laboral fue óptima | | | | | |

ANEXO 3: VALIDACION DE EXPERTO 1 – CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN

| Validación de expertos | | | | |
|---|---|-------------|--------------|-------------|
| <p>Trabajo de investigación: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SENTINEL PERÚ S.A.</p> <p><u>Instrucciones al profesional que se solicita la revisión.</u></p> <p>Por favor bajo la consideración de su experiencia en el tema se le pide revisar el cuestionario considerando la matriz de consistencia que también se anexa.</p> <p>Seguir los siguientes criterios:</p> <p>Pertinencia: Este grado de pertinencia debe reflejar su posición con relación a la pertenencia del ítem dentro de la categoría teórica donde fue colocado. Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es discrepo totalmente y 5 es concuerto totalmente.</p> <p>Concordancia: Este grado de concordancia debe reflejar su posición con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada ítem presentado para las 5 categorías. Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es discrepo totalmente y 5 es concuerto totalmente.</p> <p>Observación: colocar la observación concreta con relación a lo solicitado previamente o con relación a algún otro aspecto del ítem que considere relevante según su opinión.</p> | | | | |
| <u>Cuestionario de Motivación</u> | | | | |
| Nº | Ítem (Pregunta) del Factor o Dimensión | Pertinencia | Concordancia | Observación |
| DIMENSIÓN: DESMOTIVACIÓN | | | | |
| 1 | Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo. | 5 | 5 | |
| 2 | No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo | 5 | 5 | |
| 3 | No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido. | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACIÓN EXTERNA | | | | |
| 4 | Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.) | 5 | 5 | |
| 5 | Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo | 5 | 5 | |
| 6 | Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.) | 5 | 5 | |
| 7 | Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.) | 5 | 5 | |
| 8 | Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo. | 5 | 5 | |
| 9 | Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACIÓN INTROYECTADA | | | | |
| 10 | Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo | 5 | 5 | |
| 11 | Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo. | 5 | 5 | |
| 12 | Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo | 5 | 5 | |
| 13 | Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACIÓN IDENTIFICADA | | | | |
| 14 | Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales. | 5 | 5 | |
| 15 | Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo | 5 | 5 | |
| 16 | Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACION INTRINSECA | | | | |
| 17 | Porque me divierto haciendo mi trabajo | 5 | 5 | |
| 18 | Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante | 5 | 5 | |
| 19 | Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante. | 5 | 5 | |
| <p>NOMBRE: <i>Vaninia Bustos A</i></p> | | | | |

ANEXO 4: VALIDACION DE EXPERTO 1 – CUESTIONARIO PARA MEDIR DESEMPEÑO LABORAL

Validación de expertos

Trabajo de investigación: LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA

SENTINEL PERÚ S.A.

Instrucciones al profesional que se solicita la revisión.

Por favor bajo la consideración de su experiencia en el tema se le pide revisar el cuestionario considerando la matriz de consistencia que también se anexa.

Seguir los siguientes criterios:

Pertinencia: Este grado de pertinencia debe reflejar su posición con relación a la pertinencia del ítem dentro de la categoría teórica donde fue colocado.
Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **conuerdo totalmente**.

Concordancia: Este grado de concordancia debe reflejar su posición con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada ítem presentado para las 5 categorías.
Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **conuerdo totalmente**.

Observación: colocar la observación concreta con relación a lo solicitado previamente o con relación a algún otro aspecto del ítem que considere relevante según su opinión.

Cuestionario de Desempeño Laboral

| Nº | Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión | Pertinencia | Concordancia | Observación |
|---|---|-------------|--------------|-------------|
| DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN LA TAREA | | | | |
| 1 | Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios | 5 | 5 | |
| 2 | Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas | 5 | 5 | |
| 3 | Cuando puede realice tareas laborales desafiantes. | 5 | 5 | |
| 4 | Cuando terminé con el trabajo asignado comencé nuevas tareas sin que lo pidieran | 5 | 5 | |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| 5 | En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr | 5 | 5 | |
| 6 | Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados | 5 | 5 | |
| 7 | Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTENTES | | | | |
| 8 | Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo | 5 | 5 | |
| 9 | Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros | 5 | 5 | |
| 10 | Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo | 5 | 5 | |
| 11 | Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas | 5 | 5 | |
| 12 | Comente aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO | | | | |
| 13 | Planifique mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma | 5 | 5 | |
| 14 | Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas | 5 | 5 | |
| 15 | Participe activamente de las reuniones laborales | 5 | 5 | |
| 16 | Mi planificación laboral fue optima | 5 | 5 | |


 NOMBRE: Vanina Bustos A

ANEXO 5: VALIDACION DE EXPERTO 2 – CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACION LABORAL

Validación de expertos

Trabajo de investigación: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SENTINEL PERÚ S.A.

Instrucciones al profesional que se solicita la revisión.

Por favor bajo la consideración de su experiencia en el tema se le pide revisar el cuestionario considerando la matriz de consistencia que también se anexa.

Seguir los siguientes criterios:

Pertinencia: Este grado de pertinencia debe reflejar su posición con relación a la pertenencia del ítem dentro de la categoría teórica donde fue colocado.
Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **conuerdo totalmente**.

Concordancia: Este grado de concordancia debe reflejar su posición con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada ítem presentado para las 5 categorías.
Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **conuerdo totalmente**.

Observación: colocar la observación concreta con relación a lo solicitado previamente o con relación a algún otro aspecto del ítem que considere relevante según su opinión.

Cuestionario de Motivación

| Nº | Ítem (Pregunta del Factor o Dimensión) | Pertinencia | Concordancia | Observación |
|---------------------------------|--|-------------|--------------|-------------|
| DIMENSIÓN: DESMOTIVACIÓN | | | | |
| 1 | Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo. | 5 | 5 | |
| 2 | No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo | 5 | 5 | |
| 3 | No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido. | 5 | 5 | |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| DIMENSIÓN: REGULACIÓN EXTERNA | | | | |
| 4 | Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). | 5 | 5 | |
| 5 | Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo | 5 | 5 | |
| 6 | Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). | 5 | 5 | |
| 7 | Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.). | 5 | 5 | |
| 8 | Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo. | 5 | 5 | |
| 9 | Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACIÓN INTROJECTADA | | | | |
| 10 | Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo | 5 | 5 | |
| 11 | Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo. | 5 | 5 | |
| 12 | Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo | 5 | 5 | |
| 13 | Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACIÓN IDENTIFICADA | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 14 | Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales. | 5 | 5 | |
| 15 | Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo | 5 | 5 | |
| 16 | Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: REGULACION INTRINSECA | | | | |
| 17 | Porque me divierto haciendo mi trabajo | 5 | 5 | |
| 18 | Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante. | 5 | 5 | |
| 19 | Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante. | 5 | 5 | |

Antes

NOMBRE: *Shony Ortiz*

ANEXO 6: VALIDACION DE EXPERTO 2 – CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Validación de expertos

Trabajo de investigación: **LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA SENTINEL PERÚ S.A.**

Instrucciones al profesional que se solicita la revisión.

Por favor bajo la consideración de su experiencia en el tema se le pide revisar el cuestionario considerando la matriz de consistencia que también se anexa.

Seguir los siguientes criterios:

Pertinencia: Este grado de pertinencia debe reflejar su posición con relación a la pertinencia del ítem dentro de la categoría teórica donde fue colocado. Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **conuerdo totalmente**.

Concordancia: Este grado de concordancia debe reflejar su posición con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada ítem presentado para las 5 categorías. Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **conuerdo totalmente**.

Observación: colocar la observación concreta con relación a lo solicitado previamente o con relación a algún otro aspecto del ítem que considere relevante según su opinión.

Cuestionario de Desempeño Laboral

| Nº | Ítems (Pregunta) del Factor o Dimensión | Pertinencia | Concordancia | Observación |
|---|---|-------------|--------------|-------------|
| DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN LA TAREA | | | | |
| 1 | Fuí capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios | 5 | 5 | |
| 2 | Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas | 5 | 5 | |
| 3 | Cuando puede realice tareas laborales desafiantes. | 5 | 5 | |
| 4 | Cuando terminé con el trabajo asignado comencé nuevas tareas sin que lo pidieran | 5 | 5 | |

| | | | | |
|---|--|---|---|--|
| 5 | En mi trabajo tuve en mente los resultados que debía lograr | 5 | 5 | |
| 6 | Trabaje para mantener mis conocimientos laborales actualizados | 5 | 5 | |
| 7 | Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCTIVOS | | | | |
| 8 | Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo | 5 | 5 | |
| 9 | Comente aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros | 5 | 5 | |
| 10 | Agrande los problemas que se presentaron en el trabajo | 5 | 5 | |
| 11 | Me concentre en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas | 5 | 5 | |
| 12 | Comente aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la empresa | 5 | 5 | |
| DIMENSIÓN: RENDIMIENTO EN EL CONTEXTO | | | | |
| 13 | Planifique mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma | 5 | 5 | |
| 14 | Trabaje para mantener mis habilidades laborales actualizadas | 5 | 5 | |
| 15 | Participe activamente de las reuniones laborales | 5 | 5 | |
| 16 | Mi planificación laboral fue optima | 5 | 5 | |

[Firma]

ABRE: *[Firma]*