



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA CYR
CONSTRUCCIONES GENERALES SAC, CHAVIN DE HUANTAR-2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. CERNA RODRIGUEZ JESUS IVAN

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

CHICLAYO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres, por
inspirarme y darme las fuerzas
para continuar en este proceso
de obtener uno de mis anhelos
más deseados.

AGRADECIMIENTO Y RECONOCIMIENTO

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO Y RECONOCIMIENTO	3
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. DELIMITACIONDE LA INVESTIGACION	14
1.2.1. Delimitación Espacial	14
1.2.2. Delimitación Social.....	14
1.2.3. Delimitación Temporal.....	14
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	14
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION	15
1.3.1. Problema Principal	15
1.3.2. Problemas Secundarios	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.2. BASES TEÓRICAS	36
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
4. CONCLUSIONES	88
5. RECOMENDACIONES	89
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC. Esta investigación tubo un enfoque cuantitativo y su diseño fue transaccional – correlacional.

El objetivo principal, fue determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020

Las dimensiones que se tomaron en cuenta con respecto a la variable motivación laboral fueron: Los Factores Motivacionales y los Factores Higiénicos. Con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral se tomo en cuenta como dimensiones: El Nivel de las Habilidades Técnicas del Trabajador, Las Habilidades Laborales y El Rendimiento Profesional.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 32 colaboradores administrativos, tanto varones como mujeres, los cuales se encuentran laborando en el área administrativa de la constructora; durante el periodo concerniente a octubre del 2020 y marzo del 2021.

En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de Motivación Laboral estuvo compuesto por 14 preguntas, con una amplitud de escala de Likert. Así mismo modo el cuestionario para determinar el Desempeño Laboral,

estuvo compuesto por 23 items, con una amplitud de escala de Likert. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron: para el cuestionario de Gestión del Talento Humano fue de 0,891, mientras que para el cuestionario de Desempeño Laboral el resultado fue de 0,821, por tanto los instrumentos son fiables y consistentes.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,765 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de "sig." se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la motivación y el Desempeño Laboral en la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC.

ABSTRACT

This research work was carried out in the COMPANY CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC. This research had a quantitative approach and its design was transactional - correlational.

The main objective was to determine how motivation influences the work performance of the employees of the construction company C y R Construcciones Generales SAC - 2020

The dimensions that were taken into account with respect to the work motivation variable were: Motivational Factors and Hygienic Factors. Regarding the dimensions of the job performance variable, the following dimensions were taken into account: The Level of the Worker's Technical Skills, Job Skills and Professional Performance.

To obtain the information, an opinion survey was applied to 32 administrative collaborators, both male and female, who are working in the administrative area of the construction company; during the period concerning October 2020 and March 2021.

In relation to the data collection instrument; A questionnaire was applied for each variable. The Labor Motivation questionnaire consisted of 14 questions, with a wide Likert scale. Likewise, the questionnaire to determine Labor Performance was made up of 23 items, with a wide Likert scale. The validity and reliability of the instrument were performed; According to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were: for the Human Talent Management questionnaire it was 0.891, while for the Labor Performance questionnaire the result was 0.821, therefore the instruments are reliable and consistent. (See Annex 3)

The Spearman relationship coefficient was applied, in which a value of 0.765 is observed, which means that there is a high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of significance), therefore, there is a significant relationship between motivation and Work Performance in COMPANY CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC, CHAVIN DE HUANTAR – 2020”, tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el Desempeño Laboral. Asimismo los alcances de esta investigación, además de permitir obtener el título profesional; permitirá servir a futuras investigaciones como una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad de la Motivación y el Desempeño Laboral en la empresa constructora CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC. Mediante esta investigación se pretende mejorar la motivación de los colaboradores de instituciones privadas determinando su impacto en el desempeño laboral.

En el capítulo I encontramos el planteamiento de problema, formulación del problema, las delimitaciones, la justificación, los objetivos, la definición de las variables, las hipótesis y la metodología de la investigación.

En el capítulo II encontramos los antecedentes de la investigación, el marco teórico, definición de términos y las bases legales.

En el capítulo III encontramos la presentación, análisis e interpretación de resultados y la discusión de los resultados.

En el capítulo IV encontramos las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía así como los anexos.

En la elaboración de este trabajo de investigación, se ha tomado en cuenta los pasos metodológicos y procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica; con la finalidad de dar cumplimiento al reglamento de

grados y títulos de la Universidad Alas Peruanas y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales; para optar el título profesional de Licenciado en Administración de y Negocios Internacionales.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La motivación de los colaboradores influye de forma significativa en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin embargo según estudios recientes señalan que el 40% de los colaboradores se sienten infravalorados por sus empleadores, así mismo el 60% afirma que no buscarían nuevas opciones laborales si en sus empresas contaran con políticas de incentivos. Además se sabe que una baja rotación de los empleados aumenta los beneficios de las organizaciones en un 25% a 85%. (Remica, 2018)

Según el diario Gestión (2018) a nivel mundialmente el 87% de las empresas afirman que su principal problema es la falta es el compromiso laboral por parte de sus trabajadores, además mencionan que el 60% de estas organizaciones señalaron que no contaban con políticas formales en cuanto a la motivación y a la medición del desempeño laboral. Sin embargo solo el 7% de las empresas señalo tener programas exitosos para medir, promover y mejorar el desempeño laboral.

En una investigación realizad en México se pudo determinar que el 78% de los trabajadores no están satisfechos con su trabajo, así mismo el 20% de los participantes menciona no sentir agrado de su ambiente de trabajo y no estar de acuerdo con la remuneración percibida. Así mismo el 61% de los colaboradores mexicanos revelo estar estresado. Sein embargo para el 51% de los trabajadores mexicanos los principales factores motivacionales son los internos, seguido con un 12% los beneficios otorgado por la empresa, mientras que un 10% dan

prioridad a la remuneración. Finalmente se pudo determinar que el 27% de los trabajadores mexicanos están desmotivados. (Universia, 2019)

Una situación similar sucede en el Perú donde el 50% de los ejecutivos plantean deficiencias en lo que respecta a cultura organizacional y compromiso organizacional por parte de sus trabajadores. Sin embargo el 85% de los empresarios afirma conocer la importancia promover el aprendizaje y desarrollo en sus trabajadores, pero solo el 49% cultiva habilidades de liderazgo en sus colaboradores. (Gestion, 2018)

La evaluación de desempeño laboral es de mucha importancia para los ejecutivos que rigen a las organizaciones, ya que les permite obtener información para plantear políticas que mejoren las capacidades de los sus colaboradores y por ende la productividad de la organización. Sin embargo el 50% de los empelados piensa que estas evaluaciones son injustas y un 25% siente desagrado por estas evaluaciones. Por otro lado el 87% de los colaboradores creen que estas evaluaciones son improductivas y que solo se llevan a cabo por compromiso (Gestion, 2016)

En relación a la Empresa Constructora CyR Construcciones Generales SAC, este encuentra ubicado en la Cal. las Cucardas Nro. 438 de la urbanización José Sabogal en la provincia de Cajamarca. Desde el punto de vista organizacional cuenta con una estructura funcional y actualmente tiene contratados a 32 colaboradores distribuidos en sus 6 áreas funcionales. (ver Anexo1)

Tabla N° 1 - Colaboradores Constructora CyR Construcciones Generales SAC - 2020

Área	Cantidad
Gerente general	1
Proyectos	10
Abastecimiento	6
Ingeniería	4
Recursos Humanos	4
Finanzas	4
Comercial	3
TOTAL DE EMPLEADOS	32

En una entrevista realizada al gerente general de la empresa, este manifestó que uno de los problemas principales de la constructora es la tasa alta de ausentismos y de rotación de personal. Así mismo señaló que la empresa no cuenta con políticas de control establecidas ni tampoco planes de motivación formales. Así mismo refirió que el desempeño se mide empíricamente y de forma cualitativa. Sin embargo identifica que es importante mantener al personal motivado y que es necesario evaluar el desempeño de manera formal y periódica.

1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se llevara a cabo en la Empresa Constructora CyR Construcciones Generales SAC, este encuentra ubicado en la Cal. las Cucardas Nro. 438 de la urbanización José Sabogal en la provincia de Cajamarca.

1.2.2. Delimitación Social

Las personas sujetas a estudio en esta investigación serán los trabajadores administrativos de la Empresa Constructora CyR Construcciones Generales SAC - Cajamarca.

1.2.3. Delimitación Temporal

Este estudio será de tipo transversal, y su periodo de ejecución iniciara en el mes de Octubre del 2020 y concluirá en el mes de Abril de 2021.

1.2.4. Delimitación Conceptual

En este trabajo de investigación se estudiaran los siguientes temas:

- La Motivación
- El desempeño del personal

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020?

1.3.2. Problemas Secundarios

- ¿Cuál es el grado de motivación de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020?
- ¿Cuál es nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020?
- ¿Cuál es la relación de influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar el grado de motivación de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.
- Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.
- Determinar la relación de influencia entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.

1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

H0: La motivación NO influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

H1: La motivación influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.

H2: La motivación influye moderadamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.

H3: La motivación influye limitadamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

1.5.3.1. Motivación Laboral

La motivación laboral, es aquello que impulsa y mantiene a los colaboradores realizando su trabajo de la mejor manera posible. (Parret Gelabert, 2010)

1.5.3.2. Desempeño Laboral

Según Dessler (2010) el desempeño laboral es la calificación de los colaboradores, respecto a la comparación entre sus acciones presentes ó pasadas y las normas establecidas por la organización.

1.5.3.3. Operacionalización de las variables

Tipo de Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Escala de Medición	Valor Final
Variable Independiente: La motivación laboral	La Motivación: es el estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento. (Marketing Publishing, 1996)	Cuestionario de motivación laboral	Factores Motivacionales		Puntaje (Ordinal)	Escala tipo Likert: Siempre = 5 Puntos Casi siempre = 4 Puntos A veces = 3 Puntos Casi Nunca = 2 Puntos Nunca = 1 Punto	Nivel Alto: 75 puntos a más Nivel Medio: entre 41 y 75 puntos Nivel bajo: 40 puntos a menos
Variable Dependiente: Desempeño laboral	El desempeño laboral es la identificación, medición y administración del rendimiento de los recursos humanos dentro de la organización. (Gomez Mejía, Balkin, & Cardy, 2005)	Cuestionario de desempeño laboral	Habilidades técnicas. Habilidades laborales. Rendimiento profesional.	Nivel de habilidades técnicas del trabajador Nivel de habilidades laborales del trabajador Nivel de rendimiento profesional.			Nivel Alto: 51 puntos a más Nivel Medio: entre 26 y 50 puntos Nivel bajo: 25 puntos a menos

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

La elección del tipo y diseño de investigación deben estar relacionado con el problema de investigación. Del mismo modo, la clasificación de los tipos de investigación puede variar con respecto a diferentes autores, sin embargo, se hará énfasis en dos tipos de investigación:

- Investigación experimental, que puede ser dividida en experimentos puros y cuasi experimentos.
- Investigación No experimental, que puede ser dividida en diseños transversales y longitudinales. (Gómez, 2006)

Tomando en cuenta lo antes mencionado, este trabajo de investigación se puede definir de cómo de tipo **NO EXPERIMENTAL**, dado a que en este investigación solo se observaran, analizaran y describirán las variables; mas no se manipularan las mismas.

b) Nivel de Investigación

El nivel de esta investigación es: descriptivo - correlacional.

Descriptivo - Correlacional, debido a que en este estudio se describirán el comportamiento de la población y sus actitudes, con la finalidad buscar la existencia de correlación entre estas.

En relación al grupo de estudio esta investigación será de campo, dado que se extraerán los datos de la realidad mediante el uso de técnicas de recolección de datos.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

Según Bernal menciona que existen diferentes métodos de investigación, como por ejemplo: Inductivo, Deductivo, Inductivo-deductivo, Hipotético-deductivo, Analítico, Sintético, Analítico-sintético, Histórico-comparativo, Cualitativos y cuantitativos.

En esta investigación se hizo uso del **método tradicional o cuantitativo**. Dado que este método se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Así mismo este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (Bernal Torres, 2006)

b) Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación es descriptivo – correlacional, dado que se busca comparar qué relación existe entre las variables: Motivación y Desempeño Laboral. A partir de una misma muestra compuesta por los colaboradores de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC – 2020.

Diseño de investigación

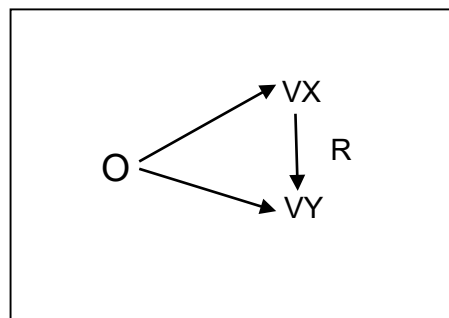


Grafico N° 01: Diseño de la investigación

Donde:

VX : Variable Motivación

VY : Variable Desempeño Laboral

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Se le denomina Población o Universo, al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

En el caso de esta investigación la población está compuesta por los 32 colaboradores administrativos de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC que se encuentran en condición de contratados durante el periodo 2020.

Como criterios de inclusión: Personal contratado que labora en el área administrativa de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC, sin distinción de sexo, edad, estado civil o cualquier otra variable social demográfica.

Como criterios de exclusión: Personal contratado que labore en una área diferente al área administrativa de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC.

Personal contratado que no desee participar en la investigación.

b) Muestra de la Investigación

Según Alvarado, la muestra es un conjunto de elementos representativos de una población. En ese sentido el tamaño muestral vendría a ser el número de elementos elegidos de una población. (Alvarado Verdin, 2014)

Para Alvarado, la muestra es un conjunto de elementos representativos de una población. Además, afirma que el tamaño muestral es el número de elementos seleccionados de una población.

Así mismo García Ramos precisa que cuando el investigador recolecta información de toda la población se le denomina CENSO.

En el caso de esta investigación la población está constituida por todos colaboradores administrativos de la empresa constructora C y R Construcciones Generales SAC, esto se debe al limitado tamaño de la población, en ese sentido podemos decir que se realizó un censo. Es decir que la muestra será igual al de la población compuesta por 32 individuos.

1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

En este trabajo de investigación se hizo uso del cuestionario como técnica de recolección de datos.

En ese sentido, se aplicaron dos instrumentos con la finalidad de medir las variables sujetas a estudio:

El primer instrumento tuvo como objeto medir la motivación de los colaboradores. Para ello se aplicó el “Cuestionario de Niveles de Motivación de los colaboradores de la constructora C y R Construcciones Generales SAC”. (ver anexo 01)

El segundo instrumento tuvo como objeto medir el desempeño laboral de los colaboradores. Para ello se aplicó el “Cuestionario desempeño laboral de los colaboradores de la constructora C y R Construcciones Generales SAC”. (ver anexo 02)

Los datos recopilados mediante los cuestionarios fueron tabulados en el software estadístico SPSS 22, y posteriormente se realizó un análisis descriptivo de las variables. Adicionalmente se midió la relación entre las variables de tomando en cuenta el análisis de correlación de Spearman.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

Respecto a los recursos teóricos, el tema de investigación cuenta con suficiente información de fuentes secundarias tales como libros, revistas, trabajos de investigación, publicaciones, etc.

Si bien es cierto, para cada variable de estudio existen instrumentos de recolección de datos validados empleados en investigaciones previas, en esta investigación se elaborarán instrumentos de recolección de datos diseñados y validados acorde a las necesidades de la organización sujeta a estudio.

Esta investigación analizará a detalle la motivación de los colaboradores de la institución a fin de identificar como estas están influyendo en el desempeño laboral. La importancia de este aspecto radica en que los colaboradores son parte importante en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Respecto a los recursos de tiempo, esta investigación tendrá un horizonte de tiempo aproximado de 5 meses, en los cuales se desarrollaran: la descripción y planteamiento del problema, el marco teórico y metodológico, la emisión de los resultados, la discusión de resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Con respecto a la inversión de los recursos financieros necesarios para sacar adelante este proyecto, estos serán financiados en su totalidad por el investigador, en tal sentido no se requerirá el auspicio de otras instituciones.

b) Importancia

Respecto a los recursos teóricos, el tema de investigación cuenta con suficiente información de fuentes secundarias tales como libros, revistas, trabajos de investigación, publicaciones, etc.

Si bien es cierto, para cada variable de estudio existen instrumentos de recolección de datos validados empleados en investigaciones previas, en esta investigación se elaborarán instrumentos de recolección de datos diseñados y validados acorde a las necesidades de la organización sujeta a estudio.

Esta investigación determinara la motivación de los colaboradores de la empresa constructora a fin de identificar como esta influye en el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos, lo cual es de mucha importancia e interés para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Respectó a los recursos de tiempo, esta investigación tendrá un horizonte de tiempo aproximado de 6 meses, en los cuales se desarrollaran: la descripción y planteamiento del problema, el marco teórico y metodológico, la emisión de los resultados, la discusión de resultados y finalmente las conclusiones y recomendaciones.

En relación a la inversión de los recursos financieros requeridos para sacar adelante este proyecto. Estos serán financiados en su totalidad por el investigador, por consiguiente no se requerirá el auspicio de otras instituciones.

c) Limitaciones

La primera limitación es de índole institucional, ya que en esta investigación solo tomara en cuenta a la constructora C y R Construcciones Generales SAC. Y puntualmente el estudio se centra en el área administrativa.

La segunda limitación está relacionada a la población de estudio y muestra, dado que en esta investigación solo se tomaran en cuenta a los colaboradores administrativos de la constructora C y R Construcciones Generales SAC que estén laborando durante el periodo 2020 – 2021.

La tercera limitante de esta investigación está relacionada a la medición de sus variables. Con respecto a la variable motivación laboral se tomara en

cuenta dimensiones como los factores higiénicos y los factores motivacionales. Mientras que en relación al desempeño laboral, esta se medirá tomando en cuenta las Habilidades técnica, Habilidades laborales y Rendimiento profesional de los colaboradores de la constructora.

La cuarta Limitación está en función de los resultados, dado que estos sólo servirán para proponer e implementar políticas y programas de mejora relacionados a la motivación de y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa C y R Construcciones Generales SAC

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel Internacional

(SUM MAZARIEGOS, 2015) Sustento una investigación descriptiva denominada "Motivación y Desempeño Laboral", la cual tuvo como objetivo determinar relación existente entre la motivación en el desempeño laboral los colaboradores administrativos de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para lograrlo se tomo una muestra de 34 empleados administrativos a quienes se les aplico un test psicométrico con la finalidad de su nivel de motivación y posteriormente un cuestionario con preguntas de tipo likert para medir el grado de desempeño laboral. Los resultados de este estudio determinaron que la motivación influyó en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

(Olvera Zapata, 2014) Realizo una tesis de diseño correlacional - transversal denominada " Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani obras y proyectos" con la finalidad de determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral. El estudio consistió en aplicar el cuestionario de motivación para el trabajo en una muestra de 38 trabajadores, obteniéndose como resultado la existencia de una relación negativa entre los factores motivacionales y el desempeño

laboral de los empleados, además se determinó que el trabajo en equipo y la seguridad e higiene son los factores más influyentes en el desempeño laboral. Además la remuneración y el reconocimiento fueron los principales factores motivadores de los empleados.

A nivel nacional

(Mino Pérez, 2014) en su tesis denominada "Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque", la cual tuvo como objetivo general determinar la existencia de correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores del restaurante de parrillas Marakos 490.

Como resultado del estudio se obtuvo un grado de correlación bajo ($r = 0.281$) entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en el restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.

(Reynaga Utani, 2015) en su investigación denominada "Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015", tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. Para medir la motivación se basó en las dimensiones intensidad, dirección y perspectiva; del mismo modo el desempeño laboral fue medido tomando en cuenta las perspectivas participación del empleado, formación y desarrollo y ambiente laboral .

Esta investigación fue de tipo correlacional y transversal, el levantamiento de la información se logro aplicando un cuestionario de 30 preguntas sobre las dos variables de estudio a una muestra de 100 trabajadores del nosocomio. Los resultados obtenidos dieron a conocer la existencia de una relación positiva moderada ($r = 0.488$) entre la variables motivación y desempeño laboral del personal del hospital.

(Chirito Maguiña & Raymundo Vargas, 2015) sustentaron una investigación de tipo descriptivo correlacional denominada "La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del -Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014", teniendo como objetivo principal determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral en las tiendas del Banco Interbank en Huacho. El muestro fue censal y estuvo constituido por 43 colaboradores del banco, quienes se les aplico una encuesta obteniéndose como resultado que para 78.4% de los colaboradores la empresa tiene ambiente laboral adecuado, así mismo el 32.6% de los empleados señalaron tener excelentes políticas organizaciones y de administración, el 90.3% de los empleados indicaron tener relaciones positivas con sus supervisores, además el 34.9% señalo tener un salario muy bueno. Además, prueba de hipótesis mediante el Chi Cuadrado, confirmo la relación entre la motivación y el clima laboral.

(Larico Apaza, 2015) en su tesis de posgrado denominada "Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014", tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores del municipio antes mencionado. Como resultado de este estudio de tipo descriptivo correlacional se comprobó que existe una relación positiva alta entre los factores motivadores y el desempeño laboral ($r = 0.786$). Así mismo se determinó una buena relación ($r = 0.659$) entre el cumplimiento de las responsabilidades y la remuneración recibida por los colaboradores. Además con respecto a los trabajadores, el 40.7% indicó que el municipio les otorga incentivos académicos y de reconocimiento; del mismo modo el 65.4% señaló tener un buen ambiente físico de trabajo.

(Aliaga Risco & Quezada Rodríguez, 2017) en su tesis "Influencia de la motivación del personal (FOH) en la rentabilidad económica del restaurant TGI Fridays Trujillo – La Libertad". Este estudio de diseño descriptivo tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación del personal en la rentabilidad económica del restaurante TGI Fridays de Trujillo. Los resultados obtenidos determinaron que no existe relación entre las variables rentabilidad económica y motivación del personal. Así mismo se pudo identificar que el grado de motivación de los colaboradores del restaurante Fridays de Trujillo es muy bueno (57%).

(Sánchez Meza, 2014) Sustentó una tesis denominada: Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo. Este trabajo tuvo como objetivo demostrar que mediante un plan de capacitación se podrían mejorar las habilidades de los colaboradores del Restaurant Mar Picante. Como resultado de la investigación se obtuvo que la percepción de calidad en la atención por parte de los clientes mejor considerablemente después de la capacitación a los trabajadores del restaurante.

A nivel Local

(Alaluna Pacheco & Mayta Narcizo, 2016) Sustentaron una investigación denominada “La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos”. Este estudio de diseño correlacional y de corte transversal tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, en el 2016. El cumplimiento del objetivo se logró aplicando un cuestionario de 35 preguntas basado en la teoría de Herzberg a una población de 26 empleados, obteniéndose como resultado que existe una relación moderada ($r = 0.536$) entre la motivación y el desempeño laboral. Además se determinó que los trabajadores no estaban de acuerdo con las remuneraciones y que el desempeño laboral no es el óptimo.

(González Alva, 2014) Publico un artículo denominado "Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz", el cual tenía como objetivo determinar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación en los trabajadores de una empresa del sector automotriz. El diseño de esta investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, y consistió en encuestar al total de trabajadores de la organización (40) obteniéndose como resultado que si existe relación entre las variables motivación y el desempeño laboral. Además se pudo concluir que los trabajadores de la empresa estaban desmotivados y en consecuencia su desempeño laboral era ineficiente.

(Reátegui Arévalo, 2015) En su tesis de diseño correlacional, denominada "Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado n° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016", la cual tuvo como objetivo identificar como influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de esta casa de estudios. La muestra estuvo constituida por 19 docentes a quienes se les aplico un cuestionario, posteriormente los datos capturados fueron procesados y analizados obteniendo los siguientes resultados: existe una relación positiva media ($r = 0.338$) entre las variables motivación y desempeño laboral. Adicionalmente, con respecto a los docentes se identifico que el 53% está mal motivado, el 37% esta regularmente motivado y solo el 11%

está bien motivado. En relación al nivel de desempeño laboral de los trabajadores, el 47% es bajo, el 32% es regular y el 21% es alto.

(Bisetti Tapia, 2015) realizó una tesis de tipo descriptiva - correlacional denominada, " Motivacion y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015", su objetivo fue determinar la existencia de relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal subalterno. La muestra estuvo constituida por 151 efectivos de ambos sexos a quienes se les aplicó dos instrumentos, el primero llamado "Escala de Motivación" y el segundo llamado "Cuestionario de Desempeño Laboral". Los resultados de este estudio determinaron que no existe relación entre la motivación y el desempeño laboral obteniéndose un índice de correlación de 0.0025.

(Alaluna Pacheco & Mayta Narcizo, 2016) en su tesis denominada " La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos" tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre las variables motivación y desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional y la población sujeta a estudio estuvo conformada por 26 colaboradores de una oficina de registros públicos a quienes se les aplicó un cuestionario de 35 preguntas de escala tipo Likert. Los resultados obtenidos determinaron que los trabajadores no estaban motivados y que su desempeño no era el adecuado. Además los datos revelaron que el 72% de los empleados percibieron que no se les reconocía por su trabajo

periódicamente, de igual manera el 67% revelaron no estar de acuerdo con la remuneración obtenida, el 85% de los empleados menciono que la institución no los premia ni los incentiva, el 82% señalo que la institución no ofrecía oportunidades de crecimiento económico, sin embargo el 52% indico que la institución les daba oportunidades de crecer profesionalmente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MOTIVACIÓN LABORAL

a) Definiciones

Para Idalberto Chiavenato, los motivos son todos aquellos estímulos internos ó externos que influyen en el cambio en el comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2011)

Así mismo, Lydia Arbaiza afirma que la motivación está relacionada con las necesidades, metas y aspiraciones que ponen en movimiento a los colaboradores. En ese sentido, menciona que un trabajador cumplirá los objetivos propuestos por la organización, siempre y cuando tenga un motivo para hacerlo. (Arbaiza Fermini, 2011)

Según Miquel Porret, la motivación es lo que impulsa y dirige el comportamiento del ser humano. Extrapolándolo al ámbito laboral se puede decir que es aquel estímulo que impulsa al colaborador al logro de los objetivos organizacionales. (Porret Gelabert, 2010)

Además, (Luthans, 2002) menciona que la motivación laboral es un proceso que inicia con una carencia o necesidad, lo cual sirve de impulso para el logro de un objetivo.

(Kanfer, Wanger, & Kantrowitz, 2001) Afirman que la motivación laboral son impulsos que actúan sobre un individuo y que lo encamina al cumplimiento de las metas.

b) Teorías de la motivación

Si bien es cierto existen una gran variedad de teorías sobre la motivación, sin embargo todas estas se pueden catalogar en tres grandes grupos: Teorías del contenido, teorías del proceso y teorías del refuerzo. (Arbaiza Fermi, 2011)

Teorías del contenido

- **Teoría de la jerarquía de necesidades.** En esta teoría Abraham Maslow plantea que las personas tienen cinco

necesidades jerárquicas que aspiran satisfacer: fisiológicas, seguridad, aceptación social, reconocimiento y autorrealización.

- **Teoría ERC.** En esta teoría Clayton Alderfer, plantea la existencia de tres grupos de necesidades no jerárquicas: Existencia, relación y crecimiento.
- **Teoría de los dos factores.** Esta teoría planteada por Frederick Herzberg sostiene que dos factores son los causantes de la satisfacción ó insatisfacción laboral. El primero de estos denominado "Factor de Higiene" el cual hace referencia a los factores externos y a las necesidades primarias de la persona. Así mismo el segundo factor denominado "Factores de Motivación" están relacionados con el aspecto interior de la personas y con sus necesidades secundarias.
- **Teoría de las necesidades adquiridas.** Esta teoría propuesta por David McClelland, plantea que las personas tienen tres tipos de necesidades: Necesidad de logro, Necesidad de Poder y Necesidad de afiliación.

Teorías del proceso

- **Teoría de las expectativas.** En esta teoría, Victor H. Vroom plantea que los trabajadores se sienten más motivados cuando su trabajo es reconocido y recompensado. Así mismo afirma que los trabajadores se sienten motivados cuando los objetivos son alcanzables y los beneficios obtenidos son mayores que los esfuerzos realizados.
- **Teoría de la equidad.** En esta teoría, John Stacy Adams plantea que los colaboradores buscan la igualdad comparando entre sí sus esfuerzos y recompensas. En ese sentido los trabajadores se sienten motivados cuando son tratados equitativamente.
- **Teoría del establecimiento de metas.** En esta teoría Edwin Locke plantea que los colaboradores se sienten motivados cuando les traza objetivos y retos.
- **Teoría de la eficacia personal.** En esta teoría Albert Bandura afirma que los trabajadores altamente eficaces responden a la retroalimentación negativa con mayor esfuerzo y motivación. Así mismo menciona cuatro formas de incrementar la motivación: El dominio de aprobación, El modelado indirecto, La persuasión verbal y La sacudida.

Teorías del refuerzo

- **Ley del efecto y confinamiento operante.** En esta teoría Edward Thorndike y Burrhus Skinner plantean que el comportamiento de los colaboradores está condicionado por el reforzamiento, el cual puede ser positivo o negativo. Sin embargo en ambos casos este reforzamiento fortalece el comportamiento del colaborador en el lugar de trabajo. Así mismo mencionan que las llamadas de atención ó sanciones ayudan a eliminar las conductas indeseables.

c) Componentes de la motivación:

Para (Sáenz-López, Almagro, & Fernández, 2016) la motivación consta de tres componentes conductuales: la dirección, la intensidad y la persistencia.

- **La dirección,** se refiere a la elección de la meta a conseguir.
- **La intensidad,** se refiere a la cantidad de esfuerzo empleado para conseguir la meta planteada.

- **La persistencia**, se refiere al tiempo invertido por la persona para cumplir con la meta.

d) El proceso de motivación

Según (Hellriegel & Slocum, 2009) el proceso de motivación consta de seis fases:

- Fase 1: Mencionan que el proceso de motivación comienza identificando las necesidades de una persona.
- Fase 2: La persona sufre tensión debido a las necesidades, esto lo lleva a esforzarse con la finalidad de reducir el malestar.
- Fase 3: El estímulo motivacional dirige a la persona al cumplimiento de los objetivos.
- Fase 4: En esta etapa se evalúa el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Fase 5: La persona recibe retroalimentación, según su desempeño la cual puede ser positiva (premios, bonificaciones y reconocimientos) ó negativa (castigos).

- Fase 6: El empleado experimenta nuevas necesidades y el proceso se repite.

e) Factores influyentes en el proceso de motivación

(Porret Gelabert, 2010) Los seres humanos pueden ser motivados por factores internos ó externos:

- **Factores Internos**

- a) El estado de animo
- b) Tendencia a la creatividad
- c) Situaciones de estrés
- d) Afán de logro

- **Factores Externos**

- a) La autonomía
- b) La retribución económica
- c) Las ventajas sociales
- d) La seguridad en el entorno laboral
- e) El desarrollo profesional y la promoción
- f) La estabilidad en el empleo
- g) El prestigio profesional
- h) La comunicación
- i) El estilo de liderazgo

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

a) Definiciones

El desempeño laboral es la identificación, medida y administración del rendimiento de los recursos humanos dentro de la organización. La evaluación del desempeño puede ser formal e informal. (Gomez Mejia, Balkim, & Cardy, 2005)

Según Idalberto Chiavenato es una apreciación sistemática del rendimiento actual y del potencial a futuro de los trabajadores que pertenecen a una organización. Además afirma que el desempeño laboral permite identificar problemas e identificar posibles soluciones a través de acciones correctivas ó mediante la implementación de políticas de recursos humanos. (Chiavenato, 2011)

Según (Robbins & Coulter, 2005) el desempeño laboral es un proceso en el cual se establecen normas de desempeño que posteriormente sirven para evaluar al personal con la finalidad tomar decisiones objetivos sobre los recursos humanos.

Según Robbins y Judge (2013) menciona que en las organizaciones solamente se evalúan la forma en que los colaboradores realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin

embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

b) Objetivos de la evaluación de desempeño

Con respecto a los principales objetivos de una evaluación de desempeño tenemos:

- Desarrollar una medición del potencial humano en el desarrollo de sus actividades.
- Establecer criterios y estándares para medir la productividad de los trabajadores.
- Establecer políticas salariales y compensaciones basados en el desempeño.
- Identificar las necesidades relacionadas a los programas de capacitación y desarrollo.
- Diseñar e implementar políticas de promoción.
- Mejorar las relaciones humanas en el trabajo asimismo elevar el clima organizacional.
- Validar los procesos de selección y asignación de personal.
- Mejorar las relaciones jefe-subordinado basadas en la confianza mutua.
- Actualizar las descripciones de los puestos.

- Ayuda al retorno de la información a los empleados. Proporcionando retroalimentación.
- Feedback de los resultados de su trabajo y de las posibilidades de mejorarlo.

c) Sistemas de evaluación del desempeño

(Gomez Mejia, Balkim, & Cardy, 2005) afirman que existen cuatro técnicas para medir el desempeño laboral dentro de la organización:

- Autoevaluación. Sistema mediante el cual los trabajadores evalúan su desempeño por sí mismos.
- Evaluación de iguales o compañeros. Sistema mediante el cual los empleados de un mismo nivel jerárquico dentro de organización se evalúan los unos a los otros.
- Evaluación de subordinados. Sistema mediante el cual los colaboradores evalúan el desempeño de sus jefes.
- Feedback 360 grados. Sistema integra y combina a los tres sistemas es antes mencionados y en algunos casos se incluye una perspectiva externa correspondiente al punto de vista de los clientes.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) La Motivación: es el estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamiento. (Marketing Publishing, 1996)
- b) El desempeño laboral es la identificación, medición y administración del rendimiento de los recursos humanos dentro de la organización. (Gomez Mejia, Balkim, & Cardy, 2005)

CAPITULOIII: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

Análisis de datos de la variable Motivación en los Colaboradores.

Pregunta N°1:

Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.

	Nominal	Porcentual
Nunca		0%
Casi Nunca		0%
A Veces	5	16%
Casi Siempre	22	69%
Siempre	5	16%
Total	32	100%

Tabla N°01 - Higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo

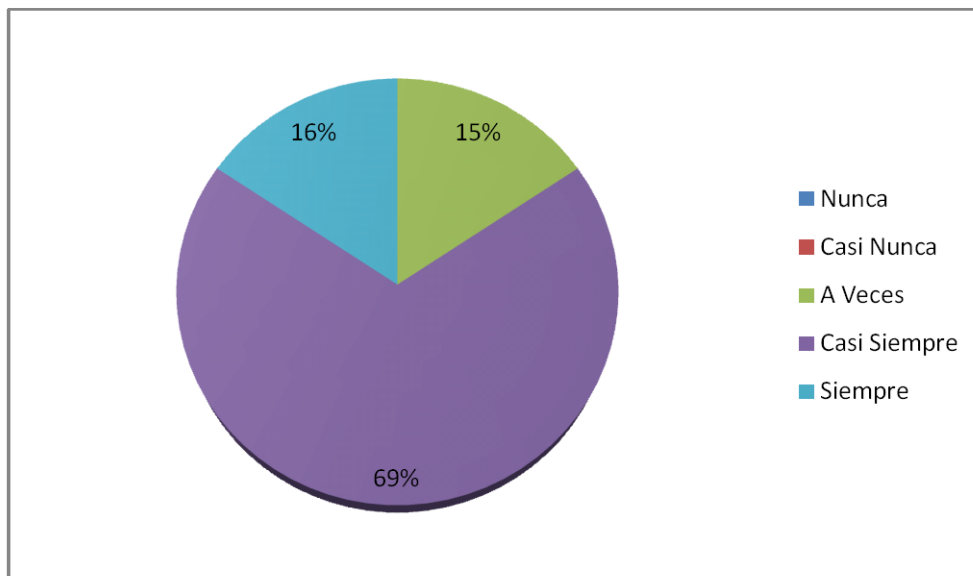


Gráfico N°01 - Higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo

Como se puede evidenciar en el gráfico, el 69% de los colaboradores afirma que casi siempre se mantiene la higiene el orden y la salubridad en el lugar de trabajo. Sin embargo un 15% de colaboradores afirma que a veces se mantiene la higiene el orden y la salubridad en el lugar de trabajo.

Pregunta N°2:

Se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	8	25%
Casi Siempre	21	66%
Siempre	3	9%
Total	32	100%

Tabla N°02 - Normas en áreas y procedimientos apropiados de los empleados.

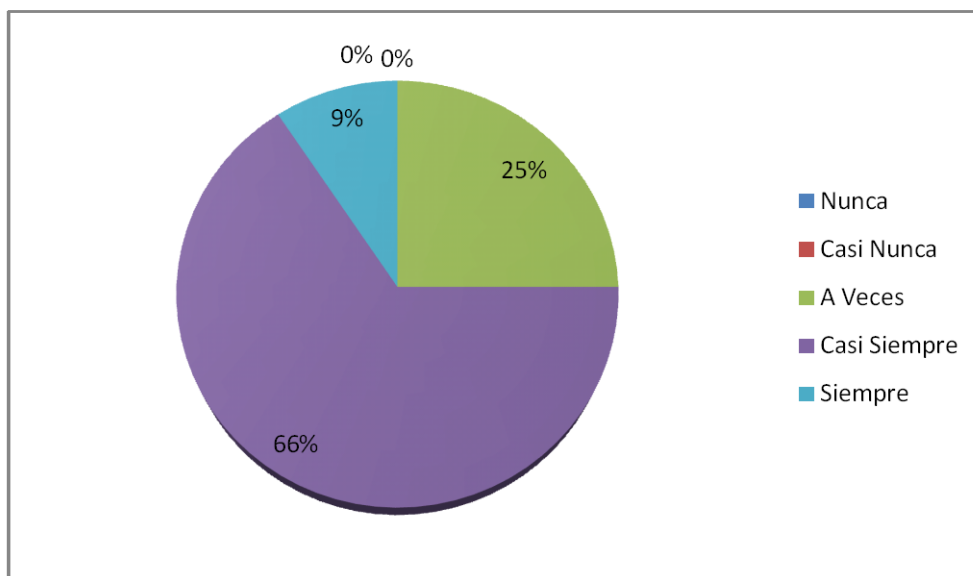


Gráfico N°02 - Normas en áreas y procedimientos apropiados de los empleados.

El 66% de los encuestados afirma que en la empresa si se establecen las normas en las áreas, tales como procedimientos apropiados y cumplimiento de los manuales de organización y funciones. Un 25% menciona que el cumplimiento se da a veces y un 9% señala que las normativas se cumplen siempre.

Pregunta N°3:

Siente que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones, es facultado para tomar decisiones e intercambiar información y puntos de vista con su jefe.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	15	47%
Casi Siempre	10	31%
Siempre	7	22%
Total	32	100%

Tabla N°03 - Puede hablar y ser escuchado por sus jefes.

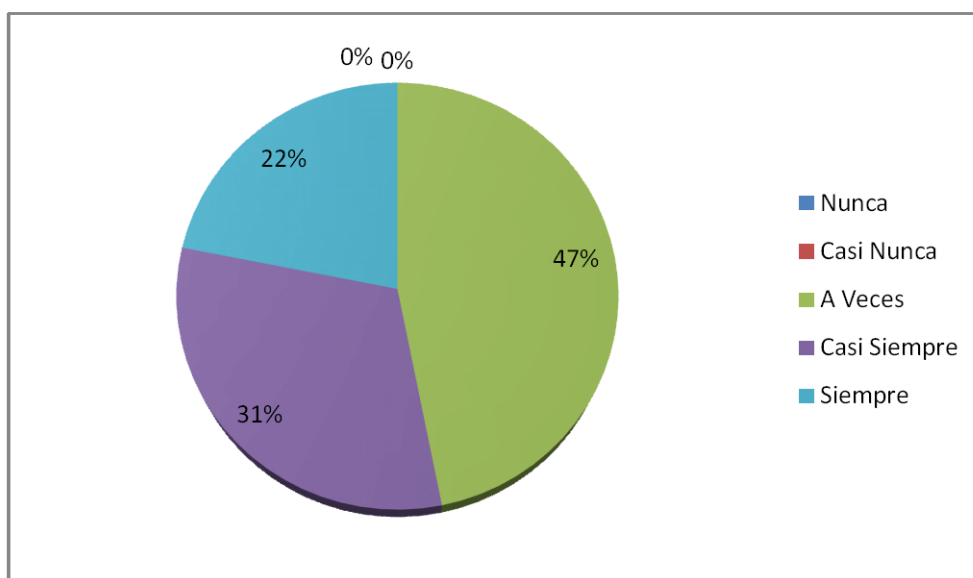


Gráfico N°03 - Puede hablar y ser escuchado por sus jefes.

El 47% de los colaboradores siente que puede hablar y ser escuchado, y que sus aportes son tomados en cuenta durante la toma de decisiones. Del mismo modo un 31% menciona que es tomado en cuenta casi siempre y un 22% señala que su opinión es tomada en cuenta siempre.

Pregunta N°4:

Su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	12	38%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°04 - Competencia técnica del supervisor

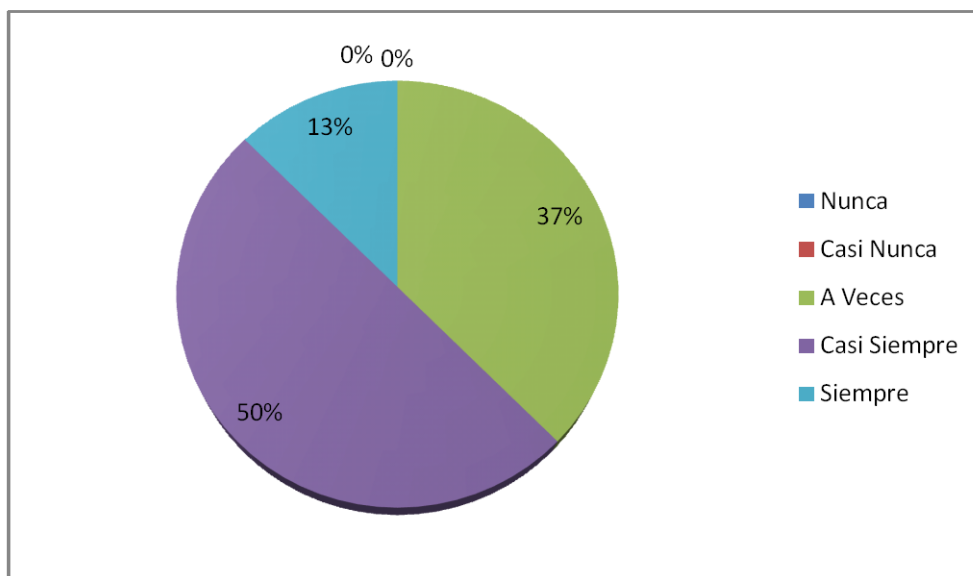


Gráfico N°04 - Competencia técnica del supervisor

El 50% de los colaboradores afirman que su jefe está capacitado y tiene la experiencia para realizar su trabajo encomendado. Sin embargo un 37% señala que su jefe solo a veces cuenta con la capacitación y la experiencia para realizar su trabajo.

Pregunta N°5:

La remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa.gráficas de control.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	6	19%
A Veces	15	47%
Casi Siempre	9	28%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°05 - Salario y remuneración

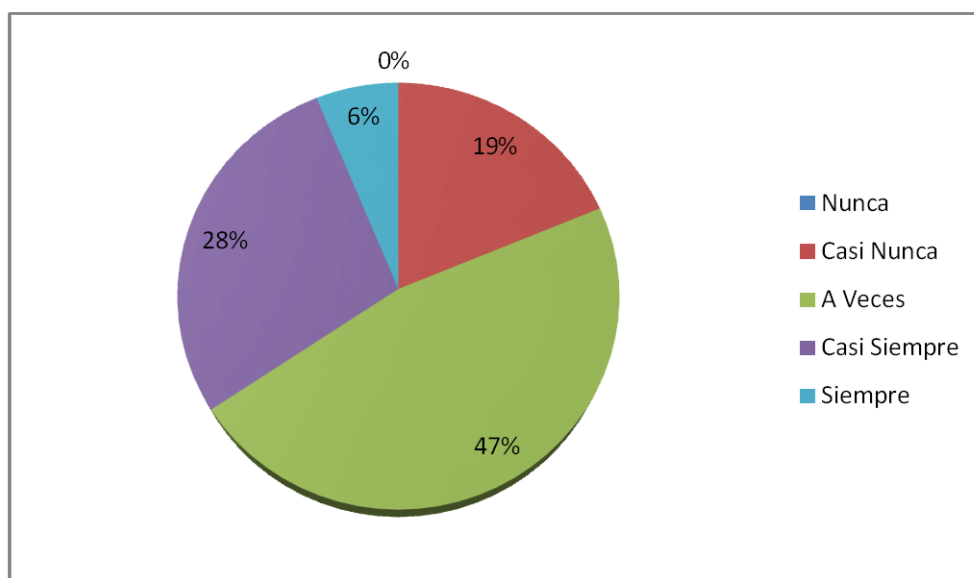


Gráfico N°05 - Salario y remuneración

Con respecto a la remuneración económica recibida por los colaboradores el 47% menciona que esta de acorde a sus servicios prestados.

Pregunta N°6:

Se le brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de la seguridad.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	14	44%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°06 - Seguridad en el puesto

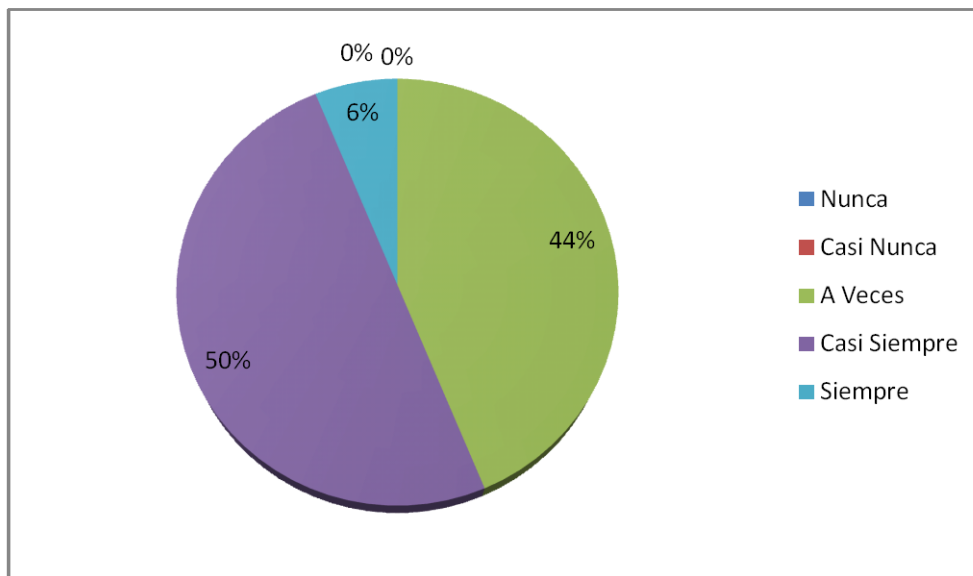


Gráfico N°06 - Seguridad en el puesto

El 50% de los colaboradores menciona que casi siempre la empresa les brinda los recursos necesarios para realizar su trabajo, mientras que un 44% menciona que casi siempre les brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo.

Pregunta N°7:

Existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colegas.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	4	13%
Siempre	28	88%
Total	32	100%

Tabla N°07 - Relaciones con los colegas

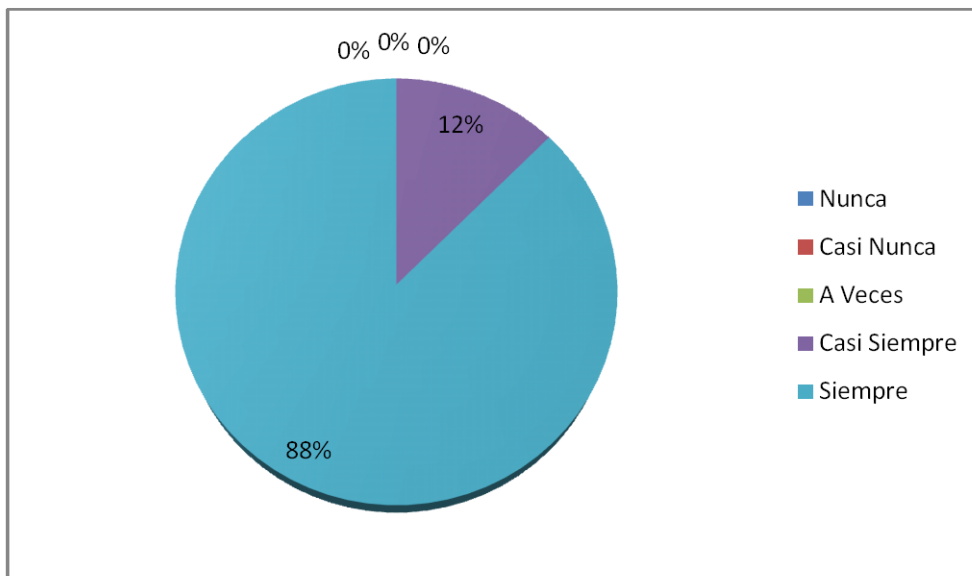


Gráfico N°07 - Relaciones con los colegas

Con respecto al trato dentro de la empresa el 88% menciona que siempre se da un trato de igualdad, compañerismo y respeto entre colegas.

Pregunta N°8:

Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	2	6%
Siempre	30	94%
Total	32	100%

Tabla N°08 - El trabajó en sí

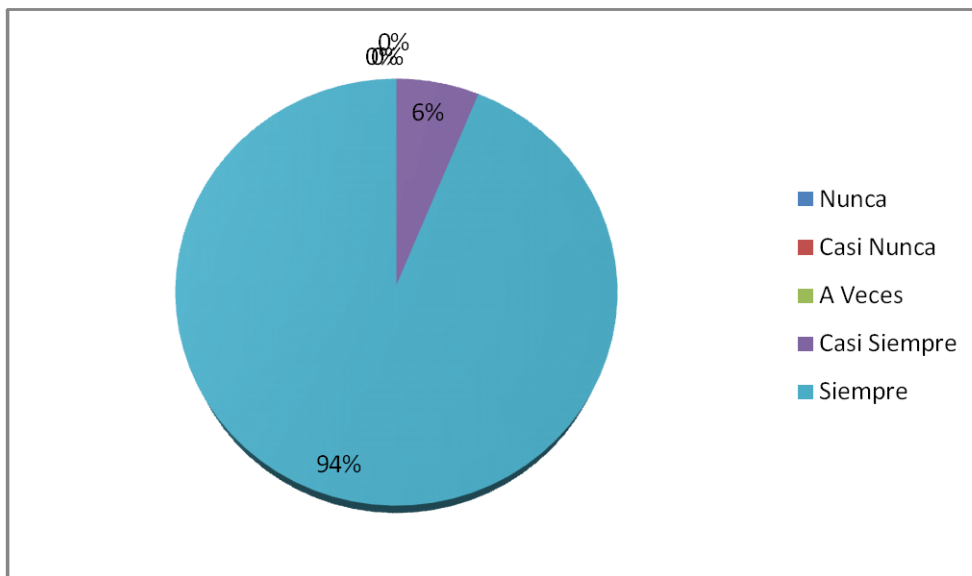


Gráfico N°08 - El trabajó en sí

El 94% de los colaboradores afirma que siempre emplea su creatividad, habilidad y conocimientos para realizar eficientemente y eficazmente su trabajo.

Pregunta N°9:

Las tareas realizadas están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee el colaborador.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	10	31%
Casi Siempre	18	56%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°09 - Delegación de responsabilidad

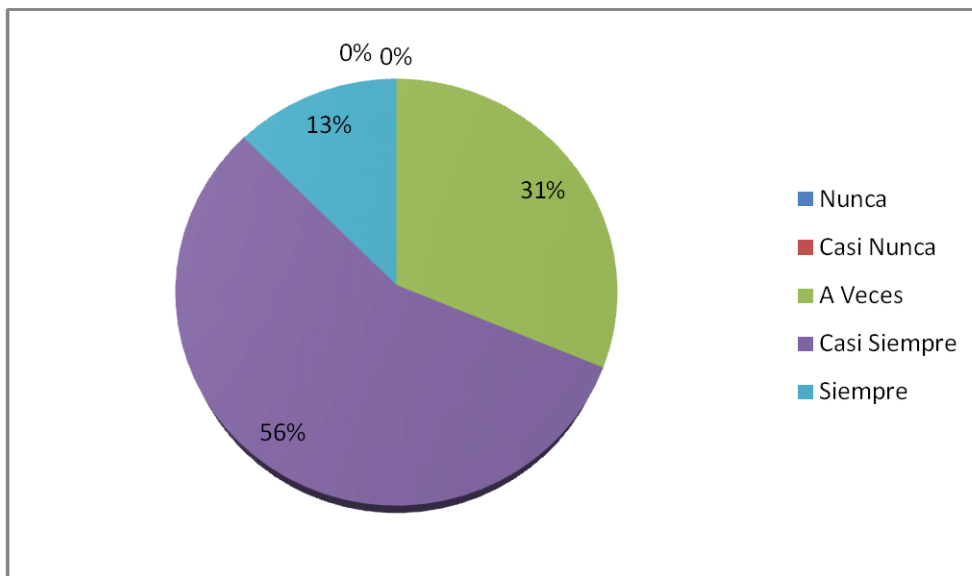


Gráfico N°09 - Delegación de responsabilidad

El 56% de los colaboradores menciona que las tareas que realizan están de acorde a sus capacidades.

Pregunta N°10:

El trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	10	31%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°10 - Progreso

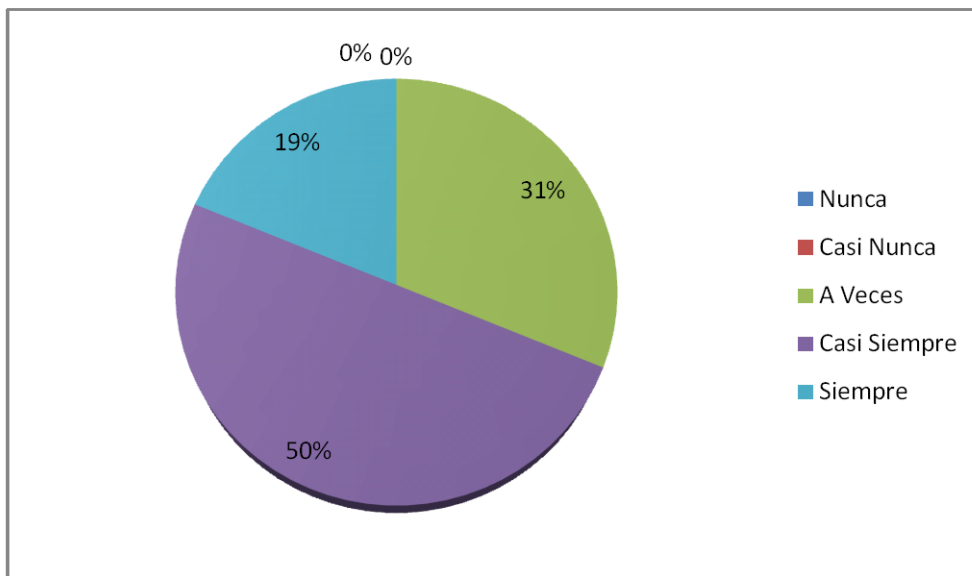


Gráfico N°10 - Progreso

El 50% de los colaboradores afirma que el trabajo realizado casi siempre aporta a alcanzar los objetivos de la empresa. Sin embargo el 19% afirma que siempre su trabajo aporta al cumplimiento de los objetivos.

Pregunta N°11:

La empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	12	38%
A Veces	14	44%
Casi Siempre	6	19%
Siempre	0	0%
Total	32	100%

Tabla N°11 - Crecimiento

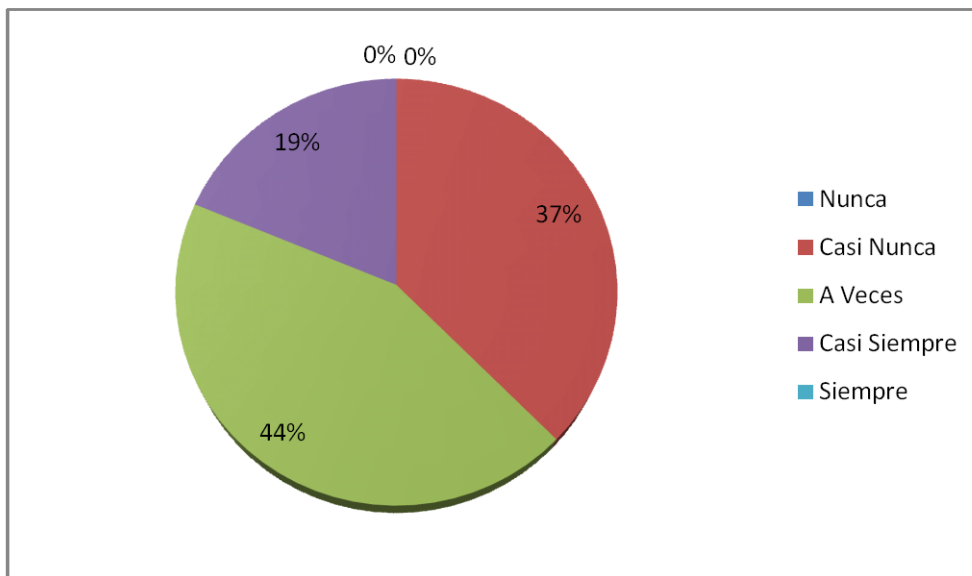


Gráfico N°11 - Crecimiento

El 44% de los colaboradores siente que a veces la empresa valora sus aportes, y el 19% casi siempre. Sin embargo el 37% menciona que casi nunca la empresa valora sus aportes.

Pregunta N°12:

Goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a auto realizarse como profesional y persona

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	8	25%
A Veces	14	44%
Casi Siempre	8	25%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°12 - Realización

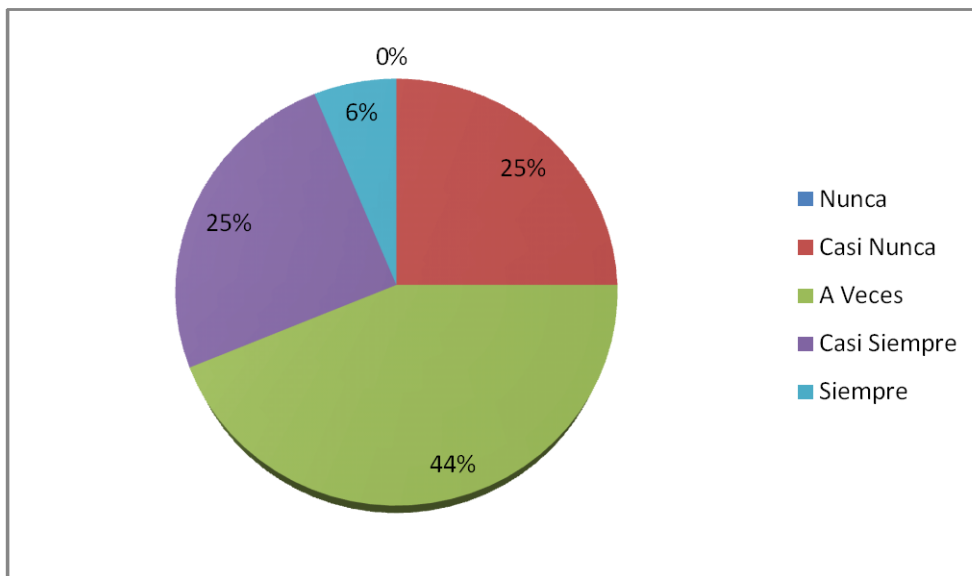


Gráfico N°12 - Realización

El 44% de los colaboradores mencionan que a veces gozan de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizan. Mientras que el 25% afirma que casi siempre veces gozan de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realizan. Sin embargo un 25% de los colaboradores señala que casi nunca los toman en cuenta.

Pregunta N°13:

Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	18	56%
A Veces	10	31%
Casi Siempre	4	13%
Siempre	0	0%
Total	32	100%

Tabla N°13 - Reconocimiento

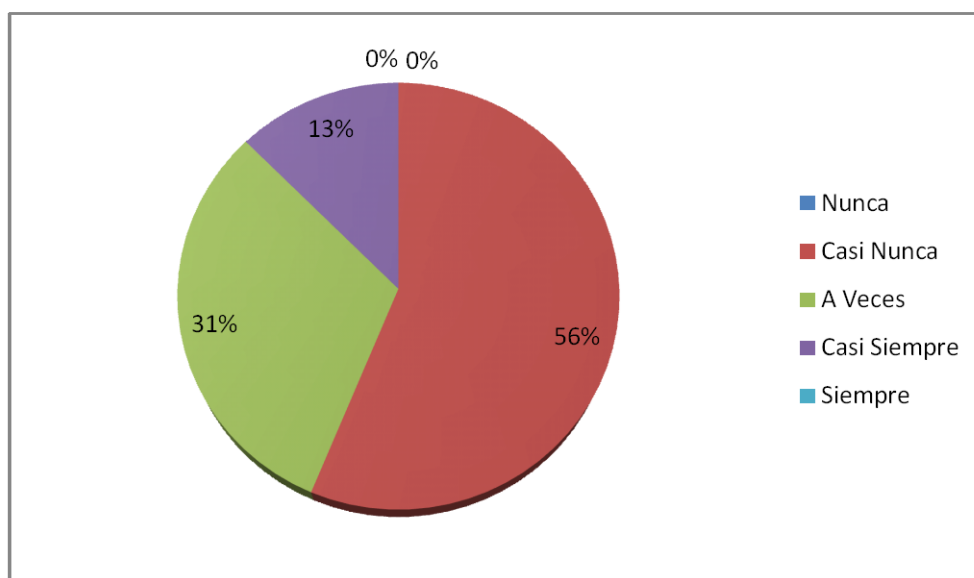


Gráfico N°13 - Reconocimiento

El 56% de los colaboradores menciona que casi nunca la empresa ha formado parte de algún programa de reconocimiento, mientras que el 31% afirma que a veces se realizan ejecutan actividades de reconocimiento.

Pregunta N°14:

Los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquece el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	10	31%
Casi Siempre	18	56%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°14 - Estatus

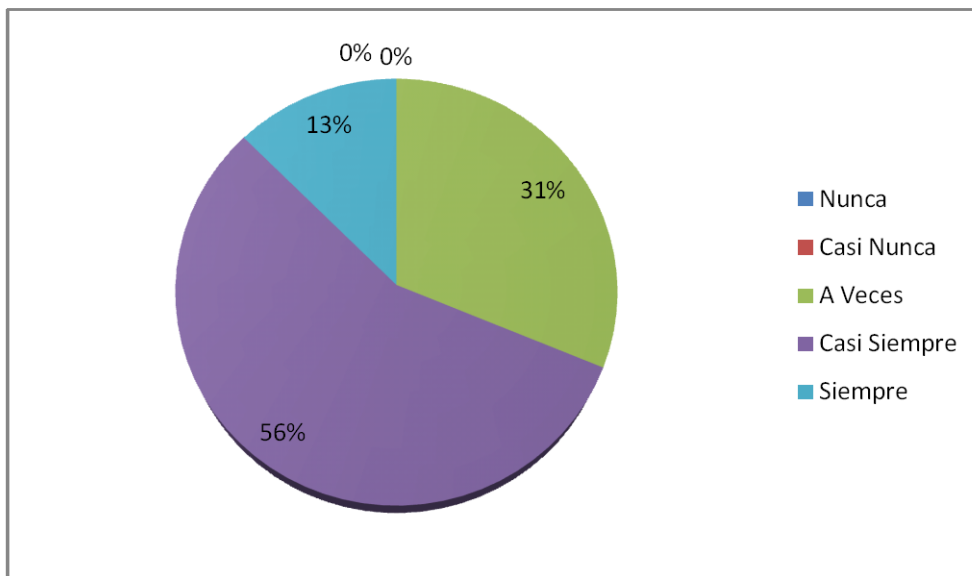


Gráfico N°14 - Estatus

El 56% de los colaboradores menciona que casi siempre es reconocido por su trabajo realizado, mientras que el 31% afirma que solo a veces es reconocido por su trabajo realizado.

Análisis de datos de la variable Desempeño Laboral

Pregunta N° 1.

¿Existe participación en los trabajos en equipo por los colaboradores dentro de la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	30	94%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°15 - Trabajo en Equipo

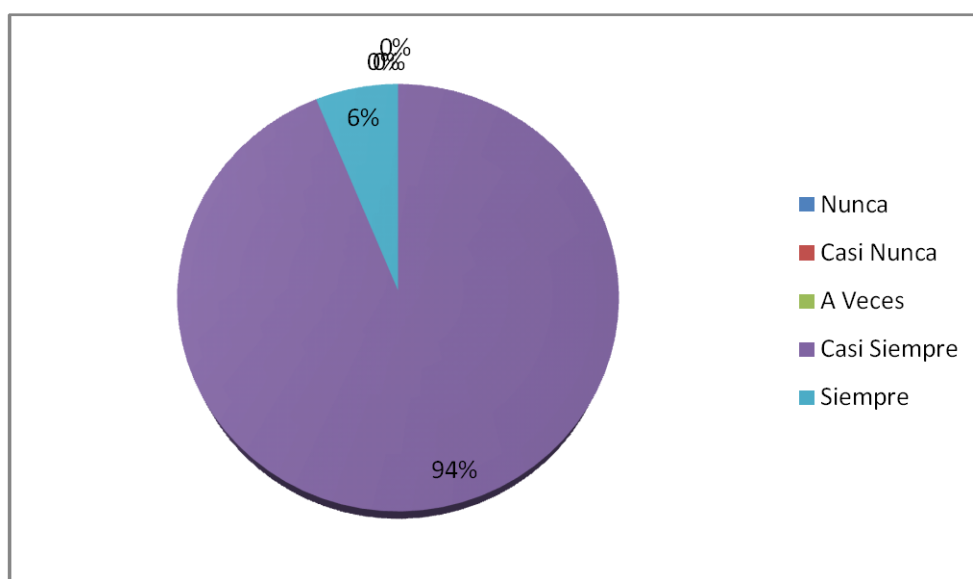


Gráfico N°15 - Trabajo en Equipo

El 94% de los colaboradores menciona que casi siempre existe participación en los trabajos en equipo por los colaboradores dentro de la organización. Así mismo un 6% menciona que siempre existe colaboración en los trabajos en equipo.

Pregunta N° 2

¿En situaciones difíciles se toman las alternativas más adecuadas para la toma de decisiones en la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	6	19%
Siempre	26	81%
Total	32	100%

Tabla N°16 - Toma de decisiones en la organización

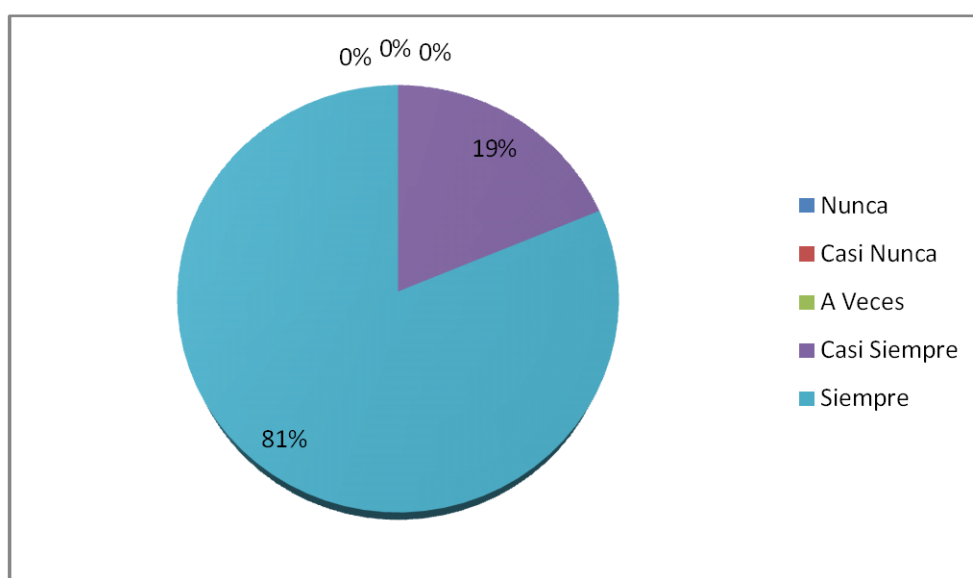


Gráfico N°16 - Toma de decisiones en la organización

El 81% de los colaboradores afirma que en la empresa siempre se toman las alternativas más adecuadas para le tomas de decisiones organizacionales.

Pregunta N° 3

¿Todos los colaboradores tienen el mismo rendimiento y se adaptan fácilmente a las políticas nuevas de la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	4	13%
Casi Siempre	24	75%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°17 - Rendimiento y adaptabilidad de los colaboradores

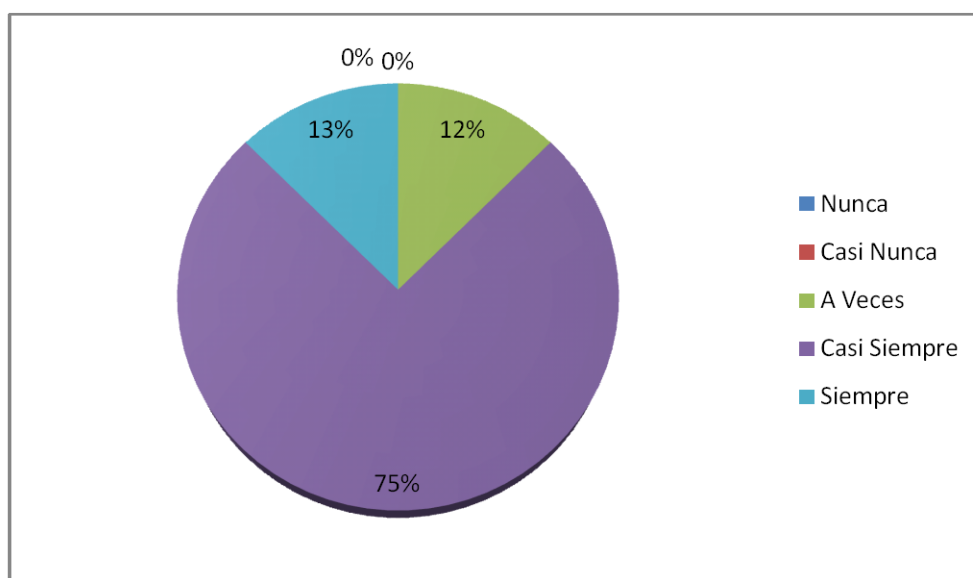


Gráfico N°17 - Rendimiento y adaptabilidad de los colaboradores

El 75% de los colaboradores menciona que casi siempre todos los colaboradores tienen el mismo rendimiento y que se adaptan fácilmente a las políticas de la empresa. Mientras que el 12% señala que a veces y el 13% siempre.

Pregunta N° 4

¿Se respetan y se tienen en cuenta las opiniones de todos los colaboradores dentro de la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	6	19%
Casi Siempre	24	75%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°18 - Opinión de los colaboradores

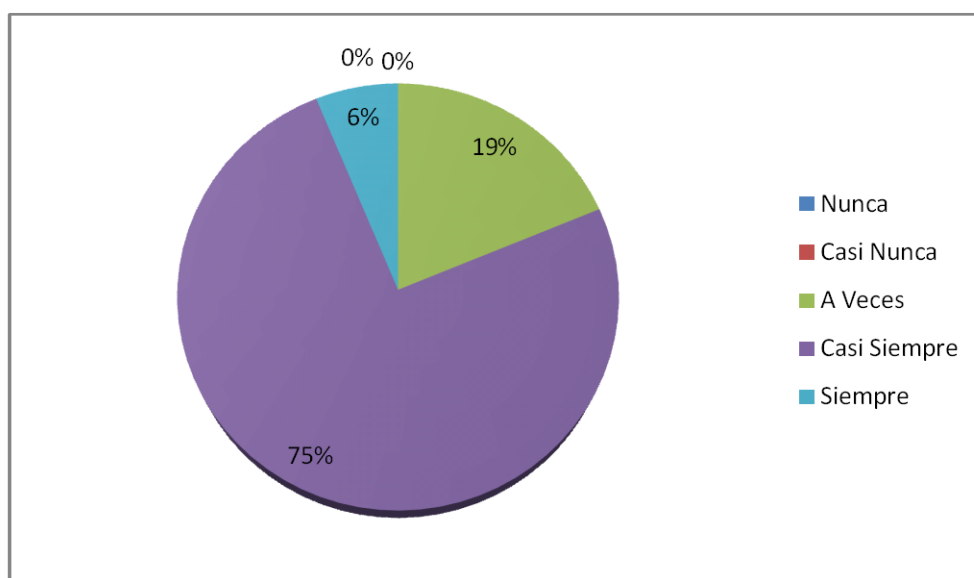


Gráfico N°18 - Opinión de los colaboradores

El 75% de los colaboradores menciona que casi siempre se respetan y se tienen en cuenta las opiniones de todos los colaboradores dentro de la organización. Sin embargo el 19% mencionan que solo a veces se respetan y se tienen en cuenta las opiniones de todos los colaboradores dentro de la organización.

Pregunta N° 5

¿Es adecuada la forma de actuar de todos los colaboradores en la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	5	16%
Casi Siempre	25	78%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°19 - Actuación de los colaboradores

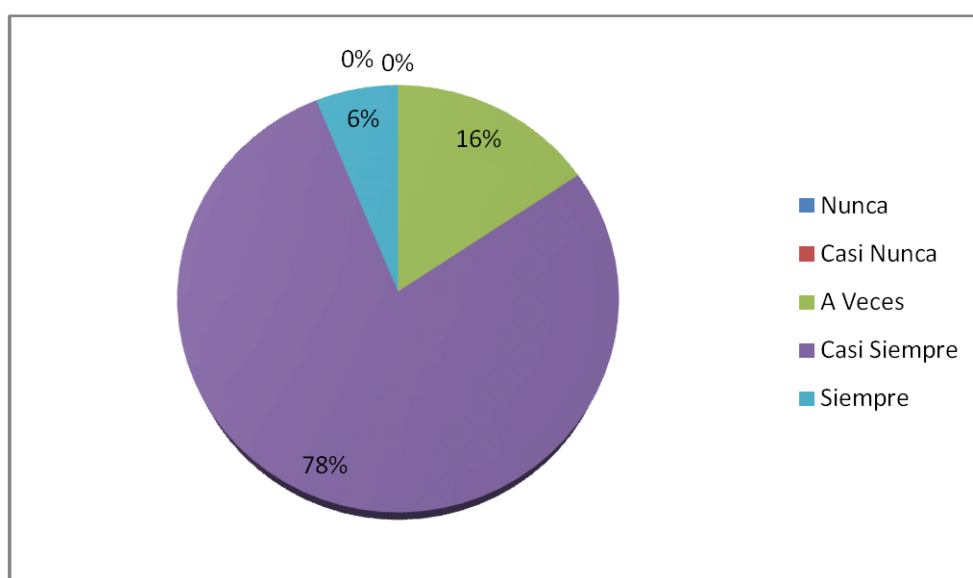


Gráfico N°19 - Actuación de los colaboradores

El 78% de los colaboradores menciona que casi siempre es adecuada la forma de actuar de los colaboradores dentro de la organización. Sin embargo hay un 16% que menciona que a veces es adecuada la forma de actuar de los colaboradores dentro de la organización.

Pregunta N° 6

¿Es consciente el colaborador que comete errores y trata de solucionarlos de la mejor manera?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	1	3%
Casi Siempre	25	78%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°20 - Conciencia de los colaboradores

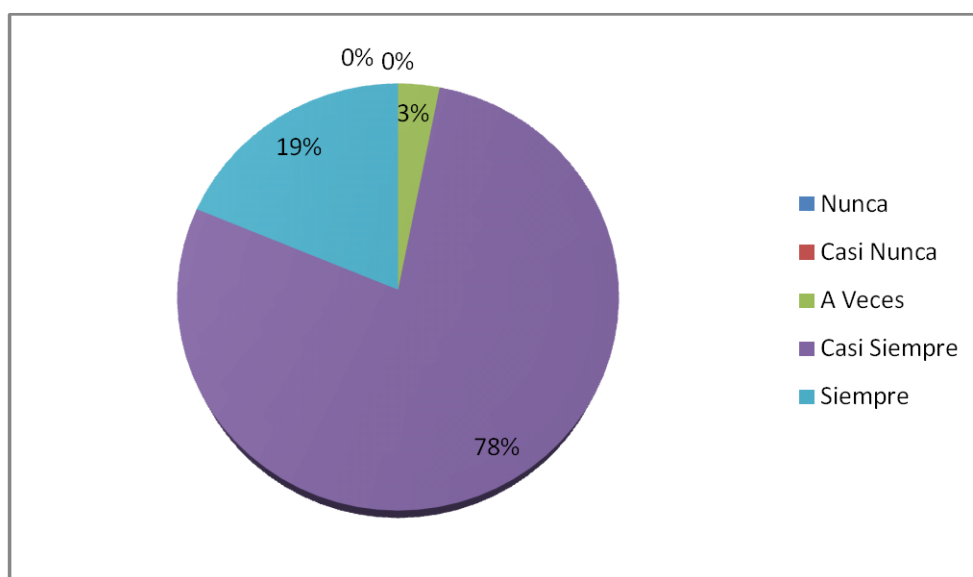


Gráfico N°20 - Conciencia de los colaboradores

El 78% de los colaboradores informan que son conscientes cuando se comete un error y tratan de solucionarlo de la mejor manera. Del mismo modo el 19% de los colaboradores mencionan que son conscientes cuando se comete un error y tratan de solucionarlo de la mejor manera.

Pregunta N° 7

Toma en cuenta y pone en práctica todos los comentarios que son de gran importancia para minimizar errores?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	26	81%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°21 - Pone en practica los comentarios

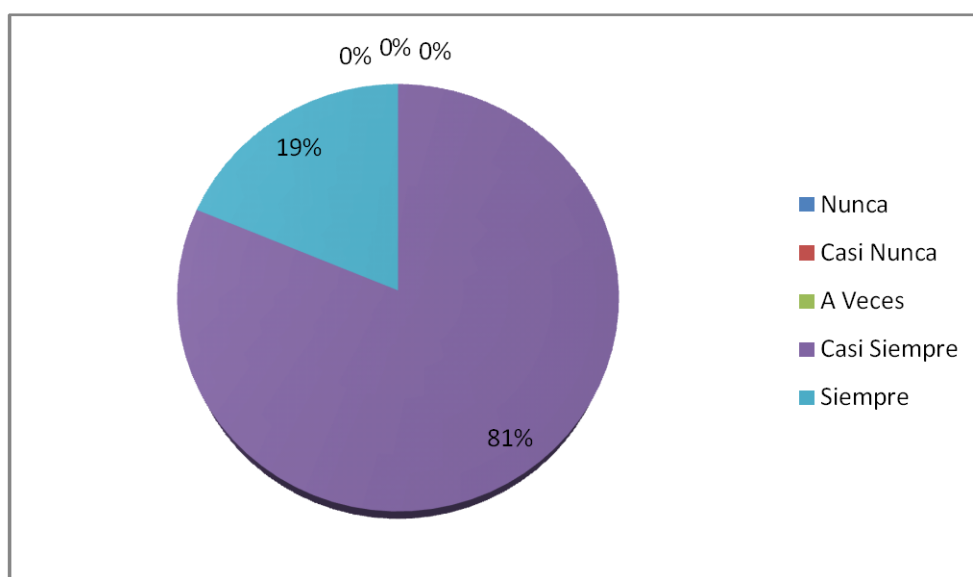


Gráfico N°21 - Pone en practica los comentarios

Con respecto a los comentarios que son de gran importancia para minimizar errores el 81% de los colaboradores casi siempre lo toman en cuenta, mientras que un 19% de los colaboradores siempre lo toman en cuenta.

Pregunta N° 8

¿Son cumplidas por todos los colaboradores las leyes y políticas de la organización de acuerdo a lo establecido?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	18	56%
Casi Siempre	10	31%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°22 - Se cumple con las leyes y políticas de la organización

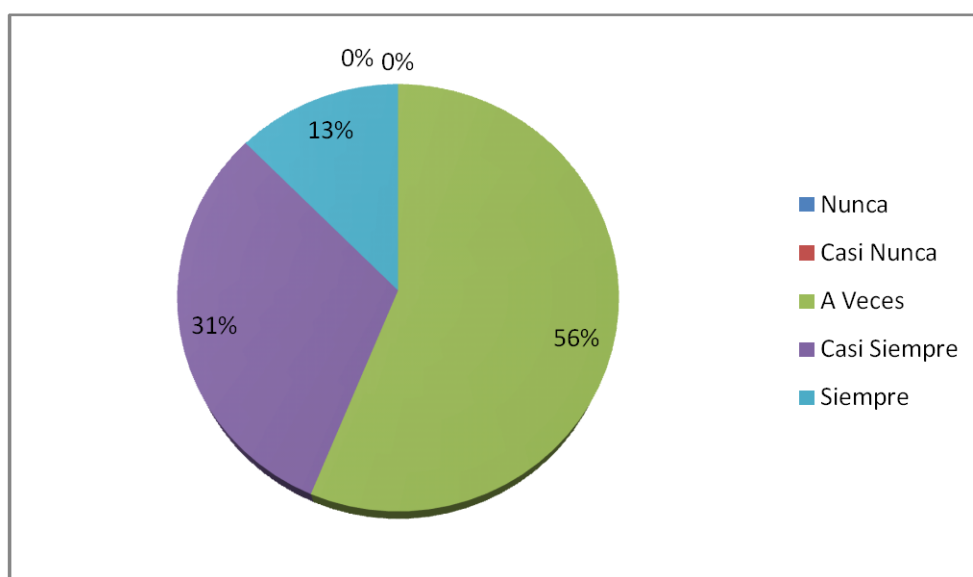


Gráfico N°21 - Se cumple con las leyes y políticas de la organización

Con respecto al cumplimiento de las leyes y políticas de la organización el 56% afirma que a veces las cumple, mientras que el 31% señala que casi siempre las cumple y el 13% siempre las cumple.

Pregunta N° 9

¿Los colaboradores llegan temprano a sus labores de trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	6	19%
Casi Siempre	20	63%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°23 - Puntualidad de los Colaboradores

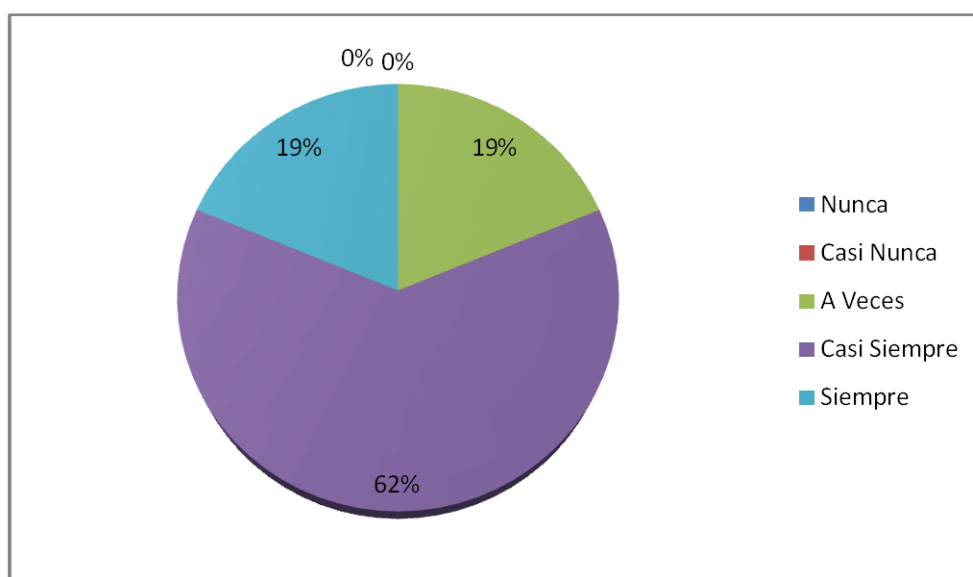


Gráfico N°23 - Puntualidad de los Colabodores

Con respecto a la puntualidad de los colaboradores el 19% afirma que siempre llegan temprano, así mismo un 62% afirman que casi siempre llegan temprano, mientras que un 19% a veces llega temprano.

Pregunta N° 10

Se muestra empeño por parte de todos los colaboradores en investigar y saber cosas nuevas que les va a permitir mejorar su trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	8	25%
Casi Siempre	18	56%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°24 - Puntualidad de los Colaboradores

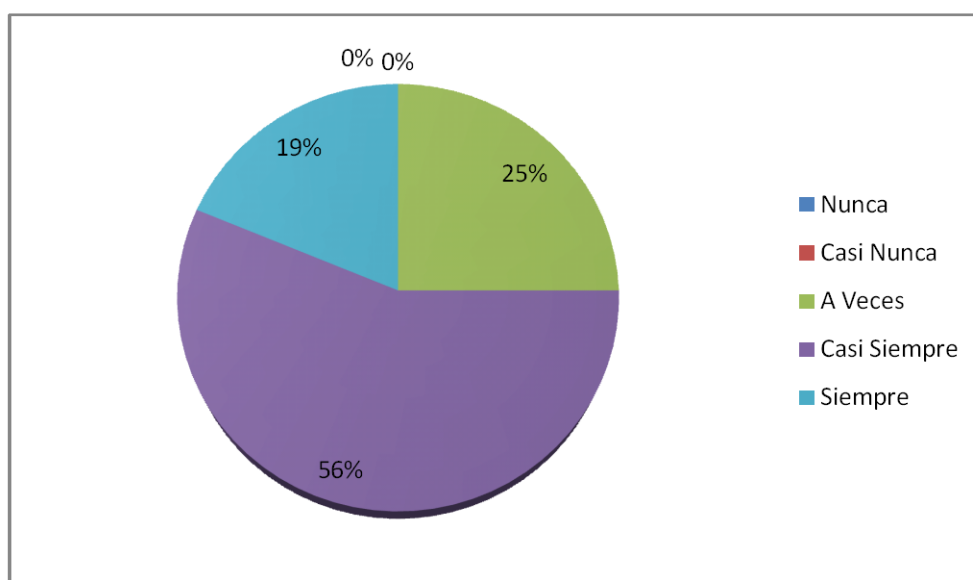


Gráfico N°24 - Puntualidad de los Colabodores

Con respecto al empeño por parte de los colaboradores en investigar y conocer cosas nuevas que les permitan mejorar su trabajo, el 25% menciona que a veces lo hace, el 56% menciona que casi siempre lo hace y el 19% afirma que siempre lo hace.

Pregunta N° 11

¿Son cumplidas todas las tareas encomendadas por parte de los colaboradores?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	14	44%
Casi Siempre	12	38%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°25 - Cumplimiento de los Colaboradores

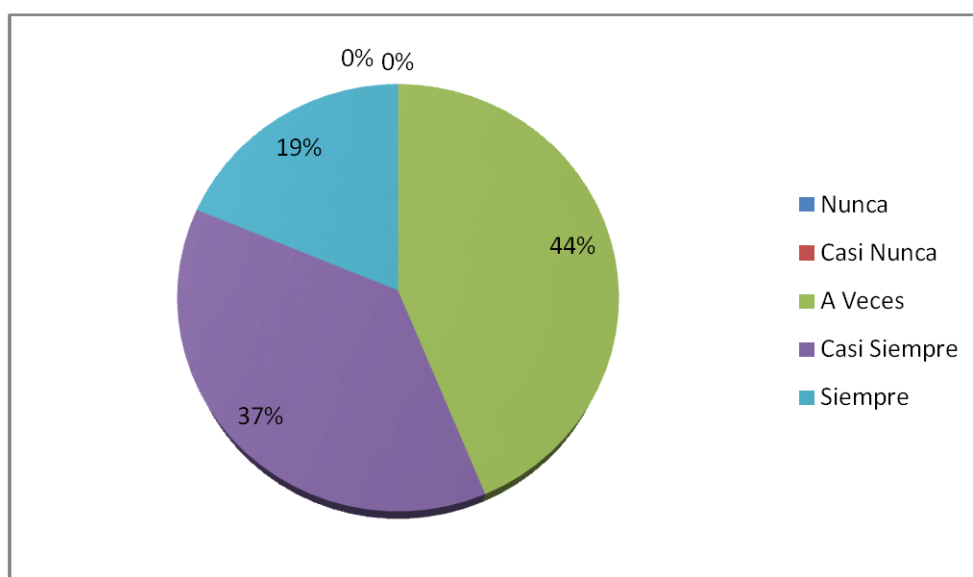


Gráfico N°25 - Cumplimiento de los Colabodores

Con respecto al cumplimiento de las tareas encomendadas, el 44% menciona que a a veces lo hace, mientras que el 37% afirma que casi siempre lo hace, del mismo modo el 19% menciona que siempre lo hace.

Pregunta N° 12

¿Da aportaciones claves para el desarrollo de las actividades propuestas?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	16	50%
Total	32	100%

Tabla N°26 - Aporte de los Colaboradores

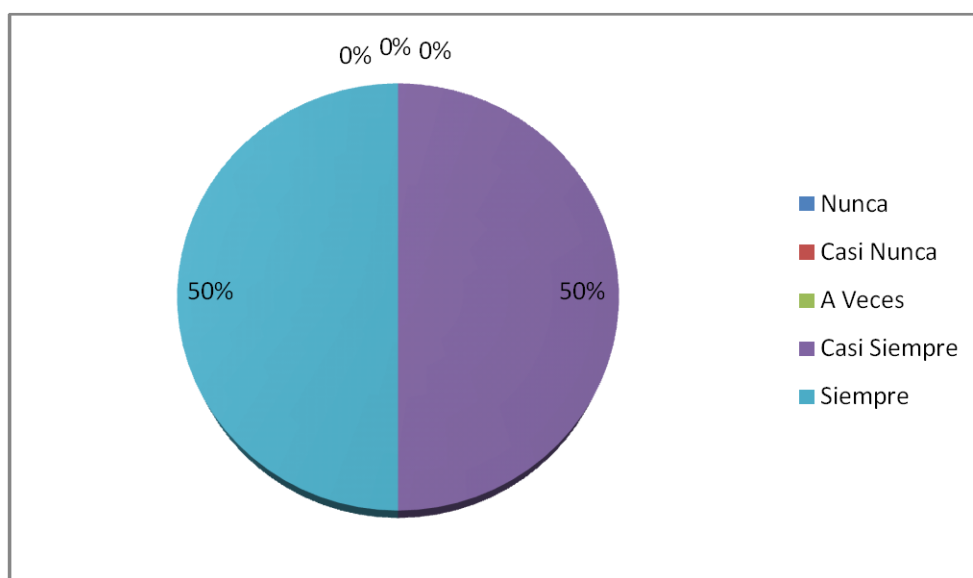


Gráfico N°26 - Aporte de los Colabodores

El 50% de los colaboradores afirma que siempre realizan aportes clave para el desarrollo de actividades propuestas.

Pregunta N° 13

¿Existen aportaciones voluntarias de los colaboradores para ayudar a resolver problemas en la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	6	19%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	10	31%
Total	32	100%

Tabla N°27 - Aporte voluntario de los Colaboradores

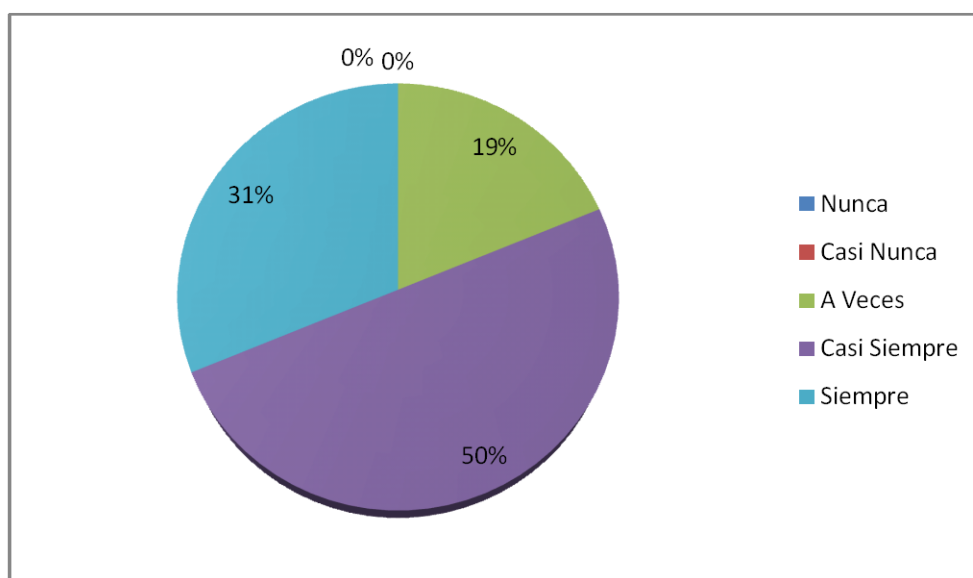


Gráfico N°27 - Aporte voluntario de los Colaboradores

Con respecto a los aportes voluntarios de los colaboradores para ayudar a resolver problemas en la organización, el 50% de los colaboradores casi siempre lo hacen, mientras que el 31% afirman que siempre lo hacen. Sin embargo un 19% afirma que solo a veces lo hace.

Pregunta N° 14

¿Se muestra interés por parte de los colaboradores para seguir desempeñando su trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	12	38%
Casi Siempre	18	56%
Siempre	2	6%
Total	32	100%

Tabla N°28 - Interes de los Colaboradores

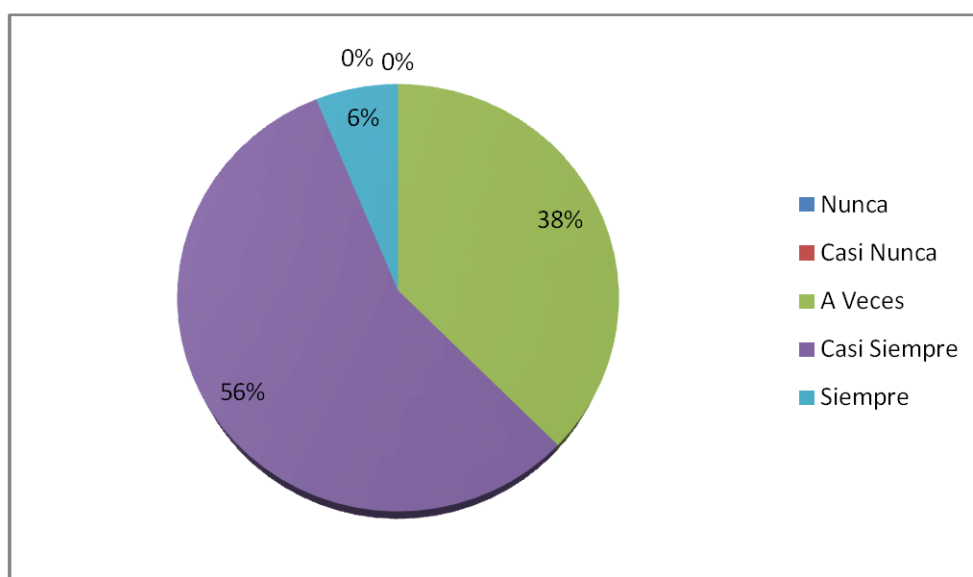


Gráfico N°28 - Interes de los Colabodores

Con respecto al Interés por parte de los colabores para seguir desempeñando su trabajo, el 56% casi siempre está interesado, mientras que un 6% siempre está interesado. Sin embargo un 38% de los colaboradores a veces está interesado.

Pregunta N° 15

¿El colaborador se compromete con su trabajo y presenta aportaciones en los trabajos en equipo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	4	13%
Casi Siempre	18	56%
Siempre	10	31%
Total	32	100%

Tabla N°29 - Compromiso de los Colaboradores

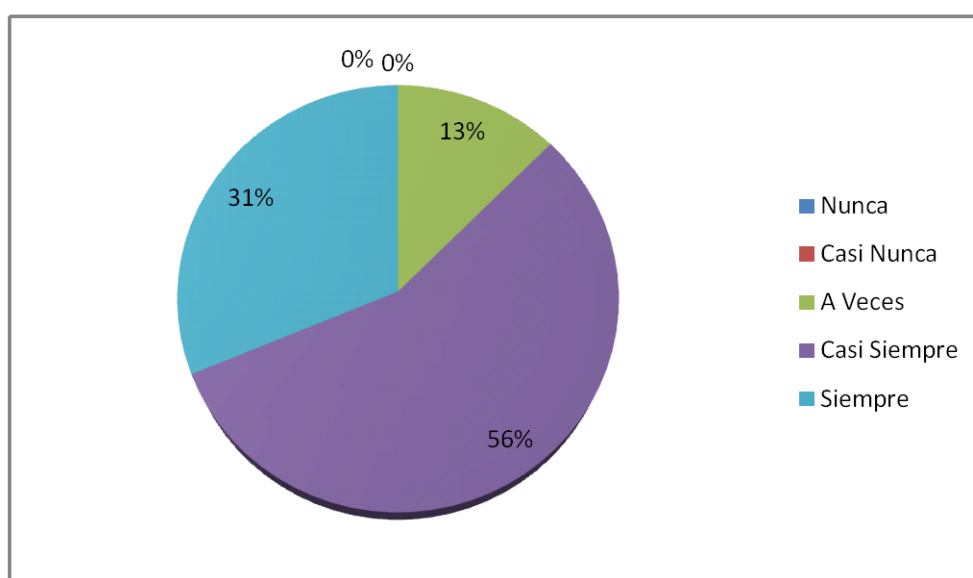


Gráfico N°29 - Compromiso de los Colabodores

Con respecto al compromiso de los colaboradores, el 56% casi siempre colabora y se compromete con su trabajo y presenta aportaciones en los trabajos en equipo. Sin embargo un 13% de los colaboradores solo a a veces lo hace. Mientras que un 31% siempre lo hace.

Pregunta N° 16

¿Considera que el personal conoce los procedimientos de la institución en materia de seguridad?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	12	38%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°30 - Conocimientos de seguridad por parte de los Colaboradores

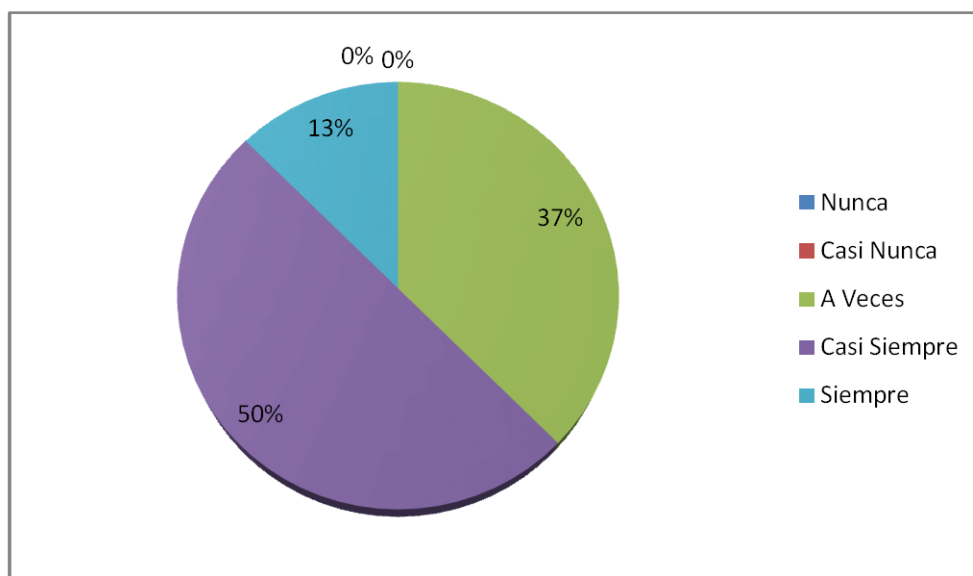


Gráfico N°30 - Conocimientos de seguridad por parte de los Colaboradores

Con respecto a los conocimientos de seguridad por parte de los colaboradores, el 50% de ellos considera que el personal casi siempre conoce los procedimientos de la institución en materia de seguridad. Sin embargo un 37% considera que solo a veces el personal conoce los procedimientos de seguridad de la organización.

Pregunta N° 17

¿La normas de la institución son cumplidas adecuadamente mostrando orden en la organización?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	4	13%
Siempre	28	88%
Total	32	100%

Tabla N°31 - Cumplimiento de las normas

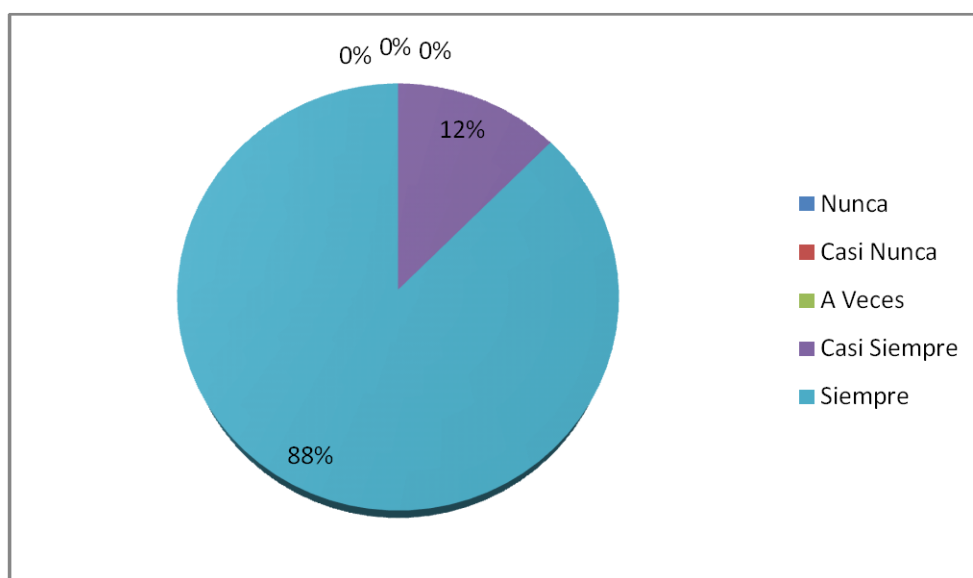


Gráfico N°31 - Cumplimiento de las normas

Con respecto al cumplimiento de las normas, el 88% del personal considera que siempre se cumplimiento a las normas de forma adecuada mostrando orden en la organización. Sin embargo un 12% menciona que casi siempre son cumplidas las normas institucionales.

Pregunta N° 18

¿Cada colaborador conoce y desempeña correctamente todas las reglas y procesos de su puesto de trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	4	13%
Casi Siempre	14	44%
Siempre	14	44%
Total	32	100%

Tabla N°32 - Conocimiento de las normas

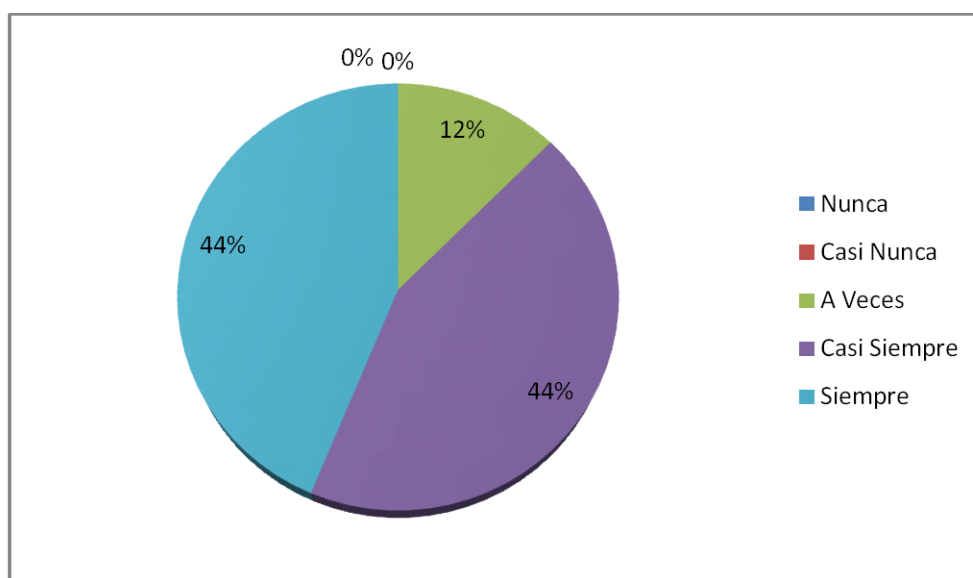


Gráfico N°32 - Conocimiento de las normas

Con respecto al conocimiento de las normas, el 44% de los colaboradores siempre conoce y desempeña todas las reglas y procesos de su puesto de trabajo. Mientras que otro 44% refiere que casi siempre el personal conoce y desempeña correctamente las reglas y procesos de su puesto de trabajo. Sin embargo el 12% restante considera que solo a veces el personal conoce el reglamento de la institución.

Pregunta N° 19

¿Los colaboradores mantienen un uso adecuado de sus herramientas de trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	26	81%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°33 - Uso adecuado de las herramientas de trabajo

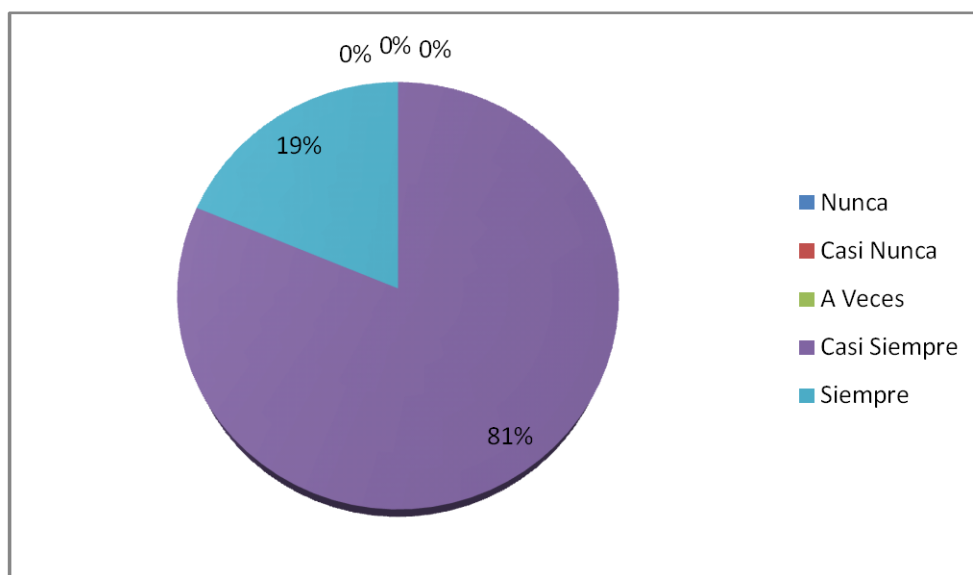


Gráfico N°33 - Uso adecuado de las herramientas de trabajo

El 81% de los colaboradores refiere que casi siempre mantienen un uso adecuado de sus herramientas de trabajo, Sin embargo el 19% restante afirma que siempre le dan un uso adecuado a sus herramientas de trabajo.

Pregunta N° 20

¿Toda la estructura física de la organización se encuentra adecuada para el correcto desenvolvimiento en su trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	12	38%
Casi Siempre	16	50%
Siempre	4	13%
Total	32	100%

Tabla N°34 - Estructura física de la organización

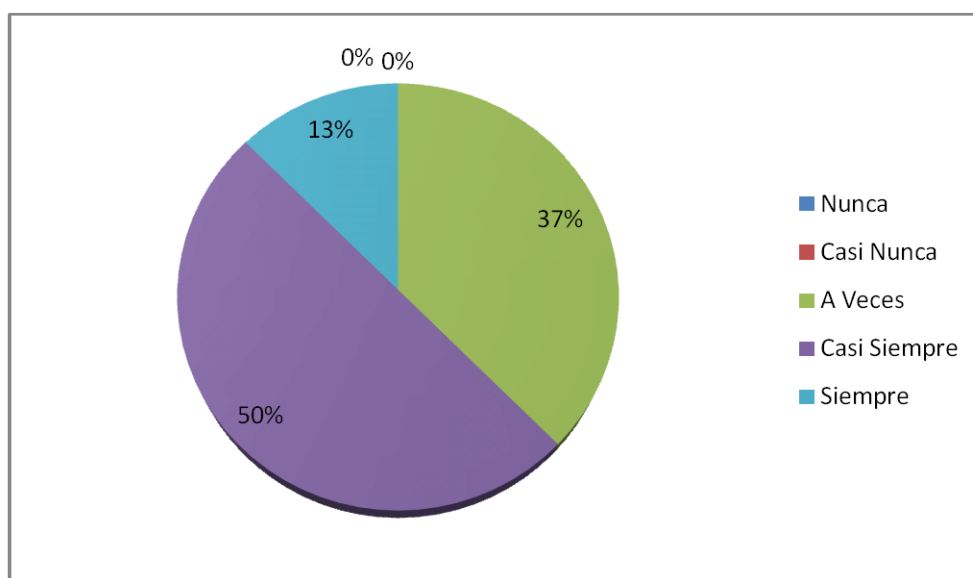


Gráfico N°34 - Estructura física de la organización

El 50% de los colaboradores menciona que casi siempre se encuentra adecuada la estructura física de la organización para el correcto desenvolvimiento de su trabajo. Sin embargo un 37% de los trabajadores menciona que solo a veces se da esta situación.

Pregunta N° 21

¿Los trabajos encomendados son representados de forma profesional sin cometer errores?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	0	0%
Casi Siempre	14	44%
Siempre	18	56%
Total	32	100%

Tabla N°35 - Trabajos asignados

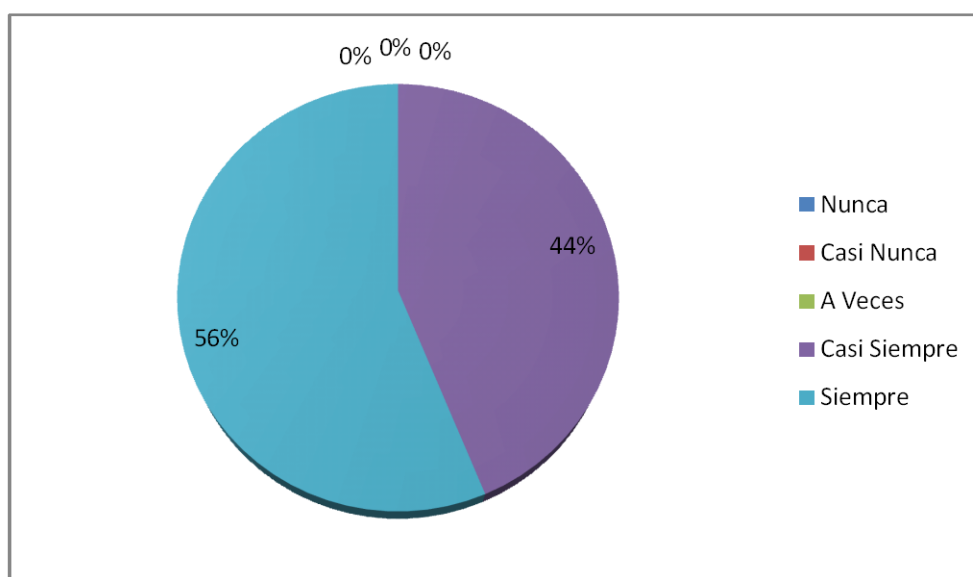


Gráfico N°35 - Trabajos asignados

En relación a los trabajos asignados, el 50% de los colaboradores menciona que siempre realizan los trabajos encomendados de forma profesional y sin cometer errores. Sin embargo el 44% restante menciona que casi siempre se realizan los trabajos sin cometer errores y de forma profesional

Pregunta N° 22

¿La forma de vestir de cada colaborador tiene relación con su puesto de trabajo?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	18	56%
Casi Siempre	8	25%
Siempre	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°36 - Vestimenta de los colaboradores

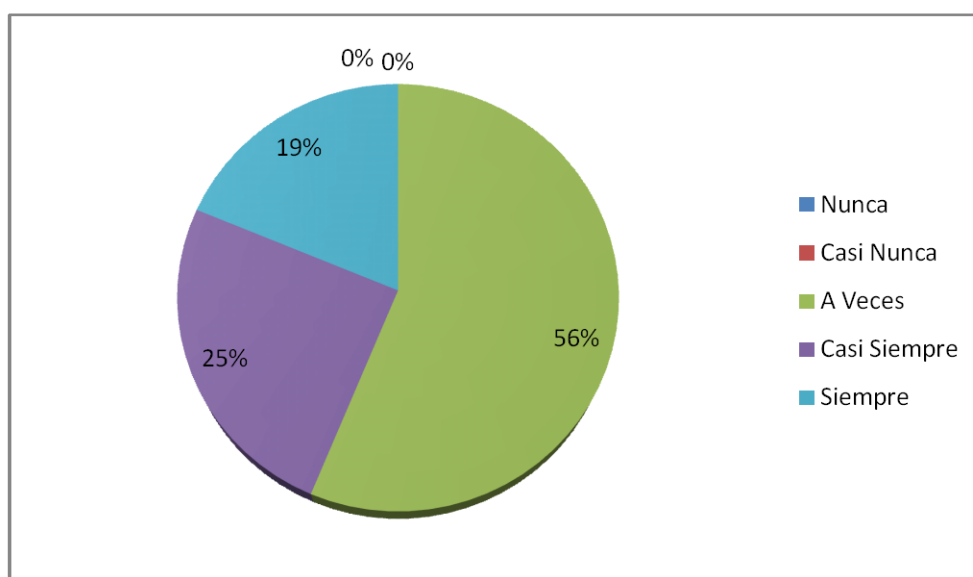


Gráfico N°36 - Vestimenta de los colaboradores

En relación a la vestimenta de los colaboradores el 56% de los colaboradores solo a veces viste en relación a su puesto de trabajo. Sin embargo un 19% y un 25% refiere que siempre y casi siempre respectivamente visten de forma adecuada a su puesto de trabajo.

Pregunta N° 23

¿Todos los colaboradores se muestran presentables a su centro de labores?

	Nominal	Porcentual
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A Veces	18	56%
Casi Siempre	14	44%
Siempre	0	0%
Total	32	100%

Tabla N°37- Presentación de los colaboradores

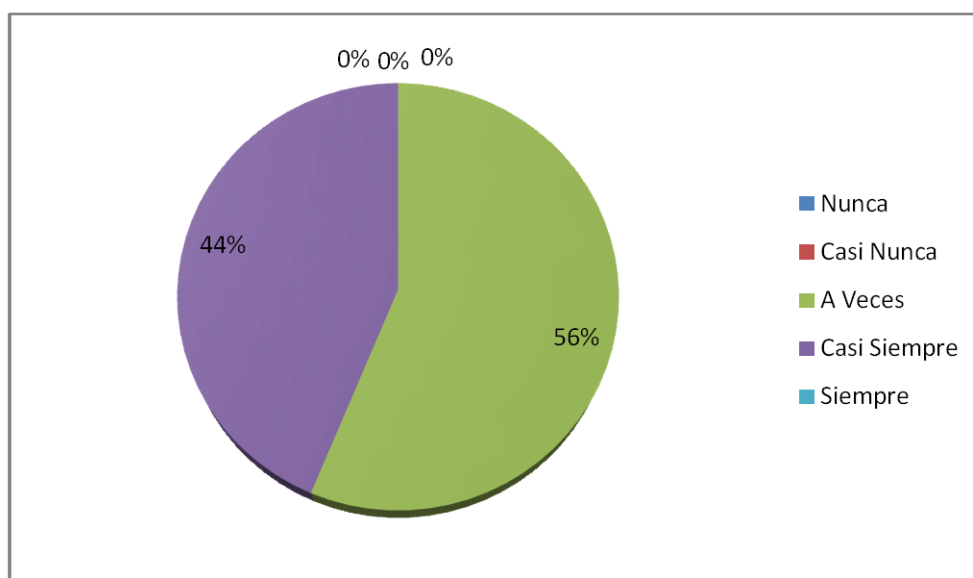


Gráfico N°37 - Presentación de los colaboradores

En relación a la presentación de los colaboradores el 44% menciona que los colaboradores se muestran presentables a su centro de labores. Sin embargo el 56% restante menciona que solo a a veces los colaboradores se visten presentables a su centro de trabajo.

Análisis de correlación de la variable Motivación en los Colaboradores y desempeño laboral de los colaboradores.

Resultado de la Variable Motivación de los Colaboradores

	Nominal	Porcentual
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	9	28%
Bueno	17	53%
Muy Bueno	6	19%
Total	32	100%

Tabla N°38 - Motivación de los Colaboradores

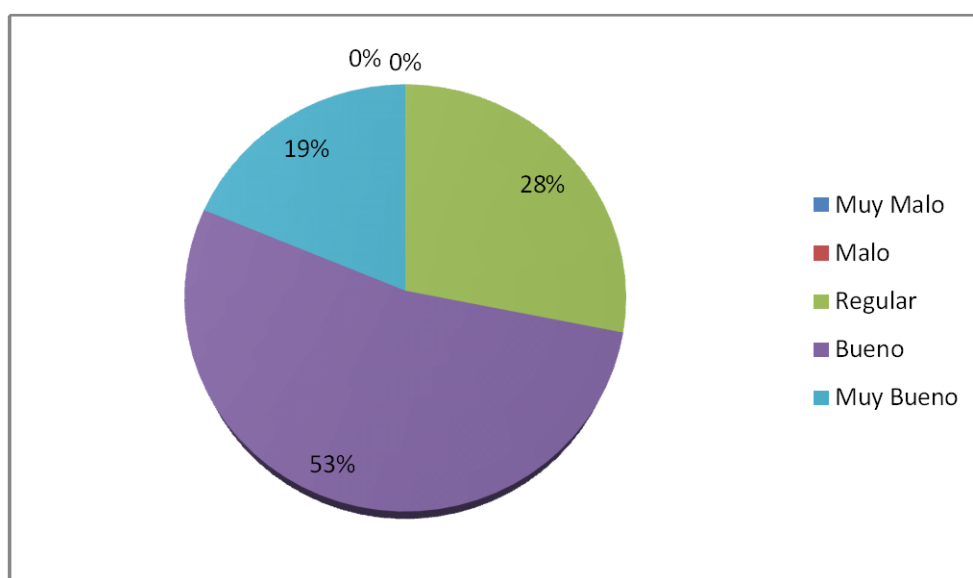


Gráfico N°38 - Motivación de los Colaboradores

Como se puede apreciar en el gráfico N° 38 el 53% de los colaboradores se sienten bien motivados, así mismo el 19% se sienten muy bien motivados y el 19% restantes se sienten regularmente motivados.

Resultado del analisis de a Variable Desempeño Laboral

	Nominal	Porcentual
Muy Malo	0	0%
Malo	0	0%
Regular	3	9%
Bueno	24	75%
Muy Bueno	5	16%
Total	32	100%

Tabla N°39 - Desempeño Laboral de los Colaboradores

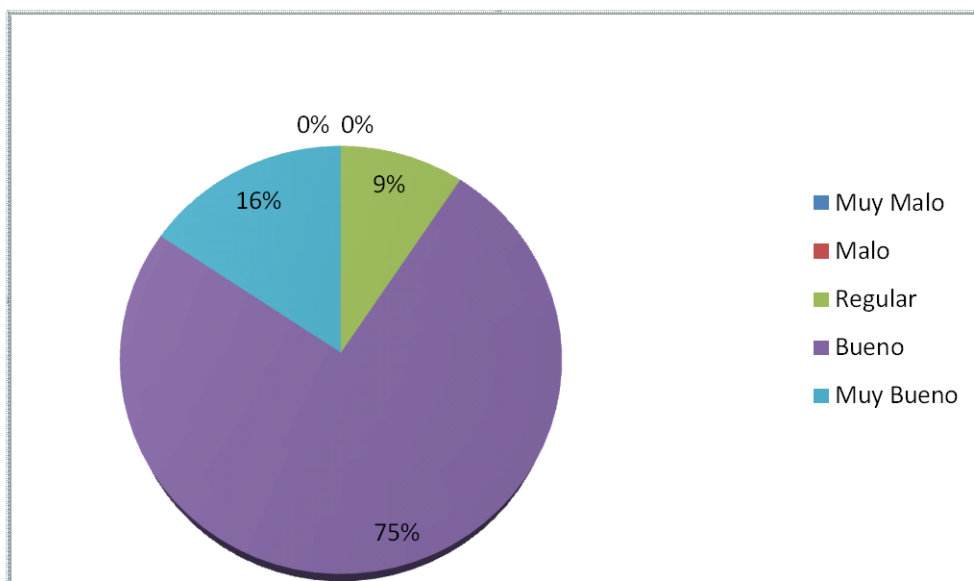


Gráfico N°39 - Desempeño Laboral de los Colaboradores

Como se puede apreciar en el gráfico N° 39, el 75 de los colabores tienen un buen desempeño laboral, así mismo un 19% de los colaboradores tiene un muy buen desempeño laboral. Sin embargo un 9% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular.

Correlaciones

			Motivación	Desempeño_La boral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32

Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla N° 40 – Resultado del Análisis de Correlación

Como podemos apreciar en la tabla de correlaciones, después de aplicar el método estadístico de correlación de Spearman, se obtuvo una calificación $Rho = 0.765$. Con lo cual se ha podido identificar la existe una relación alta y positiva entre las variables Motivación de los colaboradores y Desempeño Laboral.

3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio de (SUM MAZARIEGOS, 2015) denominado "Motivación y Desempeño Laboral" obtuvo como resultado que la motivación influyó en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Los resultados de esta investigación fueron similares, dado que también se determinó que en la empresa CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC también influyó la motivación en el desempeño de sus colaboradores.

El resultado de esta investigación identificó que existe una relación alta y positiva ($r = 0.765$) entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC. El resultado es similar a la investigación de (Larico Apaza, 2015) en su tesis de posgrado denominada "Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014", la cual obtuvo resultado una relación de $\rho = 0.786$ entre los factores motivadores y el desempeño laboral de sus colaboradores. Sin embargo el resultado fue diferente en el trabajo de investigación de (Reynaga Utani, 2015) denominado "Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 en la cual se obtuvo una correlación positiva moderada ($r = 0.488$) entre las variables motivación y desempeño laboral del personal del hospital.

CONCLUSIONES

- a) Se diagnosticó la motivación en la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC obteniendo en su mayoría (72%) de sus colaboradores se sienten motivados. Sin embargo existe un grupo de colaboradores (28%) que se sienten regularmente motivados.

- b) Se diagnosticó el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC, obteniendo como resultado que en su mayoría (75%) los colaboradores obtuvieron un buen desempeño, así mismo cabe resaltar que el 16% de los colaboradores obtuvieron un muy buen desempeño. Sin embargo el 9% restante de los colaboradores obtuvieron un rendimiento regular.

- c) Se determinó que en la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC existe relación entre las variables Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, obteniéndose como resultado que existe una relación alta – positiva ($r = 0.765$) entre las variables sujetas a estudio. Lo cual significa que cuanto más motivados estén los colaboradores mayor será el desempeño laboral. Del mismo modo se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis secundaria H_1 .

4. RECOMENDACIONES

- a) Es recomendable diseñar políticas de recursos humanos que tengan por objetivo la motivación y la mejora del clima laboral de los colaboradores administrativos en la EMPRESA CONSTRUCTORA CYR CONSTRUCCIONES GENERALES SAC

- b) Se recomienda capacitar a los trabajadores en normas de seguridad salud en el trabajo. Así mismo concientizar a los trabajadores sobre la importancia de utilizar ropa adecuada y de seguridad durante su permanencia en la institución.

- c) Se recomienda elaborar programas que premien a los colaboradores por el cumplimiento de los objetivos laborales así como por su puntualidad y asistencia.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Alaluna Pacheco, J., & Mayta Narcizo, Y. (2016). *La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos*. Tesis de Grado, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONOMICAS, Lima.

Aliaga Risco, C., & Quezada Rodríguez, J. (2017). *Influencia de la motivación del personal (FOH) en la rentabilidad económica del restaurant TGI Fridays Trujillo – La Libertad*. Trujillo.

Alvarado Verdín, V. (2014). *Probabilidad y estadística* (Primera Edición ed.). (C. Velasquez, Ed.) Mexico: Grupo Editorial Patria.

Arbaiza Fermini, L. (2011). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Lima: Cengage.

Bindra, D. (1959). *Motivation*. New York: Ronald Press.

Bisetti Tapia, J. (2015). *Motivacion y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Humanidades, Lima.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Chirito Maguiña, E., & Raymundo Vargas, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del -Banco Interbank, tiendas en Huacho, periodo 2014*. Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Huacho.

Dessler, G. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Florida: Pearson.

García Ramos, J., Ramos Gonzales, C., & Ruiz Garzon, G. (2008). *Estadística Administrativa*. Cádiz - España: Publigades.

Gestion, R. (21 de 11 de 2016). *Gestion*. Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Gestion, R. (21 de 11 de 2018). *Gestion*. Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Gestion, R. (21 de 11 de 2018). *Gestion*. Obtenido de Diario Gestion: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592>

Gomez Mejia, L., Balkim, D., & Cardy, R. (2005). *Gestion de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson.

González Alva, S. (2014). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *Revista de ciencias empresariales - USMP*, 5 (1), 14 - 37.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.

Kanfer, R., Wanger, C., & Kantrowitz, T. (2001). *Job research and employment*. California: Ca: Annual reviews.

Larico Apaza, I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. Tesis de Posgrado, Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” , Escuela de Posgrado , Juliaca.

Luthans, F. (2002). *Organizational behavior*. Nueva York: McGraw Hill.

Marketing Publishing. (1996). *Gestión y Motivación del Personal*. Madrid: Diaz de Santos.

Mino Pérez, E. (2014). “*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*”. Tesis de Grado, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Chiclayo.

Olvera Zapata, Y. (2014). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil.

Parret Gelabert, M. (2010). *Gestion de personas*. Madrid: ESIC Editorial.

Porret Gelabert, M. (2010). *Gestión de Personas*. Madrid: ESIC.

Reátegui Arévalo, L. (2015). “*Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado n° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*”. Tesis de Grado, Tarapoto.

Remica. (10 de 06 de 2018). Recuperado el 17 de Marzo de 2020, de Remica:
<https://remicaempleo.es/motivacion-laboral/>

Reynaga Utani, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Tesis de Grado, Universidad Nacional José María Arguedas , Escuela Profesional De Administración De Empresas , Andahuaylas.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). México: Pearson.

Sáenz-López, P., Almagro, B., & Fernández, E. (2016). *MOTIVACIÓN, INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ACTIVIDAD FÍSICA EN UNIVERSITARIOS*. Madrid: UHU.

Sánchez Meza, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo*. Trujillo.

SUM MAZARIEGOS, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Tesis de Grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, QUETZALTENANGO.

Universia. (04 de 11 de 2019). Obtenido de Universia:

<http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/11/04/1060999/78-trabajadores-mexicanos-esta-insatisfecho-trabajo.html>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

DATOS GENERALES															
<p>Sexo: (M) (F)</p> <p>Edad en rango de años: (de 18 a 25) (de 26 a 33) (de 34 a 40) (de 41 a 48)</p> <p>Grado de Instrucción completo: (Primaria) (Secundaria) (Técnico) (Universitario)</p> <p>Años laborando en la empresa: (1 año) (2 años) (3 años) (4 años) (más de 5 años)</p> <p>Fecha: ____ / ____ / ____</p>															
INSTRUCCIONES:															
<p>Estimado señor(a):</p> <p>Le agradecemos anticipadamente su colaboración en la investigación " La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo "La Motivación y el Desempeño Laboral De Los Colaboradores de La Empresa Constructora CyR Construcciones Generales SAC, Chavin de Huantar – 2020". Esta encuesta es anónima y los datos son confidenciales, por favor marque con una " X " la alternativa que se adecue a su criterio.</p> <p align="center">La escala de medición es la siguiente:</p> <table border="1"> <tr> <td align="center">5</td> <td align="center">4</td> <td align="center">3</td> <td align="center">2</td> <td align="center">1</td> </tr> <tr> <td align="center">Siempre</td> <td align="center">Casi siempre</td> <td align="center">A veces</td> <td align="center">Casi nunca</td> <td align="center">Nunca</td> </tr> </table>						5	4	3	2	1	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1											
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca											
N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1									
1	Condiciones de trabajo y bienestar: Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo.														
2	Políticas de la organización y administración: Se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc.														
3	Relaciones con el supervisor: Siente que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones, es facultado para tomar decisiones e intercambiar información y puntos de vista con su jefe.														
4	Competencia técnica del supervisor: Su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control.														

5	<p>Salario y remuneración:</p> <p>La remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa.</p>					
6	<p>Seguridad en el puesto: existe interés personal y rutinario por las actividades de seguridad:</p> <p>Se le brinda los recursos necesarios para realizar tu trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de la seguridad.</p>					
7	<p>Relaciones con los colegas:</p> <p>Existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colegas.</p>					
8	<p>El trabajó en sí:</p> <p>Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo.</p>					
9	<p>Delegación de responsabilidad:</p> <p>Las tareas realizadas están acorde a las capacidades y a la personalidad que posee el colaborador.</p>					
10	<p>Progreso:</p> <p>El trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación</p>					
11	<p>Crecimiento:</p> <p>La empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente.</p>					
12	<p>Realización:</p> <p>Goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a auto realizarse como profesional y persona</p>					
13	<p>Reconocimiento:</p> <p>Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.</p>					
14	<p>Estatus:</p> <p>Los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable.</p>					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

DATOS GENERALES									
Sexo: (M) (F) Edad en rango de años: (de 18 a 25) (de 26 a 33) (de 34 a 40) (de 41 a 48) Grado de Instrucción completo: (Primaria) (Secundaria) (Técnico) (Universitario) Años laborando en la empresa: (1 año) (2 años) (3 años) (4 años) (más de 5 años) Fecha: ____ / ____ / ____									
INSTRUCCIONES:									
Estimado señor(a):									
<p>Le agradecemos anticipadamente su colaboración en la investigación " La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo "La Motivación y el Desempeño Laboral De Los Colaboradores de La Empresa Constructora CyR Construcciones Generales SAC, Chavin de Huantar – 2020". Esta encuesta es anónima y los datos son confidenciales, por favor marque con una " X " la alternativa que se adecue a su criterio</p>									
La escala de medición es la siguiente:									
	5	4	3	2	1				
	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca				
N°	PREGUNTAS				5	4	3	2	1
1	¿Existe participación en los trabajos en equipo por los colaboradores dentro de la organización?								
2	¿En situaciones difíciles se toman las alternativas más adecuadas para la toma de decisiones en la organización?								
3	¿Todos los colaboradores tienen el mismo rendimiento y se adaptan fácilmente a las políticas nuevas de la organización?								
4	¿Se respetan y se tienen en cuenta las opiniones de todos los colaboradores dentro de la organización?								
5	¿Es adecuada la forma de actuar de todos los colaboradores en la organización?								
6	¿Es consciente el colaborador que comete errores y trata de solucionarlos de la mejor manera?								

7	Toma en cuenta y pone en práctica todos los comentarios que son de gran importancia para minimizar errores?					
8	¿Son cumplidas por todos los colaboradores las leyes y políticas de la organización de acuerdo a lo establecido?					
9	¿Los colaboradores llegan temprano a sus labores de trabajo?					
10	Se muestra empeño por parte de todos los colaboradores en investigar y saber cosas nuevas que les va a permitir mejorar su trabajo?					
11	¿Son cumplidas todas las tareas encomendadas por parte de los colaboradores?					
12	¿Da aportaciones claves para el desarrollo de las actividades propuestas?					
13	¿Existen aportaciones voluntarias de los colaboradores para ayudar a resolver problemas en la organización?					
14	¿Se muestra interés por parte de los colaboradores para seguir desempeñando su trabajo?					
15	¿El colaborador se compromete con su trabajo y presenta aportaciones en los trabajos en equipo?					
16	¿Considera que el personal conoce los procedimientos de la institución en materia de seguridad?					
17	¿Las normas de la institución son cumplidas adecuadamente mostrando orden en la organización?					
18	¿Cada colaborador conoce y desempeña correctamente todas las reglas y procesos de su puesto de trabajo?					
19	¿Los colaboradores mantienen un uso adecuado de sus herramientas de trabajo?					
20	¿Toda la estructura física de la organización se encuentra adecuada para el correcto desenvolvimiento en su trabajo?					
21	¿Los trabajos encomendados son representados de forma profesional sin cometer errores?					

22	¿La forma de vestir de cada colaborador tiene relación con su puesto de trabajo?					
23	¿Todos los colaboradores se muestran presentables a su centro de labores?					