



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**"LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL
S.A.C. - AREQUIPA 2021"**

PRESENTADA POR:

BACH. JOSELYN TATIANA SEGURA ROAS

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

ASESOR:

MG. JUAN JOSE DEL CARMEN, PAUCAR ELERA

AREQUIPA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi madre Maivea Roas, y a mi hermana Magaly que gracias a su apoyo incondicional y ejemplo intachable me permitieron convertirme en la persona que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo de mi entendimiento del campo en el que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro. Por lo que agradezco a mis docentes por su esfuerzo, guía y apoyo en mi proceso de aprendizaje dentro de la Universidad.

A la empresa SERMEDIAL por permitirme realizar el presente estudio y a sus colaboradores por su tiempo y amabilidad en el llenado de la encuesta.

RECONOCIMIENTO

A la universidad Alas Peruanas mi alma mater y a los docentes por sus enseñanzas para desarrollarme como profesional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RECONOCIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	V
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	18
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.2.1. Delimitación Espacial.....	20
1.2.2. Delimitación Social.....	20
1.2.3. Delimitación Temporal.....	20
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	20
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Problema Principal.....	21
1.3.2. Problemas Secundarios.....	21
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivo Específicos.....	21

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.5.1. Hipótesis General.....	21
1.5.2. Hipótesis Secundarias	22
1.5.3. Variables de la Investigación.....	22
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.6.1.TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	23
a) Tipo de Investigación.....	23
b) Nivel de la Investigación.....	23
1.6.2.MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	23
a) Método de la investigación	23
b) Diseño de la investigación	24
1.6.3.POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	24
a) Población.....	24
b) Muestra.....	25
1.6.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	25
a) Técnicas	25
b) Instrumentos	25
1.6.5.JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	25
a) Justificación de la Investigación.	25
b) Importancia de la Investigación.	26
c) Limitaciones.....	26

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	27
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes nacionales	30
2.1.3. Antecedentes Locales	35
2.2. BASES TEÓRICAS	40
2.2.1. Motivación	40
2.2.2. Dimensiones de Motivación	41
2.2.3. Desempeño laboral	45
2.2.4. Dimensiones de desempeño laboral	45
2.2.5. Autoevaluación del Desempeño.....	47
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	47
CAPÍTULO III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	51
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS	90
ANEXOS	94
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	95

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	22
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad.....	51
Tabla 3	Alfa de Cronbach.....	51
Tabla 4	¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo?.....	54
Tabla 5	¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo?.....	55
Tabla 6	¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales?.....	56
Tabla 7	¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales?.....	57
Tabla 8	¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?.....	58
Tabla 9	¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza?.....	59
Tabla 10	¿Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia?.....	60
Tabla 11	¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos?.....	61
Tabla 12	¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño?.....	62
Tabla 13	¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?.....	63
Tabla 14	¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo?.....	64
Tabla 15	¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo?.....	65

Tabla 16 ¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización?.....	66
Tabla 17 ¿Termina usted con las actividades asignadas de manera capaz y puntual?	68
Tabla 18 ¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y alcanzar sus objetivos?	69
Tabla 19 ¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?	70
Tabla 20 ¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado? ..	71
Tabla 21 ¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?.....	72
Tabla 22 ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?	73
Tabla 23 ¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?	74
Tabla 24 ¿ SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?	76
Tabla 25 ¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?	77
Tabla 26 ¿Considera que los criterios de promoción son adecuados y justos?.....	78
Tabla 27 ¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?	79
Tabla 28 ¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?.....	80

Tabla 29 ¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?	81
Tabla 30 Prueba de normalidad	82
Tabla 31 Valores de relación.....	82
Tabla 32 Correlación de Motivación y desempeño laboral.....	83
Tabla 33 Correlación Múltiple.....	84

Índice de figuras

Figura 1	¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo?	54
Figura 2	¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo?	55
Figura 3	¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales?	56
Figura 4	¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales?	57
Figura 5	¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?.....	58
Figura 6	¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza?.....	59
Figura 7	¿ Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia?	60
Figura 8	¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos?	61
Figura 9	¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño?	62
Figura 10	¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?	63
Figura 11	¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo?	64
Figura 12	¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo?	66
Figura 13	¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización?.....	67
Figura 14	¿Termina usted con las actividades asignadas de manera capaz y puntual?	68

Figura 15 ¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y alcanzar sus objetivos?	69
Figura 16 ¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?	70
Figura 17 ¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado? .	71
Figura 18 ¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?.....	72
Figura 19 ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?	74
Figura 20 ¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?	75
Figura 21 ¿ SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?	76
Figura 22 ¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?	77
Figura 23 ¿Considera que los criterios de promoción son adecuados y justos?.....	78
Figura 24 ¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?	79
Figura 25 ¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?.....	80
Figura 26 ¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?	81

Índice de anexos

Anexo 01: Matriz de Consistencia	95
Anexo 02: Matriz de Instrumento.....	96
Anexo 03: Validación de Instrumento	98
Anexo 04: Encuesta	101

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general Analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021. La metodología que se planteó para el estudio es de tipo básica o pura y de nivel es descriptiva correlacional, ya que busca la relación entre motivación y el desempeño laboral, el método usado es el método analítico pues este permite la descomposición de cada una de las variables del estudio, el diseño fue el no experimental, la población estuvo compuesta por 80 colaboradores de SERMEDIAL, y para recopilar la información se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario estructurado como instrumento y la confiabilidad del cuestionario de 0.876.

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general: Probablemente, la motivación tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021. De los resultados se comprobó la correlación positivo muy fuerte que existe entre las variables, con un Coeficiente de correlación de Pearson de 0,705

Finalmente, se concluye que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021. Dado que mientras se incrementa la motivación se elevará el desempeño de los trabajadores.

Palabras claves: Motivación, Motivación intrínseca, motivación extrínseca, desempeño laboral.

Abstract

The general objective of this research is to analyze the motivation and its relationship with the work performance of the employees of SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021. The methodology that was proposed for the study is of a basic or pure type and is descriptive correlational level, since it seeks the relationship between motivation and work performance, the method used is the analytical method since it allows the decomposition of Each of the study variables, the design was non-experimental, the population consisted of 80 SERMEDIAL collaborators, and the survey technique and the structured questionnaire as an instrument were used to collect the information, and the reliability of the questionnaire was 0.876 .

In the research, the following general hypothesis was raised: Probably, the motivation is related to the work performance of the employees of SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021. From the results, the very strong positive correlation that exists between the variables was verified, with a Pearson correlation coefficient of 0.705

Finally, it is concluded that if there is a relationship between motivation and work performance of SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021. Since while motivation increases, the performance of workers will rise.

Keywords: Motivation, intrinsic motivation, extrinsic motivation, job performance.

Introducción

La motivación es un factor importante del comportamiento organizacional, pues permite guiar el esfuerzo y la conducta de los trabajadores, permitiendo que ellos se sientan mejor con lo que hacen e impulsándolos a que logren sus objetivos en la organización, así como sus metas personales, pues a mayor motivación se mejora la satisfacción y el desempeño laboral el cual se define como el comportamiento de la persona que ocupa un puesto de trabajo y puede variar de acuerdo a las condiciones dadas.

Actualmente las organizaciones tienen en cuenta y como una de sus prioridades el mantener al talento humano motivado, ya que son los colaboradores quienes tienen un aporte importante en el desarrollo de la organización, así como también la productividad, Por lo que son considerados el capital más esencial de la empresa. (Bohórquez, Pérez et. al.(2020)

Es de conocimiento que a nivel mundial las empresas han sufrido cambios drásticos lo que ha generado cierto grado de desmotivación en los colaboradores y que ha repercutido en su desempeño laboral, sin embargo, son pocas las organizaciones que se preocupan por implementar estrategias que motiven a su personal a realizar con entusiasmo y compromiso sus actividades. Por ello, es importante el presente estudio.

Asimismo, en el año 2015 se realizó un estudio por Global Engagement Index (GEI) a nivel mundial para medir el nivel de motivación, tomó como referencia 13 países: Estados Unidos, China, India, Brasil, Italia, Australia, Gran Bretaña, Alemania, Francia, Canadá, México, Argentina, España; por medio de una evaluación llegando a la conclusión de que son muy pocos los colaboradores que están realmente comprometidos con la empresa y su puesto. Los países con un mayor porcentaje de personas totalmente motivadas son: Estados Unidos y China con un 19%.(Evia 2015 mencionado por Bohórquez, Pérez et. al. (2020, pág. 3)

A nivel nacional y local solo algunas organizaciones tienen en cuenta el gran valor de tener a los colaboradores motivados pues la motivación es un factor importante para elevar los niveles de desempeño en el trabajo.

Por lo que la presente investigación tiene la intención de demostrar la importancia que tiene la motivación en las organizaciones y como se relaciona directamente con el desempeño de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. para lo cual se ha considerado tres capítulos que se encuentran desarrollados de la siguiente manera.

Capítulo I

En este capítulo se describe el planeamiento del problema de la empresa SERMEDIAL SAC, asimismo se mencionará la delimitación espacial, social, temporal y conceptual de la investigación, la formulación del problema, así como también los objetivos y la hipótesis generales y específicos, la metodología de la investigación, la justificación, importancia y las limitaciones de la investigación.

Capitulo II

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico de las variables Motivación y Desempeño laboral, también mencionare los antecedentes a nivel internacionales, nacionales, y la definición de términos.

Capitulo III

En el tercer capítulo se describe los resultados de la investigación como el análisis e interpretación de tablas de frecuencia, también se describe la discusión de los resultados, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Partiendo desde la definición, se podría decir que la motivación laboral es el impulso que el individuo tiene para actuar, el mismo que puede ser provocado por algún tipo de estímulo externo como el ambiente y estímulos internos los que son generados por uno mismo, razón por la cual cada persona tiene una motivación distinta que lo impulsa a realizar diferentes tareas y cumplir sus objetivos personales y profesionales; la motivación está estrechamente ligada al desempeño laboral dado que si se tiene un colaborador motivado intrínseca y extrínsecamente, el responderá a estos estímulos, demostrando mayor compromiso e identidad con la organización, por lo que el nivel de su desempeño laboral se verá incrementado. Considerando que el desempeño laboral es la búsqueda y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Mientras que a nivel mundial los constantes cambios económicos, tecnológicos y los que afectan la salud, han generado que los estilos de vida de los trabajadores cambien, asimismo algunos estudios detallan que son pocos los colaboradores quienes sienten entusiasmo por el futuro de sus organizaciones; en ese sentido es claro que no todos los colaboradores tienen las mismas motivaciones. Por lo tanto, los encargados de Gestión del

talento tienen una ardua labor al tratar de implementar estrategias que genere motivación en cada uno de sus colaboradores a fin de que se conviertan en talentos para la organización y así mejoren su productividad y su desempeño laboral.

Una de las estrategias que se aplican a nivel internacional y deberían promoverse en nuestro país es conocer más a cada uno de los trabajadores, para ello se hace uso de la tecnología creando una data sobre su entorno laboral, también la gamificación es otra opción la cual consiste en mejorar el conocimiento de los colaboradores a través de dinámicas; otra alternativa que se practica a nivel global es el trabajo remoto como beneficio cuando se realiza labores administrativas, tener un horario flexible que permita atender los asuntos laborales como los asuntos personales genera en los colaboradores motivación, por lo tanto las empresas consideran a la motivación laboral como un factor esencial para el crecimiento y desarrollo de la organización, ya que al otorgar a los colaboradores una motivación adecuada generaría identificación con la empresa, mayor compromiso y un mejor desempeño en sus funciones, por otro lado la empresa reflejara estos resultados en sus ingresos, en el reconocimiento por parte de los clientes y el posicionamiento en el mercado.

Los directivos de SERMEDIAL S.A.C quienes prestan servicios médicos y de diálisis mencionan que desde que se fundó la empresa en el año 2003 nunca se ha realizado un estudio para diagnosticar el nivel de motivación y desempeño laboral de los colaboradores, sin embargo los directivos observaron que se trabajaba en un ambiente de tranquilidad y armonía, sin embargo hace aproximadamente un año y debido a las circunstancias referentes a la salud, la Administradora y la Jefa de Gestión del Talento Humano han observado que el nivel de desempeño de sus colaboradores ha bajado, debido a distintos factores, pues los trabajadores cumplen con realizar su trabajo, sin embargo se ha detectado que existe cierta desmotivación en algunos colaboradores la misma que es causada por el incremento de carga laboral, la tensión y angustia en el trabajo, la falta de

autonomía en algunas áreas y la intranquilidad que sienten ciertos colaboradores cuando su contrato esta por vencerse y no saben si serán renovados; los aspectos antes mencionados podrían ocasionar que los colaboradores bajen su desempeño laboral, y no cumplan con los objetivos organizacionales, y más aun no alineen sus objetivos personales a los de la organización, SERMEDIAL S.A.C también pudo percibir que algunos incentivos laborales como premios y reconocimientos no son suficientes para los colaboradores y que el personal considera que no existe políticas claras de ascenso, por lo que su desempeño en el trabajo es medio.

En ese sentido es necesario que los funcionarios logren identificar qué tipo de motivación necesita cada colaborador y puedan implementar estrategias de motivación que se adapten a cada trabajador o grupos de trabajo y con esto lograr un óptimo desempeño laboral.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizará en la calle Francisco Ibáñez Nro. 100 – distrito de Umacollo, provincia y departamento de Arequipa.

1.2.2. Delimitación Social

La investigación está dirigida a los trabajadores de SERMEDIAL S.A.C.

1.2.3. Delimitación Temporal

El periodo de investigación será de marzo a noviembre de 2021.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Se trabajará con las variables: Motivación y desempeño Laboral las mismas que serán investigadas para encontrar la relación entre ellas.

1.3. Problema de Investigación

1.3.1. Problema Principal

¿Cómo la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021?

1.3.2. Problemas Secundarios

¿De qué manera la Motivación Intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021?

¿Cómo la Motivación Extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

1.4.2. Objetivo Específicos

Determinar la relación entre la Motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

Identificar la relación entre la Motivación Extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1. Hipótesis General

Probablemente la motivación tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

Probablemente la Motivación Intrínseca tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

Probablemente la Motivación Extrínseca tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

1.5.3. Variables de la Investigación

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente Motivación	. “La motivación es las fuerzas que actúan sobre, o dentro de, un organismo, para iniciar y dirigir la conducta de este. Es decir, son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de la vida” <i>Palmero, Guerrero et. al. (2011, pág. 10).</i>	Motivación Intrínseca	autonomía, social y competente
		Motivación extrínseca	sueldo, recompensas, reconocimiento
Variable II Desempeño Laboral	“El desempeño laboral es el comportamiento que tiene una persona en el trabajo, esta conducta puede variar de persona a persona ya que todo depende de los factores condicionantes que influyen en su desempeño y en su toma de decisiones”. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007).	Idoneidad del puesto	Habilidades, eficiente, capaz
		Capacitación	Aprendizaje, transferencia de conocimiento, Efectividad
		Promociones.	Asensos, criterio de promoción
		Incentivo salarial	Aumento, Bonos salariales, Regalías

Fuente. Palmero, Guerrero et. al. (2011) y Chiavenato I, (2007)

1.6. Metodología de la Investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de investigación

a) Tipo de Investigación

El proyecto de investigación es básica – pura porque, solo busca establecer la relación entre las variables motivación y el desempeño laboral.

Según Oseda D. Zuta Ch. Hurtado y Chavez. (2008) explica que la investigación es básica, porque persigue la utilización de los conocimientos sin manipular el contenido de las variables”.

b) Nivel de la Investigación

La investigación es descriptiva correlacional ya que busca la relación entre motivación y el desempeño laboral con el propósito de asociar las variables y encontrar en punto donde ambas se relacionan (Fernández C. & Baptista L., 2014, pág. 93).

Asimismo, según Beltrán (2008) dice que: “La investigación descriptivo correlacional se limita a obtener datos, ordenarlos, clasificarlos y establecer relaciones entre variables”.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de la investigación

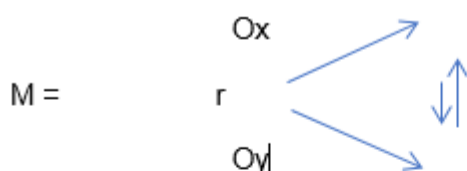
Para realizar la investigación se utilizará el “método analítico pues este permite la descomposición de cada una de las variables del estudio permitiendo un análisis detallado de los elementos que la componen”. (Ruiz R., 2007, pág. 12)

b) Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental y hace referencia a una representación gráfica.

De acuerdo a (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 157) afirma que “el diseño no experimental de investigación transversal correlacional, solo describe la relación entre las dos variables”.

Graficándose de la siguiente manera:



Donde:

M: Es la muestra

Ox: Motivación.

Oy: Desempeño Laboral.

r: Es el grado de relación que existe entre las variables

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población estará conformada por los trabajadores de SERMEDIAL S.A.C. ubicada calle Francisco Ibáñez Nro. 100 - Umacollo, provincia y departamento de Arequipa.

La población está conformada por 80 trabajadores, que vienen desempeñando funciones en las diferentes áreas.

b) Muestra

Para la muestra se ha considerado al total de la población ya que el número de colaboradores es manejable, en ese sentido la muestra será de tipo censal.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.

a) Técnicas

La técnica que se usará para la investigación será una encuesta, para ambas variables: motivación y desempeño laboral.

Según Fidias G. (2006) define la encuesta como: “una técnica que sirve para obtener información acerca de sí mismos, o en relación a un tema en particular.”.

b) Instrumentos

Para la investigación se utilizará como instrumento el cuestionario estructurado de acuerdo a los indicadores de cada variable de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El cuestionario será validado por juicio de expertos en el tema, la confiabilidad de las preguntas se realizó a través del alfa de Cronbach, finalmente para la medir la calificación de cada pregunta se hará uso de la escala de Likert.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.

a) Justificación de la Investigación.

La presente investigación se justifica porque es importante determinar qué tipo de motivación se debe implementar y/o fortalecer en la empresa SERMEDIAL S.A.C. para que los colaboradores optimicen su nivel de desempeño laboral, además es esencial

contar con las herramientas y conocimientos adecuados sobre motivación y desempeño laboral para así garantizar la calidad en el trabajo.

En el aspecto práctico mediante la revisión bibliográfica y los resultados se obtendrá información confiable, la que servirá para identificar que necesidades tiene cada colaborador, asimismo se aprenderá como motivar a los colaboradores, también se logrará tener un amplio conocimiento sobre, qué factores son necesarios para mantener a los colaboradores satisfechos en su puesto de trabajo y tener como resultado un mejor desempeño laboral.

Mientras que, en el aspecto metodológico, se busca medir la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral y para lograrlo se aplicarán herramientas de medición como: la encuesta a través del cuestionario, para luego analizar e interpretar los resultados.

b) Importancia de la Investigación.

La importancia de la investigación se fundamenta en la intención de detectar las estrategias de motivación idóneas para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SERMEDIAL S.A.C. SERVICIOS MEDICOS Y DIALISIS, asimismo con la investigación se aportará información valiosa que servirá para mejorar las condiciones laborales a fin de alcanzar los objetivos organizacionales.

Es importante también porque permitirá conocer a detalle las variables estudiadas “motivación y desempeño laboral” y así aplicarlas adecuadamente para lograr mejores resultados.

c) Limitaciones.

Una de las principales limitaciones de la investigación es la falta de acceso a información bibliográfica actualizada, asimismo fue difícil acceder a antecedente internacionales que estudien las variables motivación y desempeño laboral en los últimos años.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales.

Garcés (2021) Ecuador en su investigación titulada “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública”, el objetivo de la investigación fue “Determinar el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública”. El método aplicado en la investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, de nivel correlacional exploratoria y descriptiva, la técnica e instrumento aplicados fueron los contemplados por la normativa técnica del Ministerio de Trabajo, y se aplicó a 75 trabajadores que pertenecen a la Filial Sur, los resultados en la investigación y considerando que los datos no provienen de una distribución normal el autor aplicó la correlación de Spearman demostrando que el Clima Laboral está relacionado con el desempeño con un $r = ,025$ Óptimo y $r=0,37$ Bueno, asimismo Garcés mencionó que los resultados de Clima organizacional en una escala de excelente a deficiente fueron: para liderazgo el 63% que corresponde a una escala de bueno, compromiso 62% que corresponde a moderadamente comprometidos con la institución, mientras que para el entorno de trabajo una escala de 53% que equivale a regular, es decir el entorno laboral no es el adecuado; los resultados para la variable

desempeño laboral en una escala de 5 desde excelente a insuficiente fue: el 69,33% se encuentra en una escala de excelente es decir el desempeño de los servidores es adecuado mientras que con un 30,67% el cual equivale a una escala de muy bueno. Finalmente, el autor concluye que el “clima organizacional se encuentra en una escala Regular, dado que la percepción que tienen los colaboradores es que el ambiente de trabajo es medianamente adecuado”, “en cuanto a la evaluación del desempeño se pudo analizar que el mismo se encuentra en promedio en 88% - Muy Bueno” es decir las actividades se hacen de manera óptima y acorde a las funciones asignadas sin embargo existen fallas en el aspecto competencias. Por lo que es importante implementar un plan de mejora que promueva un ambiente saludable y acciones que fortalezcan las competencias laborales.

Gualli (2021) Ecuador, realizó una investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal en los gobiernos autónomos descentralizados Municipales”. El autor comenta que al mantener un capital humano motivado dentro de un clima propicio se incrementaría la productividad, caso contrario, sería afectado, en ese sentido la alta gerencia se encuentra interesada por lograr el mejor desempeño de sus colaboradores y para lograrlo deben considerar el bienestar del trabajador. El trabajo de investigación tiene como objetivo principal “determinar la influencia y su relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Carlos Julio”. La metodología planteada fue de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo correlacional no experimental. La técnica usada fue la encuesta, y se aplicó a 108 colaboradores dentro del GAD Municipal; de los resultados se obtuvo de la relación entre las variables fue de un r de 0,468 es decir existe una correlación positiva media y una significancia de 0.000, también el autor mencionó que el 53,70% del personal está de acuerdo en que su actual puesto de trabajo le genera motivación y satisfacción laboral, el 56,5% está de acuerdo en que cumple sus actividades en el tiempo asignado y sin errores, mientras que 52,78% está de acuerdo que el trabajo que hace le permite desarrollar sus

capacidades al máximo. Finalmente, el autor concluye que el “análisis de correlacional se afirma que el clima organizacional influye dentro del desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal de una forma positiva y con un nivel de correlación medio”. Además indica que si los colaboradores se desempeñan en un clima laboral inadecuado estaría afectando directamente en la calidad del trabajo y por lo tanto afectaría la eficiencia del capital intelectual, Por lo que la organización debe tomar en cuenta los aspectos deficientes del clima identificados en el diagnóstico situacional.

Dominguez y Lamilla (2018) Ecuador en su estudio titulado “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el área de producción de chocolate de la empresa El Salinerito”, comentan que han descubierto ciertas dificultades en el área de producción como la falta de comunicación, la competencia desleal entre colaboradores y la prioridad por sus problemas personales ocasionan un mal desempeño laboral. Por lo que el objetivo general de la investigación fue “definir si existe alguna relación entre el clima organizacional y desempeño de los trabajadores en el área de producción de chocolate de la empresa El Salinerito”, la metodología planteada por los autores fue de diseño transversal, no experimental y correlacional, la técnica e instrumento fueron la encuesta y el cuestionarios respectivamente la misma que fue aplicada a 46 trabajadores del área de producción; de los resultados se observó que el Rho de Spearman dio 0,367 con una significancia de $p < ,012$ es decir hay una correlación moderada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, la relación entre las dimensiones del clima organizacional son moderadas ($\rho = .435^{**}$) y muy significativa ($**p < .002$). y las dimensiones del desempeño laboral son bajas ($\rho = .331^{**}$) y muy significativa ($**p < .025$). Domínguez y Lamilla llegaron a la conclusión de que existe correlación moderada y muy significativa entre las variables estudiadas, del mismo modo interpretan que con un buen clima organizacional se obtendría un buen desempeño laboral por lo que es importante “Implementar un mecanismo que ayude a tener una buena comunicación entre los

trabajadores del área, el cual permitirá generar un ambiente agradable en la empresa y obtener mayores beneficios”, también concluyó que el factor que más afecta el desempeño laboral es la motivación laboral, la cual puede ocasionar problemas, como desinterés al hacer su trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Alberca y Cruz (2019) realizaron una investigación titulada “Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo” mencionaron que lo que se pretende con la investigación es comprender que tan motivados estaban los trabajadores del área de ventas de la organización y cómo afecta en el desempeño laboral, ya que la motivación se ha convertido en una determinante cuando se pretende incrementar en nivel de desempeño en el trabajo más aun cuando el trabajo recae en los vendedores que están algunas veces presionados por el tiempo y por alcanzar los objetivos diarios del área de ventas. Por ello el objetivo general de la investigación fue “determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo”. La metodología utilizada por el autor fue de corte transversal, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental relacional. El estudio tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se encuestó a los 36 colaboradores y para medir el objetivo se usó Rho de Spearman. Alberca obtuvo como resultado según el Rho de Spearman, una correlación positiva débil ($r=.372$) con una significancia de $p=.026$, mientras que la correlación entre los factores motivaciones y desempeño fue de $r=.614$ es decir una correlación moderada, para la relación entre los factores higiénicos y el desempeño laboral la correlación fue muy débil $r=.076$; en cuanto al desempeño laboral el 44% del personal tiene un nivel medio en productividad, el 44.4% se encuentra en un nivel alto en eficacia, el 47,2% está en un nivel alto de eficiencia, el 50% se encuentra en un nivel medio en factores motivacionales y por ultimo un 11.1% se encuentra en un nivel bajo en factores higiénicos. Los autores concluyen que, “si existe

relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC –Chiclayo”, pero los colaboradores no dan todo de sí, solo se preocupan por realizar sus ventas, ya que de ello depende su remuneración”, asimismo mencionan la inexistencia de motivación en la empresa por lo que recomienda “promover un ambiente laboral agradable fomentando el compañerismo entre los colaboradores, así mantenerlos satisfechos y motivados para mejorar su desempeño laboral”.

Aguirre y Carrillo (2018) Trujillo, en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca 2018”, afirman que en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yarowilca se ha detectado que los trabajadores carecen de motivación laboral debido a que existen varios factores como: la falta de estabilidad laboral, bajo salario, la distancia que tiene con sus familiares, también el factor climático, y la falta de vocación de servicio, por lo que el objetivo general del estudio fue “identificar la relación entre motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca, 2018”, la metodología de la investigación fue de diseño no experimental, correlacional y transversal, “se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios de motivación laboral de Gagne (2010) y el cuestionario de desempeño laboral validado por juicio de expertos”, el instrumento fue aplicado a 20 trabajadores de un total de 40. Los resultados obtenidos fueron que el Rho de Spearman dio 0.810 es decir existe una correlación positiva fuerte entre las variables, Aguirre y Carrillo lograron establecer la relación que existe entre las dimensiones motivación laboral y trabajo en equipo siendo el resultado una correlación positiva considerable (0.759), mientras el coeficiente de correlación 0.786 permitió afirmar que existe una correlación positiva considerable entre motivación laboral y el conocimiento del trabajo, asimismo el Rho de Spearman sobre la relación entre motivación laboral y la productividad es de 0.692 lo que comprobó que existe correlación positiva considerable, es decir, “a mayor motivación laboral mayor productividad en la UGEL Yarowilca”. También el investigador logro comprobar que el 40% de los trabajadores tienen un nivel bajo de

motivación y el 50% de los trabajadores considera que tiene un nivel muy alto en referencia al desempeño laboral. Finalmente, los autores concluyen que “el nivel de motivación laboral alcanzó únicamente un nivel bajo mientras que el desempeño laboral tiene un nivel muy alto, también se identificó que existe relación positiva fuerte entre la motivación y desempeño laboral”, es decir, a mayor motivación laboral mejor desempeño laboral, por consiguiente recomiendan “a los directivos realizar actividades de socialización y fortalecimiento de la motivación, ya sea por actividades de Coaching como también de actividades deportivas”.

Vela (2018) Lima, en su investigación titulada “Motivación y su relación con el desempeño laboral en la tienda por departamento Oechsle, Lima 2018”, el autor comenta que a nivel nacional y local las organizaciones no toman en cuenta el factor humano como un determinante para el crecimiento y desarrollo de la empresa, Vela manifiesta que en las tiendas Oechsle, existe baja motivación intrínseca y extrínseca debido a la falta de cortesía, falta de puntualidad, deficiente liderazgo, baja productividad, e inadecuados equipos de trabajo lo que genera ineficiencia. La investigación tiene por objetivo “Determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral en la tienda por departamento Oechsle, Lima 2018”, la metodología fue un diseño no empírico transversal, de enfoque cuantitativo, se aplicó un interrogatorio de 30 ítems al total de trabajadores que consta de 120, los resultados de la investigación fueron: que existe relación positiva baja o débil entre la motivación y el desempeño laboral dado que el RHO fue de 0,331, asimismo el resultado de correlación para motivación intrínseca y el desempeño laboral fue de $RHO=0,328$ y el resultado de relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral fue de $RHO=0,300$ es decir una correlación positiva bajo o débil, para ambas dimensiones. El autor concluye que se ha demostrado la relación entre ambas variables en la tienda por departamento Oechsle ,Lima 2018, también concluyó que “la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores se relaciona con sus actitudes y operaciones a la hora de desempeñarse en

sus funciones lo que incide en el desarrollo de la compañía”, por lo se debe “implementar habilidades de mejora y optimización de recursos para aumentar los patrones basados en incentivos para acrecentar el desempeño y la eficacia de los empleados “

Alva (2018) Huánuco, en su estudio titulado “Motivación y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa Huánuco 2018” menciona que actualmente la motivación laboral es uno de las cuestiones más apremiantes que tienen las empresas modernas porque es esencial encontrar la forma exacta de motivar al personal para que pongan mayor empeño en sus actividades dentro de la empresa, el objetivo de la investigación fue “Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Caja Arequipa Huánuco 2018”, la metodología usada en la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental, la encuesta mediante un cuestionario fue aplicada a 20 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron que, si existe correlación positiva alta entre las variables de estudio dando un coeficiente de correlación de $r 0,847$, también el 60% de los trabajadores no están siendo Motivados, el 80% del personal no se encuentran motivados con las compensaciones económicas, el 60% de los colaboradores no están debidamente capacitados para desempeñarse de manera adecuada en su puesto de trabajo, mientras que el 80% se encontraría motivado con los ascensos. Finalmente, el autor concluye que la “Motivación influye significativamente al Desempeño Laboral de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2018”, y que “debido a que los trabajadores no están siendo Motivados tienen un bajo Desempeño Laboral, e insatisfacción laboral y no sienten que la Empresa esté interesado por sus necesidades” por lo que sería necesario “implementar mejores Compensaciones Económicas mensuales y anuales (comisiones, bonos, metas, etc.) para poder Motivar a los trabajadores de la Caja Arequipa; así ellos serán más productivos en sus funciones laborales”. También concluye al aplicar una adecuada motivación se eleva el nivel de producción y el desempeño laboral en el trabajo y por consecuente mejora los resultados para la empresa.

Floridas (2017) Tarapoto en su estudio titulado “La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector Hotelero -Tarapoto, 2017”, comenta que el grupo de Hoteles Edith Paucar, a través de su gerencia ejercen esfuerzos por mantener a sus colaboradores motivados, a fin de tener un capital humano eficiente y “también quiere que todos sus miembros de las diferentes dependencias aporten algo que pueda mejorar el bienestar organizacional”. Sin embargo, esto no sucede, debido a que los trabajadores creen que la motivación solo se basa en aumentos de remuneración (motivación extrínseca) y al no obtener un aumento empezaron a faltar a sus compromisos laborales, el personal no considera otro tipo de motivación este problema genera un ambiente negativo al percibirse un personal desmotivado. El objetivo de la investigación fue “determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto, 2017”. En cuanto al método el autor desarrolló un estudio de tipo básica correlacional, de diseño no experimental, el instrumento aplicado fue la encuesta; “para medir la motivación y sus dimensiones, se tomó la escala diseñada y validada en Colombia por Uribe y Toro (1983) y en Venezuela por Álvarez (1993)”, y para el “desempeño laboral se tomó la escala diseñada por Anaya et al. (2004)” y fue aplicada a 35 trabajadores. Dando como resultado que, “de los 35 colaboradores, el 37.1% considera que la motivación es bajo, el 34.3% considera que la motivación es medio, seguido de ello el 28.6% de colaboradores considera que la motivación es alta”. “De igual manera el desempeño Laboral refleja un 37.1% como indicador de nivel medio, seguido de ello se refleja un 34.3% de desempeño laboral alto y 34.3% de desempeño laboral bajo”. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman entre “la motivación y el desempeño laboral fue de 0.750 es decir relación positiva, la correlación entre la motivación y los factores actitudinales fue positiva media (0,493)”, mientras que la relación entre la motivación y los factores operativos obtuvo el coeficiente de 0,031 correlación positiva débil y un p valor igual a 0,822 ($p > 0.05$), por lo tanto, no es significativa. Finalmente, el autor concluye que se encontró “una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del grupo de Hoteles Edith Paucar Tarapoto,

2017”, asimismo la motivación se relaciona significativamente con los factores actitudinales ya que 37.1% del personal considera que existe un nivel bajo en dicha dimensión, debido a que las condiciones no son adecuadas. “La motivación no se relaciona significativamente con los factores operativos dado que, si se mejora la motivación, no influirán en la mejora de los factores operativos”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Aller (2019) en su tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral en los Docentes de la Institución Educativa Emblemática Simón Bolívar, Moquegua-2018”. Propone como objetivo general “Determinar qué relación existe entre Motivación y el Desempeño del docente en esta institución Educativa de Moquegua”, la metodología usada por el autor fue de tipo no experimental aplicada, de nivel descriptivo correlacional- transversal, la población y la muestra estuvo constituido por un total de 97 docentes, la técnica que aplicó el autor fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados de la investigación fue que el 54,64% de los docentes opinan que el nivel de motivación es bueno, mientras que 37,11% consideran que la motivación es baja y el 8.25% indica que la motivación es muy buena; en cuanto a los niveles de desempeño laboral el 53,61% perciben que el desempeño docente es muy bueno y el 46,39% opinan que el desempeño es bueno; en cuanto a la relación entre las variables el “rho” de Spearman dio 0, 272, es decir una correlación positiva débil, la correlación entre la motivación y la Responsabilidad en el desempeño laboral también fue positiva débil (0,267), de la relación de la motivación y las Capacidades administrativas fue que muy débil (0.184), así también se mostró con un $r=0.029$ que no existe correlación alguna entre la motivación y la emocionalidad; finalmente Aller concluyó que “Si existe relación directa positiva débil y significativa entre la motivación y desempeño del docente en la Institución Educativa Emblemática “Simón Bolívar” 2018”, y además “considera que los talleres de capacitación sobre motivación del personal docente impactará en el desarrollo del trabajo”.

Cornejo y Vilca (2018) En su investigación titulada “Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Hagemsa – Arequipa 2018”, comentan que en el sector de transportes el principal capital humano son los conductores, y que Hagemsa al brindar el servicio a terceros es de vital importancia que sus colaboradores se encuentren motivados para así lograr un servicio de calidad y alcanzar los objetivos organizacionales, Cornejo y Vilca afirman que han detectado que el personal no se siente motivado y que no se esfuerzan en su trabajo. El objetivo que plantearon los investigadores fue “Determinar la relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa transportes HAGEMSA – Arequipa”. A fin de mejorar y fomentar un ambiente laboral agradable y motivador que permitan incrementar los niveles de desempeño laboral de los trabajadores. La metodología planteada fue de tipo relacional de diseño no experimental- transversal y cuantitativa, la técnica e instrumento utilizado para ambas variables fue la encuesta y el cuestionario respectivamente, la aplicación de la encuesta fue censal, conformada por 112 conductores de tráiler y semitrailer; del resultado el autor obtuvo que el nivel general de motivación es medio con un 51.3%, mientras que el 43.8% opina que es bajo y el 5% opina que es alto; por otro lado el nivel general de desempeño laboral es regular con un 47,3%, el 38,4% lo considera bueno y 14,3% lo considera deficiente. Asimismo, la correlación entre las variables según Pearson es de 0.759 es decir una correlación positiva alta y una significancia de $p = 0.038$ es decir que la relación es significativa, mientras que en las dimensiones la relación entre la motivación laboral y las competencias genéricas es positiva débil $r = 0.247$ y la significancia es de $p = 0.048$, relación entre la motivación laboral y la competencia técnico/operacionales es de $r = 0.481$ es decir positiva regular, sobre la relación entre la motivación laboral y la competencia de orientación a la seguridad en el trabajo el grado de significancia fue de $p = 0.077$, por lo que se demuestra que no existe relación significativa, finalmente la de relación de la motivación laboral y la competencia de responsabilidad el grado de significancia fue de $p = 0.051$, es decir la relación no es significativa. Cornejo y

Vilca llegan a la conclusión que “la motivación laboral de los trabajadores de la empresa transportes HAGEMSA, se encuentran en un nivel bajo dado que no consideran necesario alcanzar las metas establecidas por la empresa, debido a que perciben que no serán recompensados, lo cual denota desmotivación”. También indican que el “desempeño laboral de los trabajadores está en un rango regular debido a que el trabajador no busca alcanzar los objetivos establecidos y esto se debe a que la empresa no potencia las habilidades de cada trabajador” por lo que recomienda atender las necesidades de los trabajadores e implementar talleres motivacionales y capacitaciones para mejorar el desempeño laboral.

Alviz y Añasco (2018) Realizaron una investigación titulada “Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales, Arequipa – 2018” en esta investigación los autores comentan que la motivación y el desempeño laboral dentro de las empresas han sido un tema de mucho interés, ya que la necesidad de contar con personas incentivadas influye en los resultados de las instituciones, por ello el objetivo de la investigación fue “Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales en Liquidación, Arequipa.”, la metodología planteada fue de tipo correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental y de carácter cuantitativa, se aplicó la encuesta bajo un cuestionario estructurado a 75 trabajadores del Banco de Materiales constituido por personal administrativo y trabajadores de campo, asimismo de los resultados se obtuvo que el 55,4% de los colaboradores se encuentran medianamente motivados de manera extrínseca, mientras que el 26,9% se encuentran en un nivel alto de motivación extrínseca y por último el 17,7% de los colaboradores sienten que el nivel de motivación extrínseca es bajo; los resultado de la segunda variable Desempeño laboral muestran que el 47,30% se encuentra en un nivel regular, el 38,4% está en un nivel bueno y 14,3% se encuentra en un nivel deficiente ya que no muestran iniciativa para el trabajo y tienen problemas con las

relaciones con los compañeros, asimismo se observó una correlación positiva alta entre la motivación extrínseca y la orientación de resultados (0.759) mientras que entre la motivación extrínseca y la calidad fue lo contrario ya que tiene un correlación positiva débil ($r= 0.247$), la relación que se encontró entre la motivación extrínseca y las relaciones interpersonales fue positiva regular ($r= 0.481$) finalmente el autor concluye que “las variables se relacionan explícitamente, lo cual afecta directamente en el desempeño, puesto que no tienen una buena predisposición para realizar sus funciones ya que no se les brinda las condiciones adecuadas”. Por lo que consideran necesario “atender las necesidades del personal e implementar talleres motivacionales para mejorar el desempeño laboral”. asimismo, mencionó que el principal problema es el bajo rendimiento laboral el cual es causado por la baja motivación en el personal.

Carnero y Guaylupo (2017) realizaron una investigación titulada “Análisis de la Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral en el Personal de Ventanilla de una Agencia Bancaria, Arequipa, 2017”, los autores plantean como objetivo general “Analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el personal de ventanilla de una agencia bancaria, Arequipa, 2017”, ya que han encontrado que en la oficina principal del Banco de Crédito del Perú, existen diversos problemas como: remuneraciones bajas, durante el cierre de campañas trimestrales existe demasiada presión para el cumplimiento de las metas de la agencia, malas relaciones laborales entre compañeros también la falta de flexibilidad en la planificación de horarios y días de descanso, así como una mala comunicación, también inadecuadas políticas de asensos, lo que genera demasiado estrés y presión en los colaboradores, la metodología utilizada en el presente estudio fue de diseño de correlación de corte transversal y tipo descriptivo, “La muestra de estudio estuvo conformada por 30 trabajadores, la técnica fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron la Escala de Motivación de Steers y Braunstein, el Instrumento de Escalas Gráficas de Desempeño Laboral”; los resultados de investigación fue que el 53,44% muestra un nivel

de motivación bajo, 43,3% presenta un nivel de motivación medio y solo el 3,33% revela tener un nivel de motivación alto; en cuanto al desempeño laboral del personal se mostró un nivel bueno representado por un 76,67%, mientras que 20,% se encuentra en un nivel regular y el 3,33% está en un nivel deficiente, asimismo se reveló a través de la prueba de Ji cuadrado que estadísticamente el desempeño laboral se relaciona de manera directa con el nivel de motivación del personal ($P < 0,05$). Carnero y Guaylupo concluyen que “existe relación significativa entre el nivel de motivación y el desempeño laboral del personal de la agencia bancaria asimismo el nivel de motivación en la agencia es baja por lo que es necesario “implementar un programa de mejoramiento de la motivación laboral, para lo cual, podrían considerar el empleo de algunas de las modalidades de motivación más actuales y que han demostrado brindar excelentes resultados en grandes corporaciones”.

Zúñiga (2017) en su estudio titulado “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Trans American Airlines – estación Arequipa, 2017”, afirma que la motivación laboral es un factor esencial para que los colaboradores cumplan con los objetivos organizaciones por lo que es necesario y conveniente que la empresa TACA Arequipa tenga en cuenta la motivación, el capital humano y el desempeño de sus colaboradores; el autor propone como objetivo general “Determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa TACA S.A., Estación Arequipa”. La metodología utilizada en el estudio fue el método científico-deductivo, se utilizó el Diseño no Experimental - Transaccional, por su alcance y profundidad es considerada descriptiva y correlacional, los resultados de correlación de Pearson entre la motivación y el desempeño laboral fue de 0,853 es decir relación positiva muy fuerte, asimismo el autor mencionó que de los datos recolectados el 44% del personal no considera justa su remuneración, mientras que el 30% considera que la remuneración es regular y 26% si considera justa su remuneración, en cuanto a las condiciones del ambiente físico el 39% de colaboradores indican que no ayudan en el desempeño laboral. La

conclusión del estudio fue que “la Mayoría de los colaboradores de la empresa TACA S.A., no han recibido incentivos y/o reconocimientos no monetarios”; “los aspectos que afectan la motivación de los colaboradores de la empresa son los intereses y necesidades que los colaboradores traen a la empresa”. Por lo que la empresa debe de difundir sus políticas de desarrollo para que el personal experimente un progreso profesional y se involucre con la organización.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación

“Es describir las fuerzas que actúan sobre, o dentro de, un organismo, para iniciar y dirigir la conducta del personal, son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener la organización” (Palmero, Guerrero, Gómez, Carpi & Gorayeb, 2011).

La palabra motivación se deriva del latín *motivus*, *movere*, que significa mover. “En ese sentido es el proceso por el cual el comportamiento humano está incentivado, estimulado o energizado por algún tipo de motivo o razón. El comportamiento humano siempre está motivado. Siempre hay un motor en funcionamiento que lo mueve” (Amaru Maximiliano, 2009).

“La motivación laboral es un estado psicológico de disposición y voluntad de realizar una tarea o meta. Decir que el personal está motivado en el trabajo significa decir que presenta una disposición positiva o favorable para efectuar el trabajo” (Amaru Maximiliano, 2009).

La motivación es “un impulso para actuar que puede ser provocado por un *estímulo externo* que proviene del ambiente, o por un *estímulo interno* generado por los procesos mentales de las personas” y es distinto para cada individuo ya que las necesidades son diferentes de un individuo a otro; “esto produce diferentes patrones de comportamiento,

pero, aunque varíen los patrones de comportamiento, el proceso de motivación es básicamente el mismo en todas las personas” (Ruiz, Gago et al., 2013).

Para Chiavenato Id. (2007) la motivación es “El resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Propicia momento en que los individuos interaccionan entre él y la situación que lo motivará o no”. Ese evento origina un comportamiento específico.

Según James L. Ivancevich & James H. (1998), “la motivación es La fuerza que actúan sobre un trabajador para iniciar y dirigir su conducta. Según el autor la motivación ayuda a medir la conducta de los empleados y el grado de efectividad que tienen”.

2.2.2. Dimensiones de Motivación

Para poder entender la motivación dentro de las empresas Hunt en el libro de (Palmero, Guerrero, Gómez, Carpi & Gorayeb, 2011, pág. 118) menciona que es necesario conocer la motivación Intrínseca (Interna) y la Motivación Extrínseca (externa) del personal y así saber que los motiva a mejorar su rendimiento sabiendo que:

Motivación Intrínseca. Fuerza interior que anima a ejecutar acciones, tareas porque tiene la necesidad de tener autonomía, intereses, social y competente.

Motivación Extrínseca. Busca sentirse motivado por factores externos como el sueldo, recompensas, reconocimiento.

Con base en Amaru Maximiliano (2009) “La motivación en el trabajo es el resultado de una interacción compleja entre los motivos internos de las personas y los estímulos de la situación o el ambiente, (motivos externos)”.

“Los motivos internos. Son las necesidades, aptitudes, intereses, valores y habilidades de las personas. Que hacen que cada individuo sea capaz de realizar determinadas tareas y no otras”. “Son los impulsos interiores, de naturaleza fisiológica y

psicológica, afectados por factores sociológicos, como los grupos o la comunidad de los cuales la persona forma parte”.

“Los motivos externos. Son estímulos o incentivos que el ambiente ofrece o los objetivos que la persona persigue. Satisfacen necesidades, despiertan sentimientos de interés o representan recompensas deseadas”. Y son motivos externos, “el ambiente de trabajo, las recompensas, los patrones establecidos por el grupo de colegas y los valores del medio social”. Todos estos motivos se combinan para influir en el desempeño

De acuerdo con Ruiz, Gago et al. (2013) Las acciones que debe tomar las empresas para motivar a sus empleados son:

“Políticas de conciliación. Están formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar”. Por ejemplo: “horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permisos de maternidad y paternidad superiores a los legales, servicios de guardería, permisos y excedencias para cuidar a familiares”.

“Mejora de las condiciones laborales. Por ejemplo, el salario; las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración; o los equipos de trabajo”.

“Enriquecimiento del trabajo. Consiste en modificar la forma en que se realiza el trabajo para que resulte menos rutinario. Esto se puede conseguir dando autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo”.

Adecuación de la persona al puesto de trabajo. “Se seleccionarán para cada puesto personas que tengan las competencias idóneas; esto hará que el trabajador esté motivado e interesado en su trabajo”.

El reconocimiento del trabajo. “Consiste en reconocer y elogiar al trabajador por el trabajo bien hecho o cuando ha mejorado su rendimiento”. “El reconocimiento puede consistir, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación, una carta, un informe

favorable para el jefe inmediato superior, etc. También, el reconocimiento puede traducirse en premios, regalos, viajes, bonos, días de descanso, etc.”.

“Formación y desarrollo profesional. Permiten tener perspectivas para desarrollar una carrera profesional dentro de la empresa mediante promociones y ascensos”.

“Dirección participativa por objetivos. Consiste en negociar los objetivos a alcanzar en un determinado tiempo (trimestre, semestre, Para que los objetivos sean motivadores han de ser”:

“Realistas. Se han de poder alcanzar”.

“Desafiantes. Han de exigir esfuerzo para poder alcanzarse.

“Medible. Ha de poder comprobarse si se han alcanzado. Han de existir evaluaciones periódicas para analizar el grado de cumplimiento de los objetivos”.

Para Chiavenato Id. (2007) la motivación puede darse a través del comportamiento humano que está compuesto por:

“El comportamiento es causado. Podemos decir que siempre existe una causa que inclina a un determinado comportamiento, y este se origina en estímulos externos o internos”.

“El comportamiento es motivado. En todo comportamiento existe una finalidad, está orientado hacia un objetivo”.

“El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, que indica los motivos del comportamiento”.

Según James L. Ivancevich & James H. (1998) las necesidades de los individuos se pueden clasificar en jerarquías; pero ellos proponen incluir tres necesidades:

“De existencia. Necesidades satisfechas por factores tales como alimentos, aire, agua, salario y condiciones laborales”.

“De relación. Necesidades satisfechas por relaciones sociales e interpersonales significativas”.

“De crecimiento. Necesidades satisfechas por el individuo que realiza contribuciones creativas o productivas”.

Según Maslow la motivación tiene jerarquías que analizan el comportamiento, su intensidad, dirección y persistencia de los trabajadores las jerarquías son:

Fisiológicas. “Incluyen hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades corporales”.

Seguridad. “Abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales”.

Sociales. Incluye el afecto, el sentido de pertenencia, la aceptación y la amistad.

Estima. “Factores internos como el respeto a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención”.

Autorrealización. “Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial” (Robbins, P., Judge, A., & Stephen, 2013).

Clayton Alderfer revisó la teoría de las necesidades de motivación agrupando las necesidades humanas en tres categorías:

Existencia. “Agrupa las necesidades más básicas (fisiológicas y de seguridad)”.

Relación. “Para su satisfacción requieren de la interacción con otras personas (necesidades Sociales y el componente externo de estima)”.

Crecimiento interno de las personas. “Autoestima y autorrealización”. (Ruiz, Gago et al., 2013)

2.2.3. Desempeño laboral

“El desempeño laboral es el comportamiento de la persona que ocupa un puesto de trabajo, este tratamiento puede variar de persona a persona todo depende de los factores condicionantes que influyen en su desempeño y en su toma de decisiones”. (Chiavenato , 2007).

Para Chiavenato I. (2006) El desempeño laboral es la “vigencia del personal que trabaja dentro de las instituciones, es la búsqueda de objetivos que constituyen la organización buscando estrategia individual, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo”.

Robbins S. (2004) “Plantea que la fijación de metas, permite activar el comportamiento y mejorar el desempeño. También se podría decir que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles”.

2.2.4. Dimensiones de desempeño laboral

De acuerdo con Chiavenato (2007) el desempeño laboral podría alcanzar diversos objetivos y se miden de la siguiente forma:

Idoneidad del Individuo Para el Puesto. Es necesario que tenga las habilidades idóneas, que sea eficiente y capaz en el trabajo .

Capacitación. Capacidad de aprendizaje para la obtención de conocimientos y efectividad.

Promociones. Es el Asensos y criterios de promoción.

Incentivo Salarial. Para que se logre un buen desempeño se debe incentivar con bonos salariales y regalías.

Para Chiavenato I. (2006) “Las organizaciones deben medir, evaluar y controlar el desempeño laboral de la siguiente manera: utilizan medición, evaluación y control de **tres áreas principales**”:

“**Resultados.** Es decir, los resultados concretos y finales que se pretende alcanzar dentro de un determinado periodo, como día, semana, mes o año”.

“**Desempeño.** Es decir, la conducta o los medios instrumentales que se pretende colocar en la práctica”.

“**Factores Críticos de Éxito.** Es decir, los aspectos fundamentales para que la organización sea muy exitosa en sus resultados o en su desempeño”.

Robbins S. (2004) Afirma que “se debe considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. De esta manera el desempeño laboral se mide por las habilidades administrativas esenciales las cuales son”:

Habilidades técnicas.

Habilidades humanas.

Habilidades conceptuales.

Para Chiavenato Id. (2007) la forma de medir el desempeño laboral desde el punto de recursos humanos es:

“**Eficacia Laboral.** Es el enfoque activo en los objetivos, revisando constantemente las formas de alcanzarlo y los métodos de trabajo del grupo”.

“**Eficacia de las tareas.** Es el ámbito en que el trabajador es capaz de conseguir satisfactoriamente los objetivos asociados a las tareas que les asignen”.

“Salud mental del trabajador. Se refiere al bienestar, crecimiento y desarrollo de los miembros del equipo”.

2.2.5. Autoevaluación del Desempeño

Lo que desean las organizaciones es que cada colaborador sea capaz de evaluar su propio desempeño, a partir de algunos criterios que la organización propone para evitar la subjetividad implícita del proceso. En algunas organizaciones con un estilo de liderazgo democrático y abierto, el propio colaborador, con ayuda de su jefe, es responsable de su desempeño y de seguimiento y/o control. Por lo que en estas organizaciones se utiliza mucho la autoevaluación del desempeño, es decir cada individuo se evalúa constantemente en relación a diferentes aspectos como su actuación, su eficiencia y eficacia, siempre respetando los parámetros que le proporciona su supervisor y con el fin de revisar si está alcanzando sus metas y objetivos y si los resultados obtenidos superan las expectativas. También es necesario que evalúe sus necesidades y sus carencias personales, sus debilidades y fortalezas para así mejorar su desempeño, su potencial y su fragilidad, ya que al realizarse un autoanálisis podrá reforzar y mejorar sus habilidades (Chiavenato , 2009).

2.3. Definición de Términos Básicos

Absentismo laboral. Es toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en Horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo (Ruiz, Gago et al., 2013).

Análisis de Puestos. Es un proceso sistemático para determinar las habilidades, las obligaciones y los conocimientos que se requieren para desempeñar los cargos dentro de una organización. (Mondy, 2010).

Actitud. Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, puede considerarse como cierta forma de motivación social (Vallejo, C, 2010).

Ausentismo. Es la duración en tiempo de trabajo que se pierde cuando los colaboradores faltan a trabajar o tienen retrasos al llegar a su puesto de trabajo por algún motivo (Chiavenato , 2009).

Capacitación. Es un proceso por el cual las personas adquieren conocimiento, también mejoran sus actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente por el organizador. (Chiavenato, 2009).

Capital Humano. Es la riqueza que tiene una empresa en relación al personal que trabaja en ella, representa el valor de los empleados, en todos los niveles, de acuerdo a su formación, conocimientos, capacidades y habilidades (Ruiz, Gago et al., 2013).

Clima Laboral. Es el ambiente de trabajo que se percibe en la organización, expresado por los propios empleados. El clima influye en la motivación y satisfacción de los empleados, en la productividad y en los resultados (Ruiz, Gago et al., 2013).

Competencias. Es un conjunto integrado de conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad y motivaciones que posee una persona y que le ayudan para desempeñar con éxito en un puesto de trabajo (Ruiz, Gago et al., 2013).

Comportamiento. Es aquello que una persona hace (acción física) o dice (discurso). Los comportamientos son observables en una acción que puede ser vista o una frase que puede ser escuchada.

Comunicación. Es la transferencia y la comprensión de significados. *Transferencia* de significado quiere decir que, si no se ha transmitido información o ideas, la comunicación no se ha llevado a cabo y la *comprensión* de significados se debe impartir y entender” (Robins & Coulter, 2010).

Cultura Organizacional. Son creencias que comparten los integrantes en una organización y son percibidas por las personas externas. (Robins & Coulter, 2010).

Eficiencia. Es la capacidad de alcanzar determinados objetivos haciendo uso de un mínimo posible de recursos, lo que supone una optimización para la organización. (Perez & Gardey, 2014).

El Expediente Personal. Es un legajo de documentos, los cuales están debidamente ordenados, y reflejan el historial laboral de cada trabajador de la empresa, por ejemplo se encuentra su formación académica , trabajos realizados, altas y bajas, tipos de contratos laborales que ha tenido, entre otros. (Ruiz, Gago et al., 2013).

Equipo de Trabajo. Es un conjunto de individuos que laboran juntos de manera coordinada a fin de conseguir las metas comunes (Ruiz, Gago et al., 2013).

Evaluación del Desempeño. “Consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (Chiavenato , 2009).

Frustración. “Estado emocional que se produce en el individuo cuando este no logra alcanzar el objeto deseado, vivencia emocional ante una situación en la que un deseo, un proyecto, una ilusión o una necesidad no se satisfacen o no se cumplen” (Vallejo, C, 2010).

Incentivo. “Es la aplicación de una medida que favorece al trabajador y que en cierta medida debe reportar un incremento en la motivación del mismo por el trabajo que desarrolla” (Ruiz, Gago et al., 2013).

Líder. “Es un individuo que tiene capacidad para influir en un colectivo de personas, haciendo que este colectivo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes” (Ruiz, Gago et al., 2013).

Motivación. “Los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Robins & Coulter, 2005).

Objetivos. “Es un resultado deseado que se pretende alcanzar dentro de un periodo determinado” (Chiavenato , 2009).

Organización. “Es el factor que se refiere al establecimiento y la implantación de las formas de trabajar” (Chiavenato, 2009).

Planificación de los Recursos Humanos. “Es el proceso consistente en elaborar e implantar planes y programas que aseguren un número suficiente de empleados, con las competencias necesarias, en los puestos adecuados, en el momento y al coste preciso” (Ruiz, Gago et al., 2013).

Recompensa. “Suele ser un incentivo ofrecido para la realización de una determinada tarea. En este sentido, el concepto está asociado a un premio o un estímulo” (Perez & Gardey, Definición, 2014).

Reconocimiento. Consiste en reconocer el trabajo bien hecho por parte de los colaboradores de una empresa continuamente. Con ello se consigue un mayor bienestar y motivación en el ambiente del trabajo y por consecuencia mejora la productividad y los beneficios de la empresa”.

Remuneración. Es el paquete de recompensas cuantificables que un empleado recibe por su trabajo. Incluye tres componentes: la remuneración básica, los incentivos salariales y la remuneración indirecta/prestaciones” (Chiavenato, 2009).

Talento Humano. Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore” (Chiavenato , 2009).

Talentos. “Dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante” (Chiavenato , 2009)

Valores. Son creencias básicas sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual” (Chiavenato , 2009).

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de Tablas y Gráficos

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.876	26

Fuente: Extraído del programa SPSS

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Preguntas	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo?	0.872
¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo?	0.876

¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales?	0.874
¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales?	0.876
¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?	0.873
¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza?	0.874
¿Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia?	0.874
¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos?	0.871
¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño?	0.864
¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?	0.866
¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo?	0.867
¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo?	0.869
¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización?	0.869
¿Termina usted con los actividades asignadas de manera capaz y puntual?	0.877
¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y así alcanzar sus objetivos?	0.868
¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?	0.866
¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado?	0.867
¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?	0.870

¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?	0.875
¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?	0.878
¿SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?	0.867
¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?	0.875
Considera ¿que los criterios de promoción son adecuados y justos?	0.875
¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?	0.877
¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?	0.874
¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?	0.870

Fuente: Extraído del programa SPSS

Interpretación. En la tabla 2 se encuentra la confiabilidad del instrumento el cual alcanzó un 0.876 y se refleja la veracidad del cuestionario. Pues “corresponde a una confiabilidad alta”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Después de la recolección de datos, se llevó a cabo la interpretación de los datos.

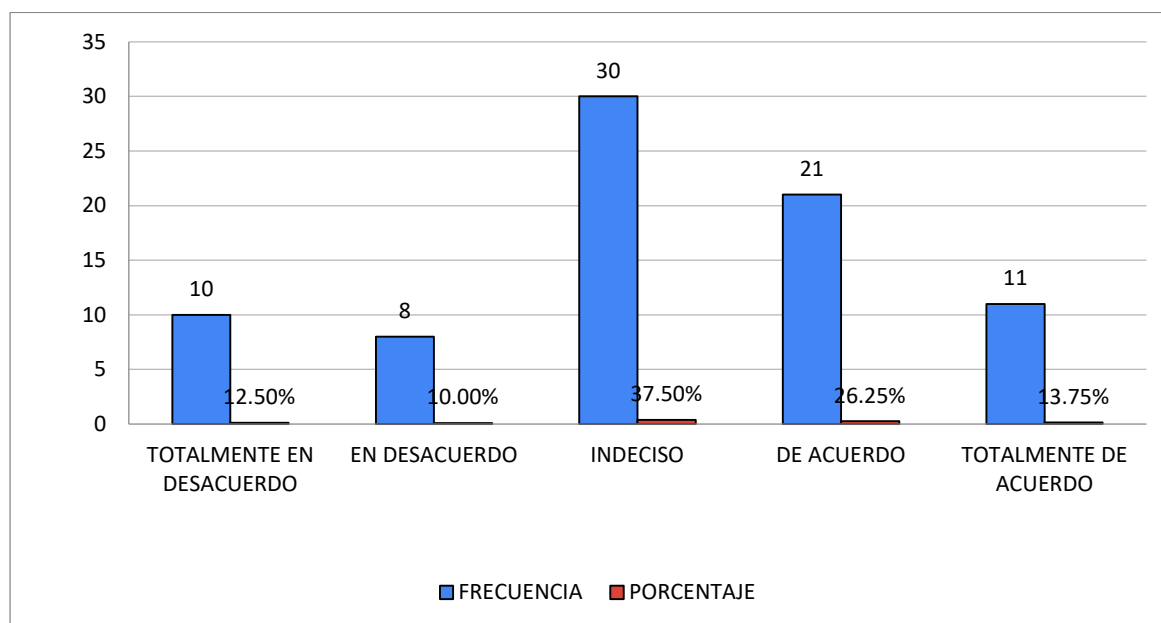
Tabla 4

¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	12.50%	12.50	12.50
En desacuerdo	8	10.00%	10.00	22.50
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	30	37.50%	37.50	60.00
De acuerdo	21	26.25%	26.25	86.25
Totalmente de acuerdo	11	13.75%	13.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 1

¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo?



Interpretación. Según la tabla 4 el 37.50 % se encuentra indeciso sobre la autonomía que tiene en su puesto de trabajo, mientras que un 26.25% está de acuerdo con la autonomía que siente en su puesto de trabajo, seguido de un 13.75% que se encuentra

totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que un 12.50% está totalmente en desacuerdo y por último el 10.00% está en desacuerdo con la pregunta, ya que acreditan que no sienten tener autonomía en su puesto de trabajo debido a que deben seguir estrictamente un protocolo.

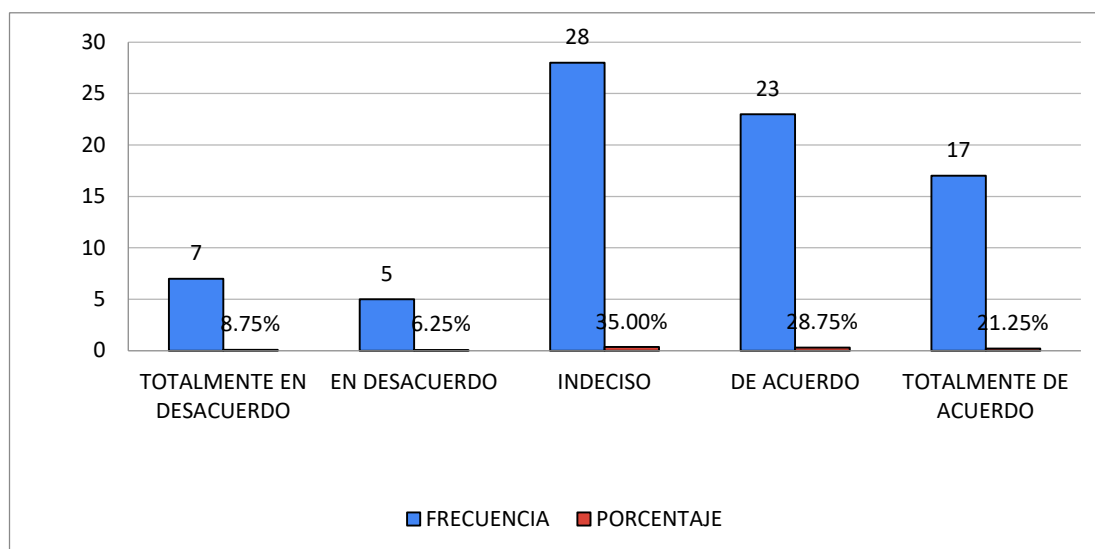
Tabla 5

¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	8.75%	8.75	8.75
En desacuerdo	5	6.25%	6.25	15.00
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	28	35.00%	35.00	50.00
De acuerdo	23	28.75%	28.75	78.75
Totalmente de acuerdo	17	21.25%	21.25	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 2

¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo?



Interpretación. Conforme la tabla 5 se observa que un 35% del personal encuestado no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de la

importancia de la autonomía en el trabajo, pues prefieren cumplir estrictamente las funciones señaladas en el MOF, el 28,75% y el 21,25% se encuentran de acuerdo y totalmente de acuerdo con la importancia de la autonomía en el trabajo pues ello les genera satisfacción y mayor compromiso con la organización, el 8.75% se encuentra totalmente en desacuerdo mientras que el 6.25% está en desacuerdo con la pregunta debido a que consideran que existen otras prioridades dentro del trabajo que realizan.

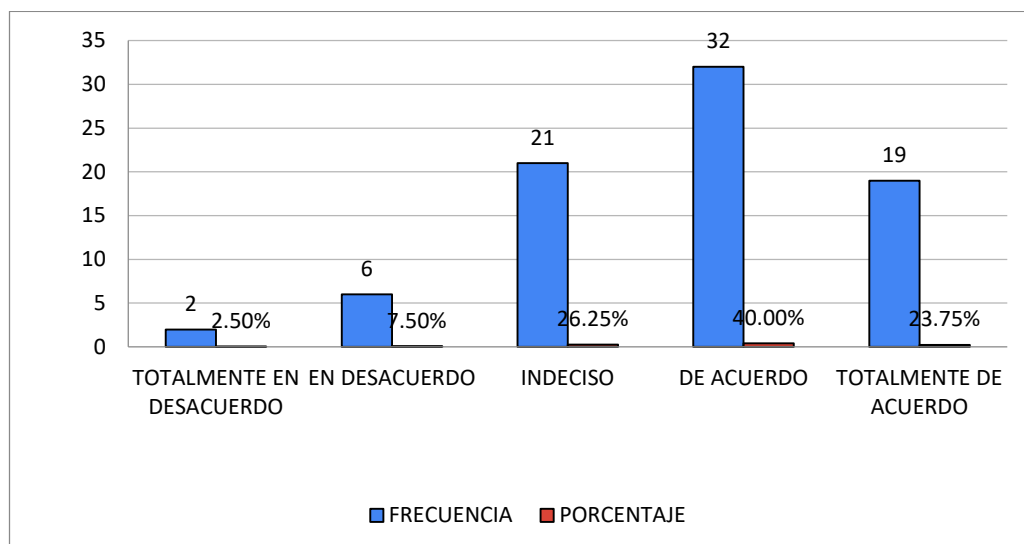
Tabla 6

¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%	2.50	2.50
En desacuerdo	6	7.50%	7.50	10.00
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	21	26.25%	26.25	36.25
De acuerdo	32	40.00%	40.00	76.25
Totalmente de acuerdo	19	23.75%	23.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 3

¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales?



Interpretación. Según la tabla 6 el 40% y el 23.75% del personal encuestado está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que su puesto de trabajo le permite tener buenas relaciones sociales, mientras que el 26.25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, finalmente el 7.50% y el 2.50% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que su puesto le genera buenas relaciones sociales, ya que el tiempo que disponen es limitado.

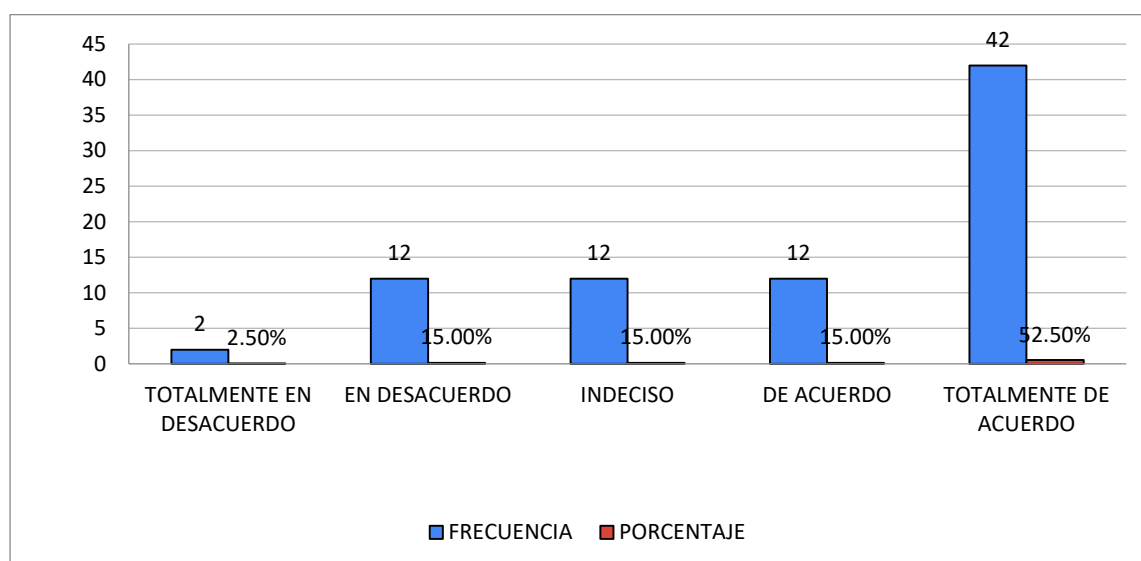
Tabla 7

¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.50%	2.50	2.50
En desacuerdo	12	15.00%	15.00	17.50
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	12	15.00%	15.00	32.50
De acuerdo	12	15.00%	15.00	47.50
Totalmente de acuerdo	42	52.50%	52.50	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 4

¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales?



Interpretación. De la tabla 7 el 52,50% está Totalmente de acuerdo en que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales, mientras que el 15% confirma la afirmación, pues con dichas actividades se refuerzan los lazos de amistad y compañerismo, como la ayuda mutua en el trabajo, el 15% del personal no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo que dichas actividades fortalezcan las relaciones sociales, finalmente el 15% y el 2.50% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con que las actividades fortalezcan las relaciones sociales.

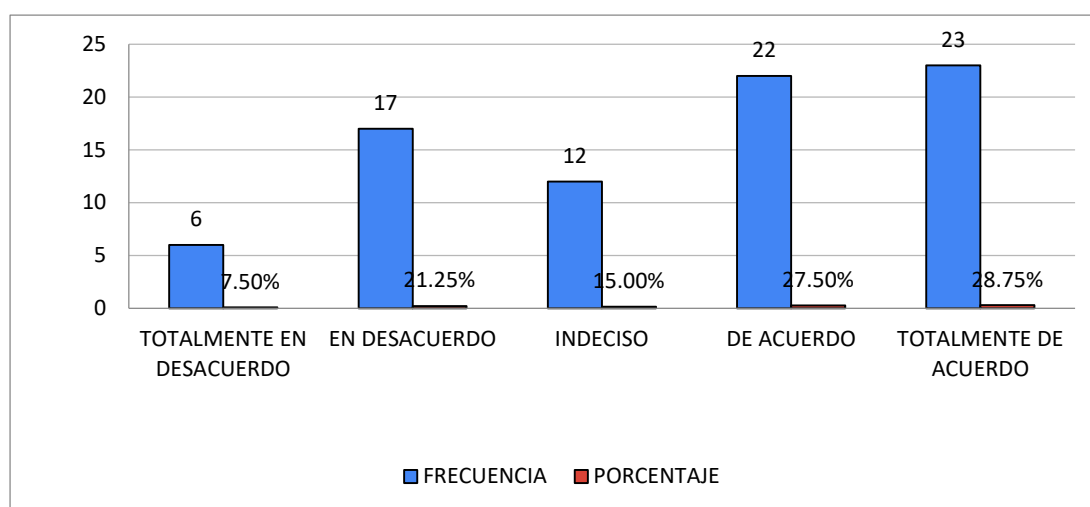
Tabla 8

¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	7.50%	7.50	7.50
En desacuerdo	17	21.25%	21.25	28.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	12	15.00%	15.00	43.75
De acuerdo	22	27.50%	27.50	71.25
Totalmente de acuerdo	23	28.75%	28.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 5

¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?



Interpretación. De la tabla 8 el 28.75% seguido por un 27.50% se encuentran de acuerdo en que SERMEDIAL impulsa a los trabajadores aplicar de manera responsable sus competencias, el 15% no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, el 21,25% está en desacuerdo con que la empresa promueva la aplicación de sus competencias en el trabajo, finalmente el 7,50% se encuentra totalmente en desacuerdo con la pregunta.

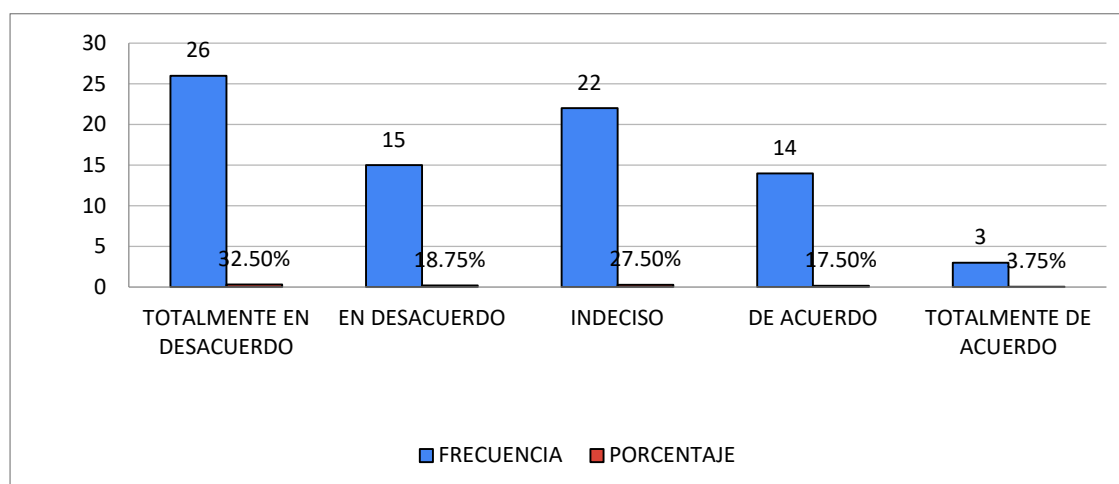
Tabla 9

¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	32.50%	32.50	32.50
En desacuerdo	15	18.75%	18.75	51.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	22	27.50%	27.50	78.75
De acuerdo	14	17.50%	17.50	96.25
Totalmente de acuerdo	3	3.75%	3.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 6

¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza?



Interpretación. Según la tabla 9 con un 32.50% y 18.75% se encuentran en desacuerdo de lo que se puede demostrar que el mayor porcentaje del personal encuestado se encuentra insatisfecho con la remuneración percibida pues consideran que no es acorde al trabajo que realizan, el 27.50% no están de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 17.50% si considera que su sueldo es acorde a su trabajo, finalmente con un porcentaje menor de 3.75% están totalmente de acuerdo con el sueldo percibido.

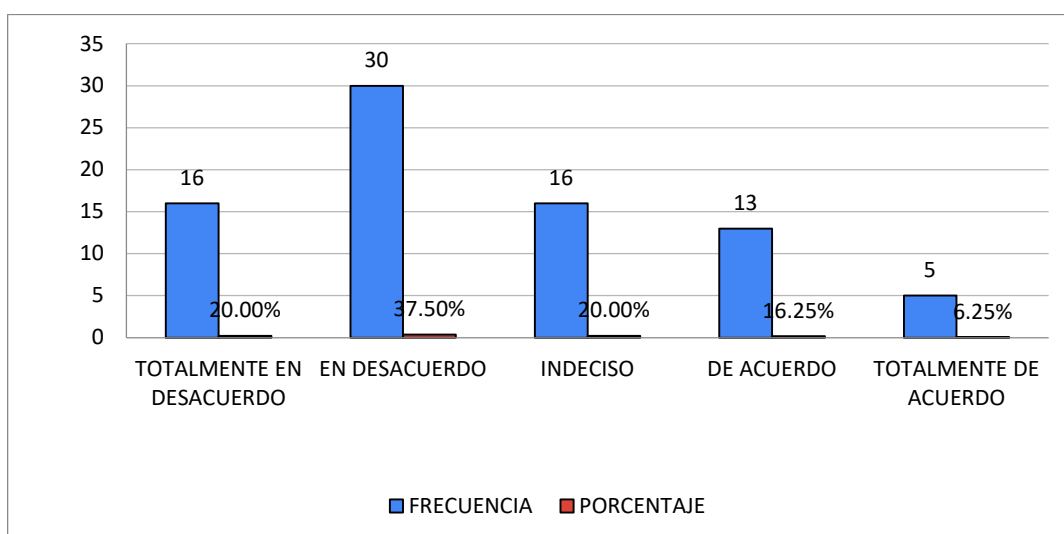
Tabla 10

¿Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	20.00%	20.00	20.00
En desacuerdo	30	37.50%	37.50	57.50
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	16	20.00%	20.00	77.50
De acuerdo	13	16.25%	16.25	93.75
Totalmente de acuerdo	5	6.25%	6.25	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 7

¿ Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia?



Interpretación. Según la tabla 10 el 37.50% está en desacuerdo en que su sueldo permite satisfacer las necesidades de su familia, el 20% está totalmente en desacuerdo pues consideran que debido a las circunstancias la canasta familiar ya no es la misma y que se ha incrementado, el 20% se encuentra indeciso con la pregunta, el 16.25% está totalmente de acuerdo y finalmente el 5.25% se encuentra totalmente de acuerdo en que su sueldo si le permite satisfacer las necesidades de su familia pues sientes que Sermedial se preocupa por ellos.

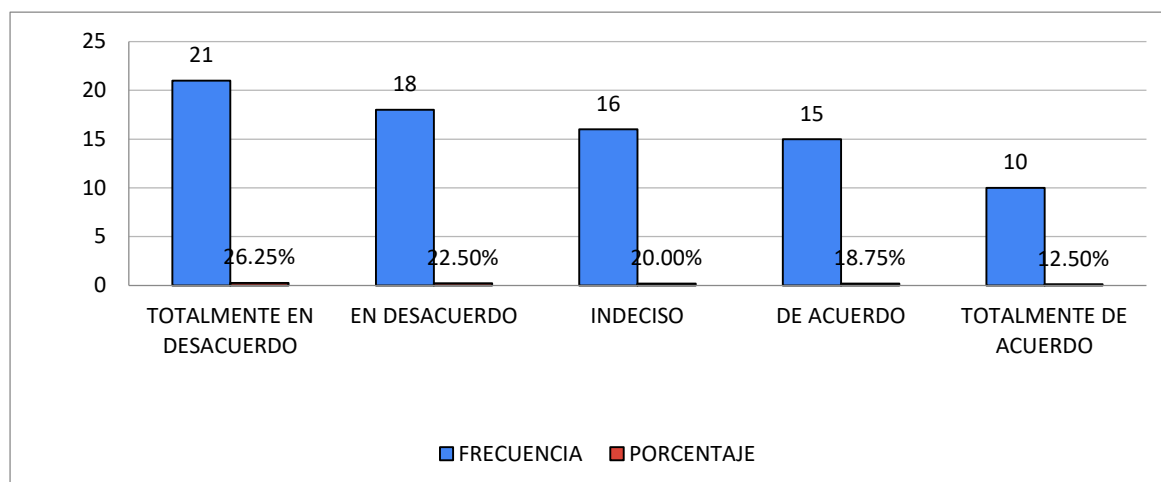
Tabla 11

¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	26.25%	26.25	26.25
En desacuerdo	18	22.50%	22.50	48.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	16	20.00%	20.00	68.75
De acuerdo	15	18.75%	18.75	87.50
Totalmente de acuerdo	10	12.50%	12.50	100.00
Total	80	100.00%		

Figura 8

¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos?



Interpretación. Según tabla 11 el 26.25% está totalmente en desacuerdo en que se sienten recompensados por la organización cuando cumplen con sus objetivos, el 22.50% se encuentran en desacuerdo pues consideran que las empresas no tienen una política de recompensas, el 20% se encuentran indecisos, el 18.75% están de acuerdo en que son recompensados cuando alcanzan sus objetivos, finalmente el 12.50% están totalmente de acuerdo en que la empresa lo recompensa cuando cumplen con sus objetivos pues sienten que Sermedial los incentiva para mejorar su desempeño.

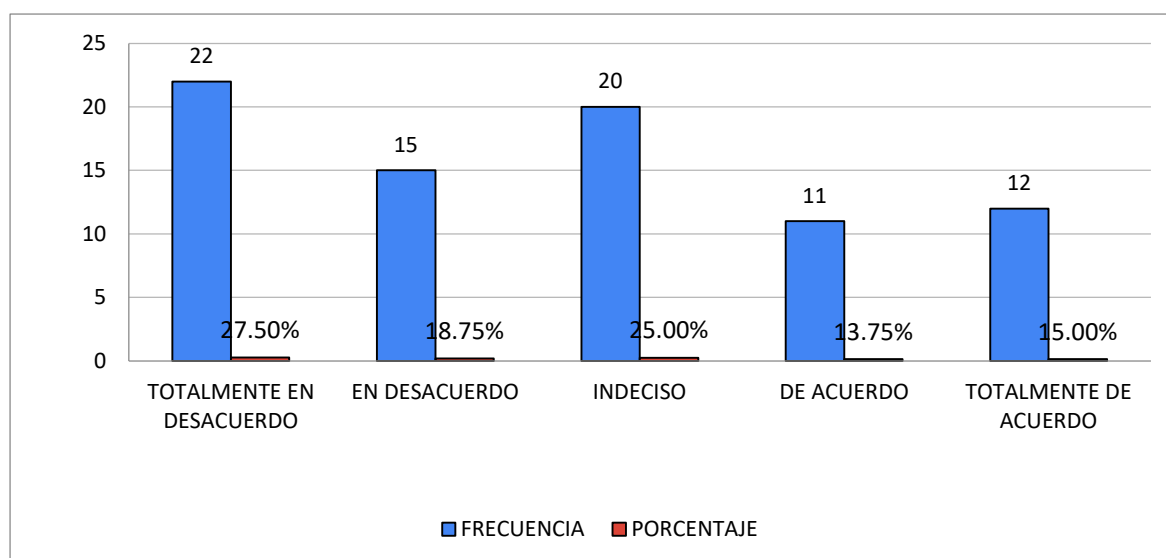
Tabla 12

¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	22	27.50%	27.50	27.50
En desacuerdo	15	18.75%	18.75	46.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	20	25.00%	25.00	71.25
De acuerdo	11	13.75%	13.75	85.00
Totalmente de acuerdo	12	15.00%	15.00	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 9

¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño?



Interpretación. Según la tabla 12 el 27.50% del personal encuestado está totalmente en desacuerdo en que cuando realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño, mientras que el 18.75% está en desacuerdo debido a que siente que la empresa no reconoce su esfuerzo, el 25% está indeciso con la pregunta, el 15% está totalmente de acuerdo en que la empresa lo reconoce por su desempeño cuando realiza su trabajo con éxito, finalmente el 13.75% se encuentra de acuerdo en que se siente reconocido por su desempeño.

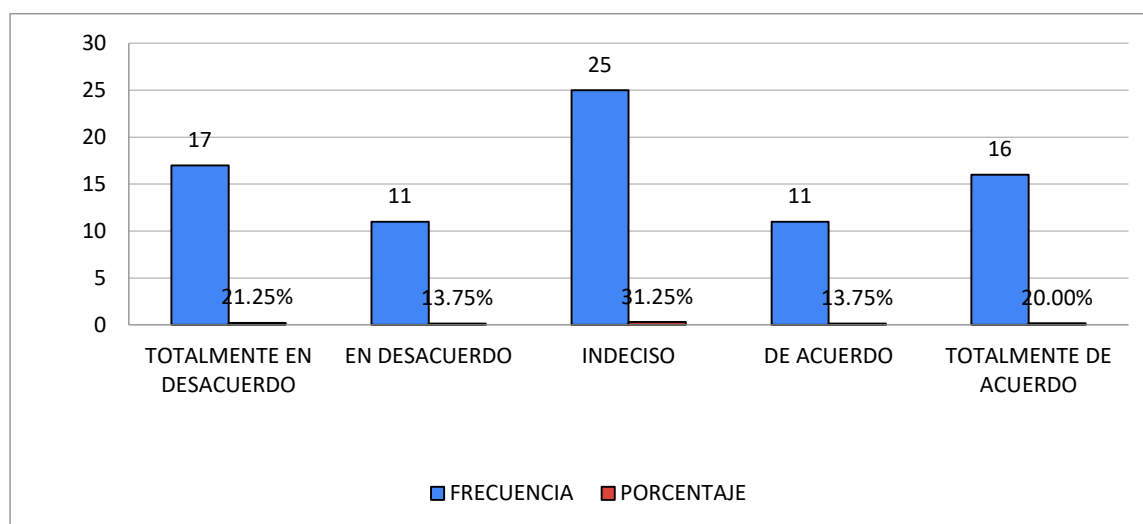
Tabla 13

¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	21.25%	21.25	21.25
En desacuerdo	11	13.75%	13.75	35.00
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	25	31.25%	31.25	66.25
De acuerdo	11	13.75%	13.75	80.00
Totalmente de acuerdo	16	20.00%	20.00	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 10

¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?



Interpretación. De acuerdo a la tabla 13 el 31.25% del personal está ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el trabajo que realiza es reconocido por su superior pues nunca su jefe lo felicitó por la labor que realiza, ya que muchas veces se encuentran con bastante carga laboral, el 21.25% está totalmente en desacuerdo con la pregunta propuesta, mientras que el 20% se encuentra totalmente de acuerdo en que su trabajo si es reconocido por su superior, y es respaldado por un 13.75% del personal que está de acuerdo con la afirmación, finalmente el 13,75% menciona que está en desacuerdo que su superior reconoce y valora su trabajo.

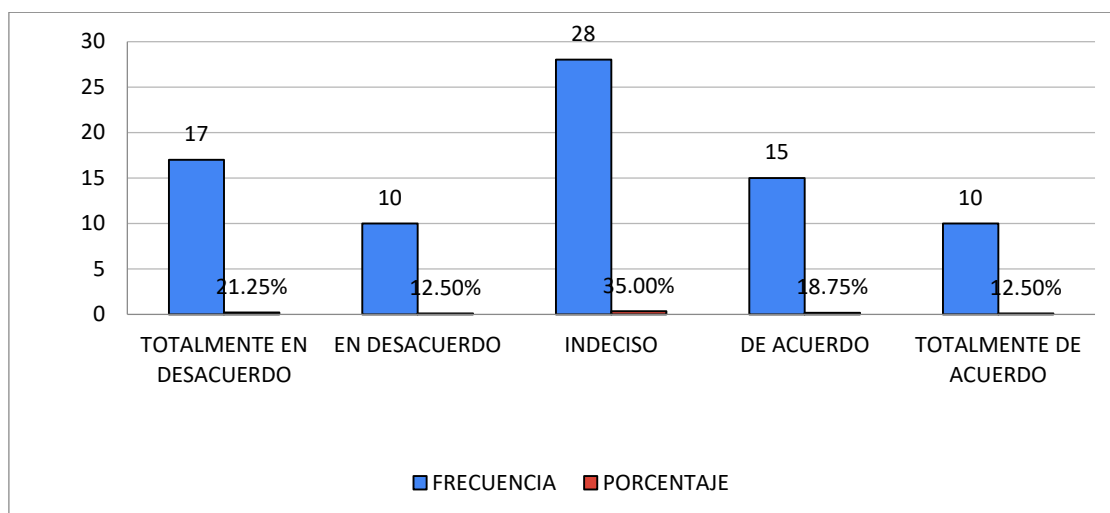
Tabla 14

¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	21.25%	21.25	21.25
En desacuerdo	10	12.50%	12.50	33.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	28	35.00%	35.00	68.75
De acuerdo	15	18.75%	18.75	87.50
Totalmente de acuerdo	10	12.50%	12.50	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 11

¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo?



Interpretación. De la tabla 14 el 35% se encuentran indecisos si SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo, el 21.25% está totalmente en desacuerdo con la pregunta debido a que considera que la empresa no toma en cuenta sus habilidades y tampoco los capacita para mejorar su desempeño en su puesto de trabajo, el 18.75% se encuentra de acuerdo con que SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo, afirmación que se encuentra respaldada por un 12.50% del personal que está de acuerdo pues consideran que la empresa los impulsa a mejorar sus habilidades, finalmente el 12.50 % está en desacuerdo pues aluden que SERMEDIAL no toma en cuenta sus habilidades al momento de realizar una actividad o función en su puesto de trabajo.

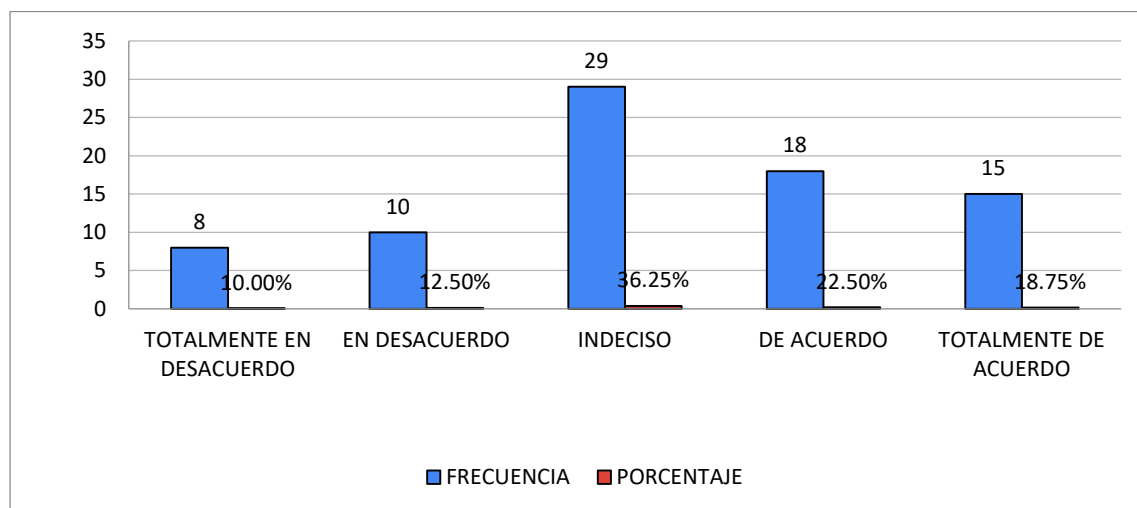
Tabla 15

¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	10.00%	10.00	10.00
En desacuerdo	10	12.50%	12.50	22.50
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	29	36.25%	36.25	58.75
De acuerdo	18	22.50%	22.50	81.25
Totalmente de acuerdo	15	18.75%	18.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 12

¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo?



Interpretación. Según la tabla 15 el 36.25% se encuentra indeciso si su jefe lo considera eficiente en el trabajo, pues el jefe no ha mostrado reconocimiento, pero tampoco queja sobre las labores realizadas en su puesto de trabajo, el 22.50% está de acuerdo que su jefe lo considera eficiente en su trabajo, seguidamente el 18.75% está totalmente de acuerdo que si sienten que su jefe lo considera eficiente en su trabajo pues cumplen de manera adecuada con todas las funciones encomendadas, el 12.50% está en desacuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo con que su jefe los considera eficiente en su trabajo dado que no cumple en la totalidad las tareas asignadas.

Tabla 16

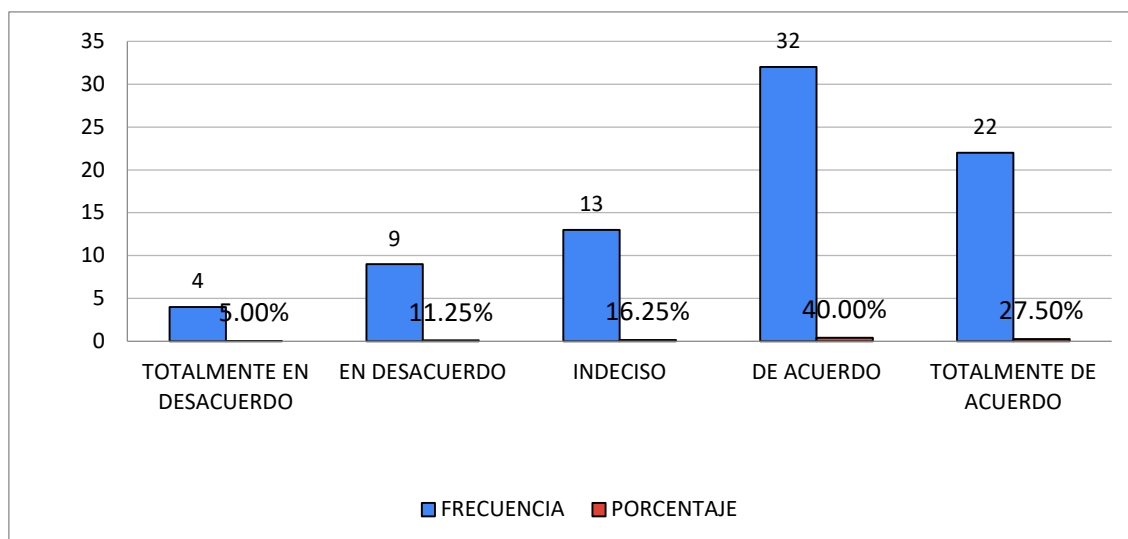
¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5.00%	5.00	5.00
En desacuerdo	9	11.25%	11.25	16.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	13	16.25%	16.25	32.50
De acuerdo	32	40.00%	40.00	72.50
Totalmente de acuerdo	22	27.50%	27.50	100.00

Total	80	100.00%	100.00
--------------	----	---------	--------

Figura 13

¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización?



Interpretación. Según la tabla 16 el 40% del personal encuestado está de acuerdo con que logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización, el 27.50% se encuentra totalmente de acuerdo con la afirmación, mientras que el 16.25% está indeciso sobre la afirmación, el 11.25% está en desacuerdo y el 5% se encuentra totalmente en desacuerdo pues consideran que no cuentan con tiempo e implementos necesarios para cumplir con todas las funciones encomendadas por la organización.

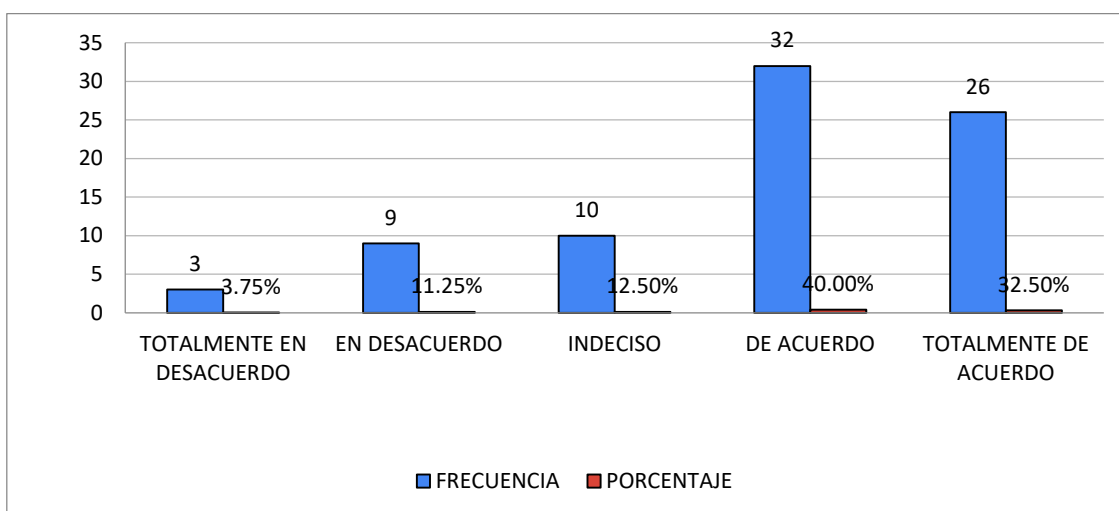
Tabla 17

¿Termina usted con las actividades asignadas de manera capaz y puntual?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.75%	3.75	3.75
En desacuerdo	9	11.25%	11.25	15.00
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	10	12.50%	12.50	27.50
De acuerdo	32	40.00%	40.00	67.50
Totalmente de acuerdo	26	32.50%	32.50	100.00
Total	80	100.00%	1.00	

Figura 14

¿Termina usted con las actividades asignadas de manera capaz y puntual?



Interpretación. Según la tabla 17 el 40% está de acuerdo que termina de manera capaz y puntual con las actividades asignadas por la organización, el 32.50% está totalmente de acuerdo en que termina su trabajo de manera capaz y oportuna, ya que cuenta con lo necesario para cumplir con las tareas asignadas, el 12.50% se encuentra indeciso, el 11.25% en desacuerdo y el 3.75% está totalmente en desacuerdo en que termina las tareas asignadas de manera capaz y puntual pues consideran que la asignación de tareas

no es equitativa para todos lo que dificulta cumplirlas en el tiempo otorgado por la organización.

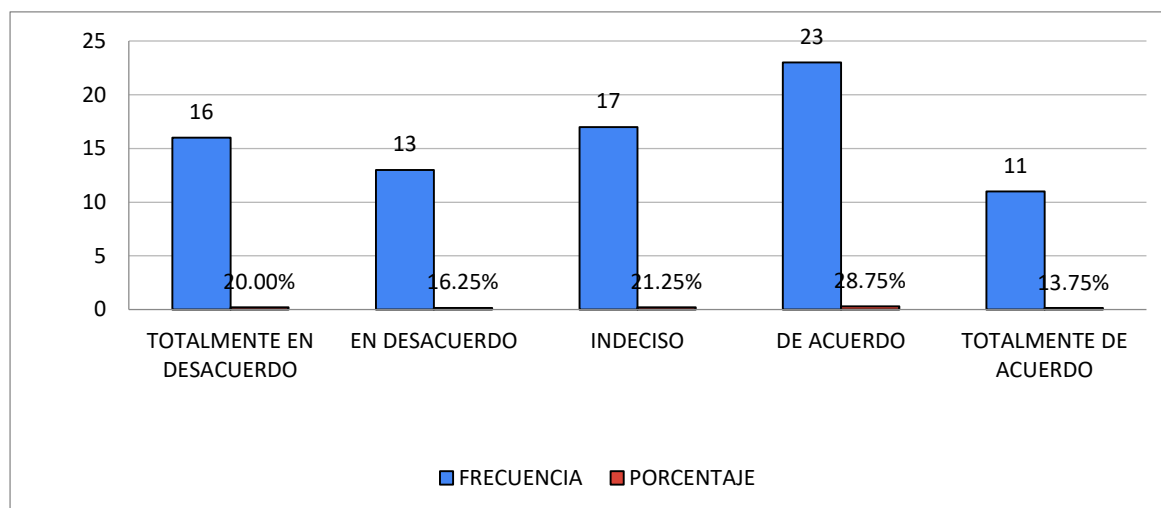
Tabla 18

¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y alcanzar sus objetivos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	20.00%	20.00	20.00
En desacuerdo	13	16.25%	16.25	36.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	17	21.25%	21.25	57.50
De acuerdo	23	28.75%	28.75	86.25
Totalmente de acuerdo	11	13.75%	13.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 15

¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y alcanzar sus objetivos?



Interpretación. De la tabla 18 el 28.75% está de acuerdo en que Sermedial lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y alcanzar los objetivos propuestos por la organización, el 21.25% está indeciso mientras que el 20% se encuentra totalmente

en desacuerdo, el 16.25% está en desacuerdo en que Sermedial se preocupa por capacitarlos para mejorar sus capacidades y alcanzar sus objetivos dado que no han recibido capacitaciones que fortalezcan su aprendizaje, y que promuevan su desarrollo personal, finalmente el 13.75% está totalmente de acuerdo en que la empresa lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y con ello alcanzar sus objetivos.

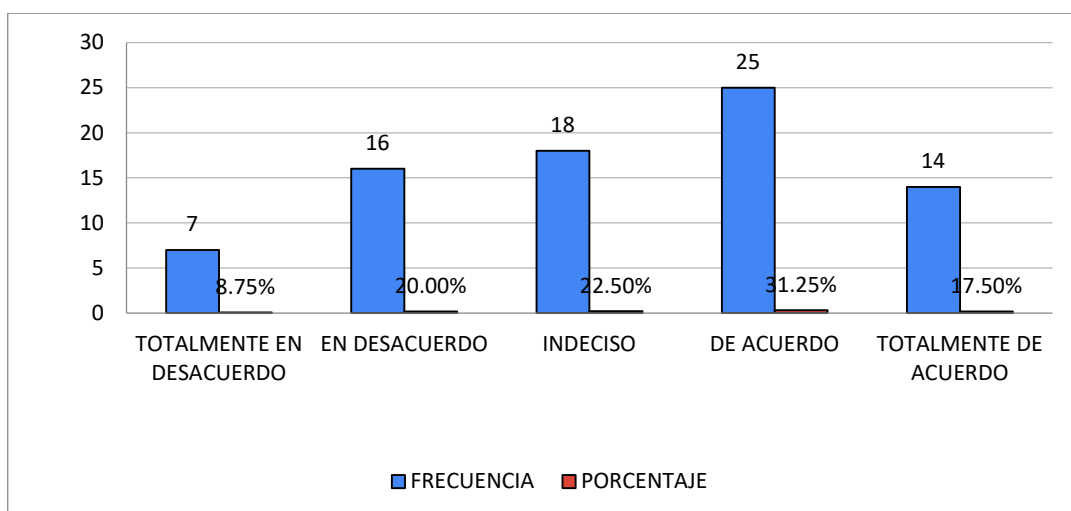
Tabla 19

¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	8.75%	8.75	8.75
En desacuerdo	16	20.00%	20.00	28.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	18	22.50%	22.50	51.25
De acuerdo	25	31.25%	31.25	82.50
Totalmente de acuerdo	14	17.50%	17.50	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 16

¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?



Interpretación. Según la tabla 19 el 31.25% y el 17.50% se encuentra de acuerdo y totalmente de acuerdo con que las capacitaciones son necesarias para desenvolverse de manera efectiva en su puesto de trabajo, el 22.50% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, el 20% está en desacuerdo y el 8.75% está totalmente en desacuerdo con que las capacitaciones le permiten desenvolverse de manera efectiva, pues consideran que las capacitaciones no están enfocadas en la labor que realizan en su puesto de trabajo y tampoco despiertan su interés.

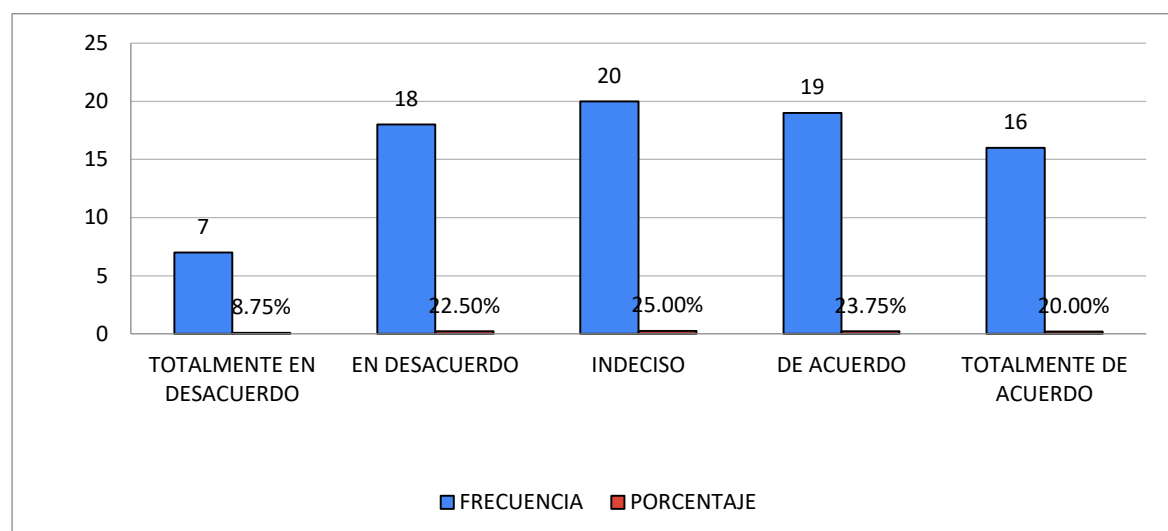
Tabla 20

¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	8.75%	8.75	8.75
En desacuerdo	18	22.50%	22.50	31.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	20	25.00%	25.00	56.25
De acuerdo	19	23.75%	23.75	80.00
Totalmente de acuerdo	16	20.00%	20.00	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 17

¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado?



Interpretación. Según la tabla 20 el 25% del personal encuestado se encuentra indeciso sobre si el tiempo otorgado para realizar sus funciones es el adecuado, mientras que el 23.75% y 20% está de acuerdo y totalmente de acuerdo que el tiempo otorgado para realizar su trabajo si es el adecuado, ya que logran cumplir con sus funciones de manera oportuna, el 22.50% se encuentra en desacuerdo con la afirmación, finalmente el 8.75% está totalmente en desacuerdo que el tiempo otorgado para realizar sus funciones es el adecuado, porque muchas veces no logran cumplir con todas las actividades.

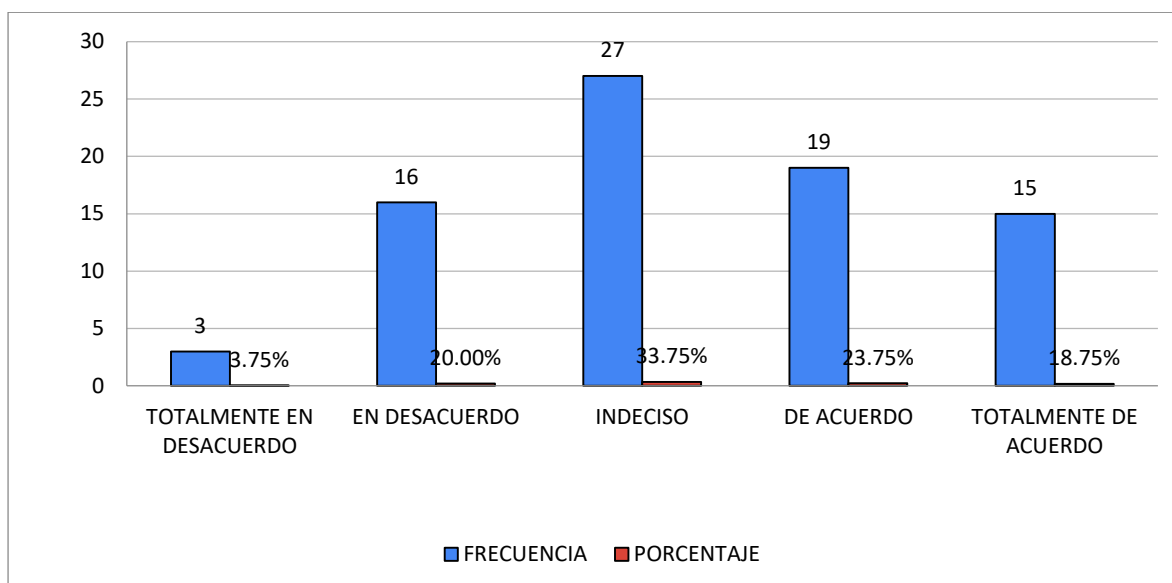
Tabla 21

¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.75%	3.75	3.75
En desacuerdo	16	20.00%	20.00	23.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	27	33.75%	33.75	57.50
De acuerdo	19	23.75%	23.75	81.25
Totalmente de acuerdo	15	18.75%	18.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 18

¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?



Interpretación. De la tabla 21 el 33.75% está indeciso si Sermedial le entregó de manera efectiva todos los documentos y herramientas para realizar su trabajo al momento que ingresó a laboral en la empresa, mientras que el 23.75% se encuentra de acuerdo y el 18.75% está de acuerdo con la afirmación, ya que cuando ingresaron a laboral, Sermedial les hizo entrega de cargo con los documentos y herramientas necesarias para cumplir de manera efectiva con todas sus funciones, el 20% está en desacuerdo y el 3.75% se encuentra totalmente en desacuerdo con que la empresa le otorgó lo necesario como documentos y herramientas para realizar su trabajo de manera efectiva, pues tuvieron ciertas dificultades para cumplir con la asignación de tareas.

Tabla 22

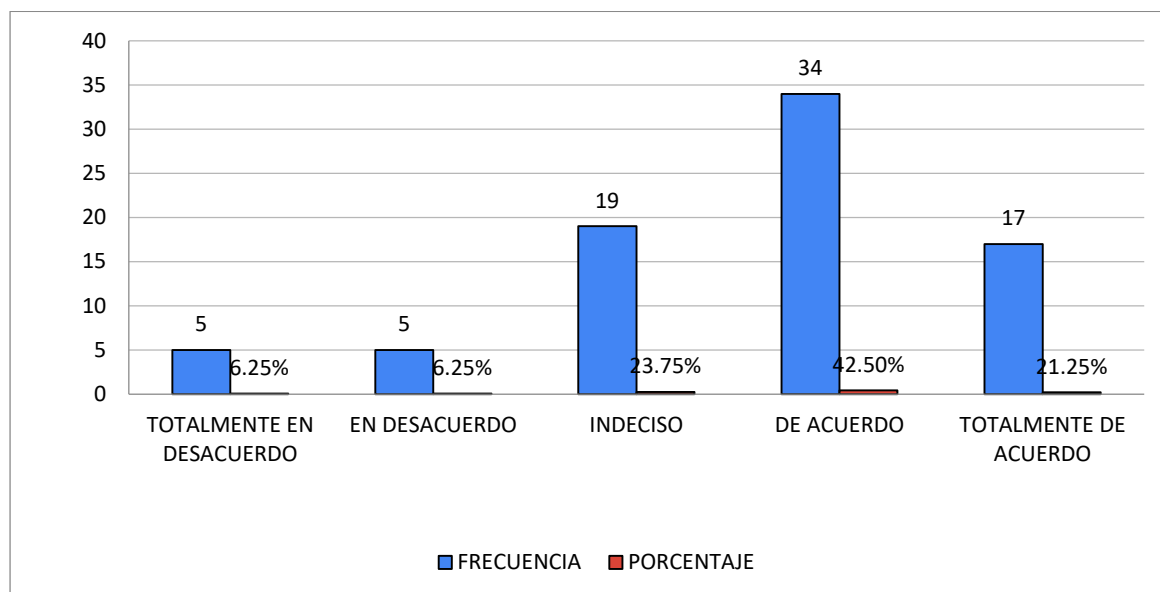
¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6.25%	6.25	6.25
En desacuerdo	5	6.25%	6.25	12.50
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	19	23.75%	23.75	36.25
De acuerdo	34	42.50%	42.50	78.75

Totalmente de acuerdo	17	21.25%	21.25	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 19

¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?



Interpretación. Según la tabla 22 el 42.50% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en que si presentan soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución, el 21.25% se encuentra totalmente de acuerdo y respalda dicha afirmación, el 23.75% de los colaboradores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta aseveración, mientras que un total de 12.50% está en desacuerdo en que presentan soluciones para resolver problemas debido al temor de no ser escuchados por sus jefes y/o por la organización.

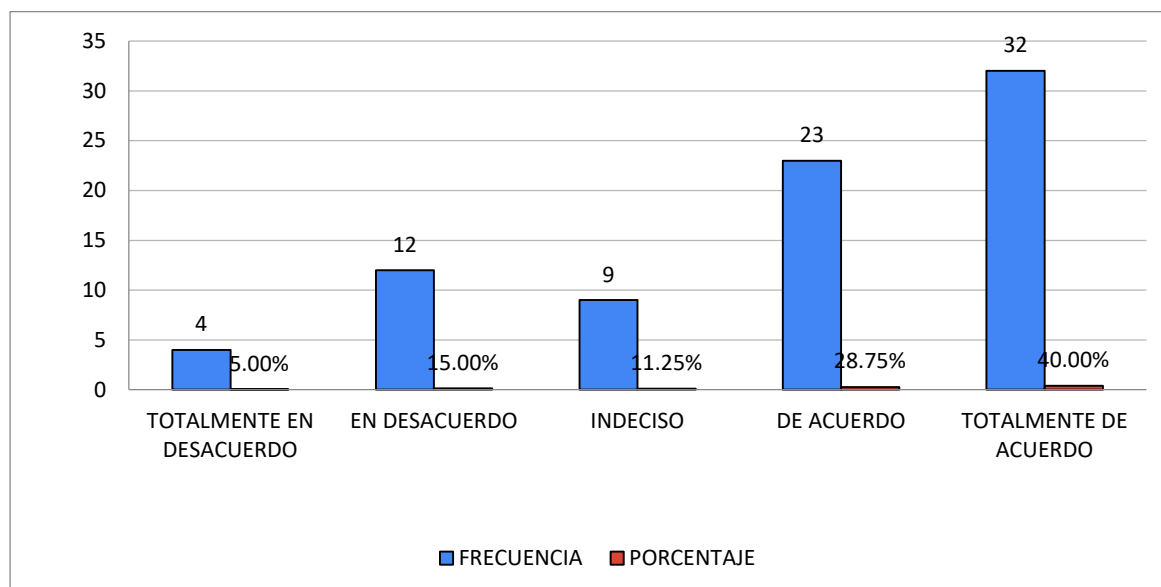
Tabla 23

¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5.00%	5.00	5.00
En desacuerdo	12	15.00%	15.00	20.00
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	9	11.25%	11.25	31.25
De acuerdo	23	28.75%	28.75	60.00
Totalmente de acuerdo	32	40.00%	40.00	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 20

¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?



Interpretación. Según la tabla 23 el 40% está totalmente de acuerdo en que las capacitaciones son importantes para alcanzar un ascenso y otros beneficios, mientras que el 28.75% está de acuerdo con dicha aseveración, el 15% está en desacuerdo con que las capacitaciones son importantes para lograr ascensos y otros beneficios pues consideran que existen otros factores con mayor importancia como por ejemplo la experiencia, el 11.25% no se encuentra de acuerdo ni es desacuerdo sobre con la importancia de las capacitaciones, finalmente el 5% está totalmente en desacuerdo con la afirmación.

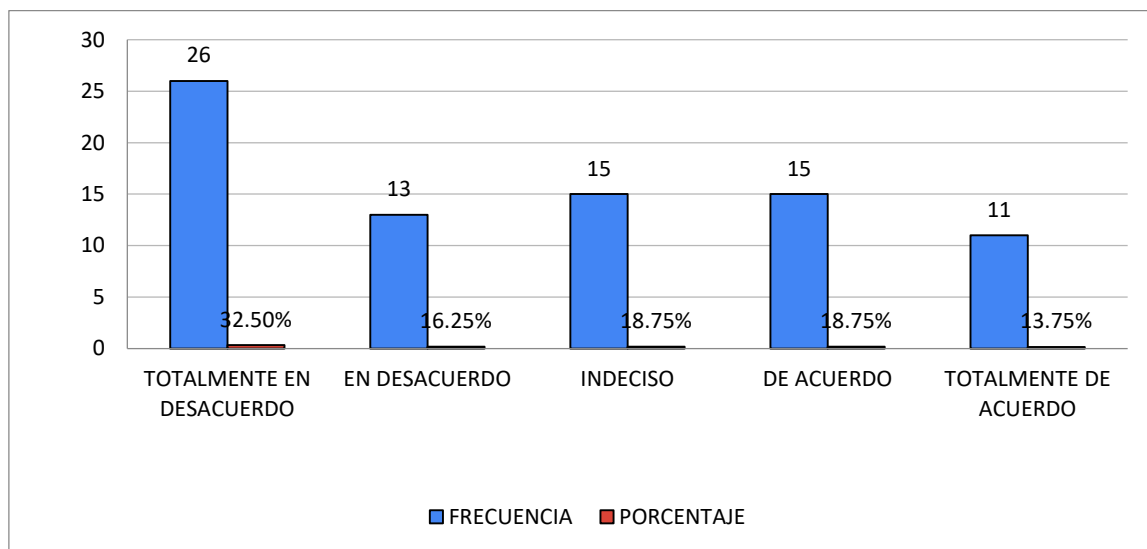
Tabla 24

¿ SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	32.50%	32.50	32.50
En desacuerdo	13	16.25%	16.25	48.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	15	18.75%	18.75	67.50
De acuerdo	15	18.75%	18.75	86.25
Totalmente de acuerdo	11	13.75%	13.75	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 21

¿ SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?



Interpretación. En la tabla 24 indica que el 32.50% está totalmente en desacuerdo en que Sermedial comunica las políticas de ascenso, el 18.75% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, el 18.75% está de acuerdo en que la empresa comunica las políticas, el 16.25% está en desacuerdo pues no tienen conocimiento sobre las políticas de ascenso, el 13.75% está totalmente de acuerdo pues si tiene conocimiento sobre las políticas de ascenso.

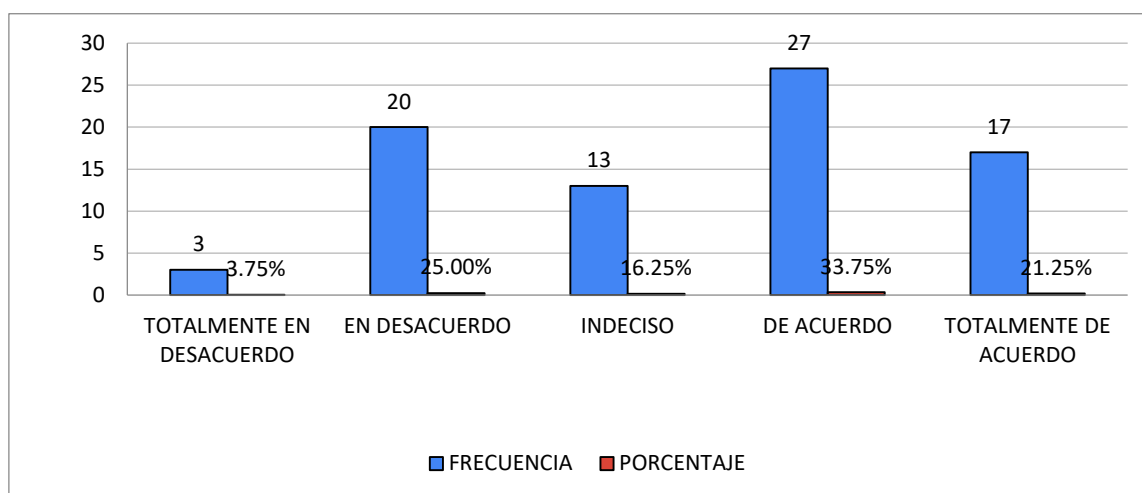
Tabla 25

¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	3.75%	3.75	3.75
En desacuerdo	20	25.00%	25.00	28.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	13	16.25%	16.25	45.00
De acuerdo	27	33.75%	33.75	78.75
Totalmente de acuerdo	17	21.25%	21.25	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 22

¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?



Interpretación. Según la tabla 25 el 33.75% está de acuerdo con que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño, el 25% se encuentra en desacuerdo pues no considera que las promociones incentivan su desempeño, dado que piensan que existen otros factores que estimulan mejor su desempeño en el trabajo, el 21.25% está totalmente de acuerdo con que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral, mientras que el 16.25% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente el 3.75 % está totalmente en desacuerdo con la afirmación.

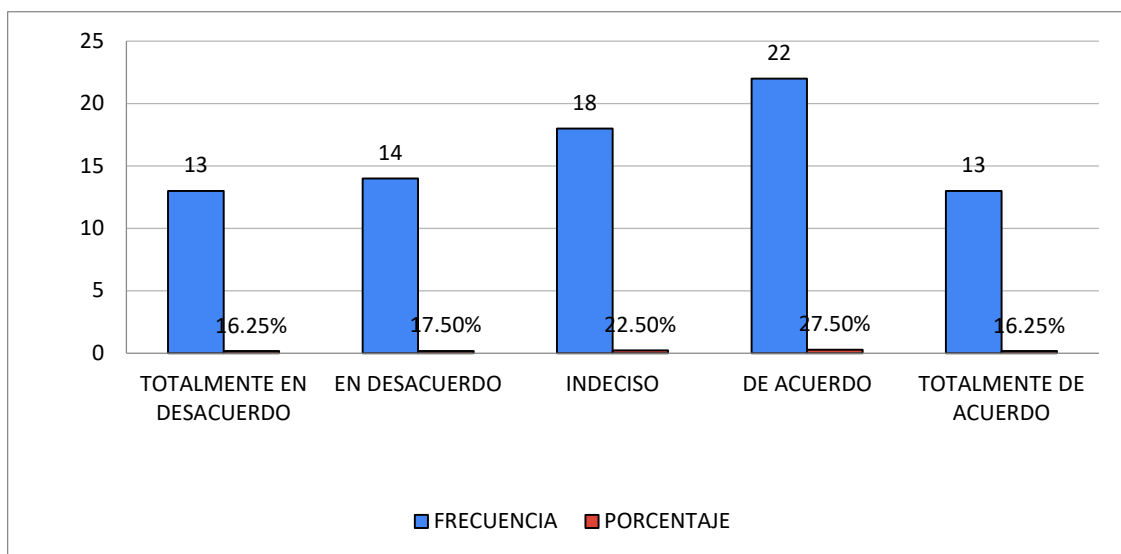
Tabla 26

¿Considera que los criterios de promoción son adecuados y justos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	16.25%	16.25	16.25
En desacuerdo	14	17.50%	17.50	33.75
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	18	22.50%	22.50	56.25
De acuerdo	22	27.50%	27.50	83.75
Totalmente de acuerdo	13	16.25%	16.25	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 23

¿Considera que los criterios de promoción son adecuados y justos?



Interpretación. De la tabla 26 se observa que el 27.50% está de acuerdo con que los criterios de promoción son adecuados y justos, afirmación que se respalda con un 16.25% más del personal que opina que está totalmente de acuerdo con la afirmación, el 22.50% está indeciso en que los criterios de promoción son los adecuados y justos, el 17.50% y el 16.25% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que los

critérios de promoción son los adecuados y justos, pues perciben cierto grado de preferencia por algunos colaboradores.

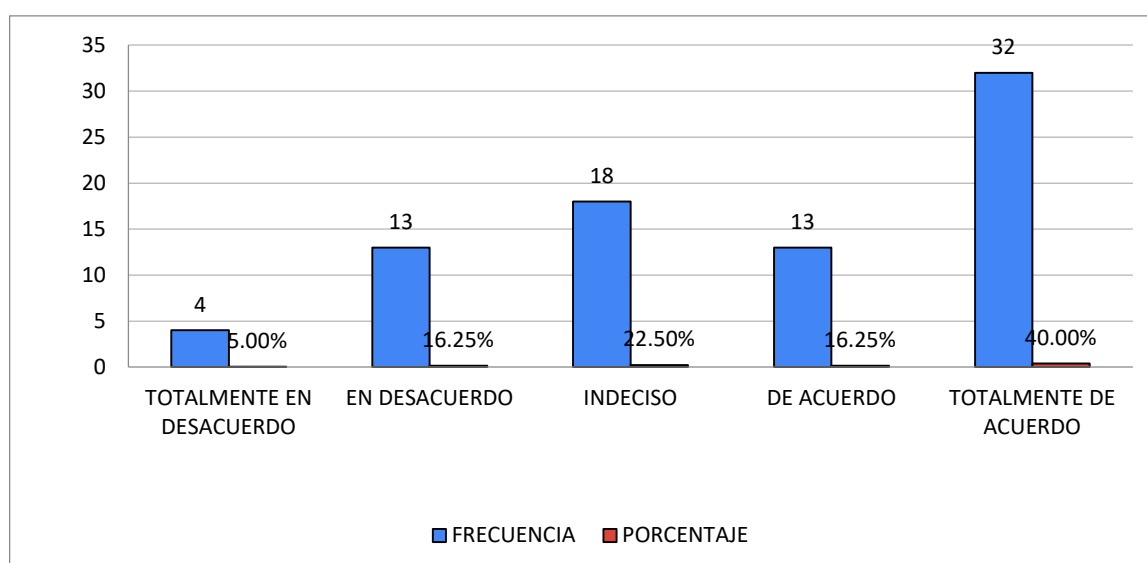
Tabla 27

¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	5.00%	5.00	5.00
En desacuerdo	13	16.25%	16.25	21.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	18	22.50%	22.50	43.75
De acuerdo	13	16.25%	16.25	60.00
Totalmente de acuerdo	32	40.00%	40.00	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 24

¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?



Interpretación. Según la tabla 27 el 40% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que un aumento en su remuneración es gracias a su buen desempeño, el 22.50% está ni de acuerdo ni es desacuerdo con la afirmación, el 16.25% está de acuerdo en que los aumentos en su remuneración si es sinónimo de que su desempeño es óptimo,

mientras que un 16.25% seguido de un 5% se encuentran en desacuerdo que los aumento en su remuneración son debido a su buen desempeño.

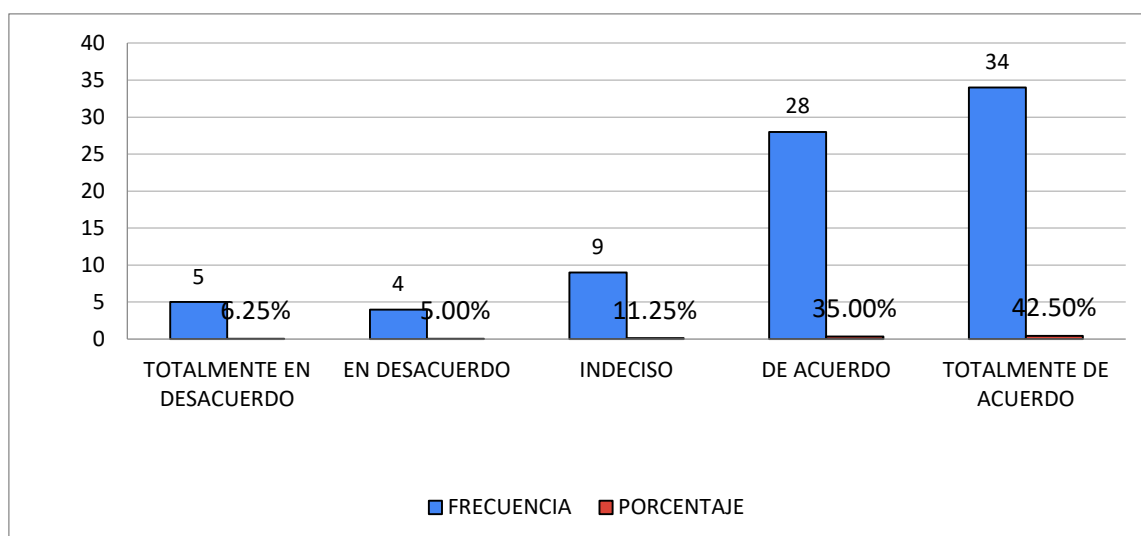
Tabla 28

¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	6.25%	6.25	6.25
En desacuerdo	4	5.00%	5.00	11.25
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	9	11.25%	11.25	22.50
De acuerdo	28	35.00%	35.00	57.50
Totalmente de acuerdo	34	42.50%	42.50	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 25

¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?



Interpretación. Según la tabla 28 y en un gran porcentaje con el 42.50% del personal encuestado indican que se encuentran totalmente de acuerdo con que recibir un aumento es su remuneración estimularía su desempeño laboral, dicha afirmación también es compartida por un 35% del personal que está de acuerdo, el 11.25% está indeciso

mientras que un 6.25% se encuentra totalmente en desacuerdo con que un aumento en su remuneración estimularía su desempeño laboral pues consideran que el trabajo que realizan los hacen por vocación, y no solo por el dinero que pudieran ganar.

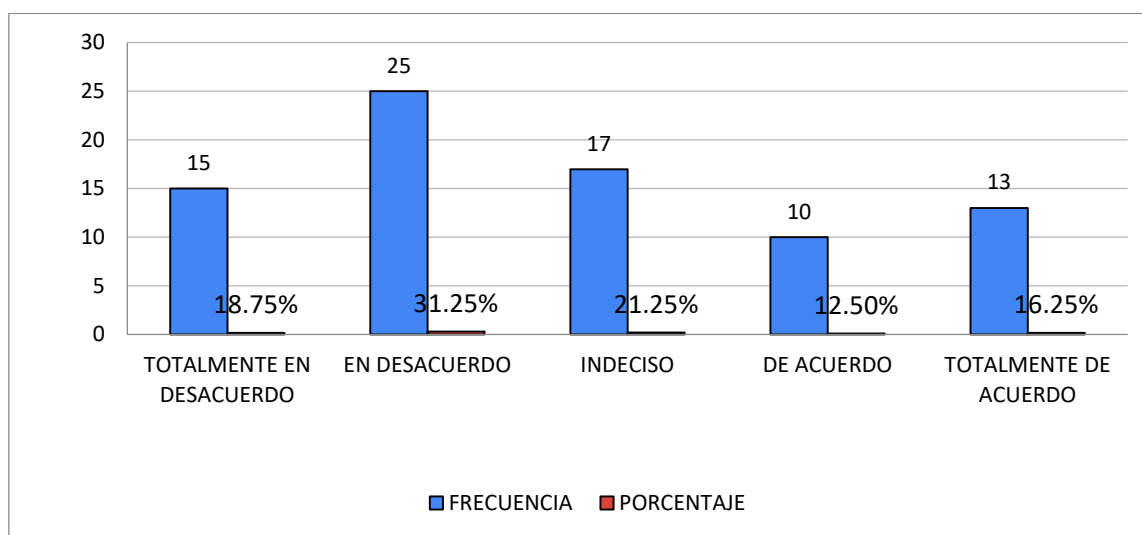
Tabla 29

¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	18.75%	18.75	18.75
En desacuerdo	25	31.25%	31.25	50.00
Indeciso (Ni de acuerdo, ni en desacuerdo)	17	21.25%	21.25	71.25
De acuerdo	10	12.50%	12.50	83.75
Totalmente de acuerdo	13	16.25%	16.25	100.00
Total	80	100.00%	100.00	

Figura 26

¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?



Interpretación. Según la tabla 29 el 31.25% está en desacuerdo que SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando cumple con sus objetivos, mientras que el 21.25% se encuentra indeciso con la afirmación, el 18.75% está totalmente en desacuerdo con que la

empresa otorgue bonos salariales, el 16.25% está totalmente de acuerdo en que SERMEDIAL si otorga bonos salariales cuando cumplen con sus objetivos, finalmente el 12.50% está de acuerdo con la afirmación.

3.2. Discusión de Resultados

Tabla 30

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov(a)			
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0.077	80	0.200
Desempeño laboral	0.091	80	0.095

Fuente: Extraído del programa SPSS

Interpretación. Para un 95% de confianza se asevera que las variables Motivación (0.200) y Desempeño Laboral (0,095) si provienen de una distribución normal, ya que el p-valor es mayor $\alpha=0,05$ por lo tanto, se debe utilizar una prueba paramétrica como la r de Pearson.

Tabla 31

Valores de relación

RANGO	RELACIÓN
0	No existe correlación
0.01 A + 0.10	Correlación positiva débil
0.11 A + 0.50	Correlación positiva media
0.51 A + 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 A + 0.90	Correlación positiva muy fuerte

0.91 A + 1.00	Correlación positiva perfecta
---------------	-------------------------------

Fuente: Adaptado de Siegel & Castellan (1995)

Prueba de hipótesis General

Probablemente la motivación tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

Tabla 32

Correlación de Motivación y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	0.705
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	80

Fuente: Extraído del programa SPSS

Interpretación. Existe una correlación **positiva considerable** entre la Motivación y el Desempeño Laboral, ya que el coeficiente de **Pearson** hallado (**0,705**) se ubica en el intervalo de 0,51 a 0,75, es decir las variables se correlacionan de manera directa, de donde podemos afirmar que: a mayor motivación habrá un mejor desempeño laboral.

Prueba de hipótesis secundarias

Probablemente la Motivación Intrínseca tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

Probablemente la Motivación Extrínseca tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.

Tabla 33*Correlación Múltiple*

		Motivación Intrínseca	Motivación Extrínseca	Total Desempeño Laboral
Motivación Intrínseca	Correlación de Pearson	1	0.251(*)	0.496(**)
	Sig. (bilateral)		0.025	0.000
	N	80	80	80
Motivación Extrínseca	Correlación de Pearson	0.251(*)	1	0.610(**)
	Sig. (bilateral)	0.025		0.000
	N	80	80	80

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

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

Fuente: Extraído del programa SPSS

Interpretación. De la tabla 33 se comprueba que existe una correlación **positiva media** entre la Motivación intrínseca y el Desempeño Laboral con un coeficiente de Pearson de 0,496, mientras que el coeficiente de Pearson para la relación entre la Motivación extrínseca y el Desempeño Laboral es de 0.610 mostrando una correlación positiva considerable; para ambos casos el sig bilateral tiene un valor de 0,00 es menor a 0.05 por lo que se comprueba que existe una correlación significativa. Es decir, se correlacionan de manera directa, de donde podemos afirmar que: a mayor Motivación intrínseca y extrínseca habrá un mejor desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. Arequipa 2021.

Después de haber revisado y analizado la información sobre las variables motivación y Desempeño Laboral se ha comprobado la hipótesis general, donde se observa que las variables guardan relación del mismo modo que las variables de los antecedentes mencionados en el proyecto, la investigación tiene como resultado final de que efectivamente existe una correlación positiva considerable entre las variables Motivación y Desempeño Laboral con un Coeficiente de correlación de Pearson de 0,705.

Asimismo, de los resultados se verificó la primera hipótesis específica de que existe una correlación positiva media moderada entre la Motivación intrínseca y el Desempeño Laboral con un coeficiente de Pearson de 0,496.

Sobre la segunda hipótesis específica se confirma con el coeficiente de Pearson la relación existente entre la Motivación extrínseca y el Desempeño Laboral pues el r Pearson es de 0.610 es decir una correlación positiva considerable.

Ahora se procederá con la comparación de los resultados obtenidos y los resultados de otros trabajos que tienen similitud con la investigación.

Para Alberca D. y Cruz Y. (2019) realizó una investigación titulada “Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo” donde el resultado de la investigación fue de que existe relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC –Chiclayo”, sin embargo, “según el Rho de Spearman, tiene una correlación débil ($r=.372$), Pues los colaboradores no dan todo de sí, solo se preocupan por realizar sus ventas, ya que de ello depende su remuneración”.

Mientras que para Aguirre L. y Carrillo M. (2018) Trujillo, en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca 2018”, en donde concluyó que se identificó que existe relación positiva fuerte entre la motivación y desempeño laboral”, es decir, a mayor motivación laboral mejor desempeño laboral. Asimismo, el nivel de motivación laboral alcanzó únicamente un nivel bajo mientras que el desempeño laboral tiene un nivel muy alto, Por lo que los directivos consideran que reforzar la motivación con actividades de socialización.

También mencionaremos a Vela R. (2018) Lima, en su investigación titulada “Motivación y su relación con el desempeño laboral en la tienda por departamento Oechsle, Lima 2018” donde el autor de los resultados concluyó que se ha demostrado la relación entre ambas variables en la tienda por departamento Oechsle ,Lima 2018 “ya que la

motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores se relaciona con sus actitudes y operaciones a la hora de desempeñarse en sus funciones lo que incide en el desarrollo de la compañía.

Para Cornejo K. y Vilca M. (2018) En su investigación titulada “Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Hagemsa – Arequipa 2018”, llegaron a la conclusión de que “la motivación laboral de los trabajadores de la empresa transportes HAGEMSA, se encuentran en un nivel bajo dado que no consideran necesario alcanzar las metas establecidas por la empresa, debido a que perciben que no serán recompensados, lo cual denota desmotivación, sin embargo, de los resultados se observa que si existe relación entre las variables con un coeficiente de Pearson de $r = 0.759$, es decir relación positiva.

Asimismo, mencionaré a Carnero M. y Guaylupo K. (2017) quienes realizaron una investigación titulada “Análisis de la Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral en el Personal de Ventanilla de una Agencia Bancaria, Arequipa, 2017” y concluyeron que existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de motivación y el desempeño laboral del personal de la agencia bancaria ($P < 0,05$)” asimismo el nivel de motivación en la agencia es baja por lo que recomienda “implementar un programa de mejoramiento de la motivación laboral.

Conclusiones

Primera: Después de analizar los datos se evidenció de que efectivamente, existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL SAC Arequipa, 2021, obteniendo un sig. de correlación de Pearson de 0,705 el cual muestra una correlación positiva considerable. Es decir que mejorando las condiciones de motivación a través de la motivación intrínseca promoviendo la autonomía en el trabajo, fomentando las actividades sociales, elevando las competencias del personal, así como también aumentando la motivación extrínseca con sueldos por encima del promedio del mercado, recompensado y reconociendo a los trabajadores cuando cumplen con sus metas y objetivos se logrará optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL el mismo que se verá reflejado en la atención y satisfacción de los usuarios y en los ingresos de la organización.

Segunda: Se logró determinar que existe relación positiva moderada entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral con un $r=0.496$, es decir que mientras se promueva la autonomía, actividades sociales y se mejoren las competencias se incrementara el desempeño laboral de los colaboradores, prueba de ello se muestra en la tabla 7 donde el 67.50% de los colaboradores encuestados opinan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales, ya que dichas actividades refuerzan los lazos de amistad y compañerismo, como también la ayuda mutua en el trabajo a fin de alcanzar los objetivos propuestos por la organización y mejorar los niveles de desempeño laboral.

Tercera: Con la recolección de datos se identificó que la motivación extrínseca si se relaciona con el desempeño laboral, afirmación que se respalda con el r de Pearson de 0.610 es decir relación positiva considerable y como se muestra en la

tabla 09 donde el 51.25% considera que el sueldo que percibe no está acorde al trabajo que realiza, por lo que se sienten insatisfechos con su remuneración, además también se observa en la tabla 11 que el 48.75% del personal no se siente recompensado cumplen sus objetivos y ello les causa malestar y disconformidad. Con ello se comprueba que a mayor motivación extrínseca a través de mejores sueldos, reconocimiento y recompensas se logrará un mejor desempeño laboral.

Recomendaciones

Primera: Se recomienda hacer seguimiento a los niveles de motivación y como estos se relaciona con el desempeño laboral, con el fin de corregir e implementar acciones que promuevan mejorar los niveles de motivación para que los colaboradores se sientan identificados y comprometidos con la organización el cual los resultados se reflejaran en su desempeño laboral.

Segunda: Tomando en cuenta que gran porcentaje de colaboradores sienten que la motivación intrínseca es un factor importante para lograr la satisfacción laboral se recomienda realizar talleres y cursos de capacitación para fortalecer y/o afianzar los conocimientos y competencias de los colaboradores y así ellos puedan desempeñarse con mayor autonomía en sus puestos de trabajo, a fin de lograr mayor satisfacción laboral y como consecuencia mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos organizacionales. También se recomienda realizar actividades deportivas o de camaradería para afianzar los lazos entre compañeros.

Tercera: Se sugiere a los directivos de SERMEDIAL implementar escalas remunerativas y políticas de recompensas como bonos, premios o días libres sin descuento para los colaboradores que cumplan con sus objetivos, reconocimiento al mejor trabajador por el buen Servicio al Cliente o por haber destacado de sus compañeros o por haber cumplido eficiente y eficazmente su labor; con estos aspectos se lograría incrementar la satisfacción en el trabajo y por consecuente mejoraría el desempeño.

REFERENCIAS

- Aguirre, L , H., & Carrillo, M , A. (2018). *Motivación y Desempeño laboral en la UGEL Yarowilca – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32595>
- Alberca, D., & Cruz, Y. (2019). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de Viettel Perú SAC – Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/2418>
- Alva, J. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa Huánuco 2018*. [Título Profesional, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú].
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1276>
- Alvis Javier, M. N., & Añasco Apaza, K. R. (2018). *Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Materiales, Arequipa – 2018*. [Título Profesional, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7956>
- Amaru Maximiliano, A. (2009). *Fundamentos de Administración, Teoría general y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Beltrán. (2008). *Introducción a la Investigación*. MacGraw Hil.
- Carnero M., & Guaylupo K. (2017). *Análisis de la Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral en el Personal de Ventanilla de una Agencia Bancaria, Arequipa, 2017*. [Título Profesional, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/7142>
- Chiavenato , I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw- Hill Interamericana .
- Chiavenato , I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw - Hill / interamerica editores S.A. de CV.

- Chiavenato I., I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill.
- Chiavenato Id., I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGrawHill.
- Cornejo Zapana, K., & Vilca Fabian , M. (2018). *Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Hagemsa – Arequipa 2018*. [Título Profesional, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7736>
- Dominguez, P., & Lamilla, J. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados en el área de producción de chocolate de la empresa El Salinerito*. [Título Profesional, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37771>
- Fernández C. & Baptista L., C. &. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Fidias G, A. (2006). *El Proyecto de Investigacion*. Episteme, C.A. 5º Edicion.
- Floridas Panduro, J. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del sector hotelero -Tarapoto, 2017*. [Título Profesional, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/994>
- Garcés, N. (2021). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32018>
- Gualli L. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en los gobiernos autónomos descentralizados municipales*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32176>
- Hernández, Fernández & Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw - Hill

James L. Ivancevich & James H., G. (1998). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos* (decimotercera). McGraw-Hill.

Mondy, B. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos* (Decimoprimer Edición ed., Vol. 11). Mexico: Pearson Educación.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Oseña D. Zuta Ch. Hurtado & Chavez, G. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Liberal.

Palmero, Guerrero, Gómez, Carpi & Gorayeb, F. (2011). *Manual de Teorías emocionales y motivacionales*. Barcelona, Universitat Jaume.

Perez & Gardey, J. (2014). Definición. <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

Robbins S., S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.

Robbins, P., Judge, A., & Stephen. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Person.

Robins & Coulter. (2010). *Administración*. Pearson Educación.

Ruiz R., R. (2007). El Método Científico y sus Etapas. <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0256.pdf>

Ruiz, Gago et al. (2013). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.

Urquiza K. (2020). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los profesionales de salud en la Microred de Mariano Melgar*. [Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú].
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10404>

Vallejo, C, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla, Colombia - Sur América. Universitaria de la Costa Educosta.

Vela Zevallos, R. (2018). *Motivación y su relación con el desempeño laboral en la tienda por departamento Oechsle, Lima 2018*. [Título Profesional, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24794>

Zúñiga Flores, K. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Trans American Airlines – estación Arequipa, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6912/CHMzufky.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021

Problema General y Específicos	Objetivos Generales y Específicos	Hipótesis Principal y Secundarias	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021?	Analizar la motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.	Probablemente la motivación tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.	Variable independiente Motivación	Motivación Intrínseca	autonomía, social y competente	Tipo y Nivel de investigación: es Básica - Pura.
				Motivación extrínseca	sueldo, recompensas, reconocimiento	Nivel de Investigación: La investigación es descriptiva correlacional
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente Desempeño laboral	Idoneidad del puesto	Habilidades, eficiente, capaz	Población: El estudio se llevará a cabo a 80 colaboradores de SERMEDIAL
¿De qué manera la Motivación Intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021?	Determinar la relación entre la Motivación Intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021	La Motivación Intrínseca Probablemente tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021		Capacitación	Aprendizaje, transferencia de conocimiento, Efectividad	Muestra: será censal pues se aplicará a toda la población
¿Cómo la Motivación Extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021?	Identificar la Motivación Extrínseca y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.	Probablemente la Motivación Extrínseca tenga relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021.		Promociones.	Asensos, criterio de promoción	Técnica: Se aplicará una encuesta
				Incentivo salarial	Aumento, Bonos salariales, Regalías	Instrumento: será el cuestionario validado por juicio de expertos

Fuente: Palmero, Guerrero, Gómez, Carpi & Gorayeb, (2011) y Chiavenato I, (2007)

Anexo 02: Matriz de Instrumento

La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Item
Variable independiente Motivación	Motivación Intrínseca	autonomía, social y competente	1. ¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo? 2. ¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo? 3. ¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales? 4. ¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales? 5. ¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?	1,2,3,4,5
	Motivación extrínseca	sueldo, recompensas, reconocimiento	6. ¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza? 7. ¿ Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia? 8. ¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos? 9. ¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño? 10. ¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?	6,7,8,9,10
Variable dependiente e Desempeño laboral	Idoneidad del puesto	Habilidades, eficiente, capaz	11. ¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo? 12. ¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo? 13. ¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización? 14. ¿Termina usted con las actividades asignadas de manera capaz y puntual?	11,12,13,14
	Capacitación	Aprendizaje, transferencia de conocimiento, Efectividad	15. ¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y alcanzar sus objetivos? 16. ¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?	15,16,17,18,19

		<p>17. ¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado?</p> <p>18. ¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?</p> <p>19. ¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?</p>	
Promociones	Asensos, criterio de promoción	<p>20. ¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?</p> <p>21. ¿SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?</p> <p>22. ¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?</p> <p>23. Considera que los criterios de promoción son adecuados y justos?</p>	20,21,22,23
Incentivo salarial	Aumento, Bonos salariales, Regalías	<p>24. ¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?</p> <p>25. ¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?</p> <p>26. ¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?</p>	24, 25,26

Anexo 03: Validación de Instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Sobenes Salas Julio Augusto
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente Universitario de la Universidad Nacional de San Agustín.
- 1.4 Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021
- 1.5 Autor del instrumento: Segura Roas Joselyn
- 1.1. Licenciatura/Maestría/Doctorado: En Administración y Negocios Internacionales.
- 1.2. Nombre del instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021

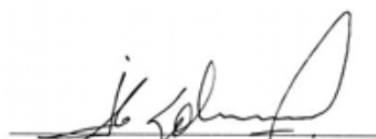
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95%
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 95% de valoración

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Arequipa, 28 de julio del 2021.



Mg. Julio Augusto Sobenes Salas
DNI: 29231055

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: GUTIERREZ MERCADO JOE OLGER
 1.2 Grado académico: DOCTOR
 1.3 Cargo e institución donde labora: DTC UAP
 1.4 Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021
 1.5 Autor del instrumento: Segura Roas Joselyn Tatiana
 1.1. Licenciatura/Maestría/Doctorado: En Administración y Negocios Internacionales.
 1.2. Nombre del instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 96%

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Arequipa, 02 Agosto 2021

Posfirma
DNI 29649013

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Zamalloa Aruñibar Paolanelly*
 1.2 Grado académico: *Ingeniera*
 1.3 Cargo e institución donde labora: *Administradora - Sermedial S.A.C.*
 1.4 Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021
 1.5 Autor del instrumento: Segura Roas Joselyn Tatiana
 1.1. Licenciatura/Maestría/Doctorado: En Administración y Negocios Internacionales.
 1.2. Nombre del instrumento: ENCUESTA PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021


INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					100%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					100%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					100%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					100%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					100%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90%
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): *96,50%*

VALORACION CUALITATIVA: *Excelente*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

Arequipa, 02 de Agosto del 2021.

 SERMEDIAL S.A.C.
Ing. Paola Zamalloa Aruñibar
 ADMINISTRADORA

Posfirma
DNI

Anexo 04: Encuesta

ENCUESTA**PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE SERMEDIAL S.A.C. - AREQUIPA 2021**

Estimado Señor (a):

Previo saludo, le pido participar de la encuesta sobre la Motivación y Desempeño laboral, por lo cual solicito su apoyo con su opinión, teniendo en cuenta que no existe respuesta correcta o incorrecta.

Instrucciones: Marque con un (X) la respuesta que más se acerque a tu punto de vista.

Datos:

Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Edad: _____	Área: Personal de salud: <input type="checkbox"/> Personal Administrativo: <input type="checkbox"/> Personal de Mantenimiento y limpieza: <input type="checkbox"/>	Condición laboral: Nombrado: <input type="checkbox"/> Contratado: <input type="checkbox"/>
---	-------------	---	--

Puntaje

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°.	Preguntas	Puntaje				
		1	2	3	4	5
1	¿Siente que tiene autonomía en su puesto de trabajo?					
2	¿Lo más importante para usted es tener autonomía en su trabajo?					
3	¿Su puesto le permite tener buenas relaciones sociales?					

4	¿Considera que las actividades deportivas y recreativas fortalecen las relaciones sociales?						
5	¿Cree Usted que la empresa lo impulsa a aplicar de manera responsable sus competencias?						
6	¿Considera que el sueldo que gana es acorde al trabajo que realiza?						
7	¿Su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia?						
8	¿Se siente recompensado por la organización cuando cumple con sus objetivos?						
9	¿Cuándo realiza su trabajo de manera exitosa se siente reconocido por su desempeño?						
10	¿El trabajo que realiza es reconocido por su superior?						
11	¿SERMEDIAL, toma en cuenta sus habilidades y las refuerza para mejorar su desempeño en el trabajo?						
12	¿Cree que su jefe, lo considera eficiente en su trabajo?						
13	¿Logra con eficiencia las tareas establecidas por la organización?						
14	¿Termina usted con los actividades asignadas de manera capaz y puntual?						
15	¿SERMEDIAL lo capacita constantemente para mejorar su aprendizaje y así alcanzar sus objetivos?						
16	¿La transferencia de conocimientos técnicos (capacitaciones) le permite desenvolverse de manera efectiva en su puesto?						
17	¿Cree que el tiempo otorgado para realiza su trabajo es el adecuado?						
18	¿SERMEDIAL le otorgó de manera efectiva los documentos y herramientas para realizar su trabajo?						
19	¿Presenta usted soluciones factibles para resolver problemas de manera efectiva y de acuerdo a los requerimientos de la institución?						
20	¿Cree Ud. que las capacitaciones son importantes para obtener ascensos y otros beneficios?						
21	¿SERMEDIAL comunica las políticas de ascenso?						

22	¿Considera que las promociones lo incentivan a mejorar su desempeño laboral?					
23	Considera ¿que los criterios de promoción son adecuados y justos?					
24	¿Cree que un aumento en su remuneración es sinónimo de que su desempeño es óptimo?					
25	¿Considera que recibir algún aumento de remuneración estimularía su desempeño laboral?					
26	¿SERMEDIAL otorga bonos salariales cuando logra sus objetivos?					

