



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN

TESIS

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO NORTE  
FACILITY PERU S.A.C, LIMA 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**Bach. DÍAZ MARTÍNEZ, NEIDY ELIZABETH**

ASESOR:

**DR. LUNA NEYRA MIGUEL ÁNGEL**

**HUACHO – PERÚ  
2021**

***MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO NORTE FACILITY  
PERU S.A.C, LIMA 2019.***

**ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

**Dr. Timoteo Solano Armas**  
y

---

**SECRETARIO**

**Dr. Santiago Ernesto Ramos**  
  
**Yovera**

---

**VOCAL**

**Mg. Danilo Hugo Carreño Ramírez**

---

**ASESOR**

**Dr. Luna Neyra Miguel Ángel**

## **DEDICATORIA**

A mis ángeles en el cielo, a Dios por otorgarme una nueva oportunidad de estar con los que más quiero y sin duda a mi familia quienes estuvieron en esos momentos difíciles de mi vida, aquellos momentos que me enseñaron a ser fuerte ante los fracasos y caídas, porque con ellos mis ganas de salir adelante se hicieron más fuertes, mil gracias.

*Neidy Diaz Martínez*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi universidad, por acogerme con mucho cariño y permitirme vivir los momentos más bellos de mi vida.

A mi familia, pendiente siempre de todos mis logros obtenido.

A mis profesores, que me apoyaron incondicionalmente para que este trabajo de investigación salga bien en todos los aspectos, mil gracias porque aprendí mucho de cada uno de ellos y me llevo los mejores conocimientos aprendidos.

*Neidy Diaz Martínez*

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	1
1.2. Formulación del Problema.....	2
1.2.1. Problema general. ....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación de la Investigación .....	3
1.5. Delimitación del estudio .....	4
1.6. Viabilidad del estudio .....	4
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	6
2.2. Bases Teóricas .....	10
2.3. Definiciones Conceptuales .....	23
2.4. Formulación de Hipótesis .....	24
2.4.1. Hipótesis General.....	24
2.4.2. Hipótesis Específicas .....	24
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1. Diseño Metodológico .....	25
3.1.1. Tipo de investigación.....	25

3.1.2. Nivel de investigación.....	25
3.1.3. Diseño. ....	25
3.1.4. Enfoque .....	26
3.2. Población y Muestra.....	26
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores .....	27
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	28
3.4.1. Técnicas a emplear.....	28
3.4.2. Descripción de los instrumentos. ....	28
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	28
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>31</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
Representación de Cuadros, Gráficos e Interpretaciones.....	31
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>48</b>
<b>DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
5.1. Discusión .....	49
5.2. Conclusiones.....	50
5.3. Recomendaciones .....	51
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>53</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>53</b>
6.1. Fuentes Bibliográficas .....	53
6.2. Fuentes documentales .....	54
6.3. Fuentes electrónicas.....	55
<b>ANEXOS.....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLA

<b>Tabla 1</b> <i>Resumen de procesamiento de casos de las variables motivación y desempeño laboral</i> .....	29
<b>Tabla 2</b> <i>Estadística de Fiabilidad</i> .....	29
<b>Tabla 3</b> <i>Resultados de la prueba de Normalidad a partir de Kolmogorov – Smirnov</i> .....	30
Tabla 4 <i>Resultado de Género de los encuestados</i> .....	31
<b>Tabla 5</b> <i>Resultados de la Edad de los encuestados</i> .....	32
<b>Tabla 6</b> <i>Baremo de la variable motivación</i> .....	33
<b>Tabla 7</b> <i>Motivación</i> .....	33
<b>Tabla 8</b> <i>Motivación Intrínseca</i> .....	35
<b>Tabla 9</b> <i>Motivación extrínseca</i> .....	36
<b>Tabla 10</b> <i>Baremo de la variable Desempeño laboral</i> .....	37
<b>Tabla 11</b> <i>Desempeño laboral</i> .....	37
<b>Tabla 12</b> <i>Efectividad</i> .....	39
<b>Tabla 13</b> <i>Eficiencia</i> .....	40
<b>Tabla 14</b> <i>Relevancia</i> .....	41
<b>Tabla 15</b> <i>Viabilidad financiera</i> .....	42
<b>Tabla 16</b> <i>Resultados de Correlación entre la motivación y el desempeño laboral</i> ..	43
<b>Tabla 17</b> <i>Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral</i> .....	45
<b>Tabla 18</b> <i>Resultado de Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral</i> .....	47

**INDICE DE FIGURA**

<i>Figura 1.</i> Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad.....	13
<i>Figura 2.</i> Edad de los encuestados.....	32
<i>Figura 3.</i> Niveles de Motivación .....	34
<i>Figura 4.</i> Niveles de Motivación Intrínseca .....	35
<i>Figura 5</i> Niveles de Motivación extrínseca.....	36
<i>Figura 6.</i> Niveles de Desempeño laboral.....	38
<i>Figura 7.</i> Niveles de Efectividad .....	39
<i>Figura 8.</i> Niveles de Eficiencia .....	40
<i>Figura 9.</i> Niveles de Relevancia.....	41
<i>Figura 10.</i> Niveles de Viabilidad Financiera.....	42
<i>Figura 11.</i> Diagrama de dispersión motivación y desempeño laboral.....	44
<i>Figura 12.</i> Diagrama de dispersión motivación intrínseca y desempeño laboral de los colaboradores .....	46
<i>Figura 13.</i> Diagrama de dispersión motivación extrínseca y desempeño laboral de los colaboradores .....	48

## RESUMEN

**Objetivo:** Comprobar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. **Métodos:** La presente tesis fue de tipo teórico, nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. La población fue de 57 colaboradores, es decir, la totalidad de colaboradores de Grupo Norte (Asesores de servicios). Se efectuó la prueba de normalidad para establecer el uso del estadístico para la contrastación de Hipótesis, lo que permitió elegir a KolmogorovSmirnov por ser la población superior a 30 unidades de análisis. **Resultados:** De los 57 encuestados respondieron el 87.72% de los colaboradores manifestaron, que el nivel de motivación es moderado, es decir no están totalmente motivados como para realizar un buen desempeño de sus funciones, un 86.46% de los encuestados muestran que su desempeño es regular, un 38.60% manifiestan que su nivel de viabilidad financiera es deficiente y demás resultados. Se llegó a la **conclusión:** Los resultados obtenidos demuestran la existencia de relación entre ambas variables estudiadas a continuación, como comprobación de dicho resultado se observó la significancia asintótica 0,000 es inferior que el nivel de significancia 0.05, se refuta la Hipótesis nula y se admite la Hipótesis alterna (Hipótesis del investigador). Para ello se brindó una serie de recomendación que se sugieren se tomen en cuenta para beneficio no solo de la empresa sino también para los mismos colaboradores.

**PALABRAS CLAVES:** Motivación, desempeño, colaboradores y viabilidad.

## ABSTRACT

**Objective:** To verify the relationship between motivation and work performance of the employees of Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. **Methods:** This thesis was theoretical, correlational, non-experimental design and cross-sectional. The population was 57 employees, that is, all the employees of Grupo Norte (Service Advisors). The normality test was carried out to establish the use of the statistic for the Hypothesis test, which allowed KolmogorovSmirnov to be chosen as the population exceeding 30 units of analysis. **Results:** Of the 57 respondents, 87.72% of the employees responded, that the level of motivation is moderate, that is, they are not fully motivated to perform their functions well, 86.46% of the respondents show that their performance is Regular, 38.60% state that their level of financial viability is poor and other results. The **conclusion** was reached: The results obtained demonstrate the existence of a relationship between both variables studied below, as verification of this result the asymptotic significance was observed 0.000 is lower than the level of significance 0.05, the null hypothesis is refuted and the Alternative Hypothesis (Researcher's Hypothesis). A series of recommendations that are suggested are taken into account for the benefit not only of the company but also for the collaborators themselves.

**KEY WORDS:** Motivation, performance, collaborators and viability.

## INTRODUCCIÓN

Parte fundamental del crecimiento y clave del éxito de toda entidad es aquella motivación que les brindan dentro de ella a sus empleados. Esta motivación dentro del trabajo es parte fundamental para aumentar la productividad laboral y el trabajo en equipo en las áreas que desempeña, para ello también es necesario conocer a las personas con las que trabajamos ya que cada uno tiene su propia forma de observar el ambiente donde nos rodeamos.

Según Robbins y Coulter (2010) hay diversos métodos para desarrollar la motivación laboral, pero también tener en cuenta las diversas características de la persona para determinar las más seguras que ayuden al mejoramiento y aumento de la motivación, pues de esa forma permitirán incrementar también su desempeño.

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. El presente estudio se desenvuelve en 6 secciones las cuales se representan así:

Iniciando con el capítulo I: Se muestra el planteamiento del problema, detallando lo más consistente sobre la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema tanto general como específica, los objetivos, la justificación de la investigación, la delimitación y viabilidad del estudio.

Seguimos con el capítulo II: Muestra el marco teórico acompañado de los antecedentes, bases teóricas que demuestran el sustento de la investigación, definiciones conceptuales y la formulación de hipótesis.

Capítulo III: Muestra todo lo concerniente a la metodología, muestra a utilizarse, operacionalización de variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Solo se muestran los resultados y sus pertinentes análisis.

Capítulo V: Muestra las discusiones, conclusiones y recomendaciones que ayudaran a la empresa estudiada.

Finalizando con el capítulo VI se observa las fuentes es decir identificar de donde proviene toda información planteada y finalmente imágenes tomados como anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

La empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, es una empresa española especialista en la prestación de servicios mediante el proceso de Outsourcing, cuenta con más de 40 años de experiencia; se encuentra situada en la ciudad de Lima, calle Enrique Palacios 360 Miraflores, está conformada por 57 colaboradores (Asesores de servicios) estos son asignados a las distintas oficinas de la entidad financiera BBVA, a quien le presta servicio. Su principal cliente de Grupo Norte Facility Perú S.A.C es la entidad financiera BBVA Continental, brindándole apoyo en atención al cliente, con el propósito de acompañarlo en el logro de las metas trazadas por la entidad financiera de manera eficiente y eficaz.

Entiéndase que la motivación laboral, es una capacidad que permite mantener los valores empresariales o corporativos, mediante los cuales se estimule un adecuado desempeño en relación al trabajo asignado a los colaboradores. Esto sucederá cuando se logre compensar las necesidades de los colaboradores y se cumpla sus expectativas.

Hoy en día, la motivación forma parte del crecimiento de las empresas, ya que es un factor clave, porque no solo genera rentabilidad sino también permanencia dentro de ella, así lo afirma Miranda (2016) de la Universidad de Bolivia en una revista sobre investigación y negocios.

Grupo Norte, a pesar de tener apenas 4 años en nuestro país, ya se ha transformado en uno de los principales grupos empresariales, comprometido a mantener la calidad de sus servicios y demostrarles

que tienen la capacidad para hacer las cosas bien, es por ello, que para mantenerse en el mercado tiene que marcar la diferencia frente a su competencia.

Actualmente existen en el mercado otras empresas que ofrece servicios similares a lo de Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lo que hace que la empresa se genere mayor diferenciación frente a sus competidores, por lo que el máximo esfuerzo está orientado a mantener un personal altamente capacitado, motivado y predispuesto a trabajar con compromiso y responsabilidad, con el propósito que no solo se beneficie la empresa sino también los mismos colaboradores.

Esto motiva entonces a preguntarse, ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C. Lima, 2019?, lo que demuestra que de no emplear las medidas necesarias para mantener e implementar nuevas estrategias de motivación, los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C caerán en una insatisfacción por ende motivará la migración de aquellos que están capacitados y que cuentan con la experiencia necesaria y por consecuencia perderá también a su principal cliente.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C. Lima, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- ¿De qué manera la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A. C, Lima 2019?

- ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A. C, Lima 2019?

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

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019?
- Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019?

### **1.4.Justificación de la Investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

La realización de este estudio fue con el objetivo de dar a conocer la importancia que poseen ambos factores como variables de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lima 2019 y que de alguna forma sirva para que la empresa pueda tomar en cuenta lo importante que es la satisfacción tanto personal y laboral. Por ello se tomará como referencia información de acuerdo a las variables del presente estudio.

### **1.4.2. Justificación Práctica**

Consiste en determinar de qué manera se relacionan ambas variables de la mencionada empresa, para ello investigaré y daré a conocer aquellos factores determinantes que impiden que los trabajadores estén motivados y puedan generar un mayor desempeño.

### **1.4.3. Justificación social**

Los resultados tendrán como fin, dar a conocer los factores que la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C tome en cuenta para mejorar, dar mayor satisfacción e incrementar el desempeño de sus colaboradores, ya que en la actualidad las mejores empresas se fortalecen y crecen aún más cuando sus colaboradores se sienten motivados y generan una armonía entre ellos.

## **1.5. Delimitación del estudio**

La delimitación está circunscrita al área geográfica de la ciudad de Lima y se tomará a todos los colaboradores que trabajan como asesores de servicios (57) para la investigación.

Respecto al tiempo se considera al año 2019 pues es el lapso de tiempo que se utilizó para desarrollar esta investigación.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

Se hace factible porque se cuenta con los recursos necesarios para su desarrollo. Hablando de recursos humanos se dispone de todos los colaboradores para aplicar el cuestionario, también se dispone de aptitudes personales eficaces que permitan convencer a los colaboradores de apoyar en el recojo de información de esta investigación.

Respecto a recursos económicos se cuenta con el presupuesto necesario tanto para la propia investigación como para los días de

aplicación de la encuesta en la ciudad de Lima, los mismos que serán presupuestos para transportes e impresiones de los cuestionarios.

Y por último se cuenta con suficiente recurso material para llevar a cabo el trabajo durante todo su proceso.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1. Antecedentes de nivel internacional

Luque y Saravia (2019) en su tesis titulada “Los incentivos no monetarios y su influencia en la motivación laboral de la organización: caso, Asociación de organizaciones de productores ecológicos de Bolivia (AOPEB)”, con la finalidad de obtener el título profesional en administración. Su objetivo principal fue: comprobar la influencia de los incentivos no monetarios en la mejora de la motivación del personal. Además, tomó una población total de 43 trabajadores por lo que la muestra es de tipo no probabilístico. Por otro lado, aplicó entrevistas, cuestionarios y encuestas pilotos al personal como técnicas de investigación. Por último, llegó a la conclusión que se acepta el objetivo principal de este trabajo de investigación.

Aguilar y Ortiz (2016) presentaron su tesis titulada “Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A, Ecuador”. Su objetivo principal fue de comprobar que tanto de importancia tienen los estímulos dentro de la entidad en el desempeño de los trabajadores. La población y muestra q utilizaron fue de 100 trabajadores y su método fue de tipo cualitativo, descriptiva, transversal. Luego del estudio realizado, determinaron claramente la importancia de los reconocimientos para el

desempeño de sus labores, lo que demuestra que cuando un empleado ejerce su labor, lo hace mejor con un adecuado reconocimiento.

Castro (2016), desarrollo su tesis “El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas”, este autor observo problemas dentro de ella que impedía desarrollarse adecuadamente, entonces su objetivo general fue determinar la influencia de estas dos variables con relación a los valores. En dichas empresas laboran personal prestadoras de servicios, estas contratados a través de outsourcing. Su muestra fue de 100 trabajadores. El tipo de estudio que utilizó fue correlacional y el tipo de diseño transversal. Finalmente, sus resultados señalan la importancia positiva entre ambas variables señalados en su hipótesis general.

Sum (2015), elaboró su tesis titulada “Motivación y Desempeño en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango-Guatemala”, para poder obtener el título en psicóloga industrial/organizacional en el grado de licenciada. Por tanto, su investigación tuvo como objetivo determinar si influyen estas dos variables entre sí, porque permite al individuo alcanzar sus objetivos en relación a su nivel de motivación existente en su lugar de trabajo. Además, su investigación es de tipo descriptivo, utilizó la prueba psicométrica para poder determinar qué tan motivados se encuentra; su muestra a estudiar fue de 34 sujetos; en conclusión, acepta la hipótesis general, es decir ambas variables señaladas y estudiadas si influyen entre sí.

### **2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional**

Norabuena (2019), desarrollo su trabajo de investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en la empresa Constructora T & S, Huaraz 2018”. Cuyo fin fue obtener el título profesional en administración, su propósito fue de conocer el nivel de motivación y el desempeño laboral del trabajador. Su investigación perteneció a un estudio no experimental descriptivo simple y usó como instrumento de investigación un cuestionario la cual fue realizada por 41 trabajadores de la empresa Constructora T&S considerada como muestra para la investigación. Como resultados concluyó que, los niveles de motivación son inferiores a lo normal, es decir, el 80.5% describen que no existen estímulos en la empresa, por otro lado, el desempeño laboral presenta también un nivel inferior de lo normal, el de 43.9% refiere indecisión. En desenlace, la motivación si influye negativamente en el desempeño laboral en la empresa materia de estudio, es por esa razón que tomara medidas como recomendaciones necesarias para aumentar su desempeño en base a su motivación.

Adrianzen y Franco (2018), presentaron su tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en Atención al Cliente, supermercados Metro - Nuevo Chimbote, 2018”. Con el objetivo que obtengan el título profesional en administración, su estudio tiene como propósito principal establecer la dependencia entre ambas variables, además su diseño es de tipo no experimental, transversal, correlacional; trabajó con una muestra de 53 empleados que ayudaron a poder desarrollar con éxito esta investigación. Posteriormente concluyeron que existe relación entre las dos variables materia de estudio.

Chico (2018), en su investigación titulada “Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018”. Esto como requisito importante para optar el título profesional en administración. El objetivo que muestra el autor fue que tanto afecta la primera variable con la segunda. La metodología que utilizó fue de tipo descriptivo correlacional porque mide ambas variables y porque la información recopilada en esta tesis ayudó a afirmar o rechazar la hipótesis general. Su muestra se conformó por 50 empleados, el instrumento que utilizó fue la encuesta, conformado y estructurado por 54 interrogantes a dar respuesta. En conclusión, estas variables si influyen favorablemente, es decir hay mayor desempeño si existe motivación dentro del ambiente de trabajo.

Dorador (2018) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018”. Con la finalidad de obtener el título profesional en administración. Planteándose como objetivo principal decretar la correspondencia entre la motivación y el desempeño laboral de la citada empresa. Su población se conformó por 42 trabajadores, para ello la encuesta fue la mejor opción como instrumento para medir las variables. Como resultados observó que el 48% indico tener un nivel medio de motivación mientras que un 62% también tienen un nivel medio de desempeño, es entonces afirmar y dar como conclusión que ambas variables si influyen de forma positiva y moderada.

Lima (2017), en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa

Terceriza Perú S.R.L, campaña portabilidad, Santa Anita 2017”. Requerimiento indispensable para obtener el título profesional en administración. Para ello su objetivo principal fue estudiar la relación entre ambas variables, utilizando la encuesta como instrumento de toma de decisiones. Su investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Los resultados logrados definieron lo que había planteado en la hipótesis general, es decir si existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Motivación**

#### **2.2.1.1. Definición del término Motivación**

La motivación según el enfoque de diversos autores son las siguientes:

Según Robbins y Judge (2009) “Son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (p. 189), en este sentido afirma lo que se está estudiando y da hincapié en la importancia que tiene este factor para alcanzar lo anhelado.

También, Franklin y Krieger (2011) definieron a la motivación como un impulso que hace que actuemos de una u otra forma para conseguir lo que deseamos. Pero también mencionan que esos impulsos que hace que nos muevan son generados ya sea por un impulso externo o del entorno mismo (internamente), es decir son aquellos que nos rodean y que no podemos evitar.

### 2.2.1.2. Tipos de motivación laboral

Zornoza (2004) menciona varios tipos de motivación y estas son:

- **La mejora de las condiciones laborales:**

Radica en acrecentar la motivación laboral evitando la insatisfacción; esto se da a través de los numerosos beneficios que les brinda la propia entidad como parte de una mejora e incremento de su desempeño.

- **El enriquecimiento del trabajo:**

Estimular a los empleados de evitar hacer solo determinadas actividades, sino permitirles desarrollar otras actividades haciéndolos más competitivos y polifacéticos en el desarrollo de sus funciones.

- **La adecuación personal/ puesto de trabajo:**

Permite reunir a personas capacitadas e ideales para cada puesto del área requerido por una organización, además esto sumará las ganas y la motivación de trabajar.

- **Participación y delegación:**

Consiste en que los mismos colaboradores puedan contribuir en la mejora de la empresa, aportando técnicas y estrategias eficaces para el bienestar de la organización.

- **El reconocimiento del trabajo efectuado:**

Una adecuada motivación a través del incentivo, felicitación o cualquier otro reconocimiento, hará que se sientan realmente importantes para la empresa y por ende aumentará la productividad.

- **Evaluación del rendimiento laboral:**

Es un instrumento realmente importante tanto para el jefe como para los mismos empleados ya que de una u otra forma mide su desempeño y lo importante que es la empresa.

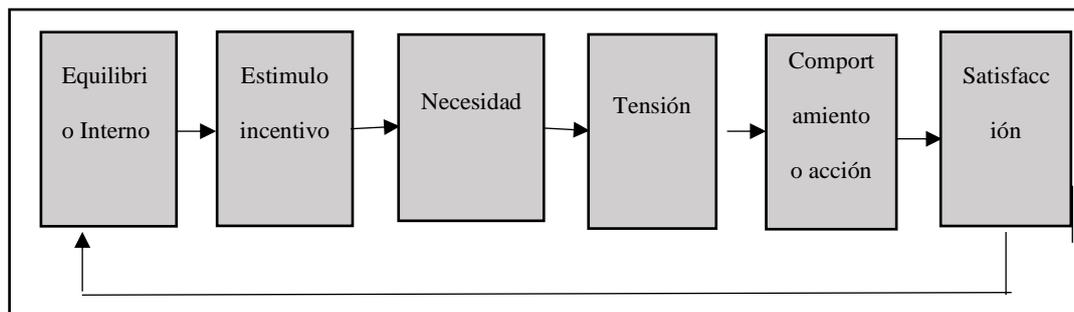
- **El establecimiento de objetivos:**

Consiste en trazar objetivos en un determinado tiempo, esto entre el gerente y sus empleados, para evaluar en cuánto se comprometieron y resaltar los resultados obtenidos.

### **2.2.1.3. Ciclo Motivacional**

Según Chiavenato (2011) afirmo que en el Ciclo motivacional se observa claramente reflejado el comportamiento de los individuos y como cada una de sus necesidades hacen que su comportamiento se ejecute por un estado, ya sea mediante el ambiente o de la sociedad; por lo cual se puede decir que el comportamiento se encuentra en constante cambio y que siempre está definido y condicionado.

Entonces este autor afirma que el inicio de una motivación surge por una necesidad y esa necesidad hace que haya un desequilibrio interno, por ende, tiene que pasar por distintos comportamientos y acciones para liberarse de la tensión, pero siempre y cuando este comportamiento sea eficaz, puesto que así logrará la satisfacción y por consiguiente el equilibrio que se necesita. El ciclo motivacional se sintetiza en la siguiente figura.



**Figura 1.** Etapas del ciclo motivacional en la satisfacción de una necesidad

Fuente: Chiavenato (2011)

#### 2.2.1.4. Teorías de la Motivación

Existen diversas teorías que hablan acerca de la motivación y aquellas que hablan por primera vez sobre ello y estos son:

- **Teoría X y Y de McGregor**

McGregor (1996) citado por Koontz, Wehrich, y Cannice (2008), habla de dos teorías, la cual optó esos términos porque quería una relación parcial sin definirlos como términos de bueno o malo. Estas dos teorías son contrapuestas de dirección, es decir son distintas.

##### **Teoría x:**

En esta teoría, McGregor opina que a los trabajadores les desagrada el trabajo, si es posible lo evitan y que por ende se les obliga bajo amenazas, castigos y se les dirige para que puedan realizar las tareas asignadas, también que no tiene capacidad para liderar, evitan las responsabilidades y desean más que nada su seguridad.

Entonces, la empresa centra todos sus esfuerzos en cambiar las conductas de sus empleados mediante la

remuneración, máquinas de trabajo, materiales, etc., esto para motivar así a las personas y que cumplan sus objetivos.

### **Teoría Y:**

Esta teoría es totalmente contraria a la otra, esto se debe a que se toma al empleado como la razón de ser de la empresa, es optimista, no huye de sus responsabilidades y sobre todo siempre buscan una manera creativa de solucionar los problemas, saben que el grado de compromiso que tiene con la organización es el grado de recompensa que recibirá por su entrega. Se piensa que estos empleados aman lo que hacen es decir lo disfrutan ya que para ellos el trabajo es un juego que gozan plenamente.

Este autor cree, que la satisfacción que logra por la realización óptima de los objetivos es una forma de motivación hacia él y que de una u otra forma involucra positivamente a la organización.

- **Jerarquía de las necesidades según Maslow**

Alvarez (2017) indica una sucesión de necesidades que pertenecen a toda persona y por lo tanto se establecen de manera ordenado, en resumen, las personas dentro de esta estructura, satisfacen sus necesidades y estas al ser satisfechas buscan más satisfacción y por lo tanto suben a la siguiente necesidad, ya que para las personas lo más importante no es sentirse motivados por lo que ya tienen sino por lo que buscan para sentirse más satisfechos. Estas

necesidades según Abraham Maslow constan de 5 niveles:

**Necesidades Fisiológicas:** Forman el nivel más inferior de las necesidades básicas de todo ser humano (alimentación, reposo, deseo sexual o abrigo) es decir, las considera importante y esenciales ya que sin ellas no se podría avanzar a los siguientes niveles para cubrir otras necesidades. La principal característica es la urgencia cuando no se satisface ninguna necesidad porque con ellas se garantiza la supervivencia humana.

**Necesidades de Seguridad:** Este es el siguiente nivel de las necesidades después de las fisiológicas, puesto que, si no se satisface la primera no se podría pasar a la segunda. Este tipo de necesidad se relaciona y tiene mucho que ver con la protección de algún peligro o amenaza. Ciertamente esto también tiene que ver en las organizaciones, como por ejemplo cuando ellas generan incertidumbres y dudas al respecto de su continuidad en las organizaciones es ahí donde se genera una necesidad de protección.

**Necesidad de Afiliación:** Es la necesidad menos básica según Maslow, porque tiene que ver con la vida social, la aceptación, amistad, afecto y amor, él menciona también que se genera esta necesidad cuando las dos primeras necesidades (fisiológicas y de seguridad) están parcialmente resueltas o satisfechas.

**Necesidad de reconocimiento:** Esta necesidad es la cuarta y una vez que se satisfacen las anteriores necesidades se genera una sensación de familiaridad de sí mismo, alta autoestima, status y conformidad, pero si no se llegara a satisfacer esta necesidad se genera

todo lo contrario lo que llevaría a desanimo para ellos como personas.

**Necesidad de Autorrealización:** Es la última necesidad de la pirámide y se basa esencialmente en el desarrollo espiritual, la ayuda hacia los demás y a diferencia de las otras necesidades que se satisfacen por recompensas externas es decir alimentos, dinero, etc. esta necesidad se satisface mediante recompensas que las personas se dan así mismas. Una de las características de esta necesidad es que la persona en cuanto más satisfacción tiene más querrá satisfacerla.

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la motivación**

Para Frederick Herzberg (1966) citado por Chiavenato (2011), afirma que la motivación está determinada en dos factores y estos son:

- **Motivación intrínseca**

Se les denomina también factores motivaciones o de satisfacción es la que nos inspira a hacer cosas por el simple gusto de hacerlas. Pues después de ejecutar las tareas el siguiente paso es la recompensa. A diferencia de la motivación extrínseca, basada en recibir dinero, premios y castigos, o presiones externas, la motivación intrínseca nace en el propio individuo. Alcanza la plena realización profesional, el desarrollo, el contenido del puesto, la obligación o tareas que desempeña y que si es óptimo genera un efecto de satisfacción plena y sin lugar a duda una mayor productividad en el trabajo.

- **Motivación extrínseca**

Son llamados también de higiene, porque tiene la capacidad de prevenir la insatisfacción mas no realiza

la satisfacción de manera perenne, este tipo de factor son aquellos que encontramos en las empresas tales como, el ambiente de trabajo, el sueldo, los beneficios sociales, el tipo de supervisión, los reglamentos internos, etc. Esto es que la persona aun teniendo el poco interés de hacerlo simplemente lo hace por la recompensa que recibirá al realizar la actividad, pero si por el contrario las recompensas son precarios o escasos se tendría una total insatisfacción.

## **2.2.2 Desempeño Laboral**

### **2.2.2.1 Definición del término Desempeño**

Robbin y Coulter (2005) definen al desempeño como el cumplimiento de una actividad final, estos autores lo ven como el resultado de la suma entre la eficiencia y la eficacia, pues es algo que todo gerente de una organización desea para lograr sus objetivos y para conseguir buenos resultados, debe emplearse estrategias o metas, esto se realiza con el objetivo de optimizar la productividad de la organización.

Asimismo, Franklin y Krieger (2011) “El comportamiento que presentan los individuos en el desarrollo de sus actividades laborales, es decir, aquello que hacen y que los demás perciben como su aporte a la consecución de cada uno de los objetivos organizacionales” (p.93), en ese sentido, se enfatiza y aprueba ya que son varios los autores que definen y dan similitud a lo establecido por este autor con relación al desempeño de una persona, es decir la actitud que tiene frente a las tareas asignadas por su superior.

Finalmente, Chiavenato (2011) lo define como una variación de una persona a otra, es decir cada

persona lo define claramente según su esfuerzo, habilidades y capacidades personales que tengan para dar a una organización o puesto donde se desempeña, pero eso claramente depende de una recompensa pues es algo que los motiva a desempeñarse con mayor esfuerzo.

#### **2.2.2.2 ¿Qué es la evaluación de desempeño?**

Puchol (2007) lo define como un procedimiento de control más no de fiscalización ya que la organización quiere detectar las posibles fallas para mejorarlas y no solo las fallas sino, detectar lo que se ha hecho bien para felicitar e incentivar a los empleados. Esta evaluación del desempeño es un proceso continuo en la que interviene solo el evaluador y el evaluado, esta sistematizado en un manual para que todos puedan entender; afecta a toda la organización para su evaluación y sirve para detectar e identificar el trabajo u actividad ideal para cada persona según sus habilidades esto generará una mayor productividad tanto para la empresa como para las personas internamente.

De igual forma Werther & Kelth (2008) enfatizan a la evaluación de desempeño como un valor fundamental en la evaluación de los colaboradores, ya que este proceso permite la estabilidad de los empleados en sus puestos de trabajo, al igual que los encargados de las áreas tienen que encontrar las fallas para poder retroalimentar a su personal y determinar las acciones a tomar con relación a su desempeño.

### 2.2.2.3 Objetivos de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2011) resume a los objetivos en tres fases:

- Tener acceso a la medición de las aptitudes del personal, para adecuarlo a los requerimientos de la empresa, es decir saber ubicar a cada colaborador en el área donde se desempeñe mejor.
- Admitir por parte de los ejecutivos de las organizaciones que lo más importante ahora son los colaboradores, porque son aquellos que impulsan a una mayor productividad de la empresa misma.
- Permite a los todos colaboradores crecer al igual que tener una colaboración positiva, separando claramente tanto los objetivos de la empresa como de ellos mismos.

### 2.2.2.4 Tipos de la evaluación de desempeño

Henderson (2014) enfatiza que tanto el empleado y el supervisor tienen un aspecto importante en el desempeño, ya que el supervisor se encargará de detectar las fortalezas, esto para felicitarlo e incentivarlo a seguir desempeñándose eficazmente y también detectar las debilidades, no tanto para castigarlo sino para capacitarlo y mejorar sus habilidades dentro de la organización.

- **Retroalimentación de 360 grados:**

Esta técnica admite que las personas que evalúan puedan obtener de la otra persona el perfil completo. Esta forma de evaluar hace que puedan observar los aspectos positivos que tenga el empleado para reforzarlas y para trabajar las nuevas oportunidades que puedan tener, estas personas que evalúan son aquellos que se encuentran dentro de la empresa y que ocupan rangos inferiores esto hará

conocer más a sus colaboradores y puedan incrementar la productividad.

- **Manejo de objetivos**

Técnica iniciada en los años de 1950 por Peter Drucker. Actualmente este manejo de objetivos tiene como finalidad, estar de acuerdo con los objetivos trazados entre un supervisor y un empleado, estos objetivos son realizados en un determinado tiempo y como resultados se observará el desempeño por lograr los objetivos.

- **Escala de calificación:**

Es una forma de evaluación individual para los empleados y en cierta forma es algo parecido a las evaluaciones que se dan en la escuela. Dentro de esta escala permitirá a los trabajadores evaluar su desempeño en ciertas áreas, así como destrezas técnicas, trabajo en conjunto y la buena comunicación, para que el empleado pase esta prueba u obtenga un puntaje mínimo existe una puntuación que medirá las capacidades y los que no obtengan ese puntaje mínimo entraran en un plan de mejora.

#### 2.2.2.5 ¿Qué evaluamos?

Según Robbins y Judge (2009), dos autores que hablan acerca de lo que se evalúa y estos son:

- **Resultados de la tarea individual**

La organización debe valorar y medir los resultados de las tareas asignadas a sus colaboradores, esto permitirá identificar qué tan productivo son en términos de números.

- **Comportamiento**

Siempre en cada organización hay pequeños grupos que realizan trabajos específicos, estos

pueden ser evaluados de forma grupal, mas muy pocas veces lograr una evaluación de su desempeño individualmente, ya que al estar al contacto con otras personas hacen que nos agrupemos y trabajemos con mayor eficacia al igual que ofrecernos voluntariamente para ayudar en una tarea específica hace que mejoremos más como trabajo en equipo.

- **Características**

Este criterio es el más usado en las organizaciones, pero a pesar de eso es más débil porque se relaciona a las características individuales que cada persona tiene y que como organización buscan a la persona idónea para desempeñarse en el puesto es decir aquellas características casi perfectas en una persona, estas características están muy alejadas del desempeño en el trabajo en sí. Entonces como empresa siempre se tiene q tener este aspecto, aunque la mayoría de las empresas la usan, no ignoremos el hecho de que ciertas empresas no la estén usando.

#### **2.2.2.6 Dimensiones del desempeño laboral**

Para Lusthaus, et al. (2002) afirman que, cada organización tiene una forma de medir, cómo o qué tanto están desempeñándose, para eso existen diversas formas de medir el desempeño de acuerdo a la actividad que realiza cada empresa, sin embargo, para el sector privado, estos autores integran las diversas escuelas del pensamiento y crean un marco multidimensional para entender el desempeño en la organización. Para ello

establecen a cuatro elementos o dimensiones principales:

- **Efectividad**

Estos autores, estudiosos de otros autores concluyen que, la efectividad es la capacidad de conseguir el resultado que se busca en una organización, y más cuando esa organización es con fines lucrativos, lo cual la hace más atractiva para ellos y en consecuencia es el objetivo principal para mantenerse rentables en el mercado. Sin embargo, dentro de una organización, tanto directivos como colaboradores deben de comprender su misión, visión y objetivos que tiene esta, pues de esa forma estarán listos para emprender la evaluación con relación a su efectividad.

- **Eficiencia**

Cuando una organización logra sus objetivos con la mínima cantidad de recursos o esfuerzo, se dice que es eficiente. Sin embargo, dentro de cualquier entidad, ya sea grande o pequeña, si esta distribuye correctamente sus bienes y recursos para cualquier actividad que realice o haga, está por buen camino, ya que en la actualidad se busca organizaciones que sean altamente competitivos y no solo en la cantidad producida de sus productos sino en la minimización de gastos que puedan ocasionar, esto definitivamente genera una mayor motivación y por ende un excelente desempeño para todos.

- **Relevancia**

Lusthaus y los demás autores definen a la relevancia como la satisfacción de las necesidades

que obtiene una organización para ser respaldada por los demás. Es decir que para que una organización se mantenga debe de buscar la forma de renovarse, porque solo las que sobreviven son aquellas que se adaptan a los cambios de su entorno.

- **Viabilidad financiera**

Por ejemplo, de que vale que una empresa logre sus objetivos en menor tiempo o que tengan bien claro su misión, si no hay rentabilidad financiera; actualmente para toda entidad se considera un aspecto importante en su permanencia dentro del mercado y en cierta forma es algo por la que tienen que luchar día a día.

### 2.3. Definiciones Conceptuales

- **Ambiente de trabajo**

Palmar y Valero (2014) mencionan que tiene que ver con las condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales en las que un trabajador lleva a cabo sus funciones y lo que la empresa le ofrece, por ejemplo, si un empleado cuenta con un buen equipo de trabajo y puede realizar su trabajo adecuadamente sin retrasos, se dice que cuenta con un buen ambiente de trabajo, lo mismo pasa con las buenas condiciones humanas que existan dentro de ella.

- **Comunicación**

Newstrom, (2007) define este concepto como una forma de brindar información de un individuo a otro pero también de entendimiento de las palabras que se transmiten unas a otras.

- **Incentivos**

Newstrom (2007) menciona que es aquel estímulo que recibe un empleado para aumentar su desempeño laboral y la

productividad de la empresa, estos incentivos son eficaces para la empresa ya que reduce costos y genera rentabilidad para ellos.

- **Outsourcing**

Franklin y Krieger (2011) lo definen como un proceso de tercerizar, es decir en traspasar ciertas actividades a otras para su ejecución, con el objetivo de reducir el tiempo de producción y ser más eficiente y eficaz en la realización de las funciones.

- **Salario**

Chiavenato (2007) se refiere a la actividad que una persona realiza y por eso recibe un sueldo, ese sueldo permite a la persona subsistir y le da motivación para seguir ejerciendo la actividad.

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, 2019.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- La motivación intrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, 2019.
- La motivación extrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, 2019.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño Metodológico

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

Según Hernández et al. (2014) toda investigación científica es más exacta que cualquier otra investigación, es decir saber cumplir con las medidas necesarias que se requiere para un trabajo bien hecho. Es por ello que este tipo de investigación es de tipo teórica, porque proporciona conocimientos (investigación básica) entendiéndose así que, permite ampliar el horizonte del estudio a través de información ya existente y disponible en todas partes siendo utilizado para dar mayor realce al planteamiento del problema.

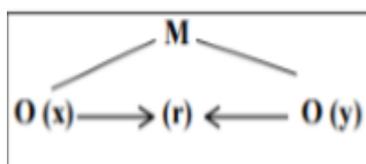
##### 3.1.2. Nivel de investigación.

Es de nivel Correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación existente entre ambas variables estudiadas.

##### 3.1.3. Diseño.

El diseño a emplearse es No Experimental, por otro lado, es Transversal o transeccional porque según Hernández et al. (2014) considera que el estudio permite recoger información en el presente y a través de la observación.

El esquema de relación entre las ambas variables de investigación es el siguiente:



Es decir:

M: Muestra la población (colaboradores de servicios de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C)

Ox; Medición de la variable Motivación

Oy: Medición de la variable Desempeño laboral

r: Posible relación entre ambas variables

#### **3.1.4. Enfoque.**

Se fundamentó en un enfoque cuantitativo, debido a que, para probarlas se utilizan ciertos métodos estadísticos y finalmente se llega a conclusiones que ayudan a definir las hipótesis.

### **3.2. Población y Muestra**

De acuerdo a Hernández, et al. (2014) llegaron a la conclusión que por ser un estudio con menor números de muestra no quiere decir que no tenga un buen planteamiento más por el contrario si se siguen las pautas adecuadas al igual que un buen planteamiento del problema, este trabajo será tan bueno como cualquiera con mayor número de población; es por ello que la población para esta investigación se conformó por 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.AC, las cuales determinan las características de la población para poder saber mediante estadísticas los factores que se van a medir y no generalizar.

#### **Tipo de la muestra**

La muestra está definida por el conjunto de la población, toda vez que es una población pequeña de 57 elementos (colaboradores).

### 3.3.Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>VARIABLE I</b> <b>MOTIVACIÓN</b>	Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades y compromiso</li> <li>• Seguridad en el trabajo</li> <li>• Trato cordial</li> <li>• Desarrollo profesional</li> <li>• Postura positiva</li> <li>• Jornada laboral</li> </ul>	1-2-3-4-5-6
	Motivación Extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos (bonos)</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Sueldo adecuado</li> <li>• Ambiente de trabajo adecuado</li> <li>• Empatía entre compañeros.</li> <li>• Presión por cumplir objetivos</li> </ul>	7-8-9-10-11-12
<b>VARIABLE II</b> <b>DESEMPEÑO</b> <b>LABORAL</b>	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Número de clientes atendidos</li> <li>• Evaluaciones periódicas</li> </ul>	1-2-3
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puntualidad</li> <li>• Conocimiento del área</li> <li>• Recursos utilizados</li> <li>• Soluciones rápidas</li> </ul>	4-5-6-7
	Relevancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• planes estratégicos</li> </ul>	8-9-10
	Viabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de nuevo personal</li> <li>• Utilidades y/o gratificaciones</li> <li>• Cambios salariales</li> </ul>	11-12-13

**Fuente:** Chiavenato (2007) y Lusthaus et al. (2002).

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnicas a emplear.**

El proceso de recopilación de los datos de esta investigación se realizó usando la Encuesta.

#### **3.4.2. Descripción de los instrumentos.**

El instrumento que se empleo fue el cuestionario el mismo que consta de 25 preguntas formuladas a los colaboradores de la empresa, es decir 25 ítems relacionadas con las dos variables lo que ayudara a determinar de fuente directa de qué manera influye la motivación en el desempeño de los colaboradores de servicios de la empresa Grupo Norte Facility Perú, S.A.C Lima 2019. Para las dos variables se ha utilizado el cuestionario con la siguiente valoración:

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

### **3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información**

Para determinar el análisis de datos y presentación de la información recopilada por medio de los cuestionados, se utilizará el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS versión 24), lo cual ayudado con Excel 2013 permitirá el desarrollo de tablas y gráficos estadísticos para una mayor veracidad y resultados optimas de la presente investigación.

### Nivel de fiabilidad del instrumento

Utilicé el alfa de Cronbach para determinar el nivel de fiabilidad del instrumento.

**Tabla 1**

*Resumen de procesamiento de casos de las variables motivación y desempeño laboral*

		N	%
Casos	Válido	57	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	57	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la presente tabla muestra un total de 57 encuestados en la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

**Tabla 2**

*Estadística de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	25

Según el criterio de George y Mallery (2003) citado por Soto (2018) sugieren evaluar estos resultados a la luz de los siguientes valores:

- Coeficiente alfa > .9 es excelente
- Coeficiente alfa > .8 es bueno
- Coeficiente alfa > .7 es aceptable
- Coeficiente alfa > .6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > .5 es pobre

Entonces, el resultado obtenido fue de **0,799** lo que significa estar en un rango de aceptable, por lo tanto, se hace viable el instrumento y su continuación a esta investigación.

### Prueba de normalidad de variables

**Tabla 3**

*Resultados de la prueba de Normalidad a partir de Kolmogorov – Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
MOTIVACIÓN	,144	57	,005	,962	57	,073
DESEMPEÑO LABORAL	,064	57	,200	,988	57	,823

*Nota.* Prueba de Normalidad

La tabla 1, presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov(K-S) entonces, para la variable motivación la significancia asintótica es  $<0.05$  lo que demuestra evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula lo que proviene de una distribución no normal. Por el contrario, la variable desempeño laboral muestra una significancia asintótica  $>0.05$ , recabando evidencia suficiente para aceptar la hipótesis nula lo que provienen de una distribución normal. En conclusión, ambas variables no demostraron distribución asimétrica. La prueba estadística que se usará es la no paramétrica: prueba de correlación de Spearman.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### Representación de Cuadros, Gráficos e Interpretaciones

#### 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

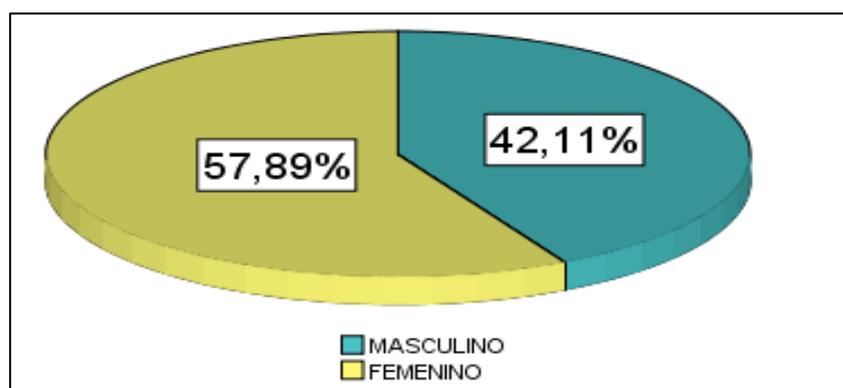
##### 4.1.1. Descripción de datos informativos de los encuestados

**Tabla 4**

*Resultado de Género de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	24	42,1	42,1	42,1
	Femenino	33	57,9	57,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.



**Figura 1.** Género de los encuestados

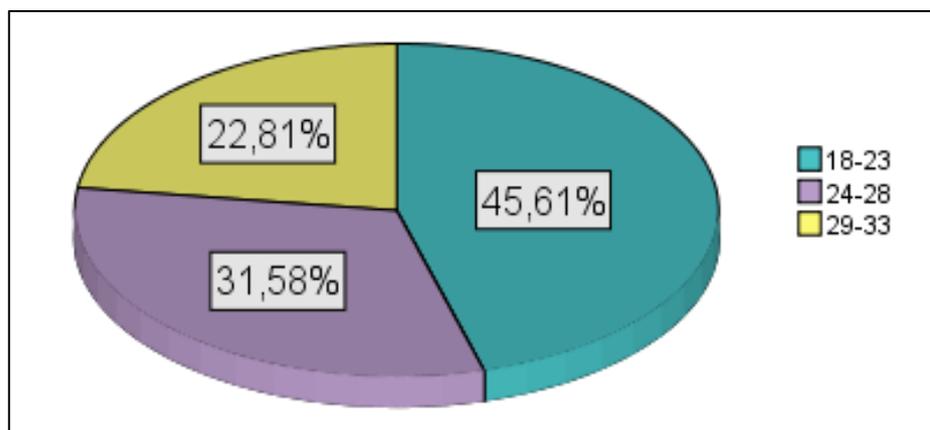
*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior

En la figura 1 se observa la encuesta realizada a 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C Lima 2019, se pudo apreciar que el 42,11% de los colaboradores son del género masculino y el 57,89% de los encuestados son del género femenino. Es decir, de la totalidad de encuestados existen más mujeres que hombres laborando en dicha entidad.

**Tabla 5**  
*Resultados de la Edad de los encuestados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-23	26	45,6	45,6	45,6
	24-28	18	31,6	31,6	77,2
	29-33	13	22,8	22,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota:* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.



**Figura 2.** Edad de los encuestados

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior.

En la figura 2, se observa la encuesta ejecutada a los 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lo cual indica que entre las edades de 18-23 años hay un 45,61%, mientras que en las edades de entre 24-28 hay 31,58 y por último las edades entre 29-33 solo un 22,81%.

#### 4.1.2. Descripción de la variable Motivación y sus dimensiones

Para el estudio descriptivo de los resultados de la variable Motivación y sus dimensiones, se realizó la respectiva baremación.

**Tabla 6**  
*Baremo de la variable motivación*

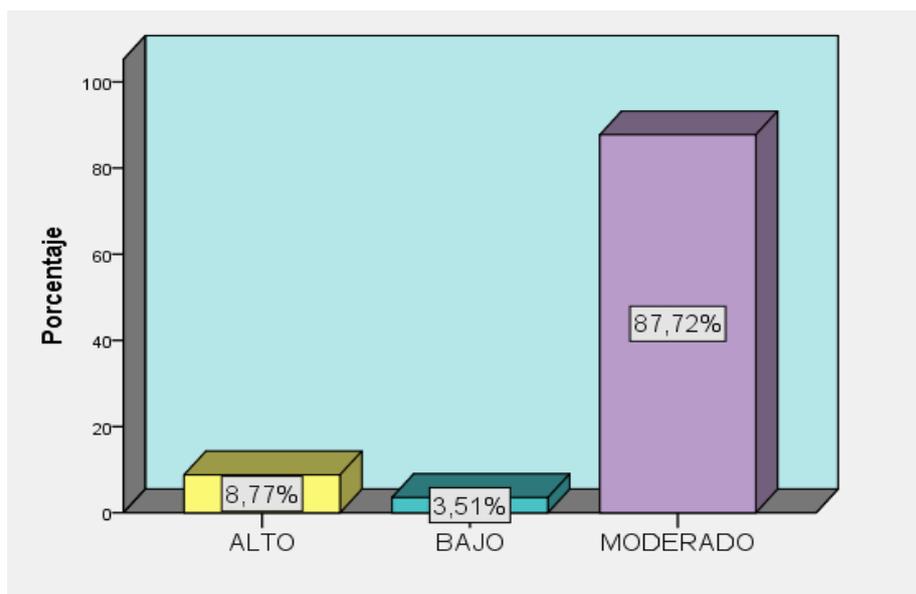
Dimensiones	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Intervalos	Categoría
Motivación intrínseca	6	30	6 – 13	Bajo
			14 – 21	Moderado
			22 – 30	Alto
Motivación extrínseca	6	30	6 – 13	Bajo
			14 – 21	Moderado
			22 – 30	Alto

**Tabla 7**  
*Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	5	8,8	8,8	8,8
	BAJO	2	3,5	3,5	12,3
	MODERADO	50	87,7	87,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

Para observar con más detalle los resultados de la tabla anterior se aprecia la siguiente figura:



**Figura 3.** Niveles de Motivación

Nota. Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior

En la figura 3, se detalla la encuesta ejecutada a 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima. De los cuales el 87,72% de los colaboradores manifestaron que el nivel de motivación es moderado, mientras que el 8,77 indican que su nivel de motivación es alto y por último solo el 3,51% refieren que es bajo.

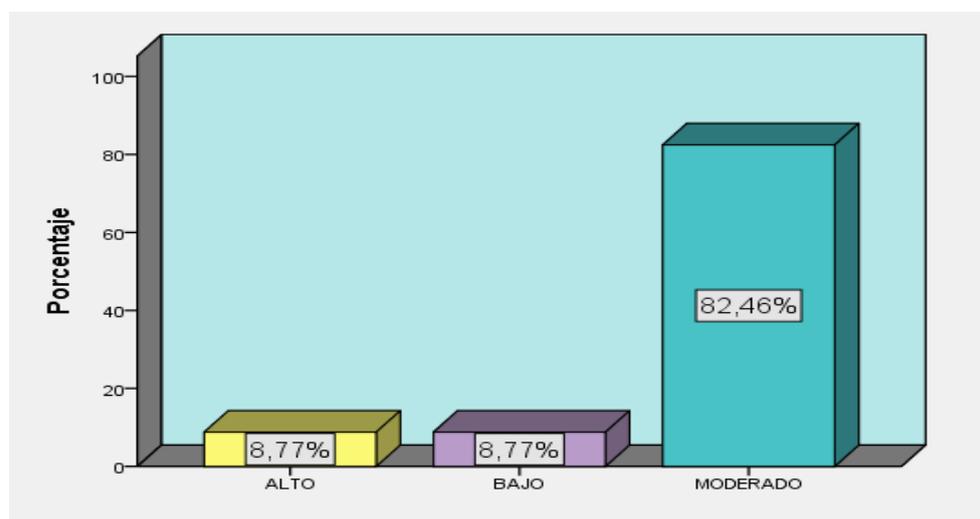
## MOTIVACIÓN INTRÍNSECA

**Tabla 8**  
*Motivación Intrínseca*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	5	8,8	8,8	8,8
	BAJO	5	8,8	8,8	17,5
	MODERADO	47	82,5	82,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

Para observar con más detalle los resultados de la tabla anterior se aprecia la siguiente figura:



**Figura 4.** Niveles de Motivación Intrínseca

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior

En la figura 4 se observa que de la totalidad de 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, el 82,46% indican que la motivación intrínseca es moderada, mientras que el 8,77% afirman que su nivel de motivación intrínseca es tanto bajo como alto.

## MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA

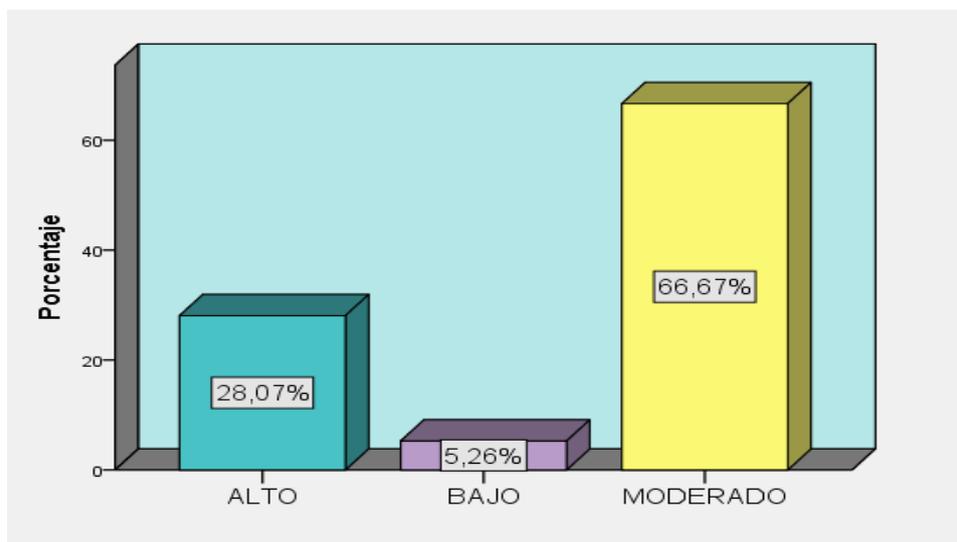
**Tabla 9**

*Motivación extrínseca*

		Frecue	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		ncia		válido	acumulado
Válido	ALTO	16	28,1	28,1	28,1
	BAJO	3	5,3	5,3	33,3
	MODERADO	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota:* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

Para observar con más detalle los resultados de la tabla anterior se aprecia la siguiente figura:



**Figura 5** Niveles de Motivación extrínseca.

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior.

En la figura 6, se observa que de los 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, el 66,67% indican que la motivación extrínseca es moderada, mientras que el 28,07% afirman que su nivel de motivación extrínseca es alto y, por último, solo el 5,26% indican su nivel bajo.

#### 4.1.3. Descripción de variables Desempeño laboral

Para el estudio descriptivo de los resultados de la variable Motivación y sus dimensiones, se realizó la baremación. Respectiva

**Tabla 10**

*Baremo de la variable Desempeño laboral*

Dimensiones	Cantidad de ítems	Puntuación máxima	Intervalos	categorías
Efectividad	3	15	3 – 6	Deficiente
			7 – 10	Regular
			11 – 15	Bueno
Eficiencia	4	20	4 – 8	Deficiente
			9 – 13	Regular
			14 – 20	Bueno
Relevancia	3	15	3 – 6	Deficiente
			7 – 10	Regular
			11 – 15	Bueno
Viabilidad financiera	3	15	3 – 6	Deficiente
			7 – 10	Regular
			11 – 15	Bueno

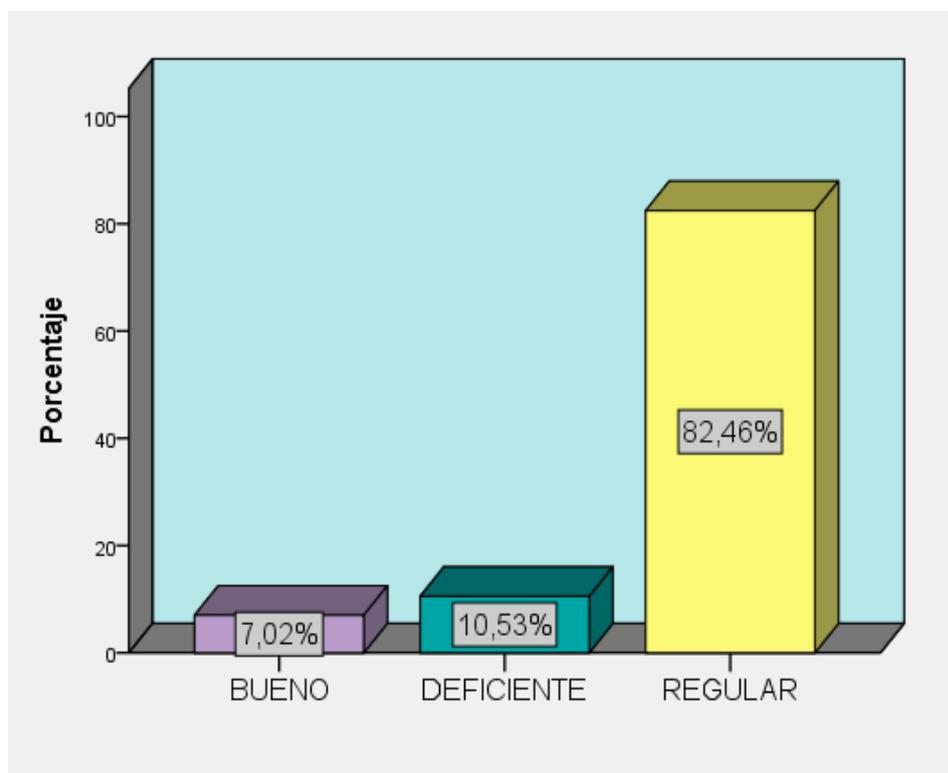
**Tabla 11**

*Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BUENO	4	7,0	7,0	7,0
DEFICIENTE	6	10,5	10,5	17,5
REGULAR	47	82,5	82,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019

Para observar con más detalle los resultados de la tabla anterior se aprecia la siguiente figura:



**Figura 6.** Niveles de Desempeño laboral

Nota. Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior

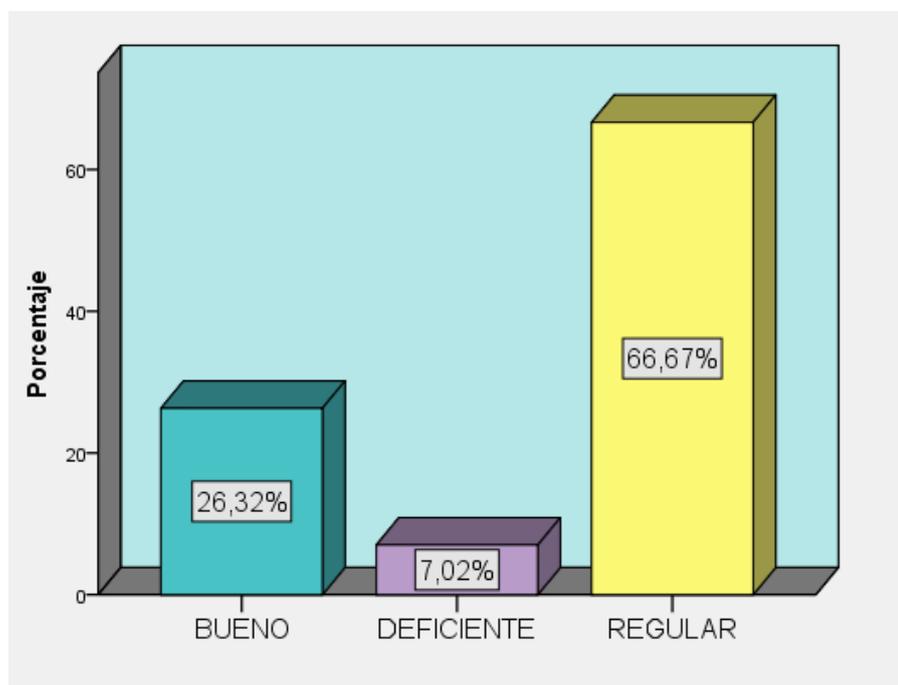
En la figura 6, se obtuvieron los resultados de la encuesta elaborada a 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, entonces se llegó a la conclusión que el 82,46% indican que su desempeño es regular, por otro lado, el 10,53% señalan que su nivel de desempeño es deficiente y por último el 7,02% indican que su nivel de desempeño es bueno.

## EFFECTIVIDAD

**Tabla 12**  
*Efectividad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	15	26,3	26,3	26,3
	DEFICIENTE	4	7,0	7,0	33,3
	REGULAR	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.



**Figura 7.** Niveles de Efectividad.

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior.

En la figura 7, de una totalidad de 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, se determinó que el 66,67% encuestados indican que tienen una efectividad regular, mientras tanto el 26,32% señalan que su efectividad es buena y por último el 7,02% afirman que tienen una deficiente efectividad.

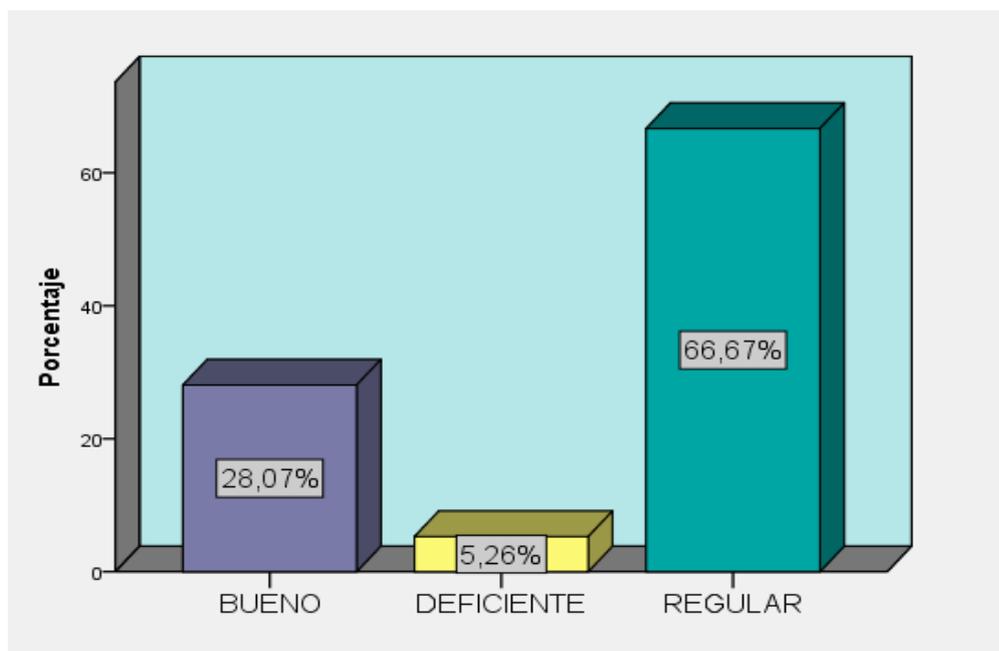
## EFICIENCIA

**Tabla 13**

*Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	16	28,1	28,1	28,1
	DEFICIENTE	3	5,3	5,3	33,3
	REGULAR	38	66,7	66,7	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019



*Figura 8.* Niveles de Eficiencia

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior

En la figura 8, se puede observar que del total de los 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, entonces se observó que el 66,67% indican que su eficiencia es regular, por otro lado, solo el 28,07% señalan que su nivel de eficiencia es bueno y por último el 5,26% indican que su nivel de eficiencia es deficiente.

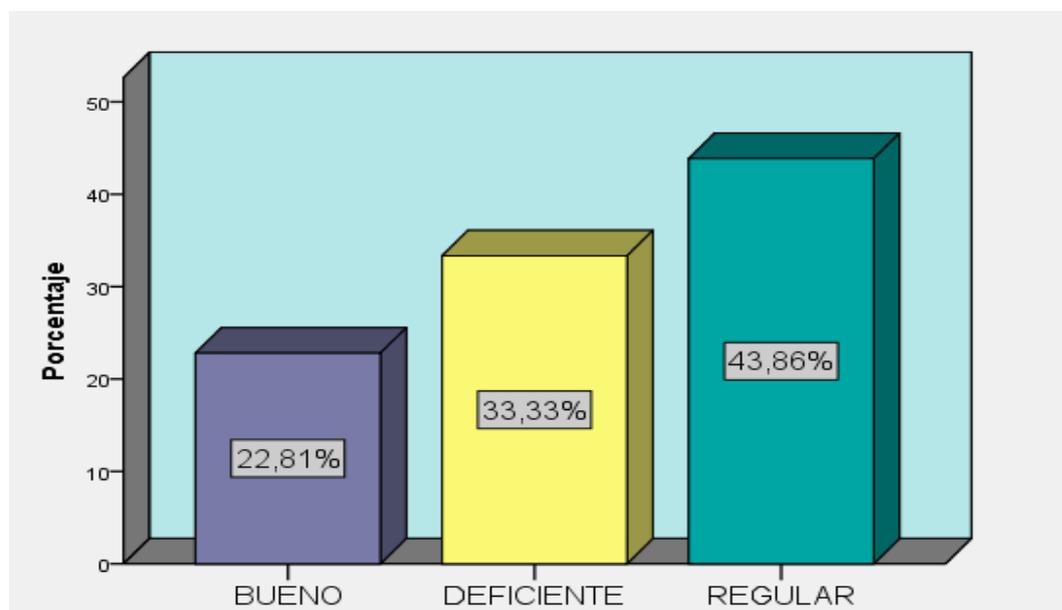
## RELEVANCIA

**Tabla 14**

*Relevancia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	13	22,8	22,8	22,8
	DEFICIENTE	19	33,3	33,3	56,1
	REGULAR	25	43,9	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.



**Figura 9.** Niveles de Relevancia

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior

En la figura 9, se detalla el resultado de la encuesta elaborada a 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima. De los cuales el 43.86% manifestaron, que el nivel de relevancia es regular, mientras que el 33.33% indican que su nivel de relevancia es deficiente y por último solo el 22.81% refieren que es bueno.

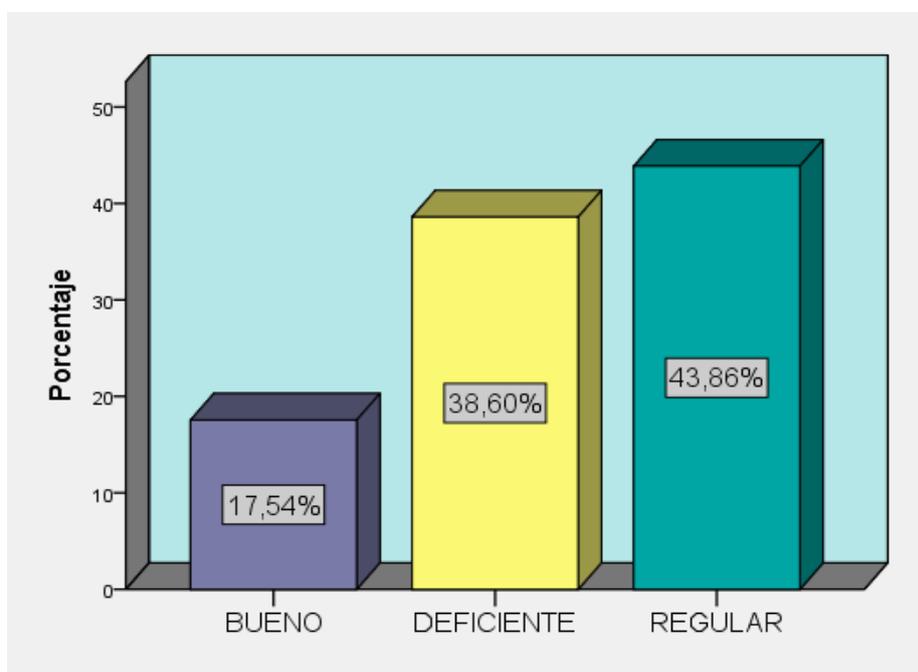
## VIABILIDAD FINANCIERA

**Tabla 15**

*Viabilidad financiera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BUENO	10	17,5	17,5	17,5
	DEFICIENTE	22	38,6	38,6	56,1
	REGULAR	25	43,9	43,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

*Nota.* Test aplicado a los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.



**Figura 10.** Niveles de Viabilidad Financiera.

*Nota.* Las muestras pertenecen a las proporciones de la tabla anterior.

En la figura 10, se detalla el resultado de la encuesta elaborada a 57 colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, Lima. De los cuales el 43.86% manifestaron que el nivel de viabilidad financiera es regular y el 38.60% indican que su nivel de viabilidad financiera es deficiente y por último solo el 17.54% refieren que es bueno.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### 4.2.1. Contrastación de Hipótesis General

**H0:** La motivación no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

**H1:** La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

#### Aplicamos SPSS v24:

**Tabla 16**

*Resultados de Correlación entre la motivación y el desempeño laboral*

			MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

#### Interpretación:

En la tabla 14, muestra una significancia de 0.00 esto es menor a 0,05 lo que quiere decir que existe una relación demostrativa entre las variables del estudio. En consecuencia, se admite la hipótesis alterna, es decir, la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. Asimismo, la correlación de Rho Spearman es 0.568 lo que demuestra la existencia de correlación positiva moderada.

Para efectos de mejor evaluación se presenta la siguiente figura:

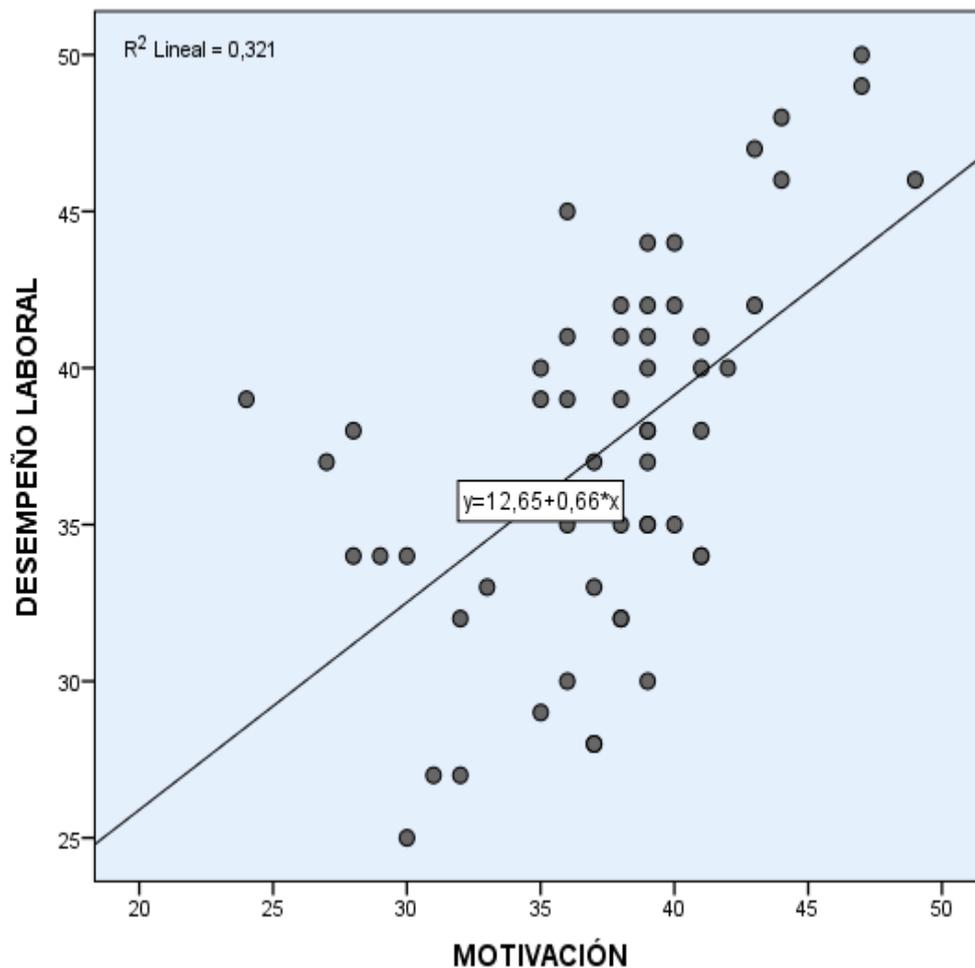


Figura 11. Diagrama de dispersión motivación y desempeño laboral

#### 4.2.2. Contrastación de Hipótesis específicas

##### Hipótesis específica 1

**Hipótesis nula H0:** la motivación intrínseca no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019

**Hipótesis alterna H1:** La motivación intrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019

### Aplicamos SPSS v24:

**Tabla 17**

*Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral*

			MOTIVACIÓN INTRINSECA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN INTRINSECA	Coeficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,486**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		57	57	

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

### Interpretación:

En la tabla 15, muestra una significancia de 0.00 esto es inferior a 0,05 lo que quiere decir que existe una relación demostrativa entre las variables del estudio. En consecuencia, se admite la hipótesis alterna, es decir, la motivación intrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. Asimismo, la correlación de Rho Spearman es 0.486 lo que demuestra la existencia de correlación positiva moderada.

Para efectos de mejor evaluación se presenta la siguiente figura:

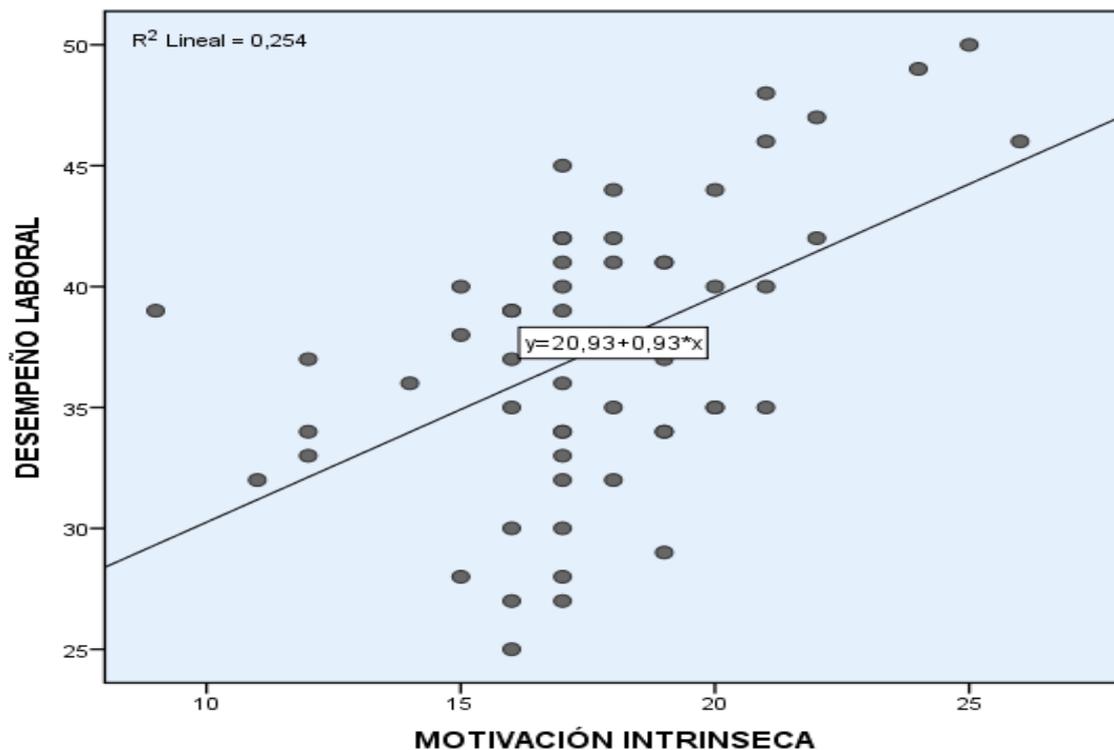


Figura 12. Diagrama de dispersión motivación intrínseca y desempeño laboral de los colaboradores

### Hipótesis específica 2

**Hipótesis nula (H0):** la motivación extrínseca no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

**Hipótesis alterna (H1):** La motivación extrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

**Aplicamos SPSS v24:**

**Tabla 18**

*Resultado de Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral*

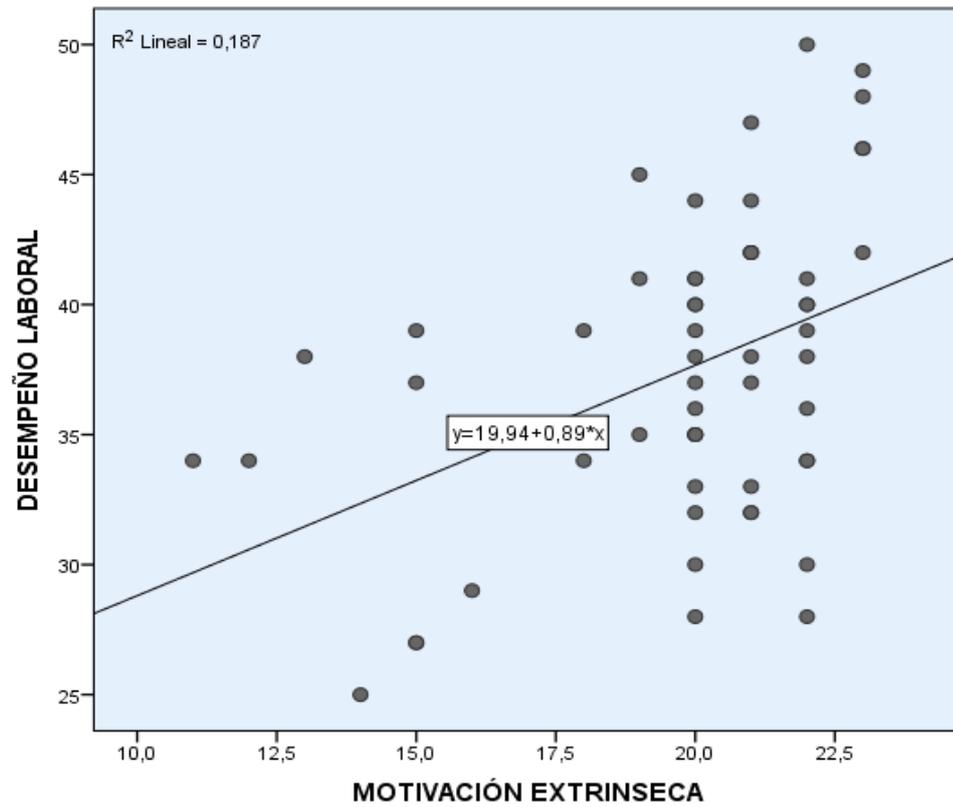
			MOTIVACIÓN EXTRINSECA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN EXTRINSECA	Coeficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	57	57
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	57	57

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

### **Interpretación:**

En la tabla 16, muestra una significancia de 0.01 esto es inferior a 0,05 lo que quiere decir que existe una relación demostrativa entre las variables del estudio. En consecuencia, se admite la hipótesis alterna, es decir, la motivación extrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. Asimismo, la correlación de Rho Spearman es 0.413 lo que demuestra la existencia de correlación positiva moderada.

Para efectos de mejor evaluación se presenta la siguiente figura:



*Figura 13.* Diagrama de dispersión motivación extrínseca y desempeño laboral de los colaboradores

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. Discusión

La actual investigación tomo antecedentes de tesis similares al contexto planteado en este trabajo, con la finalidad de enfatizar aspectos de compatibilidad o discordancia. El resultado que se obtuvo de las comparaciones revela que, efectivamente la motivación influye en la motivación laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019; Este resultado se semeja con lo expresado:

Así lo afirma, **Luque y Saravia (2019)** en su tesis, con el objetivo general de: fijar la influencia de los incentivos no monetarios en la mejora de la motivación del personal dentro de la Asociación de Organizaciones de Productores Ecológicos de Bolivia. Con una población inferior a 50 realizó la encuesta para determinar y establecer resultados en base a ello y llegó a la conclusión que efectivamente los incentivos monetarios no influyen en la motivación de dichos trabajadores y por el contrario a esto los no monetarios si influyen.

Así mismo, **Aguilar y Ortiz (2016)** ratifican la influencia que tienen los estímulos laborales en el desempeño de los empleados de la empresa; haciendo que se afirme la Hipótesis, por lo tanto, los estímulos salariales mejoran el desempeño de los trabajadores.

También **Castro (2016)** determino mediante el instrumento de la encuesta realizadas a los trabajadores de PYMES Potosinas; estos resultados coinciden notoriamente en la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Estos son aspectos que las empresas deben de enfrentar a la hora de tener al mando a capital humano, que como tal deben de tener un buen desempeño, pero primero deben de ser muy bien motivados para ejercer un buen trabajo.

**Sum (2015)** también determino la influencia que tienen las dos variables la misma que se está estudiando en este trabajo, guardando similitud con el presente trabajo de investigación. De igual modo **Norabuena (2019)** logro lo mismo en la empresa constructora T&S,

Huaraz, 2018, esto se define que al no tener una adecuada motivación va ser inútil un excelente desempeño en el lugar de trabajo.

Finalmente, **Chico (2018)** determino que existe un impacto significativo entre motivación y desempeño de determinados empleados, la muestra se conformó por 50 trabajadores, metodología fue de tipo descriptivo correlacional , utilizó como instrumento la encuesta con respuestas de escala Likert y finalmente este autor concluyo aceptando la hipótesis general de ese trabajo de investigación que concuerda con la presente tesis, lo cual presenta recomendaciones que permitirá aumentar favorablemente estas dos variables.

## 5.2.Conclusiones

- En la Hipótesis general, la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019, ya que se admitió la Hipótesis alterna. Finalmente se usó la correlación Rho Spearman de 0.56, lo que indica una correlación positiva moderada.
- En la primera Hipótesis específica, la motivación intrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019, ya que se admitió la hipótesis alterna. Finalmente se usó la correlación Rho Spearman de 0.486, lo que indica una correlación positiva moderada.
- En la segunda Hipótesis específica, la motivación extrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019, ya que se admitió la hipótesis alterna. Finalmente

se usó la correlación Rho Spearman de 0.413, lo que indica una correlación positiva moderada

### 5.3.Recomendaciones

- Elaborado ya la tesis se llegó a la conclusión que existe un nivel moderado de motivación hacia los colaboradores de Grupo Norte Facility Perú S.AC, Lima 2019, es decir, los colaboradores no se sienten del todo motivados para realizar correctamente sus funciones, es por ello que se recomienda utilizar estimulante, como metas establecidas por ventas de productos que ofrece la entidad financiera, permitirles ponerles metas diarias de ventas pero también al igual también brindarles un reconociendo ya se en vales de alimentos, combos en centros de comida rápida, entradas al cine, regalos sorpresas o dinero en efectivo; esto con el fin de incrementar sus esfuerzos y empezar a tener un mayor desempeño.
- En cuanto a la motivación intrínseca se recomienda que los colaboradores obtengan de Grupo Norte Facility Perú S.A.C, un riesgo de caja como toda entidad financiera propensas a cualquier tipo de robo, esto permitirá que los colaboradores se sientan seguro de las funciones que realizan durante el día. También permitirles desarrollarse profesionalmente como participar en procesos de convocatoria internas para desempeñarse en otras funciones dentro de la empresa y crecer profesionalmente. De igual modo respetar la jornada laboral impuestas en el contrato, permitiendo así desarrollarse en su vida personal.
- De igual forma en la motivación extrínseca, se sugiere a la administración de la empresa de Grupo Norte incremento del

sueldo que actualmente tienen los colaboradores ya que no satisface por completo las expectativas de los mismos. Por último, sugerir que haya reuniones cada 15 días en la empresa para que los colaboradores expongan sus dudas, problemas y poder de alguna forma llegar a una solución de algún inconveniente que se presente en su lugar de trabajo y también les permitirá conocerse mejor y tener un vínculo más cercano como compañeros ya que actualmente los colaboradores no se vinculan mucho ni tienen contacto directo por desempeñarse en lugares distintos.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1. Fuentes Bibliográficas

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México, D.F., México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos - El Capital humano de las Organizaciones*. México, D.F., Mexico: McGraw-Hill.

Franklin, E., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional - un enfoque para America Latina*. Naucalpan de Juárez, Mexico: Educacion Pearson.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F., México: McGraw-Hill.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Monterrey, México: McGraw-Hill.

Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. México: Diaz de Sanos.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.

Werther, W., & Keith, D. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F., México: McGraw-Hill.

## 6.2. Fuentes documentales

Adrianzen, X., & Franco, S. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en Atención al Cliente, supermercados Metro - Nuevo Chimbote, 2018*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.

Castro, P. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*. (tesis de pregrado), Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí, San Luis Potosí, Mexico.

Chico, S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del area de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. (Tesis de Pregrado), Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.

Dorador, T. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote - 2018*. (Tesis de Pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

Lima, M. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña portabilidad, Santa Anita 2017*. (Tesis de pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Norabuena, R. (2019). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Constructora T & S, Huaraz 2018*. Universidad San Pedro, Huaraz, Perú.

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*". (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

### 6.3. Fuentes electrónicas

Aguilar, K., & Ortiz, K. (2016). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomesticos Marcimez S.A de la ciudad de Milagro*. Universidad Estatal del Milagro, Milagro, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2843>

Alvarez, L. (2017). La Jerarquia de la necesidad. *Instintoide*. Obtenido de [https://issuu.com/juanvelasquez25/docs/revista\\_abraham\\_maslow](https://issuu.com/juanvelasquez25/docs/revista_abraham_maslow)

Henderson. (2014). ¿Cuáles son los diferentes tipos de evaluación del desempeño? *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/cules-son-los-diferentes-tipos-de-evaluacin-del-desempeo-4474.html>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill.

- Luque, J., & Saravia, J. (2019). *Los incentivos no monetarios y su influencia en la motivación laboral de la organización: caso, Asociación de organizaciones de productores ecológicos de Bolivia (AOPEB)*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/6751/browse?value=INCENTIVOS+NO+MONETARIOS&type=subject>.
- Lusthaus, C., Adrien, M. A., Carden, F., & Plinio, G. (2002). Evaluación Organizacional- Marco para mejorar el desempeño. Canada. Obtenido de <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/handle/10625/32442>
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&nrm=iso)
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios publicitarios*, 17(39), 167-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Soto, M. (2018). Construcción de un instrumento para el aprendizaje en red. *Iberamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 18(16). Obtenido de <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/362>
- Zornoza, L. (2004). Motivación Laboral. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/motivacion-laboral/>

## ANEXOS

### 01. Matriz de consistencia: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar de la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lima, 2019.</p>	<p><b>Variable 1</b> <b>MOTIVACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación Intrínseca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidades y compromiso</li> <li>• Seguridad en el trabajo</li> <li>• Trato cordial</li> <li>• Desarrollo profesional</li> <li>• Postura positiva</li> <li>• Jornada laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Teórica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental de corte transversal</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 --&gt; r     O2 --&gt; r             </pre> </div>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lima 2019?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, 2019.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación intrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lima, 2019.</li> </ul>	<p><b>Variable 2</b> <b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación Extrínseca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivos (bonos)</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Sueldo adecuado</li> <li>• Ambiente de trabajo adecuado</li> <li>• Empatía</li> <li>• Presión por cumplir objetivos</li> </ul>	<p><b>M:</b> muestra de colaboradores G.N</p> <p><b>O1:</b> Observación de la Variable 1</p>

---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lima, 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima, 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La motivación extrínseca se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, lima, 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Relevancia</li> <li>• Viabilidad financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas</li> <li>• Número de clientes atendidos</li> <li>• Evaluaciones periódicas</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Conocimiento del área</li> <li>• Recursos utilizados</li> <li>• Soluciones rápidas</li> <li>• Identificación en desarrollo profesional</li> <li>• Apoyo al cambio</li> <li>• Planes estratégicos</li> <li>• Contratación de nuevo personal</li> <li>• Utilidades y/o gratificaciones</li> <li>• Cambios salariales</li> </ul>	<p><b>O2:</b> Observación de la Variable 2</p> <p><b>r:</b> Correlación entre variables</p> <p><b>Enfoque de la investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población</b> Todos los colaboradores de Grupo Norte Facility Perú S.A.C que hacen un total de 57 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b> 57 colaboradores</p> <p><b>Técnicas de recolección:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario tipo escala</p> <p><b>Procesamiento y análisis de datos:</b> Se utilizará el software SPSS versión 24.</p>
---	---	---	--	---	---

---

## ANEXO N.º 02: CUESTIONARIO

Estimados compañeros buen día, la presente encuesta la realice con el propósito de conocer su sentir relacionado a la motivación y desempeño laboral que usted obtiene en la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C. Le agradezco de antemano por su tiempo brindado para contestar las preguntas.

### I. DATOS DEL ENCUESTADO

<b>SEXO:</b>	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>EDAD:</b>	<b>18-23</b>	<b>24-28</b>	<b>29- 33</b>
--------------	----------	----------	--------------	--------------	--------------	---------------

II. A continuación, marque con un (X) según usted crea conveniente siguiendo la escala mencionada a continuación:

<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NI DE ACUERDO NI EN, DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>
5	4	3	2	1

<b>MOTIVACIÓN</b>									
<b>I. MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b>					5	4	3	2	1
1.	Asume con responsabilidad y compromiso los problemas que se presentan en el cargo que desempeña.								
2.	Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo.								
3.	De acuerdo al cargo que desempeña, ha recibido trato cordial por parte de los colaboradores del BBVA.								
4.	Considera que puede hacer línea de carrera en la empresa Grupo Norte.								
5.	Se siente con energía y buen estado de ánimo para realizar su trabajo durante el horario laboral.								
6.	Considera que la jornada laboral le permite desarrollarse en su vida personal.								
<b>II. MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>					5	4	3	2	1
7.	Recibe usted por parte de su jefe inmediato algún incentivo o reconocimiento extra, por lograr las metas de la entidad financiera.								
8.	Está usted satisfecho(a) con el salario brindado por la realización de sus funciones.								
9.	El ambiente donde se desempeña es el adecuado para realizar bien su labor.								
10.	Cuando trabaja, lo hace con empatía.								
11.	Existe apoyo y empatía por parte de los colaboradores del BBVA hacia								

	usted.					
12.	Se siente usted presionado (a) por su jefe inmediato para cumplir los objetivos del BBVA.					

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>1. EFECTIVIDAD</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1.	Suele usted apoyar en el logro de las metas del día del banco BBVA.					
2.	La cantidad de clientes atendidos por usted durante el día, es la adecuada a las exigencias del banco.					
3.	Es usted evaluado periódicamente por parte de Grupo Norte con la finalidad de identificar y observar su desempeño en su lugar de trabajo.					
<b>III. EFICIENCIA</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
4.	Suele llegar puntualmente a la oficina asignada según el horario establecido.					
5.	Cuenta con los conocimientos adecuados para desempeñarse en su área de trabajo					
6.	Hace buen uso de los recursos del banco para realizar bien sus funciones.					
7.	Su jefe inmediato da solución rápidamente a problemas que se susciten en su lugar de trabajo.					
<b>IV. RELEVANCIA</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
8.	Se siente identificado con la empresa Grupo Norte					
9.	Se adapta rápidamente a las rotaciones de oficina asignados por su jefe inmediato					
10.	Grupo Norte ha ejecutado planes y acciones estratégicas que permitan mejorar su trabajo.					
<b>V. VIABILIDAD FINANCIERA</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11.	Considera usted que la contratación de nuevo personal en Grupo Norte se realiza de manera periódica.					
12.	Le han brindado adecuadas utilidades y gratificaciones por parte de la empresa.					
13.	Durante el tiempo que viene trabajando en Grupo Norte, ha obtenido incrementos salariales.					

## ANEXO 04. TRABAJO ESTADÍSTICO

	X	Y	D1	D2	D3	D4	D5	D6	GENERO	EDAD	Xagrupado	Yagrupado	D1agrupado	D2agrupado
1	47	50	25	22	12	15	11	12	FEMENINO	18-23	ALTO	BUENO	ALTO	ALTO
2	47	49	24	23	13	19	11	6	FEMENINO	24-28	ALTO	BUENO	ALTO	ALTO
3	43	47	22	21	14	18	9	6	FEMENINO	24-28	MODERADO	BUENO	ALTO	MODERADO
4	30	25	16	14	11	8	3	3	FEMENINO	18-23	MODERADO	DEFICIENTE	MODERADO	MODERADO
5	28	38	15	13	10	13	4	11	MASCULINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	BAJO
6	31	27	16	15	6	12	3	6	FEMENINO	24-28	MODERADO	DEFICIENTE	MODERADO	MODERADO
7	32	27	17	15	6	11	4	6	MASCULINO	18-23	MODERADO	DEFICIENTE	MODERADO	MODERADO
8	28	34	17	11	10	11	7	6	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	BAJO
9	37	37	16	21	10	11	10	6	MASCULINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
10	38	32	18	20	8	10	8	6	FEMENINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
11	39	38	19	20	11	11	10	6	MASCULINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
12	39	38	18	21	10	12	10	6	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
13	39	41	19	20	12	14	9	6	MASCULINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
14	39	35	20	19	10	11	8	6	FEMENINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
15	35	40	15	20	10	16	8	6	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
16	33	33	12	21	9	12	6	6	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	BAJO	MODERADO
17	40	35	20	20	9	13	8	5	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
18	29	34	17	12	11	12	5	6	FEMENINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	BAJO
19	32	32	11	21	8	11	7	6	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	BAJO	MODERADO
20	39	40	17	22	9	12	12	7	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
21	38	42	17	21	11	13	12	6	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
22	41	38	19	22	8	12	11	7	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
23	39	35	21	18	9	13	6	7	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO

Vista de datos    Vista de variables

	X	Y	D1	D2	D3	D4	D5	D6	GENERO	EDAD	Xagrupado	Yagrupado	D1agrupado	D2agrupado
35	36	39	16	22	7	13	7	12	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
36	49	46	26	23	12	14	12	8	MASCULINO	29-33	ALTO	REGULAR	ALTO	ALTO
37	35	39	17	18	10	14	8	7	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
38	36	41	17	19	8	13	8	12	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
39	36	39	16	20	11	12	8	8	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
40	43	42	22	21	11	13	7	11	MASCULINO	18-23	MODERADO	REGULAR	ALTO	MODERADO
41	39	44	18	21	12	16	8	8	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
42	41	41	19	22	12	10	11	8	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
43	37	33	17	20	7	13	6	7	MASCULINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
44	37	28	17	20	7	7	8	6	FEMENINO	18-23	MODERADO	DEFICIENTE	MODERADO	MODERADO
45	37	28	15	22	8	7	6	7	FEMENINO	18-23	MODERADO	DEFICIENTE	MODERADO	ALTO
46	41	34	19	22	8	13	6	7	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
47	36	30	16	20	7	12	4	7	MASCULINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
48	39	30	17	22	6	13	4	7	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
49	41	34	19	22	8	14	5	7	MASCULINO	29-33	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
50	35	29	19	16	7	10	5	7	MASCULINO	18-23	MODERADO	DEFICIENTE	MODERADO	MODERADO
51	30	34	12	18	8	13	6	7	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	BAJO	MODERADO
52	36	36	14	22	8	13	4	11	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO
53	37	36	17	20	10	12	6	8	MASCULINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
54	38	35	18	20	10	13	6	6	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
55	41	40	21	20	10	14	9	7	FEMENINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
56	36	45	17	19	9	12	12	12	FEMENINO	24-28	MODERADO	REGULAR	MODERADO	MODERADO
57	40	42	17	23	11	13	11	7	MASCULINO	18-23	MODERADO	REGULAR	MODERADO	ALTO