



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
E.A.P. DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y POTENCIAL HUMANO EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA HITTTS, 2017”**

**Para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas**

**AUTORA**

**Sandra Maritza La Rosa Arteaga**

**Lima – Perú**

**2018**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicarles este trabajo a mis familiares que con su apoyo permitieron que lleve a cabo todo mi esfuerzo por lograr culminar.

### **Agradecimiento**

Primeramente doy gracias a la Universidad por darme la oportunidad de obtener una carrera, a mis docentes que con sus enseñanzas pudieron sembrar en mí el deseo de seguir adelante.

A mis padres y todas las demás personas que de alguna u otra manera permitieron que logre mis metas.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Nivel de motivación y potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017” tuvo como objetivo general el determinar la relación entre las variables mencionadas

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional, Para la recolección de datos se confecciono dos cuestionario estructurados los cuales, se aplicó a 70 trabajadores de la empresa.

Los instrumentos pasaron por un proceso de validez de contenido por medio del juicio de expertos; así como por un proceso de fiabilidad de los instrumentos en el cual a través del estadístico de Alpha de Cronbach se pudo determinar que los instrumentos tienen una buena fiabilidad. Para la contratación de hipótesis se empleó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de spermaan.

Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,704\*\* lo que se interpreta al 95%, la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula.

**PALABRAS CLAVE:** Motivación, Potencial humano, trabajadores, empresa

## ABSTRACT

This research entitled "Level of motivation and human potential in the workers of the company HITTS, 2017" had as a general objective to determine the relationship between the variables mentioned

The research design was non-experimental, cross-sectional, correlational. For the data collection, two structured questionnaires were prepared, which were applied to 70 workers of the company.

The instruments went through a process of content validity through expert judgment; as well as by a reliability process of the instruments in which, through the Alpha de Cronbach statistic, it was possible to determine that the instruments have good reliability. For the hypothesis testing the nonparametric statistic of Spearman Rho correlation was used.

The results obtained show that there is a significant relationship between the level of motivation and human potential in the workers of the company HITTS, 2017; a Rho correlation coefficient of Spearman = 704 \*\* was obtained, which is interpreted at 95%, the correlation is significant at the 0.05 bilateral level, with a  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rejecting the null hypothesis.

**KEY WORDS:** Motivation, Human Potential, workers, company

## INDICE

<b>Dedicatoria</b> .....	2
<b>Agradecimiento</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>INDICE</b> .....	6
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	10
<b>1.1 Planteamiento del Problema</b> .....	11
<b>1.2 .Formulación del Problema</b> .....	12
<b>1.3 Objetivos de la Investigación</b> .....	13
<b>1.3.1 Objetivos generales</b> .....	13
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	13
<b>1.4 Justificación del estudio</b> .....	14
<b>1.5 Limitaciones de la investigación</b> .....	14
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	15
<b>2.1 Antecedentes del estudio</b> .....	16
<b>2.2 BASES TEORICAS</b> .....	21
<b>2.2.1. Nivel de motivación</b> .....	21
<b>2.2.2. Potencial humano</b> .....	33
<b>2.3. Definición de términos básicos</b> .....	37
<b>2.4 Hipótesis</b> .....	38
<b>2.4.1 Hipótesis general.</b> .....	38
<b>2.4.2 Hipótesis específica</b> .....	38
<b>2.5 Variables</b> .....	38

2.5.1. Definición conceptual de las variables.....	39
2.5.2. Definición Operacional.....	39
2.5.3. Operacionalización de variables.....	40
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>42</b>
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	43
3.3. Población y muestra.....	45
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
4.1 Descripción de resultados.....	53
<b>CAPITULO V: DISCUSION.....</b>	<b>68</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONE.....</b>	<b>76</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....</b>	<b>77</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>80</b>

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1	Matriz de operacionalización de las variables	41
Tabla 2	Confiabilidad de los instrumentos	49
Tabla 3	Frecuencia y porcentajes de la variable nivel de motivación	52
Tabla 4	Frecuencia y porcentajes de la dimensión factor de realización	53
Tabla 5	Frecuencia y porcentajes de la dimensión factor de afiliación	53
Tabla 6	Frecuencia y porcentajes de la dimensión factor de poder	54
Tabla 7	Frecuencia y porcentajes de la variable potencial humano	55
Tabla 8	Frecuencia y porcentajes de la dimensión liderazgo	56
Tabla 9	Frecuencia y porcentajes de la dimensión innovación	57
Tabla 10	Frecuencia y porcentajes de la dimensión recompensa	58
Tabla 11	Frecuencia y porcentajes de la dimensión confort	59
Tabla 12	Correlación entre el nivel de motivación y el potencial humano	60
Tabla 13	Correlación entre la el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación	62
Tabla 14	Correlación entre la el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación	63
Tabla 15	Correlación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa	64
Tabla 16	Correlación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort	65



**Lista de figuras**

		<b>Páginas</b>
Figura 1	Porcentajes de la variable nivel de motivación	52
Figura 2	Porcentajes de la dimensión factor de realización	53
Figura 3	Porcentajes de la dimensión factor de afiliación	54
Figura 4	Porcentajes de la dimensión factor de poder	55
Figura 5	Porcentajes de la variable potencial humano	56
Figura 6	Porcentajes de la dimensión liderazgo	57
Figura 7	Porcentajes de la dimensión innovación	58
Figura 8	Porcentajes de la dimensión recompensa	59
Figura 9	Porcentajes de la dimensión confort	60

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

Tamayo (2010, p. 60), considera que: “En el mundo moderno empresarial, hoy se exige la competitividad como indicador de supervivencia del mercado, eso significa que los procesos de las organizaciones deben brindar eficacia, eficiencia y calidad hacia sus usuarios”.

Alcanzar las metas y lograr los objetivos en las empresas es el resultado de una buena administración, tecnología avanzada y capacidad del personal para desarrollar sus funciones y responsabilidades. Empero, el valor trascendental es el recurso humano que por ser la pieza de la organización desarrolla, mediante su potencial, las utilidades económicas y beneficios de la empresa.

Para que se logre es necesario que los que son parte de ella estén motivados para alcanzar las metas propuestas como institución, Chiavenato refirió que si se quiere definir exactamente lo que es la motivación resulta complicado, solo pudo afirmar que ello es una fuerza que impulsa a la persona a actuar de una manera determinada, lo que genera en ella un determinado comportamiento, ello puede ser generado por factores externos o por factores internos a cada persona; agrega además que el ser humano tiene motivación básica que lo impulsa a desarrollarse pero que a su vez debe ir asumiendo responsabilidades, lo cual unido al potencial que tiene le brindara orientaciones en su comportamiento para el logro de lo planteado como meta personal y como meta dentro de la organización en la que se desenvuelve, por ello la parte administrativa de cada organización debe proveer las condiciones necesarias para que la persona pueda desarrollarse en el ámbito en que labora.

En cuanto al Potencial Humano, Chiavenato describe sobre los recursos humanos: Las organizaciones no funcionan por sí mismas dependen de las personas para dirigir las, controlarlas, hacerlas operar y funcionar. Toda organización está constituida por ellas, en quienes basa su éxito y continuidad; por ello, estudiarlas es un aspecto básico, en especial, del área de recursos humanos.

El área de recursos humanos debe valorar a las personas como tales y no solo como recursos organizacionales importantes, y romper así la tradición de tratarlas como simples medios de producción (recursos o insumos). [...]

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

Ante lo descrito es necesario formular la siguiente situación problemática

## **1.2 .Formulación del Problema**

### **1.2.1. General**

¿Cómo se relaciona el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?

### **1.2.2. Específicos**

¿Cómo se relaciona el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?

¿Cómo se relacionan el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?

¿Cómo se relacionan el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?

¿Cómo se relacionan el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivos generales**

Determinar la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

Establecer la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

Establecer la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

Establecer la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

#### **1.4 Justificación del estudio**

El motivo de la presente tesis es conocer si existe relación entre el nivel de motivación y el potencial humano busca aportar ampliando los conocimientos entorno a las variables los resultados servirán para que los que conducen el centro de salud tomen medidas al respecto para que de esta manera se convierta en una institución de calidad y que brinda un buen servicio al respecto.

Desde el punto de vista teórico se podrá conocer el nivel de motivación presente en los trabajadores de la empresa y los potenciales humanos estos resultados serán contrastados con la teoría la cual afianzara para que la empresa pueda tomar decisiones de mejor y lograr la calidad y metas trazadas.

Se justificó metodológicamente, para la recolección de datos se empleó dos cuestionarios para poder medir cada variable los datos fueron a analizados para presentar conclusiones y recomendaciones respectivas.

#### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Una de las principales limitaciones de la investigación fue la disponibilidad y empatía de los encuestados en brindar información; así como la disposición de tiempo por parte de ellos, debido a las ocupaciones laborales que presentan; son sin duda algunas de las limitaciones relevantes que se pudieron encontrar en el trabajo de campo.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Antecedentes del estudio

Díaz (2004). *La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones La Habana-Cuba*. Tesis Doctoral. El objetivo del estudio fue proponer una propuesta metodológica para la Gestión del Potencial Humano de la organización desde la Psicología. Dicha propuesta se desarrolló elaborando un marco conceptual de atención y que definió la relación entre el individuo trabajo- organización para identificar y estimular posibilidades de desarrollo tanto de la organización como de sus miembros así como de su posterior evaluación, previo a esto existió la participación conjunta a través del trabajo interdisciplinario en equipo, orientado al encuentro de puntos de los objetivos institucionales con los miembros de la organización. Se utilizó el Assessment

Center como metodología para gestionar el potencial humano en la organización de empresas cubanas. Siendo como conclusión importante que se elaboraron y aplicaron un conjunto de lineamientos teorico-metodologicos demostrándose la utilidad del modelo por triangulación elaborado para garantizar el diseño a medida que los programas de intervención, modelo en el cual cada fase de implementación contiene sus propios criterios de validación garantizando la efectividad del programa en general

Zavala (2014) desarrolló la tesis titulada *motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. El fin de la investigación es la elaboración de un instrumento que mida las variables en



estudio, para que los resultados sean no solo analizados sino interpretados; la investigación toma como referente la teoría bifactorial de Herzberg a lo que acopla los conceptos desarrollados por Peiró. Este instrumento o fue aplicado a una muestra compuesta por cincuenta y ocho individuos presente a la empresa objeto de estudio. Los resultados a los que llegó el autor muestran que no existieron diferencias significativas entre grupos poblacionales entorno a las variables género, ingreso mensual edad y tipo de puesto, mientras que no sucedió lo mismo con el factor antigüedad de la empresa, por lo cual el autor concluyo que existe homogeneidad en la percepción de las variables motivación y satisfacción, por lo cual se debe considerar que la empresa está creciendo y que la mayoría de los trabajadores tienen un promedio de tres años de antigüedad

Huamani (2005). *El Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales en el Instituto Materno Perinatal Lima-Perú*. Es una investigación básica cuyo objetivo del estudio fue identificar y proponer estrategias gerenciales y administrativas para mejorar la Gestión. El método empleado fue el descriptivo, obteniéndose como resultados que los trabajadores identificaron y priorizaron la capacitación permanente, la promoción de ascensos y el reconocimiento público como las principales acciones gerenciales a incorporarse a nivel institucional y no necesariamente lo relacionado al orden económico, siendo importante además el cambio de los estilos de gestión autoritaria de los directivos y por lo tanto rechazan este tipo de gerencia y más bien requieren tener autonomía para la toma de decisiones que correspondan al ejercicio de sus funciones.

González (2011), en la tesis *La Gestión del Talento Humano y la Motivación del Personal en el Instituto Superior Tecnológico Guaranda, Ecuador*, en la que se trabajó con una muestra de 242 estudiantes, la investigación de tipo descriptiva correlacional, llegó a concluir que existía un bajo nivel de gestión, un clima desfavorable, poca comunicación y práctica de valores, resistencia al cambio, desinterés por la capacitación e innovación de conocimientos del Talento Humano.

Inca (2015) planteó su investigación sobre gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, con el fin de determinar la relación entre las variables, para obtener información se encuestó a 104 trabajadores, los datos fueron analizados y se pudo obtener como conclusión que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, así como también se pudo evidenciar que la capacitación del personal se relaciona con el trabajo en equipo

Medina (2009) *Liderazgo y desarrollo del potencial Humano en la Gerencia Regional de Salud de Arequipa Perú*, el objetivo fue el de analizar el liderazgo y su influencia en el desarrollo del potencial humano y el de proponer estrategias para lograr un liderazgo conectivo o colectivo en la Gerencia Regional de Salud, por la cual se llegó a conclusiones de que el potencial humano es necesario y lo más importante para el desarrollo organizacional, así como implementar un tipo de liderazgo colectivo y focalizado y que era importante definir estrategias en las direcciones de la gerencia regional de Arequipa, siendo también importante la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación.

Saavedra (2012) desarrolló la tesis titulada *el diseño organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre del 2012* con objetivo de determinar la relación que existe entre las variables en estudio, su muestra fue 69 trabajadores seleccionados con un muestreo probabilístico intencionado, halló un 49,3% de trabajadores que estuvieron “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, un 30.4% se identificaron en el “nivel de acuerdo”, 17,4% “en desacuerdo” y sólo el 2.9% estuvo “totalmente de acuerdo”. Como resultado se obtuvo que existe una correlación positiva entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional con un coeficiente de correlación = 0,840; el autor afirmó también la necesidad de que los jefes que se encargan de conducir el centro de salud realiza en proyectos de mejora continua en coordinación con el equipo de gestión, todo ello servirá para que se logre tener ventajas competitivas, así mismo el exigir a los encargados de financiamiento en cuanto al campo logístico.

Vargas Pablo, (2012), en su tesis titulada “La motivación del logro de emprendedores de negocios culturales de la ciudad de Huamanga. Ayacucho”, teniendo como objetivo general determinar el nivel de motivación de logro de los emprendedores culturales de Huamanga–Ayacucho. Al concluir la tesis llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los emprendedores con el nivel de motivación más bajo podrían experimentar mayores dificultades en el aprendizaje, en caso decidiesen participar en programas

empresariales de tipo formal y/o no formal, debido a que sus metas no necesariamente están enfocadas a su auto-superación y la búsqueda permanente de retroalimentación sobre sus acciones y progresos.

2. Los emprendedores con motivación media cuentan con mayores posibilidades de asegurar su continuidad en actividades de autoformación y emprendimiento de negocios, debido a que dependen de ciertas condiciones específicas que el ambiente les proporciona para lograrlo. Sin embargo, dichas condiciones se encuentran ligadas a intereses meramente personales, que incluso pueden estar por encima de la idea de emprender un negocio o de capacitarse en algún tema en específico para lograrlo. Se sitúan en una posición más ambigua para tomar decisiones, ya que sus consecuencias les demandarían mayor disciplina e involucramiento en diversas actividades de emprendimiento y capacitación no previstas, resultando no siempre en aquello que habían inicialmente planeado y deseado

3. De acuerdo a lo expuesto, aparece también la necesidad de crear una línea de educación para el emprendimiento, como un eje más de trabajo en la educación nacional, el cual se focalice en el nacimiento de negocios creativos que aporten al desarrollo de la cultura y a la vez le permitan al individuo enfrentar por sí mismo y cada vez mejor las brechas sociales, situaciones de inequidad y pobreza que afectan al país.

## **2.2 BASES TEORICAS**

### **2.2.1. Nivel de motivación**

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema de interés para todos porque puede ser utilizada por los administradores de recursos humanos, el psicólogo, el filósofo, el educador, etc.

García (citado por Palmero, 1997) plantean que “el término “Motivación” es un concepto que usamos cuando queremos describir las fuerzas que actúan sobre, o dentro de, un organismo, para iniciar y dirigir la conducta de éste. Es decir, son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de la vida de un organismo, mediante la obtención de objetivos que incrementan la probabilidad de supervivencia, tanto en el plano biológico, cuanto en el plano social.

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Para Robbins, (1999, p.168), motivación es “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Ramirez, Abreu y Badii (2008) La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. Por esto, en el ámbito laboral es importante conocer las causas que estimulan la acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros aspectos, los administradores pueden operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos.

#### **2.2.1.1. Teorías motivacionales desde la perspectiva organizacional**

Dentro del entorno laboral la motivación puede ser entendida como la voluntad para ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, podemos referirnos como aquello que le da al trabajador la energía y dirección a la conducta de los trabajadores de una organización, se puede categorizar desde dos puntos de vista principales:

1.- Las teorías de contenido las cuales van a intentar responder las interrogantes relacionadas con las necesidades específicas que motivan a las personas, dentro de las cuales se menciona:

a.- Jerarquía de las necesidades de Maslow: Maslow (1943) el cual planteo que todas las necesidades humanas no poseen la misma fuerza para hacer satisfechas, se trata de un sistema de pirámide que va desde las necesidades primarias a las secundarias.

-Las básicas o fisiológicas: son las necesidades relativas al sostén de vida ejemplo la sed, hambre.

-Seguridad: son las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales; la seguridad garantiza que las necesidades primarias estarán cubiertas tanto tiempo como sea posible.

-Sociales: Dado que somos seres sociales necesitamos ser aceptados por otros; estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia.

-Estima cuando las personas tienen satisfechas las necesidades de pertenencia tienden a buscar la estimación tanto propia como de los demás.

-Autorrealización: esta es la máxima jerarquía dentro de la jerarquía y está referida al deseo de convertirse en lo que se es capaz, maximizar el potencial propio.

Las necesidades inferiores básicas normalmente se encuentran satisfechas, mayormente en el ámbito laboral los trabajadores se ven motivados por las necesidades de seguridad, sociales, de estima y la de realización personal.

b.- Teoría de los dos factores de Herzberg (1950): El trabajo del autor se basó en el estudio realizado con ingenieros y contadores acerca de que es lo que las

personas buscan en su trabajo, en el cual el autor descubrió que los empleados nombraban diferentes tipos de condiciones de bienestar y satisfacción.

El autor afirmó que existen dos grupos de factores separados que influyen en la motivación y operan en la satisfacción de las personas en su trabajo; conocidos como factores de higiene o factores de mantenimiento y corresponden a las condiciones que rodean a las personas cuando trabajan, están referidas al ambiente físico y ambientales, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa; estos factores principalmente se relacionan con el contexto del puesto.

El otro grupo son los factores motivacionales o satisfactores las cuales tienen que ver con otras condiciones del empleo que operan principalmente para crear motivación, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad, estos factores tienen que ver con el contenido del cargo, se centra en el puesto en los deberes relacionados con el mismo.

c.- Teoría de las necesidades de McClelland: se basa en un sistema de clasificación que destaca tres de los impulsos más dominantes que participan en la motivación, esta teoría se enfoca en tres tipos de necesidades: las necesidades de logro que están referidas al impulso por sobresalir y poseer realizaciones sobre un conjunto de normas para alcanzar el éxito, es el impulso que tienen algunas personas para superar los retos y obstáculos a fin de alcanzar metas.

Las necesidades de poder que aluden a la necesidad de hacer que los otros se conduzcan como no lo habrían hecho de otro modo, es decir corresponde a un



impulso por influir en las personas y en las situaciones provocando cambios; mayormente las personas orientadas por este tipo de necesidades toman riesgos y generalmente desena influir en las organizaciones en las que participan asumiendo posiciones de marcado liderazgo.

Finalmente las necesidades de afiliación aluden a la tendencia de algunas personas a acercarse y establecer vínculos de cooperación y amistad con el resto, aquí las personas trabaja de mejor manera cuando son felicitadas por sus actitudes favorables y cooperativas

d.- Modelos E-R-C de Alderfer: el cual reviso la teoría de Maslow a lo cual el estimo una jerarquía con tres grandes niveles de necesidades: las necesidades de existencia que están referidas a la provisión de los elementos básico para la supervivencia humana y están referidas a las que Maslow denomino fisiológicas o básicas y de seguridad.

El segundo grupo de necesidades de relación corresponden al deseo de la persona de establecer vínculos de importancia y son el paralelo de las necesidades sociales. Por ultimo están las necesidades de crecimiento que alude al anhelo de desarrollo individual o en otras palabras de autorrealización.+

L diferencia de esta teoría a las de Maslow es que Alderfer plantea que es posible que estén activas dos o más necesidades simultáneamente

2.- Las teorías de proceso que se basan en proceso cognitivos que subyacen a la motivación e intentan describir como activan, dirigen y detienen la conducta en función de la situación entre las cuales están:

a.- Teoría de las expectativas de Vroom: en la cual se afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo; los trabajadores se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de estas personales, se pueden esquematizar en tres tipos de relaciones:

-Relación esfuerzo y desempeño: probabilidad percibida de que ejercer determinado esfuerzo conducirá al adecuado desempeño.

-Relación desempeño y recompensa: grado en que el individuo estima que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado esperado.

- Relación de recompensa y metas personales: medida en que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales y son por lo tanto atractivas para el sujeto.

b.- Teoría de la equidad: la función que normalmente la equidad en la motivación es importante, regularmente los empleados comparan lo que aportan al trabajo y sus resultados y lo comparan con la de sus demás compañeros, en este proceso las personas pueden realizar cuatro comparaciones:

- Yo interior: las experiencias del empleado en otro cargo en la organización actual.

-Yo exterior: las experiencias del empleado en otro puesto fuera de la organización actual.

-Otro interior: otros individuos dentro de la organización actual.

- Otro exterior: otros individuos fuera de la organización actual.

### **2.2.1.2. Dimensiones del nivel de motivación por Mc Clellan**

Para la presente investigación se considera como dimensiones la teoría de los tres factores de Mc clelland (1965, citado por Camacaro, 2003) en la que se basó en tres factores

**Factor de realización o logro:** las personas motivadas por este factor se generan metas que la persona desea alcanzar las cuales persiguen hasta lograrlas.

Atalaya (1999) señalo que en ella la persona desarrolla sus competencias para alcanzar sus objetivos para lo cual diriges su energía a realizar una tarea rápida y bien, ante ello el autor afirma que las personas con necesidad al logro tiende a buscar la excelencia

Ramírez (2009) agrego que ella hace referencia al deseo de las personas que le permiten salir adelante, que lo impulsan a lograr el éxito, por ello asume responsabilidades se plantea metas las cuales son claras

**Factor de afiliación:** Las persona que tienen motivación buscan generar contacto con otras personas con el fin de socializarse

Atalaya (1999) agrega al respecto que en ella la persona describe su necesidad de afecto y la necesidad de interrelacionarse con la sociedad

Ramírez (2009) señaló que ello está ligado al deseo de agradar y ser aceptado por los demás, por lo cual buscan mantener lazos de amistad

Es necesario precisar que en este aspecto la persona busca la interrelación y el sentirse aceptado ello puede ser beneficioso para que se pueda identificarse con un determinado grupo y poder de esta manera lograr un buen trabajo en equipo para alcanzar las metas propuestas.

**Factor de poder:** En este aspecto las personas motivadas ejercen el poder de generar ello en las demás personas para buscar superarse y realizarse.

Ramírez (2009) señaló al respecto que ello hace referencia a la necesidad de ejercer autoridad a influir y controlar a los demás, por ello las personas en este aspecto disfrutan del cargo así como enfrentar situaciones competitivas así como influenciar en los demás para lograr generar en ellos un buen desempeño.

### **2.2.1.3. El comportamiento humano y la motivación**

Es necesario comprender el comportamiento humano para lo cual es importante conocer la motivación humana. Estas posiciones presuponen la existencia de ciertas leyes o principios que pueden explicar el comportamiento humano y los procesos motivacionales desde varios puntos de vista.

Larico (2015) señalo que el concepto de motivación se ha utilizado con diferentes sentidos, como motivo es el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir, que origina un comportamiento específico, este impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo que proviene del ambiente o generado por procesos mentales de la persona.

Todos de alguna u otra forma vivimos con algún motivo, las cuales se basan en necesidades primarias (aire, alimento, sueño, etc.), o en necesidades secundarias (autoestima, afiliación, etc.) un sentimiento que nos lleva, nos impulsa a realizar lo que deseamos para luego sentirnos satisfechos. En cualquier modelo de motivación el factor inicial, es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha, los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, los motivos pueden satisfacer en muchas formas.

El proceso que dinamiza el comportamiento humano, es más o menos semejante en todas las personas, a pesar de las diferencias mencionadas anteriormente. Según Chiavenato (1994) "Administración de los Recursos Humanos" existe tres premisas que explican el comportamiento humano.

El Comportamiento es causado: Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. El comportamiento es causado por estímulos internos y externos.

El comportamiento es motivado: En todo comportamiento existe un "impulso" un "deseo" una "necesidad" una "tendencia" exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

El Comportamiento está orientado hacia objetivos: En todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo.

Ante lo manifestado Larico (2015) señalo que existen clases de motivos y características:

#### **a) Clases de motivos**

Muchos psicólogos distinguen 3 clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos.

**Los motivos Fisiológicos:** Se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, son innatos, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.

Los motivos sociales: Son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.

**Los motivos psicológicos:** Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a otro, y esa está en función de sus experiencias pasadas y de la clase de aprendizaje que haya tenido.

**b) Características:**

Las necesidades o motivos se caracterizan porque no son estáticos, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

Al no encontrar la salida normal, la tensión del organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por la vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas y digestivas, etc.)

En otras ocasiones la necesidad no es satisfecha, no frustrada, sino transferida o compensada. Ello ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad reduce la intensidad de una necesidad que no puede ser satisfecha, por ejemplo cuando el motivo de una promoción para un cargo superior es compensado por un aumento de salario o por un nuevo puesto de trabajo.

Por otra parte una necesidad satisfecha no es motivadora de comportamiento, ya que no causa tensión o incomodidad. Una necesidad puede ser satisfecha, frustrada o compensada (transferencia a otro objeto). En el ciclo motivacional muchas veces la tensión provocada por el surgimiento de una necesidad, encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación.

El comportamiento es casi un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas. El motivo busca un curre al motivo y trata de hacerle actuar mediante la promesa del logro de una necesidad urgente.

La satisfacción de algunas necesidades es temporal. Ya que al quedar satisfecha una necesidad, aparecen otros. Es decir, la motivación humana es cíclica y orientada por diferentes necesidades ya sean psicológicas, fisiológicas o sociales.

Los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, inicialmente los motivos pueden satisfacer en muchas formas. La existencia del motivo mismo determina inmediatamente el curso final del comportamiento.

En cualquier modelo de motivación, el factor inicial es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha.



El incentivo es la fuerza imantada que atrae la atención del individuo, porque le promete recompensas y logros que pueden satisfacer sus deseos y motivos. La consideración principal de este punto se centra en el grado de satisfacción que logrará mediante el esfuerzo dedicado a ellos si el esfuerzo es eficaz y si percibe la recompensa prometida.

### **2.2.2. Potencial humano**

“Constituye el sistema social interno de la organización, compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (*Minsa*, 2008, p.18).

La gestión del potencial humano, se define como el conjunto de programas, proyectos, procedimientos, políticas, normas, estrategias y actividades, encaminadas a identificar y determinar las potencialidades, requeridas para el desempeño eficiente de un cargo; la forma de desarrollarlas, alcanzarlas o perfeccionarlas y los procesos de evaluación del desempeño en función de competencias (Parra, 2010).

Las bases fundamentales para la gestión del potencial humano, se desarrolla en tres grandes procesos: El alineamiento organizacional, el empoderamiento y el aprendizaje organizacional basado en la gestión del conocimiento. Estos tres procesos se sustentan en cinco condiciones que deben caracterizar la gestión efectiva: el liderazgo, la comunicación efectiva, el dialogo asertivo, el trabajo

en equipo, la sinergia de las personas que conforman la organización y los procesos de negociación (Parra, 2010).

### **2.2.2.1. El Potencial Humano en las Organizaciones**

Latín American Quality Institute (2012) describe que el “recurso humano es el activo más importante de la empresa, la herramienta más valiosa con que cuentan las compañías que quieren alcanzar sus objetivos” (p. 1).

Al respecto se puntualiza que el potencial humano es un recurso primordial importante, si bien es cierto hay tres recursos como los recursos materiales relacionados con la infraestructura, los activos bienes muebles o inmuebles y los servicios que ofertan, los recursos financieros presupuestales económicos con la finalidad de invertir patrimonialmente, estos dos aspectos generan liquidez o solvencia y el recurso humano que inicialmente toma este nombre luego de potencial humano y actualmente de talento humano con conocimientos, habilidades y destrezas. Esto es preponderante e importante en las empresas de servicios en la medida que a este último recurso, potencial o talento humano lo capaciten y obtener resultados importantes de producción, productividad, eficacia, eficiencia, calidad y sobre todo supervivencia en el mercado empresarial.

Peláez (2010) al respecto menciona: Que las organizaciones empiezan a funcionar a velocidades nunca antes vista en nuestro país, como respuesta a un ambiente que exige acciones inmediatas en todo momento de lo contrario

pueden volverse obsoletas, con ello de salir del mercado y finalmente desaparecer. Es por tanto necesario el adecuado desarrollo del potencial humano en nuestras organizaciones empresariales, con mayor eficacia los cambios que se producen en el entorno y por ende en las organizaciones. Al respecto uno de los mejores futurólogos de nuestros tiempos Alvin Tofler, señala [...] sobrevivirá, no el más rápido sino el que este en mas forma (p.1).

#### **2.2.2.2. Las dimensiones del Potencial Humano.**

Según el documento técnico sobre la metodología del Clima organizacional del ministerio de salud, la variable Potencial Humano con cuatro dimensiones:

**Liderazgo:** “Influencia ejercida por ciertas personas, especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados” (Minsa, 2008, pp. 21).

Para (Robbins y Judge. 2009, p. 385) “es la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o establecimiento de metas”.

Romero (2010) señaló al respecto que se puede concebir que en una organización todos los trabajadores poder ser líderes pero los jefes son los que deben motivar esta cualidad, ya sea mediante programas, capacitaciones, entrenamientos, lo esencial es que el liderazgo sea en todos los niveles de la organización.

**Innovación:** “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (Minsa, 2008, pp. 21).

Robbins y Judge (2009) mencionan que se refiere “a hacer las cosas en forma diferente. Es un tipo de cambio especializado. Es una nueva idea que se aplica para iniciar o mejorar el producto, proceso o servicio. Por lo tanto, todas las innovaciones involucran un cambio”, (p.634).

**Recompensa:** “En las organizaciones se utiliza el premio en vez del castigo, generando un clima apropiado, incentivándose al trabajador a hacer bien su trabajo y en caso de no hacerlo impulsarlo a mejorarlo en un mediano plazo” (Minsa, 2008, pp. 22).

Picoy (2015) señalo que ello mide en qué medida la organización utiliza más el premio que el castigo, ello puede generar un clima apropiado en la organización, aquí se propone el incentivar al empleado en hacer bien su trabajo

**Confort:** “Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (Minsa, 2008, pp. 21).

Picoy (2015) señalo que la organización es la encargada de crear este espacio físico en el cual el trabajador se sienta tranquilo.

Jahaira (2015) afirmo que ello hace referencia al ambiente físico, al espacio de trabajo que tiene cada trabajador para realizar su labor así como también el uso adecuado de los elementos materiales

### 2.3. Definición de términos básicos

**Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable

**Competencia:** Hace referencia a las características de personalidad, devenidas en comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo

**Innovación:** “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerla

**Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas, especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados

**Potencial humano:** Constituye el sistema social interno de la organización, compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños

**Recompensa:** En las organizaciones se utiliza el premio en vez del castigo, generando un clima apropiado, incentivándose al trabajador a hacer bien su trabajo y en caso de no hacerlo impulsarlo a mejorarlo en un mediano plazo

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general.**

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

### **2.4.2 Hipótesis específica.**

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

## **2.5 Variables**

Variable 1: Nivel de motivación

Variable 2: Potencial humano

### **2.5.1. Definición conceptual de las variables**

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar la meta, Mcclenan (1965, citado por Camacaro, 2003) señalo que están basadas en torno a tres necesidades la de logro, la de poder y la de afiliación.

El potencial humano, Constituye el sistema social interno de la organización, compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (Minsa, 2008, p.18).

### **2.5.2. Definición Operacional**

#### **Definición operacional: Nivel de motivación**

Para la variable nivel de motivación se confecciono un cuestionario tipo escala de Likert con 12 ítems en tres dimensiones: factor de realización o logro, factor de afiliación, factor de poder

### Definición operacional: Potencial humano

Para la variable potencial humano se ha confeccionado un cuestionario tipo escala de Likert con 12 ítems en cuatro dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa, confort

### 2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Niveles de motivación	Factor de realización o logro	<i>Buen trato</i>	1 -4	Siempre	Baja motivación
	Factor de afiliación	<i>Oportunidad laboral</i>	5-8	(4) Frecuentemente	Motivación alta
	Factor de poder	<i>Ambiente laboral agradable</i>	9-12	(3) A veces (2) Nunca (1)	Muy alta motivación
Potencial humano	<i>Liderazgo</i>	-Disponibilidad del jefe  -Condiciones para el progreso	1 -3		



	<i>Innovación</i>	Iniciativa	4-6	Siempre (4) Frecuentemente (3)	<i>Baja</i>  <i>Media</i>  <i>Alta</i>
	<i>Recompensa</i>	Incentivos laborales	7-9		
	<i>Confort</i>	Satisfacción en el ambiente de trabajo	10-12	A veces (2) Nunca (1)	

Nota. Fuente: elaboración propia.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

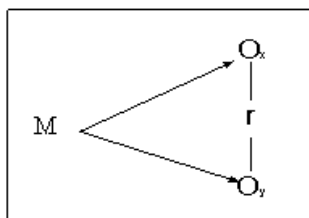
### 3.1 Tipo y nivel de investigación

#### Tipo de investigación

El presente estudio se ubica como una investigación no experimental cuantitativa ya que se observarán los fenómenos de estudio, tal como se dan en el contexto y sin una variación intencional, para su posterior análisis. (Hernández Fernández y Baptista. 2010)

De tipo correlacional porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Al evaluar el grado de asociación, miden cuantifican y analizan la vinculación existente. (Hernández *et al.* 2010)

La investigación es de diseño no experimental, según Hernández, et al (2014) en estas investigaciones no hay manipulación deliberada de variables, por lo cual solo se permite observar el fenómeno en su ambiente natural



#### Donde:

**M:** muestra de la población

**O<sub>1</sub>** Variable 1 Nivel de motivación

**O<sub>2</sub>** Variable 2 Potencial humano

**R:** Relación entre ambas variables.

## 3.2. Descripción del ámbito de la investigación

### 3.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en la empresa Hitts, la cual tiene como objetivo ser un proveedor de desarrollo de software, consultoría, integración de sistemas y servicios de outsourcing. La empresa está ubicada en AV República de Panamá 3576 piso 6 San Isidro

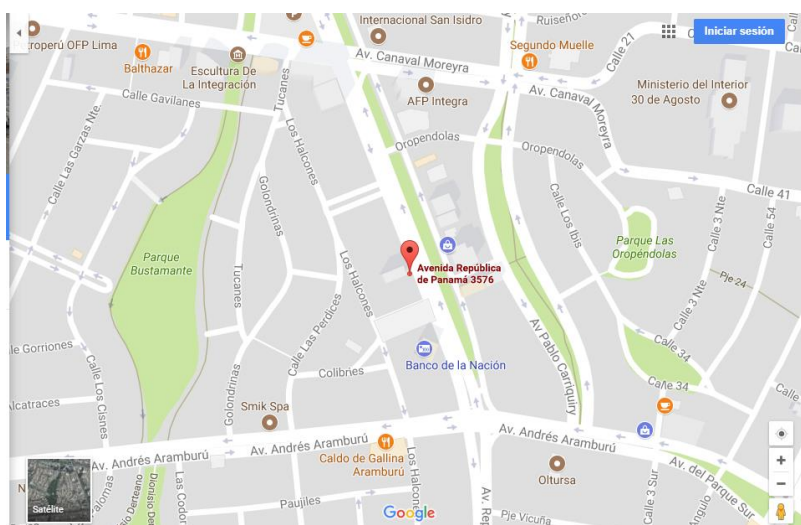


Figura 5. Ubicación geográfica de la zona c del distrito de San Juan de Miraflores. Copyright 2017 por Google Maps

### **3.2.2. Delimitación temporal**

Esta investigación tomará como referencia el periodo 2017

### **3.2.3. Delimitación teórica**

La presente investigación tendrá como base los conceptos de niveles de motivación y potencial humano. Definiendo como motivación como el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar la meta, Mcclenan (1965, citado por Camacaro, 2003) señalo que están basadas en torno a tres necesidades la de logro, la de poder y la de afiliación. En cuanto a potencial humano se basara en la definición del Minsa (2008) el cual señala que cconstituye el sistema social interno de la organización, compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (Minsa, 2008)

## **3.3. Población y muestra**

### **Población**

Según Hernández, *et. al* (2010),afirma que ello está referido a al conjunto de personas que tienen similares características que están dentro del contexto objeto de estudio.). En este caso la población estuvo conformada por los 250 trabajadores de la empresa

### 3.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra representa una parte representativa de la población, en la investigación se trabajó con una muestra probabilística donde cada participante tuvo la opción de formar parte de ella y teniendo en cuenta que la población es finita se recurrió a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$Z^2 = 1,96^2$$

$$N = \text{población} = 250$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$\varepsilon = 0,10$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 250 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,10)^2 \cdot (250 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 70$$

El tamaño de la muestra quedó determinada en 70 trabajadores

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, según Canales (2009) la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias ya sean a través de la entrevista y cuestionarios

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario, que será dirigido a los trabajadores de la empresa que son parte de la muestra

Los cuestionarios se entregarán de forma directa, en algunos casos se enviarán por correo electrónico, para que lo puedan llenar y entregar para el análisis de los resultados. El trabajo se realizará de la siguiente manera.

- Selección del estadístico.
- Elaboración de las preguntas.
- Envío de las preguntas al estadístico (para su corrección).
- Envío de las preguntas a los trabajadores.
- Se vuelve a enviar las encuestas con los resultados añadidos, con la posibilidad que el estadístico, haga correcciones, comentarios y emita opinión respecto a los resultados.

Tabulación de los resultados y análisis estadístico

**Instrumento para medir la variable nivel de motivación****Ficha técnica:**

Nombre : Cuestionario sobre el nivel de motivación

Adaptado por : Sandra

Lugar : Empresa Hitts

Objetivo : Determinar los niveles de la motivación

Administración : Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

**Contenido**

Está constituido por las siguientes dimensiones:

**Instrumento para medir la variable potencial humano****Ficha técnica:**

Nombre : Potencial humano

Adaptado por : Sandra

Lugar : Empresa Hitts

Objetivo : Determinar la variable potencial humano

Administración : Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.

**Contenido**

Está constituido por las siguientes dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa, confort.



### **3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos de medición**

#### **3.5.1. Validez del instrumento**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) la validez de un instrumento de medición consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir, es decir los jueces expertos seleccionados revisan la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems de acuerdo a los indicadores y dimensiones

El instrumento que se aplicará en la presente investigación es un cuestionario sobre el nivel de motivación y sobre el potencial humano, validado y aprobado por 3 docentes.

#### **3.5.2. Confiabilidad del instrumento**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando re-copila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach ya que ambos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

Tabla 2

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Niveles de motivación	.785	12
Potencial humano	.847	12

**3.6. Plan de recolección de datos**

El objetivo es recolectar los datos en torno a las variables para ser analizados, ello se dará a través de dos cuestionarios, las respuestas obtenidas serán codificadas para su análisis. A continuación, se menciona algunos pasos a seguir

Paso 1: Una vez determinado el tipo de instrumento que será utilizado, es necesario decidir a quienes se aplicara para la obtención de datos

Paso 2: Antes de iniciar la aplicación del instrumento es indispensable precisar las características del grupo de individuos al cual será aplicado. Esto se hace con el fin de tomar en consideración en el instrumento aspectos condicionantes de la fuente de información.

Paso 3: Para determinar la información que se obtendrá es necesario establecer los aspectos de las variables que se desea incluir en el instrumento.

Paso 4: Es importante considerar el formato general del instrumento, así como decidir las áreas o secciones que deben tener, tales como instrucciones, datos generales y datos específicos, según las variables que se están estudiando.

Paso 5: En esta etapa se procede a la construcción del cuerpo del instrumento según el formato decidido. A continuación debe analizarse cada una de las partes en relación con los objetivos y las variables, considerando si cada pregunta abarca la información que se espera obtener.

Paso 6: Se procede a la aplicación del instrumento en el campo.

Paso 7: Se realiza la revisión de la información recogida.

Paso 8: Finalmente, se realizará la contrastación de la hipótesis a través del estadístico de correlación de Sperman.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

Después de recoger los datos, se procedió a colocarlos en una base de datos los cuales fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados.

#### 4.1 Descripción de resultados

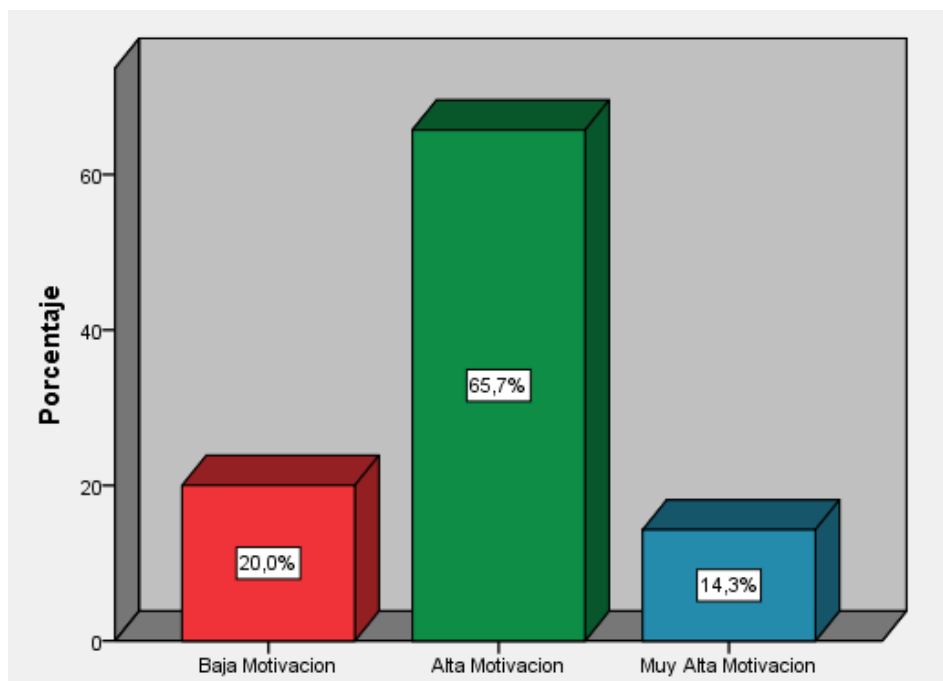
**Variable: Gestión del Talento humano**

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentajes de la variable nivel de motivación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Motivación	14	20,0
	Alta Motivación	46	65,7
	Muy Alta Motivación	10	14,3
	Total	70	100,0

**Fuente: Base de datos**



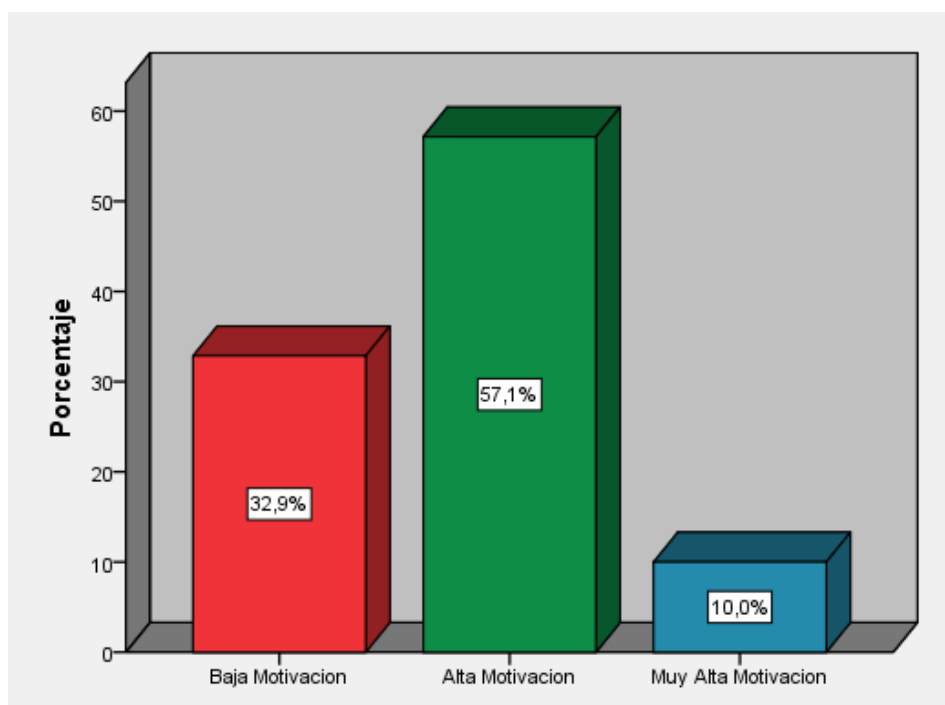
En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 65,7% considera que existe una alta motivación el 20% está en el nivel de baja motivación y el 14,3% considera que hay una muy alta motivación

**Tabla4**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión factor de realización*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Motivación	23	32,9
	Alta Motivación	40	57,1
	Muy Alta Motivación	7	10,0
	Total	70	100,0

**Fuente: Base de datos**



En la tabla y grafico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 57,1% considera que existe una alta motivación el 32,9% está en

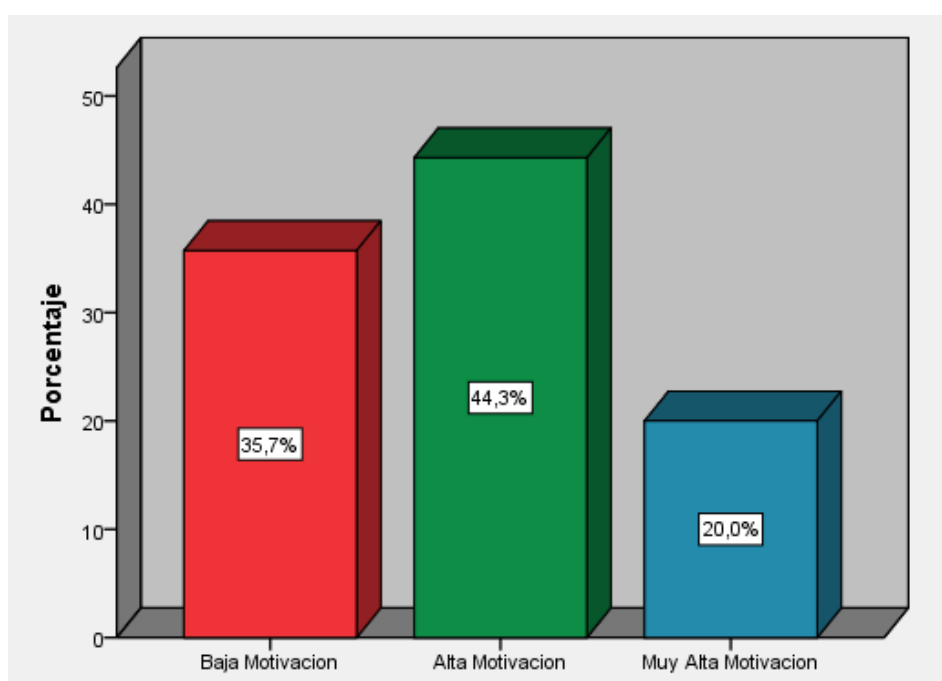
el nivel de baja motivación y el 10% considera que hay una muy alta motivación en cuanto la dimensión factor realización

**Tabla 5**

*Frecuencia y porcentajes de la dimensión factor de afiliación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Motivación	25	35,7
	Alta Motivación	31	44,3
	Muy Alta Motivación	14	20,0
	Total	70	100,0

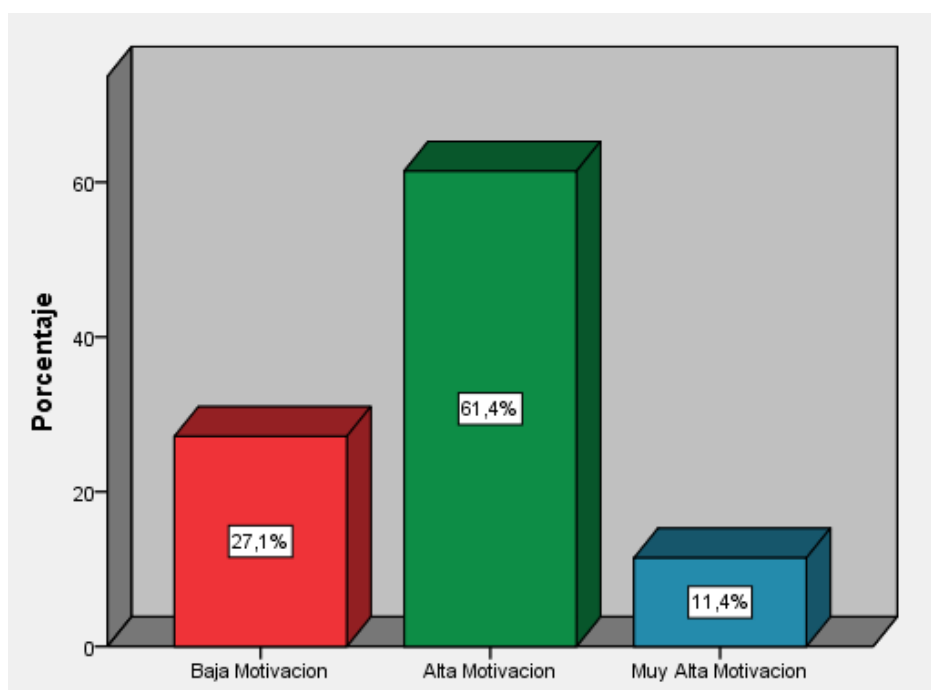
**Fuente: Base de datos**



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 44,3% considera que existe una alta motivación el 35,7% está en el nivel de baja motivación y el 20% considera que hay una muy alta motivación en cuanto la dimensión factor de afiliación

**Tabla 6***Frecuencia y porcentajes de la dimensión factor de poder*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja Motivación	19	27,1
	Alta Motivación	43	61,4
	Muy Alta Motivación	8	11,4
	Total	70	100,0

**Fuente: Base de datos**

En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 61,4% considera que existe una alta motivación el 27,1% está en el nivel de baja motivación y el 11,4% considera que hay una muy alta motivación en cuanto la dimensión factor de poder.



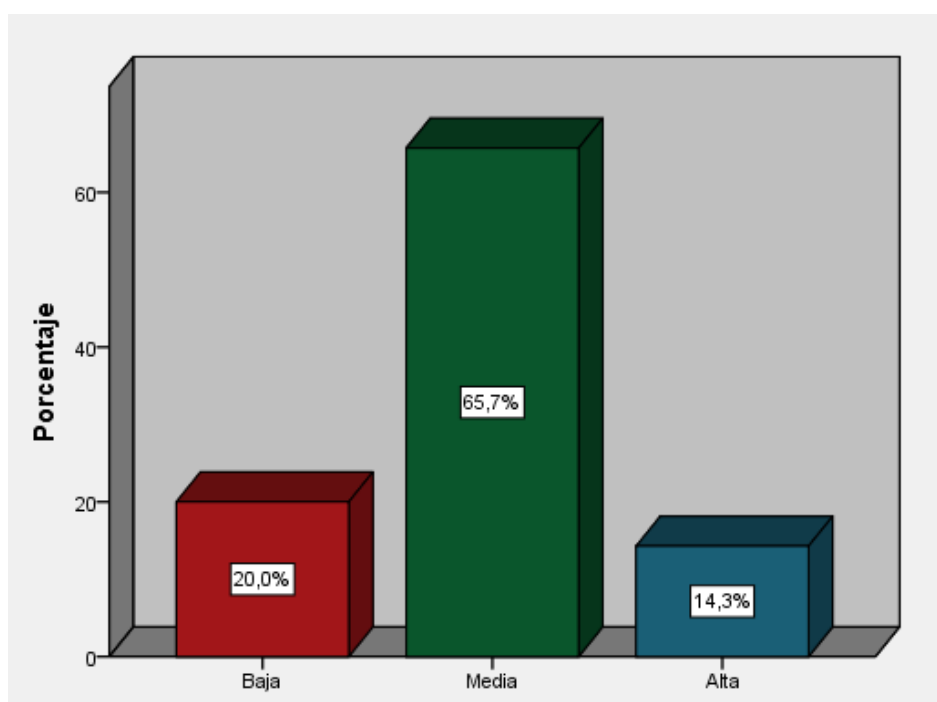
**Variable: Potencial humano**

**Tabla 7**

*Frecuencia y porcentajes de la variable potencial humano*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	14	20,0
	Media	46	65,7
	Alta	10	14,3
	Total	70	100,0

**Fuente: Base de datos**

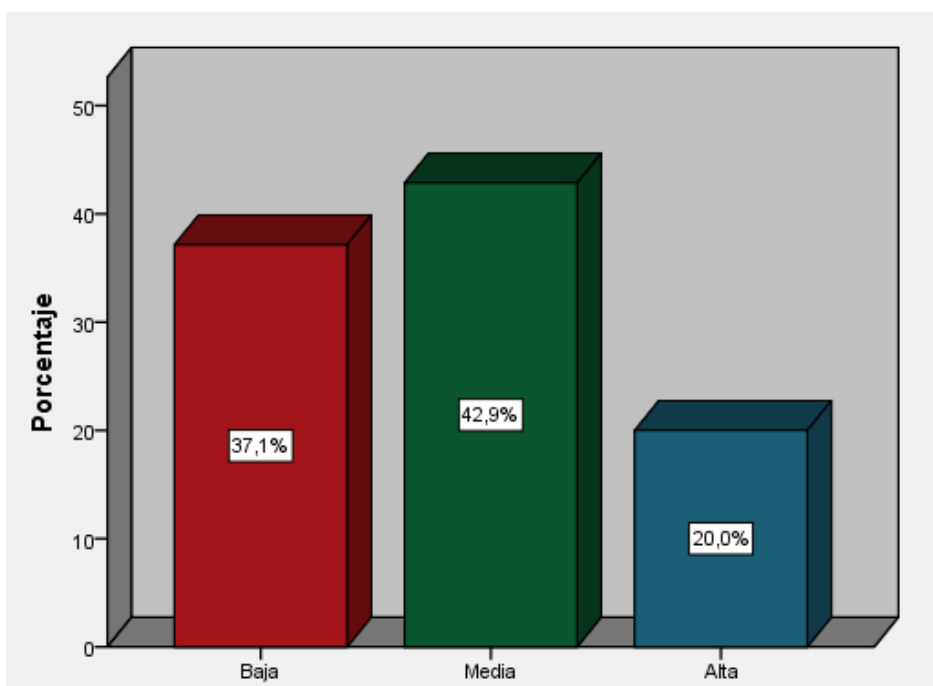


En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 65,7% se encuentra en un nivel medio, el 20% está en el nivel de bajo y el 14,3% está un nivel alta en cuanto la variable potencial humano.

**Tabla 8***Frecuencia y porcentajes de la dimensión liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	26	37,1
	Media	30	42,9
	Alta	14	20,0
	Total	70	100,0

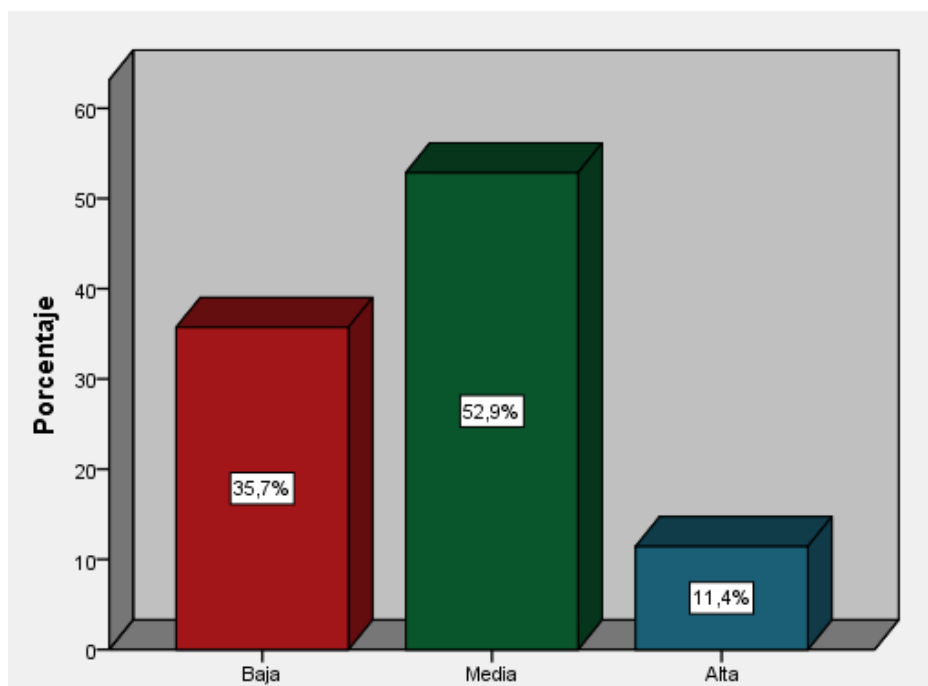
**Fuente:** Base de datos



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 42,9% se encuentra en un nivel medio, el 37,1% está en el nivel de bajo y el 20% está un nivel alta en cuanto la dimensión liderazgo.

**Tabla 9*****Frecuencia y porcentajes de la dimensión innovación***

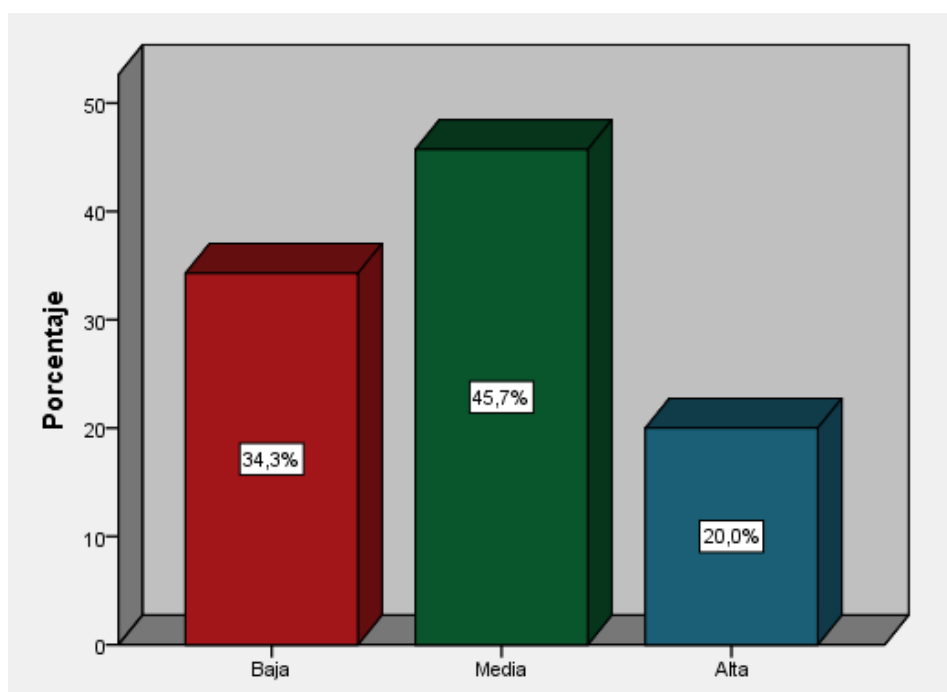
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	25	35,7
	Media	37	52,9
	Alta	8	11,4
	Total	70	100,0

**Fuente: Base de datos**

En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 52,9% se encuentra en un nivel medio, el 35,7% está en el nivel de bajo y el 11,4% está un nivel alta en cuanto la dimensión innovación

**Tabla 10*****Frecuencia y porcentajes de la dimensión recompensa***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	24	34,3
	Media	32	45,7
	Alta	14	20,0
	Total	70	100,0

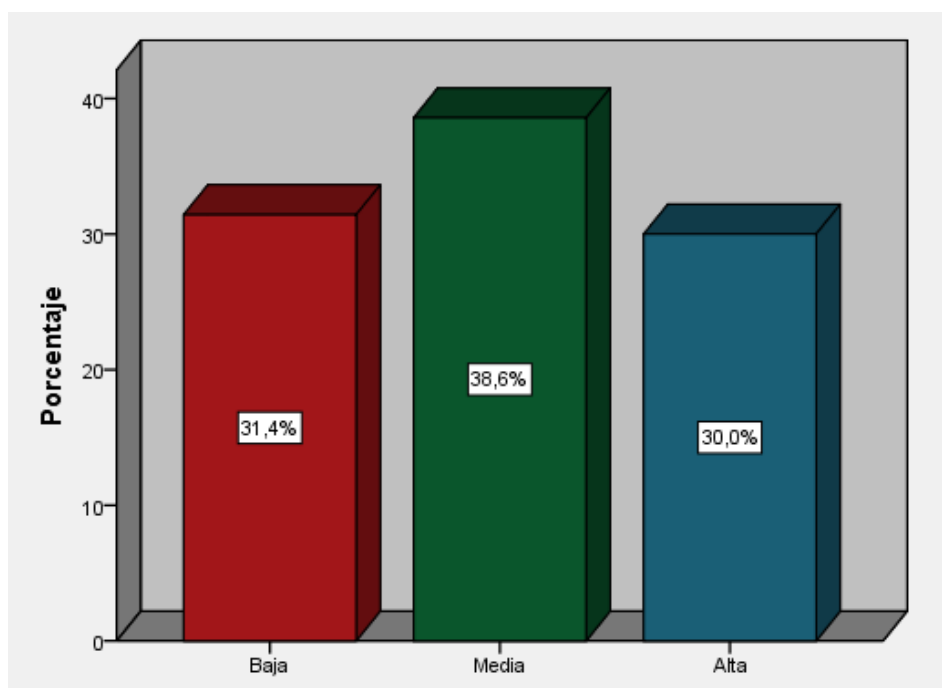
**Fuente: Base de datos**

En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 45,7% se encuentra en un nivel medio, el 34,3% está en el nivel de bajo y el 20% está un nivel alta en cuanto la dimensión recompensa

**Tabla 11***Frecuencia y porcentajes de la dimensión confort*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	22	31,4
	Media	27	38,6
	Alta	21	30,0
	Total	70	100,0

**Fuente:** Base de datos



En la tabla y gráfico respectivo se aprecia que de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 38,6% se encuentra en un nivel medio, el 31,4% está en el nivel de bajo y el 30% está un nivel alta en cuanto la dimensión confort

## 4.2 Prueba de hipótesis

Para realizar el procesamiento de contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 \cong 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Se utilizara la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:

### Hipótesis general.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Tabla 12**

*Correlación entre el nivel de motivación y el potencial humano*

			Nivel de motivación	Potencial humano
Rho de Spearman	Nivel de motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Potencial humano	Coefficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,704\*\* lo que se interpreta al 95%, la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

### Hipótesis específicas.

#### Hipótesis específica 1.

**Ho:** No existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Tabla 13**

*Correlación entre la el nivel de motivación y el potencial human en su dimensión de liderazgo innovación*

			Nivel de motivación	Liderazgo
Rho de Spearman	Nivel de motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Liderazgo	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica primera se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,543\*\* lo que se interpreta al 95%, la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

### Hipótesis específicas.

#### Hipótesis específica 2.

**Ho:** No existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Tabla 14**

*Correlación entre la el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación*

			Nivel de motivación	Innovación
Rho de Spearman	Nivel de motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Innovación	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70



En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica segunda se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,553\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

### **Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 3.**

**Ho:** No existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Tabla 15**

*Correlación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa*

			Nivel de motivación	Recompensa
Rho de Spearman	Nivel de motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Recompensa	Coefficiente de correlación	,449**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica tercera se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,449\*\* lo que se interpreta al 95%, la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

### **Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 4.**

**Ho:** No existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Ha:** Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

**Tabla 16**

*Correlación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort*

		Nivel de motivación	Confort
Rho de Spearman	Nivel de motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	70
	Confort	Coefficiente de correlación	,508**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	70

En la tabla, se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica tercera se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,508\*\* lo que se interpreta al 95%, la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN**

## Discusión de resultados

Los datos mostrados en las tablas anteriores permiten analizar y poder afirmar que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.704\*\* con un  $p = 0.000 (p < 0.05)$ , es necesario señalar que según lo manifestado por Robbins, (1999, p.168), la motivación es la voluntad que hace que la persona se esfuerce por lograr sus metas organizacionales lo cual le servirá de impulso para alcanzar a satisfacer sus necesidades; al respecto es necesario mencionar que investigaciones anteriores como la realizada por Díaz sobre *la Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones*, la cual tuvo como objetivo el proponer una propuesta metodológica para la Gestión del Potencial Humano de la organización desde la Psicología, dicha propuesta se desarrolló elaborando para identificar y estimular posibilidades de desarrollo tanto de la organización como de sus miembros así como de su posterior evaluación, elaborado para garantizar el diseño a medida que los programas de intervención, modelo en el cual cada fase de implementación contiene sus propios criterios de validación garantizando la efectividad del programa en general; ello permitió que el autor después de ahondar en la teoría respecto a la importancia del potencial humano en las organizaciones, se le genere propuestas para lograr elevarlo, gestionarlo adecuadamente lo cual permite que las organizaciones logren sus objetivos y metas y si a ello le sumamos que la persona tiene un alto nivel de motivación lo que permitiría que realice un buen desempeño laboral.

Inca (2015) planteo su investigación sobre gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, en la cual el autor llegó a concluir que existe una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, así como también se pudo evidenciar que la capacitación del personal se relaciona con el trabajo en equipo ; así mismo Medina en su investigación referida al *liderazgo y desarrollo del potencial Humano*, se llegó a

conclusiones de que el potencial humano es necesario y lo más importante para el desarrollo organizacional, así como implementar un tipo de liderazgo colectivo y focalizado y que era importante definir estrategias, siendo también importante la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación.

Por ello es necesario resaltar la importancia del factor humano dentro de las organizaciones lo cual constituye el sistema social interno de la organización, compuesta por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos” (Minsa, 2008, p.18).

En cuanto a la hipótesis específica primera se pudo evidenciar que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, al encontrarse se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = - 0.543\*\* con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), el liderazgo es un aspecto a considerarse dentro de una organización ya que si esto se da de una manera adecuada en la que el directivo llegue a sus trabajadores como una “influencia ejercida por ciertas personas, especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados” (Minsa, 2008, pp. 21).

Al respecto la investigación desarrollada por Huamani, sobre *el Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales*, en la cual señalo que es importante además el cambio de los estilos de gestión autoritaria de los directivos y por lo tanto rechazan este tipo de

gerencia y más bien requieren tener autonomía para la toma de decisiones que correspondan al ejercicio de sus funciones

En cuanto a la hipótesis específica segunda se pudo evidenciar que, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,553\*\* con un  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), lo cual permitió aceptar que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, es necesario recalcar al respecto que la innovaciones un aspecto en el cual “se cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (Minsa, 2008, pp. 21), a lo que Robbins y Judge (2009) menciono que se refiere “a hacer las cosas en forma diferente. Es un tipo de cambio especializado. Es una nueva idea que se aplica para iniciar o mejorar el producto, proceso o servicio. Por lo tanto, todas las innovaciones involucran un cambio”, (p.634). Huamani en su investigación referida al Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales preciso que después de haberse obtenido los resultados los trabajadores identificaron y priorizaron la capacitación permanente como un aspecto de innovar en la organización que de esta manera le brinden herramientas que les permitirá desarrollar su trabajo adecuadamente.

González (2011), en la tesis sobre la Gestión del Talento Humano y la Motivación del Personal, llego a concluir que existía un bajo nivel de gestión, un clima desfavorable, poca comunicación y práctica de valores, resistencia al cambio, desinterés por la capacitación e innovación de conocimientos del Talento Humano lo cual era generado por la carencia de motivación en el personal por ello se puede afirmar que si como

organización queremos innovar se debe de tomar en cuenta las motivaciones que impulsan a nuestros trabajadores lo que generara mejores trabajos en ellos.

En cuanto a la hipótesis específica tercera se pudo evidenciar que , al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,409\*\* con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), lo cual permitió aceptar que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, como seres humanos si hacemos un trabajo motivados y a ello le agregamos un estímulo gratificante, permitirá que su desempeño se optimo , que se logren las metas planteadas, que la organización se convierta en una organización líder en el mercado “en las organizaciones se utiliza el premio en vez del castigo, generando un clima apropiado, incentivándose al trabajador a hacer bien su trabajo y en caso de no hacerlo impulsarlo a mejorarlo en un mediano plazo” (Minsa, 2008, pp. 22).

Huamani en su tesis referida al Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales señalo que los trabajadores identificaron y priorizaron la promoción de ascensos y el reconocimiento público como las principales acciones gerenciales a incorporarse a nivel institucional y no necesariamente lo relacionado al orden económico

Finalmente en cuanto a la hipótesis específica tercera se pudo evidenciar, al encontrarse un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,508\*\* con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), lo cual permitió aceptar que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la



empresa HITTS, 2017, el confort es considerado como el “esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (Minsa, 2008, pp. 21).

Por ello las organizaciones deben crear las condiciones necesarias para que sus trabajadores realicen su labor tal como lo señaló Picoy (2015) el cual señaló que la organización es la encargada de crear este espacio físico en el cual el trabajador se sienta tranquilo, si ello se da el trabajador se sentirá motivado de lo que esta haciendo; al respecto la investigación planteada por Zavala (2014) quien desarrolló la tesis titulada motivación y satisfacción laboral en la cual se evidencio que los resultados a los que llego el autor muestran que no existieron diferencias significativas entre grupos poblacionales entorno a las variables género, ingreso mensual edad y tipo de puesto, mientras que no sucedió lo mismo con el factor antigüedad de la empresa, por lo cual el autor concluyo que existe homogeneidad en la percepción de las variables motivación y satisfacción, por lo cual se debe considerar que la empresa está creciendo y que la mayoría de los trabajadores tienen un promedio de tres años de antigüedad

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los datos determinaron que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, con un Rho de Spearman = ,704\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), ello permite señalar también que si existe un buen nivel de motivación ello permitirá que el potencial de las personas se de en altos niveles a lo que hay que considerar que existe mas de un ochenta por ciento de los trabajadores quienes consideran que no está llegando a niveles altos el desarrollo de su potencial humano, lo cual debe ser evaluado por la empresa.

**Segunda:** Los datos determinaron existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, con un Rho de Spearman = ,543\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), ello permite señalar también que es necesario considerar el liderazgo ejercido por los directivos ya que ello guarda relación con el nivel de motivación que pueda generarse en la persona, asi como considerara que el cincuenta por ciento percibe que no existe un alto liderazgo en la empresa.

**Tercera:** Los datos determinaron que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, con un Rho de Spearman = ,553\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral , con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ )

ello permite señalar también que si la empresa va generando cambios en mejora de sus trabajadores, de la propia organización permitirá que el trabajador se vea motivado por las altas expectativas que les plantea la empresa y por las condiciones que les facilitara

**Cuarta:** Los datos determinaron que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, con un Rho de Spearman = ,449\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral , con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ); por lo cual se afirmaría que si mejor son las recompensas que el trabajador recibe mejor será el nivel de motivación que le impulse a realizar su trabajo

**Quinta:** Los datos determinaron que existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017, con un Rho de Spearman = ,508\*\* lo que se interpreta al 95% , la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral , con un  $\rho = 0.000$  ( $\rho < 0.05$ ), lo que permitirá aceptar que si los trabajadores consideran que la empresa les brinda las condiciones necesarias para desarrollar su trabajo se siente bien en el ambiente brindado, cuneta con las condiciones de seguridad entonces se sentirá impulsado en realizar su trabajado de manera adecuada.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Contar como organización es necesario que se consideren políticas de incentivos y recompensas por el esfuerzo que realiza el trabajador en la labor que realiza y la meta a la que llega, las cuales no solo deben ser de tipo monetario, así mismo se recomienda una revisión de los factores motivadores empleados por los jefes y gerentes de todas las áreas

**Segundo:** Realizar implementaciones en cuanto a infraestructura para que los trabajadores tenga un espacio adecuado para realizar su trabajo. Recomendar que se mejoren las condiciones del ambiente físico y recursos materiales para que pueda mejorar el desempeño de los trabajadores

**Tercero:** Es necesario que se capacite al personal en liderazgo para que de esta manera puedan guiar, conducir y generar en los trabajadores la motivación para alcanzar los objetivos, metas que como institución se proponen.

**Cuarta:** Dentro de proceso de incentivos que podrían implementar resoluciones, carta de felicitación, becas de capacitación, podría recomendarse que tomen en cuenta la posibilidad de realizar algunos incentivos económicos con la finalidad que los trabajadores puedan realizar un mejor desempeño.

**Quinta:** A las gerencia realizar estrategias de motivación al personal en las que se dé prioridad a acciones que busquen el crecimiento integral, es decir a nivel personal como a nivel profesional de la persona.

Es necesario divulgar los resultados de esta investigación con el propósito de dar a conocer sus alcances en materia de fortalecimiento y desarrollo social,

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Atalaya M (1999) Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología* 3 (5) 6-46
- Atkinson, P. "Motivación" (1999). Primera Edición. Edit. Trillas. México.
- Camacaro, P. (2003). Motivación y la Organización. Edición 86 / Enero - Marzo del 2003. Venezuela. Recuperado en: [http://www.ambiente-ecologico.com/ediciones/2003/086\\_01.2003/086\\_Investigacion\\_PedroRafaelCamacaro.php3](http://www.ambiente-ecologico.com/ediciones/2003/086_01.2003/086_Investigacion_PedroRafaelCamacaro.php3)
- Canales, J. (2014). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa*. Lima, Perú: La Merced.
- Contreras S (2015) *Propuesta de mejora de clima laboral en una institución de educación superior*” Universidad Rafael Landívar
- Chiavenato, I. (2014). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8va ed.). México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano (3ra ed.). México. Mc Graw Hill
- Echegaray V (2014) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente de la CMAC Tacna*, (Tesis maestría) UNMSM

Díaz, M. (2004). *La gestión del potencial humano en las organizaciones. Una propuesta metodológica desde la psicología* (Tesis doctoral). Universidad de la Habana. Cuba. Recuperado en: [tesis.repo.sld.cu/527/1/DiazPerez.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/527/1/DiazPerez.pdf)

González (2011), *La Gestión del Talento Humano y la Motivación del Personal en el Instituto Superior Tecnológico Guaranda, Ecuador* (tesis de maestría) Universidad estatal de Bolívar

Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México. Mc Graw Hill Education

Huamani (2005). *El Potencial Humano y los Estímulos Organizacionales en el Instituto Materno Perinatal Lima-Perú*

Inca K (2015) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas* (Tesis de grado) Universidad Nacional José María Arguedas

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. (3ra ed.). España. Dos Santos.

Ministerio de Salud (2009) *Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional*. 2da Edición agosto 2009. Lima Perú.

Palmero, F. (1997) *Motivación y emoción. Revista electrónica de motivación y emoción*  
*vol (VII) num.20-2*

Porter, Lyman y Steve Lawler. "Teorías de Motivación" Edit. Prentice – México 1988.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a.Ed.). México:  
Pearson.

Tito, P. (2005). *El Potencial Humano y los estímulos organizacionales*  
de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n16-2005/a04.pdf>.

Vargas P (2015) La motivación del logro de emprendedores de negocios culturales de la  
ciudad de Ayacucho (Tesis de maestría) Universidad Andina Nestor Caceres  
Velasquez.

Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios  
compartidos de una empresa embotelladora de bebidas (Tesis de maestría).  
Instituto politécnico nacional. México

# **Anexos**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	IMPORTANCIA	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Variables de la hipótesis general	Metodología de la investigación
¿Cómo se relaciona el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?	Determinar la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017	Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017	El resultado de esta investigación servirá de referencia para aquellas personas que deseen emprender un negocio, ya que les permitirá conocer las implicancias que tiene la informalidad con el crecimiento económico.	Variable Nivel de motivación <u>Indicadores:</u> Educación Remuneración Régimen laboral Investigación, Innovación y Servicios Tecnológicos	Tipo: correlacional y descriptivo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental  Técnicas: Cuestionario La población está conformada por los 250 trabajadores
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Generales</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>		Variable dependiente: Potencial humano	
¿Cómo se relaciona el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?	Determinar la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017	Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de liderazgo innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017			
¿Cómo se relacionan el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?	Establecer la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017	Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de innovación en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017			
¿Cómo se relacionan el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?	Establecer la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017	Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de recompensa en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017			
¿Cómo se relacionan el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017?	Establecer la relación entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017	Existe relación significativa entre el nivel de motivación y el potencial humano en su dimensión de confort en los trabajadores de la empresa HITTS, 2017			



## CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

### Instrucciones:

Por favor, utilice sólo lapicero de color negro o azul. Así mismo, marcar aquella respuesta que usted considera correcta. No está permitido marcar más de una respuesta.

Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

N°	ITEMS	Nunca (1)	A Veces (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
1.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				
2.	Considero que he recibido la capacitación necesaria para desenvolverme en el cargo que se me asignado				
3.	Mi centro de labores evalúa y reconoce mi desempeño.				
4.	Siento que he logrado desarrollarme profesionalmente o técnicamente en mi centro de labores.				
5.	Me siento estimado(a) por mis compañeros en mi centro de labores.				
6.	Me siento reconocido(a) por mis jefes inmediatos.				
7.	Me agrada el clima laboral que siento en mi centro de labores.				
8.	Considero que el trato con mis compañeros de trabajo es el más adecuado.				
9.	Me siento en confianza para comunicar lo que siento y pienso a mis compañeros de trabajo.				
10.	Me gustaría tener mayor reconocimiento de las actividades que realizo.				
11.	Me gustaría ser mejor remunerada.				
12.	En situaciones difíciles apoyo a mis demás compañeros de trabajo.				

## CUESTIONARIO POTENCIAL HUMANO

Antes de responder considerar los siguientes:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en lo últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo.

N°	ITEMS	Nunca (1)	A Veces (2)	Frecuentemente (3)	Siempre (4)
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
2	Nuestros jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
3	Considero que existe un liderazgo de los jefes dela empresa				
4	La innovación es característica de nuestra organización				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativa para la solución de problemas				
6	Mi organización es flexible y se adapta bien a los cambios				
7	Existe incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
11	La limpieza de los ambientes es adecuada				
12	Considero que el espacio donde desarrollo mi trabajo es el adecuado para hacerlo				

## BASE DE DATOS

## NIVEL DE MOTIVACIÓN

	I1	I2	I3	I4		I5	I6	I7	I8		I9	I10	I11	I12		
1	2	1	2	2	7	3	3	3	3	12	1	3	4	1	9	28
2	3	2	2	1	8	2	1	3	1	7	1	2	1	1	5	20
3	3	3	1	4	11	1	3	4	1	9	3	3	2	4	12	32
4	4	2	4	1	11	2	3	2	3	10	4	4	4	4	16	37
5	4	3	4	1	12	1	1	4	4	10	4	3	1	2	10	32
6	1	1	3	4	9	4	1	4	3	12	1	3	4	4	12	33
7	1	2	1	1	5	2	1	2	1	6	2	3	1	2	8	19
8	1	4	1	3	9	1	3	3	2	9	1	3	3	3	10	28
9	3	4	3	4	14	2	4	4	4	14	3	2	4	3	12	40
10	2	1	1	4	8	4	1	4	2	11	3	2	3	1	9	28
11	4	4	1	3	12	3	1	3	4	11	4	3	3	2	12	35
12	4	2	1	3	10	1	4	4	4	13	2	1	1	1	5	28
13	3	4	2	4	13	4	4	2	3	13	4	3	2	2	11	37
14	1	2	3	2	8	2	1	2	4	9	3	4	3	1	11	28
15	4	1	2	3	10	1	1	2	3	7	1	1	4	3	9	26
16	1	1	4	1	7	3	3	4	3	13	3	4	2	1	10	30
17	3	2	3	2	10	4	3	2	3	12	1	4	3	3	11	33
18	2	4	4	4	14	3	4	1	3	11	1	1	3	3	8	33
19	1	1	3	1	6	1	2	2	2	7	1	4	3	3	11	24
20	3	1	3	4	11	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	24
21	1	1	2	3	7	4	1	1	1	7	2	3	1	3	9	23
22	4	1	1	4	10	2	2	2	2	8	2	4	1	4	11	29
23	3	4	3	2	12	4	2	4	4	14	4	3	4	4	15	41
24	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	2	2	2	1	7	19
25	1	3	3	1	8	2	3	4	2	11	3	3	3	4	13	32
26	3	2	2	1	8	4	1	1	2	8	1	1	1	4	7	23
27	2	3	3	4	12	3	3	3	2	11	2	1	2	3	8	31
28	2	4	4	2	12	4	4	3	4	15	2	3	2	4	11	39
29	2	1	2	1	6	3	1	4	2	10	4	3	2	2	11	27
30	1	4	3	1	9	2	1	4	2	9	2	2	4	3	11	29
31	2	1	1	2	6	3	2	1	2	8	4	2	1	1	8	22
32	1	4	3	2	10	1	3	4	1	9	2	1	2	2	7	26
33	4	1	1	3	9	4	4	1	1	10	2	3	1	1	7	26
34	3	2	1	4	10	4	3	2	4	13	3	1	2	1	7	30
35	1	4	1	1	7	4	3	2	1	10	2	1	4	2	9	26

36	4	1	3	1	9	1	3	3	4	11	1	4	4	3	12	32
37	1	1	4	2	8	2	4	3	1	10	3	2	4	3	12	30
38	4	1	3	3	11	3	1	1	1	6	4	3	2	2	11	28
39	2	3	2	4	11	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	42
40	4	1	1	3	9	4	3	3	3	13	1	3	4	3	11	33
41	1	2	3	1	7	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	19
42	1	4	3	1	9	3	1	2	3	9	4	3	1	4	12	30
43	3	4	2	1	10	2	3	2	2	9	1	2	3	4	10	29
44	1	1	3	1	6	2	2	1	1	6	1	2	3	4	10	22
45	2	1	4	4	11	1	4	2	4	11	4	2	4	1	11	33
46	3	2	2	1	8	2	1	2	1	6	3	2	1	3	9	23
47	4	1	4	2	11	1	2	1	2	6	2	1	3	3	9	26
48	1	2	4	4	11	3	2	1	2	8	1	1	4	3	9	28
49	3	3	2	3	11	4	2	4	4	14	3	2	2	2	9	34
50	3	3	2	4	12	4	4	3	4	15	4	3	4	2	13	40
51	3	1	4	4	12	2	1	1	1	5	1	3	4	2	10	27
52	4	2	1	4	11	4	1	1	4	10	3	4	4	4	15	36
53	4	4	3	3	14	3	4	2	4	13	3	4	4	3	14	41
54	2	4	2	4	12	1	2	4	1	8	2	3	2	3	10	30
55	4	4	3	4	15	3	4	2	4	13	4	3	4	2	13	41
56	3	2	3	4	12	1	3	3	3	10	1	2	4	3	10	32
57	4	4	1	2	11	2	3	2	1	8	1	1	1	4	7	26
58	1	3	3	3	10	3	2	2	2	9	4	3	3	2	12	31
59	1	1	4	4	10	2	3	4	4	13	2	3	4	1	10	33
60	2	2	2	2	8	1	1	2	1	5	1	2	3	1	7	20
61	3	2	1	3	9	1	2	2	2	7	4	2	3	3	12	28
62	2	4	3	1	10	4	1	1	4	10	1	2	3	3	9	29
63	1	3	1	1	6	4	1	2	2	9	2	3	2	3	10	25
64	1	2	1	2	6	1	3	2	2	8	2	3	1	2	8	22
65	3	4	4	1	12	3	2	2	1	8	1	1	2	1	5	25
66	4	4	4	1	13	2	2	2	3	9	2	4	3	3	12	34
67	1	4	2	2	9	1	4	1	2	8	1	2	3	2	8	25
68	1	3	2	2	8	3	3	1	1	8	3	1	3	1	8	24
69	1	2	2	1	6	3	2	4	1	10	1	1	3	4	9	25
70	4	3	2	4	13	3	3	4	2	12	3	4	4	1	12	37

## POTENCIAL HUMANO

	I1	I2	I3		I4	I5	I6		I7	I8	I9		I10	I11	I12		
1	1	4	1	6	3	4	1	8	2	4	1	7	2	1	2	5	26
2	2	1	2	5	2	1	1	4	2	3	1	6	2	3	1	6	21
3	4	1	1	6	1	3	3	7	1	3	3	7	1	2	3	6	26
4	3	4	4	11	4	2	3	9	3	2	3	8	4	4	4	12	40
5	1	3	2	6	2	3	3	8	4	3	3	10	4	3	3	10	34
6	1	3	1	5	3	2	2	7	2	2	2	6	2	4	4	10	28
7	3	4	2	9	1	1	2	4	1	1	2	4	1	3	1	5	22
8	1	4	4	9	1	4	3	8	1	4	3	8	1	2	1	4	29
9	4	3	3	10	4	2	3	9	4	4	3	11	4	3	4	11	41
10	1	3	1	5	4	4	3	11	2	4	3	9	2	1	3	6	31
11	2	4	4	10	4	1	1	6	3	1	1	5	3	4	4	11	32
12	3	2	2	7	1	2	1	4	4	2	1	7	4	4	3	11	29
13	2	3	4	9	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	10	41
14	4	1	3	8	3	1	3	7	1	1	3	5	1	1	3	5	25
15	3	2	4	9	3	1	4	8	2	1	4	7	2	2	4	8	32
16	4	4	3	11	4	1	3	8	3	1	3	7	3	3	1	7	33
17	3	1	1	5	2	3	2	7	4	3	2	9	4	4	4	12	33
18	3	1	4	8	1	1	4	6	3	1	1	5	3	4	3	10	29
19	2	1	1	4	3	1	1	5	1	2	3	6	1	2	2	5	20
20	1	3	1	5	2	2	1	5	1	2	3	6	1	3	1	5	21
21	1	2	1	4	1	1	2	4	1	2	2	5	1	2	1	4	17
22	4	2	3	9	2	4	3	9	1	1	3	5	1	2	2	5	28
23	4	3	3	10	3	4	3	10	3	2	4	9	3	3	4	10	39
24	1	3	1	5	4	2	1	7	2	1	2	5	2	2	3	7	24
25	3	4	1	8	3	3	1	7	2	1	4	7	2	1	2	5	27
26	3	1	2	6	1	1	2	4	1	2	1	4	2	3	2	7	21
27	4	3	1	8	3	1	1	5	3	3	2	8	3	4	2	9	30
28	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	44
29	1	4	1	6	3	1	1	5	1	2	2	5	4	2	4	10	26
30	4	2	3	9	3	4	1	8	3	3	3	9	1	2	4	7	33
31	2	4	1	7	2	4	1	7	2	3	2	7	1	1	1	3	24
32	3	1	1	5	1	2	2	5	4	2	4	10	4	3	3	10	30
33	3	4	1	8	3	3	3	9	1	2	4	7	2	3	4	9	33
34	1	2	2	5	3	2	1	6	1	1	1	3	4	4	3	11	25
35	3	3	3	9	2	2	2	6	4	3	3	10	4	2	3	9	34
36	4	4	2	10	2	4	1	7	2	4	1	7	2	3	2	7	31
37	3	4	1	8	3	1	1	5	1	2	2	5	4	2	4	10	28
38	2	4	1	7	2	4	1	7	2	3	2	7	1	2	4	7	28

39	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	11	44
40	3	4	1	8	3	3	3	9	1	2	4	7	4	3	3	10	34
41	1	2	2	5	3	2	1	6	1	1	1	3	2	3	4	9	23
42	3	3	3	9	2	2	2	6	4	3	3	10	4	4	3	11	36
43	4	4	2	10	3	2	4	9	1	2	4	7	1	2	3	6	32
44	3	3	1	7	1	3	1	5	1	1	2	4	2	4	2	8	24
45	1	3	1	5	2	3	4	9	1	3	3	7	3	1	2	6	27
46	3	1	4	8	1	1	2	4	2	3	2	7	1	1	1	3	22
47	3	1	1	5	3	3	4	10	1	2	2	5	2	4	3	9	29
48	4	2	2	8	4	3	1	8	3	3	4	10	4	2	3	9	35
49	3	3	3	9	1	1	1	3	4	1	2	7	1	4	4	9	28
50	2	4	4	10	4	4	4	12	4	2	2	8	2	4	2	8	38
51	1	3	4	8	3	3	3	9	1	1	1	3	4	1	2	7	27
52	3	4	4	11	3	1	1	5	3	3	1	7	1	3	3	7	30
53	3	4	3	10	4	2	3	9	4	4	2	10	2	4	3	9	38
54	2	1	2	5	3	3	3	9	1	3	3	7	3	1	1	5	26
55	4	1	2	7	4	1	4	9	4	2	4	10	4	4	4	12	38
56	1	1	1	3	2	2	4	8	3	1	3	7	4	3	3	10	28
57	1	1	2	4	3	2	4	9	2	3	4	9	4	2	1	7	29
58	4	2	4	10	2	4	3	9	1	3	1	5	3	1	2	6	30
59	3	3	1	7	2	4	2	8	3	2	1	6	2	3	2	7	28
60	2	1	1	4	1	1	1	3	2	1	2	5	1	2	3	6	18
61	3	2	4	9	3	3	1	7	1	2	3	6	2	4	2	8	30
62	2	4	1	7	2	4	1	7	2	3	2	7	3	1	2	6	27
63	1	2	4	7	1	2	2	5	4	2	4	10	4	1	2	7	29
64	1	1	2	4	2	1	2	5	3	2	2	7	4	1	2	7	23
65	1	2	3	6	2	2	4	8	2	1	1	4	2	2	4	8	26
66	2	4	2	8	4	3	1	8	2	3	2	7	1	2	3	6	29
67	3	1	2	6	4	1	2	7	3	2	4	9	4	1	2	7	29
68	1	1	1	3	1	1	1	3	2	3	2	7	2	2	4	8	21
69	2	4	3	9	3	2	2	7	4	2	4	10	1	2	3	6	32
70	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	3	11	44

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: .....

Cargo e institución donde labora: .....

Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario sobre NIVEL DE MOTIVACION Y POTENCIAL HUMANO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta observado en conductas observables				80	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología				80	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				80	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de.....				80	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos de.....				80	
COHERENCIA	Entre los ítems , indicadores, variables, objetivos, problemas de investigación				80	
METODOLOGIA	Responde al diseño y propósito de la investigación				80	

#### I. OPINION DE APLICABILIDAD

.....  
 .....

#### II. PROMEDIO DE VALORACION

80%

2017





**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

ITEMS	PREGUNTA	APRECIACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	X		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	X		
3	¿Las variables que se han trabajado son adecuadas para la realización del instrumento?	X		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	X		
5	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?	X		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	X		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	X		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	X		
9	¿Se debe de incrementar el número de ítems?	X		
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?	X		

**APORTES Y/O SUGERENCIAS**

.....

.....

.....

.....

.....

Firma experto (a)