



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Empresariales  
Escuela Profesional de Administración

## **La motivación y el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon**

### **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

### **Autora**

Juana Gladys Urbano Cruz

  
**Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian**  
B.N.M. 010

**DR. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN**  
ASESOR DE TESIS

### **Asesor**

Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian

Huacho – Perú  
2025



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Juana Gladys Urbano Cruz	73654464	18/06/2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Luis Alberto Baldeos Ardían	15612744	0000-0002-6830-3089
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/ POSGRADO-MAESTRÍA/DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Dr. Jesús Jacobo Coronado Espinoza	15591398	0009-0008-7555-0409
Dr. Santiago Ernesto Ramos Y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
M(o). Wilmer Huerta Hidalgo	46038002	0000-0002-8772-8672

# “LA MOTIVACION Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA COMUNAL DE SERVICIOS MULTIPLES ECOSERMOYON”

## INFORME DE ORIGINALIDAD

**20%**

INDICE DE SIMILITUD

**18%**

FUENTES DE INTERNET

**5%**

PUBLICACIONES

**11%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

3%

★ [repositorio.unheval.edu.pe](https://repositorio.unheval.edu.pe)

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Apagado

### **DEDICATORIA**

En primer lugar le dedico a Dios, a mis padres y con mucho cariño y amor a mi hijito que es mi motor y motivo para lograr mis objetivos profesionales.

### **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a todos mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales, así como a mis familiares y amigos.

## INDICE

	Pág.
RESUMEN.....	09
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION.....	11

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática. ....	13
1.2. Formulación del Problema .....	14
1.2.1 Problema General .....	14
1.2.2 Problema Específico.....	15
1.3 Objetivos de la Investigación .....	15
1.3.1 Objetivo General .....	15
1.3.2 Objetivo Específico. ....	15
1.4 Justificación de la Investigación.....	15
1.5 Delimitaciones del Estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	18

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación .....	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	21
2.2 Bases Teóricas. ....	24
2.3 Definición de Términos Básicos.....	32
2.4 Formulación de Hipótesis.....	33

2.4.1 Hipótesis General. ....	33
2.4.2 Hipótesis Específicos. ....	34

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGIA**

3.1 Diseño y Metodología de la Investigación .....	36
3.2 Población y muestra .....	37
3.2.1 Población.....	37
3.2.2 Muestra.....	38
3.3 Técnicas de Recolección de Datos .....	39
3.4 Técnicas para el Procedimiento de Información .....	40

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS**

4.1 Análisis de Resultados:.....	42
4.2 Contrastación de Hipótesis: .....	48

### **CAPITULO V**

#### **DISCUSION**

5.1 Discusión de Resultados:.....	51
-----------------------------------	----

### **CAPITULO VI**

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1 Conclusiones.....	53
6.2 Recomendaciones.....	54

## **CAPITULO VII**

### **FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRAFICA**

7.1 Fuentes Bibliográficas .....	55
7.2 Fuentes Hemerográficas.....	57
7.3 Fuentes Electrónicas .....	58

### **ANEXOS**

Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	60
Anexo 02 Encuesta.....	61
Anexo 03 Base de datos.....	65

### **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Motivación Laboral.....	42
Tabla 2 Motivación Intrínseca.....	43
Tabla 3 Motivación Extrínseca.....	44
Tabla 4 Desempeño Laboral.....	45
Tabla 5 Rendimiento.....	46
Tabla 6 Rentabilidad.....	47
Tabla 7 Correlación entre la Motivación y Desempeño Laboral.....	48
Tabla 8 Correlación entre la Motivación Laboral y el Rendimiento de los Trabajadores..	49
Tabla 9 Correlación entre Motivación Laboral y Rentabilidad de la Empresa.....	50

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Motivación Laboral.....	42
Figura 2. Motivación Intrínseca.....	43
Figura 3. Motivación Extrínseca.....	44
Figura 4. Motivación Laboral.....	45
Figura 5. Rendimiento.....	46
Figura 6. Rentabilidad.....	47

## RESUMEN

**Objetivo:** Investigar si la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. **Métodos:** La población de estudio está representado por 238 trabajadores entre funcionarios, administrativos y operarios de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON., seleccionados mediante el muestreo probabilístico y se ha utilizado el software Statical Package for the Social Sciences-SPSS versión N° 24, para poder hallar los resultados de la aplicación de los cuestionarios considerándose como dimensiones la motivación laboral, la estrategia motivacional, motivación intrínseca y extrínseca, el desempeño laboral, rendimiento y rentabilidad. **Resultados:** Se ha demostrado con un 43.1% que la motivación laboral se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. **Conclusiones:** De los resultados que se ha obtenido demuestran que existe correlación de Rho de Spearman es de 0,590 de acuerdo a la escala de Bisquerra, dicha correlación es positiva y moderada, es decir que la motivación laboral se incrementa moderadamente razón por el cual el desempeño laboral también se incrementa moderadamente en dicha empresa.

Palabras Claves: Motivación Laboral, Estrategia Motivacional, Motivación Intrínseca y Extrínseca, Desempeño Laboral, Rendimiento, Rentabilidad.

## ABSTRAC

**Objective:** Investigate whether work motivation influences the performance of workers of the ECOSERMOYON Community Services Company. **Methods:** The study population is represented by 238 workers, including officials, administrative staff and operators of the ECOSERMOYON Community Services Company, selected by means of probabilistic sampling and the Statical Package for the Social Sciences-SPSS software version 24 has been used , to be able to find the results of the application of the questionnaires considering as dimensions the labor motivation, the motivational strategy, intrinsic and extrinsic motivation, the labor performance, performance and profitability. **Results:** It has been shown with 43.1% that the work motivation is significantly related to the work performance of the workers of the ECOSERMOYON Community Services Company. **Conclusions:** From the results that have been obtained show that there is a correlation of Spearman's Rho is 0.590 according to the Bisquerra scale, this correlation is positive and moderate, that is to say that labor motivation increases moderately reason why performance Labor also increases moderately in that company.

**Keywords:** Labor Motivation, Motivational Strategy, Intrinsic and Extrinsic Motivation, Labor Performance, Performance, Profitability.

## INTRODUCCION

Hay factores que causan el impulso en el personal para querer satisfacer sus necesidades, así tenemos el caso de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, que es motivo de nuestro estudio, podemos mencionar que es importante lograr mayor rendimiento y rentabilidad a través del desempeño laboral, con la finalidad de posicionar a la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, por lo que esto obliga asumir estrategias motivacionales en la formación y desarrollo personal para a su vez tener un desempeño eficiente en las labores de esta empresa que está ubicada en el Distrito de Oyon, Provincia de Huaura, Departamento de Lima

El contenido de la presente investigación consta de los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I:** Planteamiento del problema de la investigación, el problema general y específicos, los objetivos generales y específicos así como la justificación, delimitación y la viabilidad del estudio.

**CAPÍTULO II:** Antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales. Bases teóricas y filosóficas. Formulación de las hipótesis generales y específicas. Operacionalización de variables.

**CAPÍTULO III:** Metodología, tipos, diseño, población y muestra que permite la recolección de la información en base a la investigación de campo realizada en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

**CAPÍTULO IV:** Análisis de los resultados y la Contrastación de las Hipótesis General y Específicas.

**CAPÍTULO V:** Discusión de los resultados obtenidos

**CAPÍTULO VI:** Conclusiones y recomendaciones de la investigación.

**CAPÍTULO VII:** Las Fuentes de información Bibliográficas, Hemerograficas y Electrónicas.

**ANEXOS.**

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### Descripción de la Realidad Problemática

La globalización hace indispensable que toda empresa busque mecanismos o estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores, estas estrategias deben tener en cuenta que el trabajador como ser humano tiene una serie de necesidades y aspiraciones, como dice Chiavenato, (2002).

El personal de una empresa son los entes activos en la que cada uno tiene sus particularidades como persona que se desempeñan en ambientes determinados; de igual forma resalta su importancia como propulsores de la organización, haciéndola más competitiva y exitosa. No obstante, que para ello existen múltiples factores de índole económico, social, cultural, jurídico, político, hasta ecológico que interactúan permitiendo lograr estos objetivos.

Hay factores que causan el impulso en el personal para querer satisfacer sus necesidades, así tenemos el caso de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, que es motivo de nuestro estudio, podemos mencionar que es importante lograr mayor rendimiento y rentabilidad a través del desempeño laboral, con la finalidad de posicionar a la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, por lo que esto obliga asumir estrategias motivacionales en la formación y desarrollo personal para a su vez tener un desempeño eficiente en las labores asignadas.

Estos temas son estudiados también a nivel de las empresas de Latinoamérica y del mundo así tenemos:

García & Forero (2014), quienes en su estudio “Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales”, realizado en Colombia, ponen en evidencia que los factores de motivación más relevantes en cuanto al cambio organizacional son el poder y el reconocimiento; adicionalmente, la cultura de cambio se

relaciona de manera positiva con la motivación de logro.

Al respecto es necesario precisar que la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON está pasando por una serie de problemas de carácter motivacional en el aspecto laboral el cual está repercutiendo en el rendimiento del personal; asimismo este bajo rendimiento es lo que ocasiona los altos costos para la empresa.

En los análisis de costos de la empresa en el aspecto de la rentabilidad y en lo marginal se obtuvo que se está operando dentro de los límites entre las pérdidas y las ganancias y entre los altos costos teniendo su capacidad de operación y de su capacidad actual que los resultados están muy altos entre los costos fijos totales y los costos fijos unitarios.

Debemos precisar que esta empresa debe reestructurar de manera sistemática su gestión empresarial, incidiendo más en el aspecto laboral, porque carecen de estrategias motivacionales debido a que están en un nivel laboral muy negativo y sus resultados son el bajo rendimiento en el desempeño laboral generándose entre ellos los conflictos laborales.

## **1.2 Formulación Del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿En qué medida la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿En qué medida la motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?

¿En qué medida la motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?

¿En qué medida la motivación laboral influye en los conflictos laborales de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?

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

#### **1.3.1 Objetivo General**

Investigar si la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar si la motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.
- b) Analizar si la motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.
- c) Analizar si la motivación laboral influye en los conflictos laborales de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

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

#### **1.4.1 Justificación teórica**

A través del presente estudio podremos determinar la función del desarrollo de las motivaciones para mejorar el desempeño del trabajador considerando que es un ente activo en la organización; por ello es importante y estratégico motivar a los trabajadores y así elevar el desempeño laboral, más aun considerando que se trata de una empresa comunal, permitiéndonos identificar el comportamiento de las variables en estudio, podremos mejorar el trato a los trabajadores y consecuentemente lograr el buen desempeño laboral y los objetivos de la empresa.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Las estrategias motivacionales buscan un adecuado desempeño de los trabajadores con la capacitación y entrenamiento permitirá mejorar la gestión y a su vez lograr el buen desempeño en las áreas correspondientes mediante planes, programas, estímulos y otros, el mismo que tendrá incidencia en la atención a los usuarios, como

consecuencia o aporte del mejor trabajo en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

La evaluación de las estrategias motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios permitirá demostrar la calidad de trabajo que se viene realizando en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, por lo que se propondrán metodologías propias para motivar a los trabajadores y lograr un trabajo eficiente.

#### **1.4.4 Justificación social**

El presente estudio permitirá conocer cómo las estrategias motivacionales se relacionan con el desempeño laboral, al ser aplicadas en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, y de esta manera optimizar y mejorar los recursos humanos, financieros y otros en beneficio de la organización y la población, recuperando la buena imagen de la empresa con la satisfacción de los usuarios, en consecuencia se obtendrá trabajadores motivados que desempeñaran sus labores de manera exitosa.

Asimismo, la presente investigación, servirá de base para otras investigaciones siendo así un insumo para el planteamiento de estrategias motivacionales y consecuentemente la mejora del desempeño laboral del trabajador.

### **1.5. DELIMITACIONES DEL ESTUDIO**

Para realizar la presente investigación, se realizó las coordinaciones con el directorio, gerente general, jefe de recursos humanos de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

El desarrollo del trabajo de campo se cuenta con los recursos financieros necesarios, en lo que, respecto a recursos humanos, el asesor de la investigación es un docente de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La variable en estudio, abarca la descripción de estrategias motivacionales y referente a la otra variable, desempeño laboral de los trabajadores, está enmarcada en fomentar el rendimiento eficiente y eficaz de los colaboradores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON – 2019.

### **1.5.1 Delimitación espacial**

La investigación se realizará:

Lugar: Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON – 2019.

Ubicación: Jr. San Juan s/n (esquina San Juan con Av. Simón Bolívar)  
Oyon.

Provincia: Oyon.

Departamento: Lima

### **1.5.2 Delimitación temporal**

La investigación se realizará desde el mes de julio hasta diciembre del 2019.

### **1.5.3 Delimitación social**

La investigación se realizará en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Principalmente se tomó como realidad objetiva a los colaboradores de la dicha empresa.

## **1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO**

El presente trabajo de investigación será posible gracias a la facilidad que brinda el directorio, el gerente general y el jefe de recursos humanos de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

### **Técnica**

El trabajo de investigación cumple con todos los elementos necesarios para su desarrollo, establecido por los procedimientos de la investigación.

**Ambiental**

Es una investigación netamente académica, no afecta el medio ambiente de ningún punto de vista.

**Financiera**

El presupuesto y costo de la investigación está financiado formalmente por el investigador del proyecto.

**Social**

Se ha conformado un equipo de apoyo, el mismo que está comprometido e implementado, para que su participación sea más pertinente y eficiente; así como también se cuenta con el permiso respectivo de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, para el respectivo muestreo de los colaboradores de la empresa.

## CAPITULO II

### MARCO TÉORICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

##### 2.1.1 Investigaciones Internacionales

**Oyague, D. (2011)** en Venezuela se desarrolló la investigación titulada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello, estado Carabobo” la que fue aprobada por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.

La investigación tuvo como objetivo Analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, estado Carabobo. En su resumen concluyo que con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados al inicio de esta investigación, basados en el objetivo general de analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara y una vez recopilada y razonada la información, se proponen conclusiones en relación a los mismos:

En relación al objetivo específico número 1, identificar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral se evidencio: Se pudo observar que existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y nivel de exigencias que desempeñan, unido al incentivo que nunca reciben, por cuanto jamás son tomados en cuenta para participar en eventos que les permita respaldar su profesión.

De igual forma se le reconoce muy poco la asistencia al trabajo y ellos señalan que el ambiente donde laboran es generalmente tenso como también las actitudes de sus compañeros es conflictiva lo cual no les estimula a efectuar las actividades con eficacia y menos con eficiencia, pero cabe destacar algo,

que a personal le gusta el trabajo que realiza en el departamento.

En consecuencia se puede evidenciar que el personal administrativo hace un esfuerzo para realizar sus actividades en el departamento, puesto que inciden negativamente en la efectividad de dichas labores.

Con respecto al objetivo específico número 2. Diagnosticar las necesidades motivacional del personal administrativo del Hospital. En términos generales se evidencio que: En cuanto a la detección de necesidades motivacionales del personal administrativo se tiene que por un lado la mayoría consideran que los incentivos económicos que ofrece la institución no satisfacen totalmente las necesidades básicas, ya que con los ingresos que perciben no les permite adquirir vivienda propia y tampoco cubrir los gastos de alimentación, lo cual debilita la calidad de vida de estos empleados e inciden en su nivel de motivación hacia la labor desempeñada en el departamento, a pesar de recibir por parte de la institución seguridad en el empleo y beneficios sociales tales (hospitalización y servicio médico).

Por otro lado el personal manifiesta nunca percibe incentivos por la actividad realizada de manera justa, menos se le reconoce por la labor cumplida. Esto demuestra que dicho personal no está satisfecho totalmente en sus necesidades básicas, debido a que las más sentidas son la falta de una remuneración acorde a las exigencias y la carencia de incentivos que estimulen la ejecución laboral en forma exitosa.

Respecto al objetivo específico número 3, jerarquizar las necesidades motivacionales identificadas por el personal administrativo del hospital. En lo que respecta a las necesidades motivacionales identificadas por el personal se puede evidenciar por otra parte que se encuentran medianamente satisfechas, puesto que se sienten a gusto con la carga del horario pero la remuneración económica no compensa la labor cumplida, pues solo a duras penas logran cubrir las necesidades de alimentación, vivienda, protección contra amenazas y perdidas entre otras lo cual les hace sentirse inseguros e incomodos en el medio donde se desenvuelven.

Por otra parte, en el trabajo no se les refuerza por los logros obtenidos y no tienen posibilidad de desarrollo dentro de la institución, factores que les desmotiva frecuentemente y les impide realizar a gusto sus tareas y asignaciones laborales.

### **2.1.2 Investigaciones Nacionales**

**QUISPE, (2015)** “Clima organizacional y desempeño laboral tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral; determinado en base a la problemática de que en la empresa se observa que el clima organizacional no es bueno y éste tiene efectos negativos en el desempeño laboral, asimismo Justifica su trabajo afirmando que constituirá una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores. Utiliza el enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, empleando como instrumento los cuestionarios en la escala Likert a los cuales previamente determina la validez y confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach siendo de 0.864 para clima organizacional y 0.873 para desempeño laboral, los cuales aplicó a una muestra censal de 64 trabajadores.

La correlación se determinó con el coeficiente de Spearman. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral, con una confianza de 95%. Esta conclusión sigue el comportamiento del estudio de las variables en investigaciones a nivel internacional, nacional y local, consideramos también importante por cuanto se trata de una empresa que tiene las mismas características de la empresa que estudiaremos.

**(LETTE, (2014)** “La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores los autores analizan la realidad problemática de la improductiva división de trabajo, la deficiente selección de personal y asignación de funciones sin ningún criterio técnico, la falta de capacitación y por ende el análisis de los factores motivacionales que tienen una vital incidencia en el servicio que se presta. Por tanto, administrativamente es criticada y cuestionada por parte usuaria y la

comunidad, justifican su trabajo en que podrá aprovechar la propuesta de planes y programas de capacitación y la incidencia de los factores motivacionales en el comportamiento laboral, que le permitan medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores. Tienen como objetivo determinar la dependencia de la capacitación con los factores motivacionales en los trabajadores.

El método de investigación es inductivo y deductivo y el instrumento empleado fue la encuesta- cuestionario aplicado a trabajadores y funcionarios. Los resultados de la investigación resaltan que el 70% de trabajadores no cumplen oportunamente sus funciones debido al desconocimiento de procedimientos, de normas legales, de técnicas y falta de dominio de herramientas de gestión, por encontrarse desactualizados; Igualmente, el 44% muestra desinterés por actualizarse, capacitarse, debido a la falta de motivación; asimismo el 56% sostiene la necesidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, destrezas y actitudes para tener un mejor desempeño en su trabajo; también es importante resaltar que, el 50% sostiene un nivel de insatisfacción por el desinterés de la gestión en asuntos de capacitación; el 80% de los encuestados sostiene no recibir ningún tipo de capacitación, no hay una motivación adecuada; el 58% manifiesta que la asignación de cargos se realiza sin criterios técnicos y sin tener en cuenta la capacitación en áreas específicas; finalmente, el 53% considera que no se aprovecha de manera adecuada al personal, entonces los servicios que se brinda no son los mejores, debido a la ausencia de planes, programas y actividades permanentes de capacitación.

**(PALOMINO, (2014)** realizan la tesis: “Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral los usuarios sobre la calidad de atención de los analistas, los mismos que suponen se deben a que la institución no emplea los factores motivacionales, incidiendo negativamente en el desempeño laboral; se justifica en que se alcanzará información sobre los factores que debe implementar la institución para motivar a sus trabajadores y mejorar el desempeño laboral, para de este modo optimizar el trabajo que realizan.

Tienen el objetivo de identificar los factores de motivación que están

influyendo en el desempeño laboral de los analistas de crédito, para lo cual el tipo de investigación utilizada es la aplicada; nivel de investigación descriptivo correlacional y explicativo. La muestra para esta investigación está conformada por 40 analistas de crédito. Se utilizó la técnica de encuestas (entrevista estructurada), para el procesamiento de datos se utilizó el Chi Cuadrado y el Coeficiente de correlación de Spearman, demostrándose que los factores de motivación influyen efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito, asimismo, los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de los analistas de crédito.

(VERA, 2014) “La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en las empresas”, analizan la realidad problemática de que el personal no tiene buen desempeño laboral, causando incomodidad en los usuarios, retrasos en las atenciones, trámites y otros, los cuales posiblemente se deben a la falta de motivación; el trabajo se sustenta en que empresas necesita arraigarse en la aplicación de nuevos enfoques y planteamientos que mejoren los procesos administrativos, en este sentido dicha institución no puede descuidar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo quienes son fundamentales para los intereses de la Institución.

Hacen una investigación descriptiva, y emplean como instrumentos las encuestas sobre las variables en estudio, llegan a la conclusión que la motivación induce al personal administrativo a mejorar su desempeño laboral, así mismo, el desempeño laboral depende con más incidencia de los factores motivacionales intrínsecos. El resultado obtenido da a conocer la situación actual de la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de empresas, aunque el nuestro es en una empresa comunal, los resultados servirán como referencia para las discusiones Correspondientes.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Variable Independiente: Estrategias Motivacionales**

#### **Definición**

Conjunto de factores usados por una institución o empresa que buscan

generar motivación laboral y este a su vez permite alcanzar el logro de objetivos trazados.

### **Factores de la Motivación**

**(FLORES, 2001)** En el ámbito laboral se emplean diversas estrategias motivacionales, siempre con el fin de aumentar el desempeño de los empleados, menciona que los factores motivadores se relacionan: con el contenido del trabajo con las experiencias de logro, reconocimiento y responsabilidad de la persona. (p. 212).

### **Tipos de Motivación**

**(REEVE, 1994)**, dice que la motivación puede ser interna (intrínseca, es la motivación que lleva consigo mismo), y externa (extrínseca, es aquella provocada desde fuera del individuo).

**(HERZBERG, (2008)** Afirma que otros factores extrínsecos o externos al trabajo, pueden emplearse como estrategias de motivación a los que tienen alto desempeño; en realidad debe constituir una forma de reconocer o estimular a quienes demuestran el mayor desempeño laboral y la organización reconoce este liderazgo.

Los trabajadores se motivan con las capacitaciones que incidan en su mejor formación, así como la promoción de la justicia económica y social, haciendo que se sientan orgullosos de trabajar en ese lugar. Asimismo debe proporcionarse un entorno de trabajo agradable, limpio y seguro.

Por su parte, la motivación extrínseca comprende a los estímulos que vienen de fuera del individuo y que, en el ámbito de trabajo, suponen un estímulo para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia. Los ejemplos más comunes son los salarios, bonificaciones, promociones a nivel profesional y jerarquía; las mejoras de las condiciones laborales, dietas más generosas, vales de alimentos, movilidad, etc. (P.154).

### **La Motivación.**

**Chiavenato, actividad humana la motivación , (2009)** ,en toda actividad humana la motivación es importante para alcanzar las metas trazadas, por tanto como seres humanos requerimos de la motivación para despertar ese talento que se lleva dentro, por ello los gerentes de las empresas deben entender que este es un factor esencial en el desarrollo personal.

**Castillo, (1993)**, Afirma que cuando los mercados se hacen más exigentes y competitivos las organizaciones dependen más del conocimiento, creatividad y lealtad del factor humano, este desempeño extra de la gente no es fácilmente conseguible mediante la intimidación o el autoritarismo.

Por el contrario, la actitud favorable de los trabajadores hacia los objetivos de la organización se promueve mediante la creación de un conjunto de condiciones motivantes. Por otro lado, podemos decir que los directivos encargados de liberar y conducir la energía humana de la organización requieren conocer suficientemente el proceso motivacional y las necesidades que mueven a la gente.

Por lo dicho, al aplicar estrategias motivacionales se logrará que los empleados se esfuercen para lograr un mejor desempeño en su trabajo, de este modo lograr también buena atención a los clientes; por ello la motivación consiste en mantener la comunicación asertiva, respeto de la cultura en nuestro caso la interculturalidad, entendida como la diversidad de culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño.

Por su parte, la motivación extrínseca comprende a los estímulos que vienen de fuera del individuo y que, en el ámbito de trabajo, suponen un estímulo para lograr objetivos empresariales y mejores niveles de calidad y eficacia. Los ejemplos más comunes son los salarios, bonificaciones, promociones a nivel profesional y jerarquía; las mejoras de las condiciones laborales, dietas más generosas, vales de alimentos, movilidad, etc.

### **Calidad de Servicio**

La calidad de servicio se percibirá de forma diferente según el cliente, ya usuarios del mismo. Horovitz, (1991).

**Berry & Parasuraman, (1991)** Sostienen que el enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el bienestar de la comunidad.

La actitud del cliente respecto a la calidad del servicio cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejore su nivel de vida. En un principio, el cliente suele contentarse con el producto base, sin servicios, y por lo tanto, el más económico. Horovitz, (1991).

### **Teorías Relacionadas**

#### **Teoría de las Necesidades de Maslow**

**(Cofer, 1993)** Jerarquía de cinco necesidades haciendo referencia a la teoría propuesta por Maslow, las mismas que se encuentran en la famosa pirámide de necesidades, se clasifican en necesidades de orden inferior y orden superior.

Para el autor, las necesidades de orden inferior involucran las necesidades fisiológicas y de seguridad; aquellas que sirven para asegurar la supervivencia como: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc., constituyen las necesidades fisiológicas, mientras que la seguridad considera las que hacen referencia a estar tranquilo en situaciones de peligro como la estabilidad y ausencia de dolor.

Dentro de las necesidades de orden superior, debemos considerar que el ser humano es un ser sociable, por ello tiene la necesidad de relacionarse, de agruparse de manera formal o informal, de sentirse querido por uno mismo o por otros seres, estas son las necesidades sociales o de amor.

Por otro lado, las necesidades de estima hacen alusión a que como seres humanos necesitamos recibir cierto reconocimiento por los logros, de este modo se asegura que sigamos cumpliendo nuestros objetivos y el desarrollo óptimo en el ámbito laboral. Finalmente, la autorrealización incide en que el hombre tiene la necesidad de llegar a demostrar su máximo potencial, sentirse auto suficiente y auto realizado constantemente.

**La teoría de Maslow**, Afirma que para gestionar adecuadamente al personal es imprescindible considerar las características del comportamiento humano, y que primero es cubrir las necesidades de alimento, vestido, vivienda, que como consecuencia de ello vienen las otras necesidades como la de autorrealización, por ello los gerentes deben desarrollar estrategias motivacionales que cubran estas insuficiencias y por supuesto tengan efecto positivo en el desempeño laboral.

Lamentablemente en nuestro país, especialmente en Oyon, no se satisfacen ni siquiera las necesidades de orden inferior, por lo cual no hay motivación de los trabajadores; se podría decir que los postulados de Maslow si se cumplen en países desarrollados, pero en países como el nuestro aún trabajamos con la finalidad de satisfacer necesidades primarias.

**Pin y Susaeta (2003)** describen los siguientes motivos para actuar:

- **Motivos Extrínsecos:** son aquellos ajenos a la persona que realiza la acción. Recaen en lo que el individuo espera recibir de su medio ambiente al ejecutar determinada acción.
- **Motivos Intrínsecos:** son aquellas excusas internas generadas por la persona que realiza la acción. Tiene que ver con lo que la persona espera obtener debido a sus cambios internos y personales, son recompensas internas que una persona siente cuando se desempeña de una forma favorable.

- **Motivos Trascendentes:** son aquellas que le dan importancia a las consecuencias significativas del entorno debido a determinado modo de actuar. Se llaman así porque trasciende a la persona, porque se refiere a lo que importan las consecuencias de las acciones en los otros. Si una persona no incluye los motivos trascendentales en sus decisiones no será capaz de comprender a otros, y generara desconfianza, tenderá al individualismo y en lugar de tratar al contrario como miembro de su equipo, los verán como rivales a quienes debe dominar.

### 2.2.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

#### Definición

(Chiavenato, 2002), nos menciona que la eficiencia del trabajador dentro de las instituciones, se basa en que el individuo se desempeña bien cuando a su vez encuentra satisfacción en el trabajo. Este depende de varios factores que consideran características o competencias, tales como capacitación, habilidades y otros aspectos que desarrolla el trabajador y por supuesto los aplica en su trabajo.

Que afirman que el ser humano involucra conocimientos, habilidades, actitudes y valores para cumplir con su responsabilidad de la mejor manera, de este modo logra la mejora continua y accede a niveles más altos. Una de las estrategias que se emplean para lograr esta eficiencia es el trabajo en equipo, donde cada uno manifiesta sus cualidades en la búsqueda del fin común y donde se demuestra la capacidad de interacción; los trabajos en equipo son grupos formales, todos los equipos de trabajo son grupos, pero solo los grupos formales pueden ser equipos de trabajo.

Existen diversos criterios para estudiar el desempeño laboral, para nuestro estudio hemos decidido trabajar con las dimensiones correspondientes a dominio de conceptos y cumplimiento de responsabilidades en el trabajo, las mismas que serán tratadas en la relación que tienen con las estrategias motivacionales.

### **Importancia del Desempeño Laboral**

Los trabajadores de una organización o una Empresa Comunal de Servicios Múltiples deben ser conscientes que su desempeño tiene efecto en la imagen proyectada hacia los usuarios; pero esto depende de la motivación que tengan al interior de ella; existen muchas estrategias motivacionales.

**(Rodríguez, 2001)** Es partidario del sistema de recompensa, pero este debe ser adecuada para cada puesto de trabajo se deduce que al momento de proponer recompensas como estrategia motivacional, esta debe considerar premios o reconocimientos individualizados.

Cada ser humano tiene sus propias características, por ello los gerentes deben ser capaces de reconocer y manejar de la mejor manera las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, esto no es fácil pues cada empleado tiene diferentes necesidades, en otras palabras, lo que es bueno con uno no puede ser útil con otro. Al individualizar las recompensas, los empleados se dan cuenta que se aprecia sus aportaciones de manera individual, y se considera su trabajo en particular, aunque en el caso de una institución estatal como es la empresa estas varían por la normatividad vigente.

### **Medición del desempeño laboral**

**Bohlander y Snell (2008)** Señalan que en el desempeño está presente la evaluación como un proceso propio de las organizaciones y se utiliza para el fomento de un ambiente de trabajo para que los colaboradores puedan demostrar sus habilidades y desenvolverse al máximo. Existen programas de evaluación del desempeño para conocer las capacidades e identificar el mérito respectivo, actualmente toda empresa sea grande o pequeña, inclusive en los diferentes sectores sea público o privado la utilizan como herramienta para la medición del desempeño en sus trabajadores. P.23.

**Chiavenato (2009)** Sustenta que la evaluación del desempeño laboral consiste en medir e identificar sus cualidades para administrar todo el

desempeño humano. La evaluación se concibe como una actividad de preocupación en las organizaciones, ya que la identificación de todas las capacidades constituye el potencial humano en el cual apoyarse para el análisis de cada puesto demandando.

Evaluar el desempeño comprende un proceso en el que se revisa la actividad productiva que se realiza con el objeto de conocer todo lo contribuido por los individuos para que alcancen del sistema administrativo cada uno de sus objetivos. El autor, describe la evaluación del desempeño del talento humano como una valoración sistemática de la actuación de cada persona, en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. Pp.15-21.

### **Niveles del desempeño laboral**

**Rojas H. (2012)** Existen niveles definidos que clasifican todo desempeño en la función pública, los mismos que están definidos y delimitados:

#### **Alto desempeño laboral**

El esfuerzo va más allá en el trabajo, salen de lo rutinario o sea que presentan más aportes que superan las expectativas estas personas encuentran una motivación a veces en el trabajo mismo. Si no es por una motivación de por medio, sencillamente trabajan así ya que les gusta lo que hacen, suelen valorar su ritmo de trabajo. Es usual en este tipo de trabajadores, ver como son estimulados por el o los directivos de cada institución.

#### **Mediano desempeño laboral**

En este nivel se encuentran todos los servidores públicos cumplen con lo señalado de manera puntual, de hecho son honrados y se contentan con su salario, ellos realizan actividades y tareas para la que fueron contratados y nada más; es decir. Los funcionarios con un mediano desempeño laboral se abocan a cumplir en lo laboral, se limitan a trabajar solo necesario, van

al trabajo con la mira de aportar pero ni más ni menos, como causas es común encontrar una falta de motivación para impulsarlo por hacer más de lo correspondiente.

### **Bajo desempeño laboral**

Es el nivel que se caracteriza por aquellas personas que desvaloran la oportunidad laboral con que cuentan laboran sin agradecer el salario recibido, no procuran mucho en sus esfuerzos. Se diferencian de los niveles anteriores, porque en este caso ni siquiera consideran el deber al mínimo resultado de lo que les compete. Son contundentes en evidenciar flojera, desánimo, pesimismo; de hecho, se limitan a una presentación por compromiso en oficina. Muy probablemente sus resultados en conjunto durante una jornada completa pudo haberse hecho en solo algunas horas.

### **Crecimiento**

**Sanín y Salanova (2014)** Refieren que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. p.4.

**Cuevas (2010)** Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que ha de desarrollarse, como ejemplo puede describirse un producto elaborado sin defectos, comprende el tiempo empleado en su diseño como producto, otro criterio puede ser el ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas efectuadas, los niveles de productividad o rentabilidad. p.3.

### **Productividad**

**Atalaya (1999)** Se entiende por productividad como una medida que permite constatar lo bien que funciona un conjunto de procedimientos u operaciones de alguna organización. Constituye un indicador del grado de competitividad o nivel de eficiencia alcanzado por una organización o inclusive solo parte de ella. Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal. P.8.

### 2.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

**Butterfield (2005)** Sostuvo “La motivación es lo que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué fuerza se actúa y en qué dirección se dirige la energía”. (p.98) La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta, es el impulso necesario para mover a las personas a la realización o logro de un objetivo.

**Mark A. Peale (2006)** sostuvo lo siguiente que “Debemos empezar por entender que la palabra motivación es una palabra compuesta por otras dos: motivo y acción. Es decir, aquel motivo que nos impulsa a actuar”. (p.43) Todas aquellas condiciones internas descritas como anhelos, deseos, impulsos.

Según **Maslow (1997)** dijo: El principio primordial de la organización de la motivación humana es la ordenación de las necesidades básicas en una jerarquía de mayor o menor prioridad o potencia. Partiendo de esto, el ser humano tiene necesidades que satisfacer, para ello debe ordenarlas para poder satisfacerlas. Existen cinco necesidades que se consideran primordiales Como lo son: las fisiológicas, seguridad, amar, estima, autorrealización. (p. 54).

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

**Maiston, (2001)**, La motivación se refiere en general, a estados internos que energizan y dirigen la conducta hacia metas específicas. Las motivaciones fisiológicas tienen una base carencial, mientras que las motivaciones sociales como la motivación al logro, son aprendidas; pero ambas energizan y dirigen la conducta hacia la satisfacción. Por tal razón, se debe resaltar que aquellos motivos que nacen dentro del individuo lo

conlleven y conducen a realizar una acción determinada que le permita sentirse bien. (p. 346).

La motivación y la emoción ayudan a guiar nuestra conducta., el Motivo es la necesidad o deseo específico que activa al organismo. Emoción es la experiencia de sentimientos como el temor, alegría, sorpresa y enojo, la motivación es un proceso hipotético según el cual la conducta es impulsada por algo que se puede llamar fuerza o energía que se moviliza o cambia debido a factores internos o externos o sea el estado de ánimo, de los seres humanos influye mucho en la motivación. (p. 92).

Es por ello que la motivación es parte importante de la administración, ya que influye sobre las personas para que ejecuten tareas en bien de la organización **Steers, Porter & Bigley, (2004)**, sostuvo “La motivación como el proceso mediante el cual las energías de una persona se ven dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta”. (p.65).

## **2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **2.4.1 Hipótesis general**

- La motivación laboral influye en el desempeño laboral de la empresa ECOSERMOYON

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- La motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la empresa ECOSERMOYON
- La motivación laboral influye en la rentabilidad de la empresa ECOSERMOYON
- La motivación laboral influye en los conflictos laborales de la ECOSERMOYON.

### 2.4.3 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENCIONES	INDICADORES
<b>Variable Independiente</b> <b>MOTIVACION LABORAL</b>	La Motivación Laboral es todo aquello que influye en el comportamiento para la consecución de cierto resultado. Lussier y Achua (2002).	Motivación Laboral	Motivación Intrínseca
			Motivación Extrínseca
		Estrategias Motivacionales	Capacitación
			Calidad de Servicio
<b>Variable Dependiente</b> <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño Laboral es el comportamiento evaluado en comparación con los objetivos organizacionales fijados, es el indicador del avance estratégico respecto a los objetivos deseados. Chiavenato (2009).	Rendimiento	Crecimiento
			Eficiencia
		Rentabilidad	Productividad
			Confianza

## CAPITULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño Metodológico

Se realizará una investigación de diseño descriptivo correlacional, que según HERNANDEZ, (2006) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, en una misma unidad de investigación o unidad de estudio.

**Tipo:**

Básica, según (Hernández, 2010) señala que es aquella que busca ampliar y profundizar los conocimientos científicos existentes.

**Diseño:**

No experimental, de carácter transversal correlacional. Según (Tafur, 1994) plantea un diseño cuyo objetivo es observar y verificar si existe una relación entre las dos variables estudiadas.

**Nivel:**

El nivel de investigación es explicativo, correlacional, porque parten de descripción suficientemente exhaustiva de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porque ciertos hechos de esa realidad ocurren de modo escrito además, su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos.

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### **Población.**

En la presente investigación la población del estudio está conformada por los trabajadores nombrados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, los que se distribuyen de la siguiente manera:

<b>CATEGORIA LABORAL</b>	<b>POBLACION</b>
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>3</b>
<b>RR.HH</b>	<b>3</b>
<b>ADMINISTRACION</b>	<b>2</b>
<b>LOGISTICA Y ALMACEN</b>	<b>5</b>
<b>ASISTENTA SOCIAL</b>	<b>2</b>
<b>CONTABILIDAD</b>	<b>3</b>
<b>SEGURIDAD</b>	<b>4</b>
<b>VIGILANCIA</b>	<b>10</b>
<b>LIMPIEZA</b>	<b>3</b>
<b>JEFES DE BUSES</b>	<b>2</b>
<b>CHOFERES DEBUSE</b>	<b>32</b>
<b>CHOFERES DE SEMI-TRAILERES</b>	<b>24</b>
<b>CHOFERES DE VOLQUETES</b>	<b>18</b>
<b>OPERADORES DE CARGADORES FRONTAL</b>	<b>6</b>
<b>OPERADOR DE ESCABADORA</b>	<b>2</b>
<b>INGENIEROS DEL PROYECTO R3</b>	<b>7</b>
<b>SUPERVISORES</b>	<b>6</b>
<b>ALMACENEROS</b>	<b>2</b>
<b>PERSONALES DE PISO</b>	<b>98</b>
<b>VIGILANTES</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>238</b>

## Muestra

La muestra En principio se determinó el muestreo aleatorio simple, debido a que existen las condiciones que garantizan que la distribución de p es aproximadamente normal. Por tanto, se obtiene la fórmula para n, suficiente para hacer innecesario uso de la correlación finita, por cuanto se ha considerado la formula siguiente

$$N = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{E^2 (N-1) + P \times Q \times Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño del universo o población

p = Proporción estimada de éxito, es decir probabilidad a favor: 50%

q = Proporción estimada de fracaso, es decir probabilidad en contra:  
50%

E= Error de estimación calculada en un 5%

Z = 1.96 (tabla de distribución normal para el 95% de confiabilidad)

N = Cantidad de trabajadores de la empresa ECOSERMOYON

Sustituyendo Valores:

$$N = \frac{238 \times 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}{(0.05)^2 (150-1) + 0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2}$$

$$N = \frac{228.5752}{2.098474} = 109 \text{ trabajadores}$$

N = La muestra es de 109 trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.**

#### **3.3.1 Técnicas**

Para la búsqueda de información se utilizará la técnica de la encuesta. Según Ávila, (2010) “la encuesta permite observar y registrar características de la unidad de análisis de una determinada población o muestra” (p.41)

#### **3.3.2 Instrumentos**

Se utilizará un cuestionario estructurado. Según Ávila, (2010) menciona “es un instrumento constituido por un conjunto de preguntas sistemáticamente elaboradas que se formulan a los encuestados o entrevistados, con el propósito de obtener los datos de las variables consideradas en el estudio” (p.38).

Para la aplicación del instrumento se coordinará con de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON, para que a su vez solicite el permiso a los jefes de cada área y poder aplicar la encuesta a todos los funcionarios y colaboradores.

Los cuestionarios serán aplicados personalmente a los integrantes que conforman la población muestral de mi investigación. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 30 minutos como máximo.

La prueba será aplicada dentro de las instalaciones de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario, para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Cuando los colaboradores terminen la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados.

### 3.4 Técnicas para el Procedimiento de la Información

El presente trabajo se ha propuesto una serie de actividades enmarcadas en el método científico que condujeron la investigación para entender bien el comportamiento de las variables en estudio, por lo que se ha trabajado con las encuestas y cuestionario.

#### 3.4.1. Técnicas:

##### Encuestas

Se realizó a los trabajadores nombrados de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON con la finalidad de evaluar las estrategias de motivación y el desempeño laboral.

Variable	Técnica
Motivación laboral	Encuesta
Desempeño laboral	Encuesta

#### 3.4.2. Instrumentos:

##### Cuestionario

Por medio de este instrumento, se ha elaborado un conjunto de preguntas formuladas por escrito para la encuesta a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON – 2019.

Para la variable estrategias de motivación (20 ítems), según las dimensiones de motivación extrínseca (12 ítems) e intrínseca (8 ítems), considerando las respuestas según la escala tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Para la variable desempeño laboral, el cuestionario constó de (20 ítems), sus dimensiones: dominio de conceptos (10 ítems) y cumplimiento de responsabilidades (10 ítems), consideraron las respuestas en la escala tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### **3.4.3. Validez y confiabilidad de instrumentos:**

#### **3.4.3.1 Validez**

Se aplicó el juicio de 5 expertos, cuyos informes se encuentran en anexos. A continuación, se detalla apellidos y nombres y sus respectivos grados académicos alcanzados.

#### **3.4.3.2 Confiabilidad**

Se aplicó Se determinó mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, la consistencia interna de cada instrumento.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, fueron procesados, presentados y analizados en tablas de frecuencia, empleando el software Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics.

Para determinar el nivel de percepción de las estrategias de motivación de los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Huamanga se hizo uso de tablas y gráficos estadísticos. Se calculó las frecuencias absolutas y relativas porcentuales para cada dimensión de la variable.

## CAPITULO IV RESULTADOS

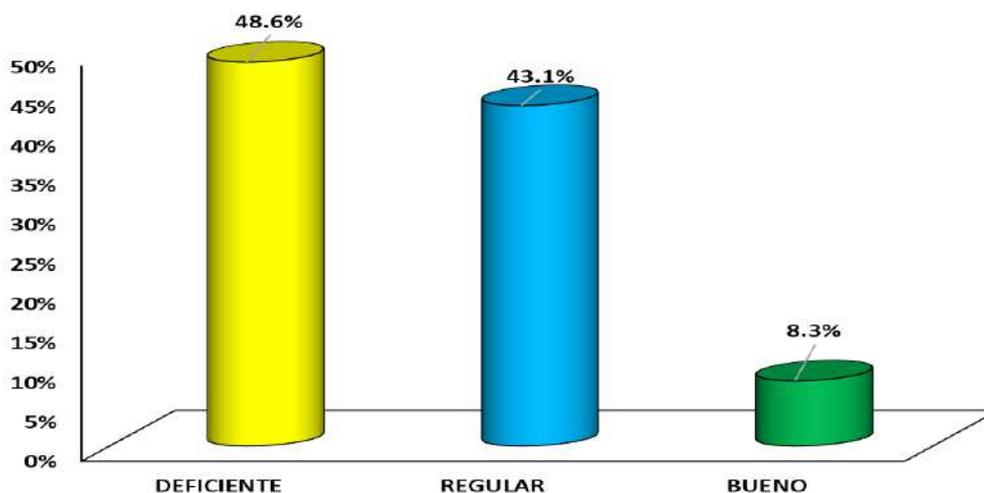
### 4.1 Análisis de Resultados

#### 4.1.1 Resultados de la Variable Motivación Laboral y sus dimensiones

**Tabla 1**

<i>Motivación Laboral</i>		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	53	48.6%
REGULAR	47	43.1%
BUENO	9	8.3%
TOTAL	109	100.0%

**Nota:** Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecofermoyon.



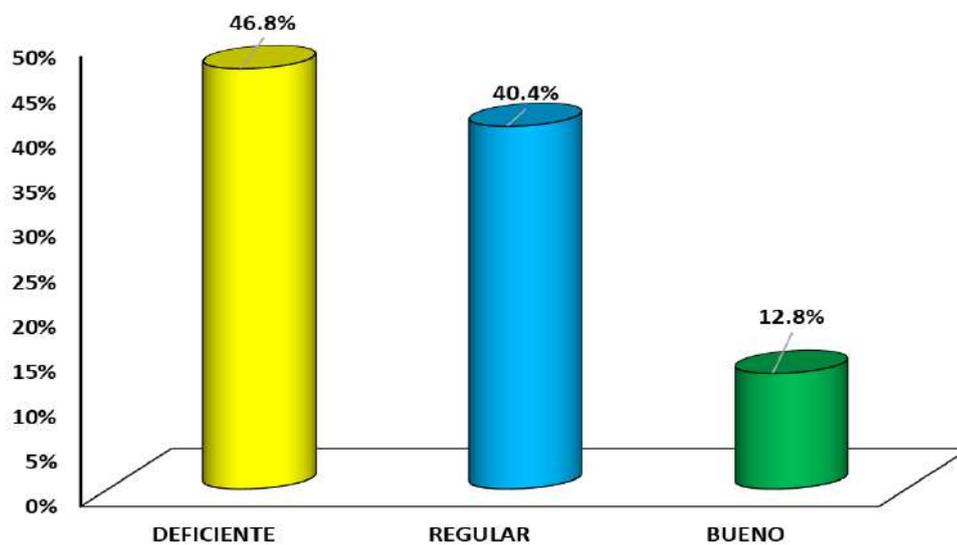
**Figura 1. Motivación Laboral**

En la figura 1 se aprecia que el 48,6% de los encuestados afirman que la motivación laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecofermoyon es deficiente. Además, el 43,1% expresan que es regular y el 8,3% de los encuestados afirman que la motivación laboral es Buena.

**Tabla1**

<i>Motivación Intrínseca</i>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DEFICIENTE	51	46.8%
REGULAR	44	40.4%
BUENO	14	12.8%
TOTAL	109	100.0%

**Nota: Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon.**



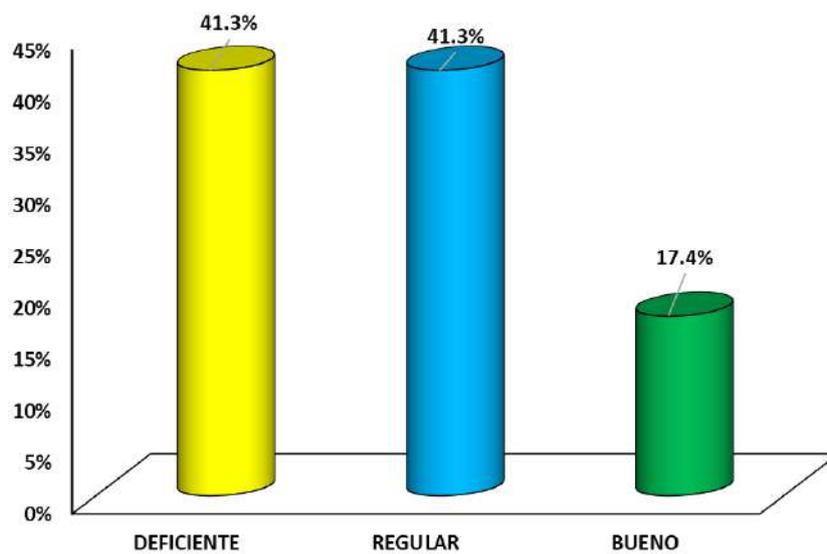
**Figura 2. Motivación Intrínseca**

En la figura 2 se aprecia que el 46,8% de los encuestados afirman que la motivación intrínseca de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon es deficiente. Además, el 40,4% expresan que la motivación intrínseca es regular y el 12,8% de los encuestados afirman que la motivación intrínseca es Buena.

Tabla2

<i>Motivación Extrínseca</i>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DEFICIENTE	45	41.3%
REGULAR	45	41.3%
BUENO	19	17.4%
TOTAL	109	100.0%

**Nota:** Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon.



**Figura 3. Motivación Extrínseca**

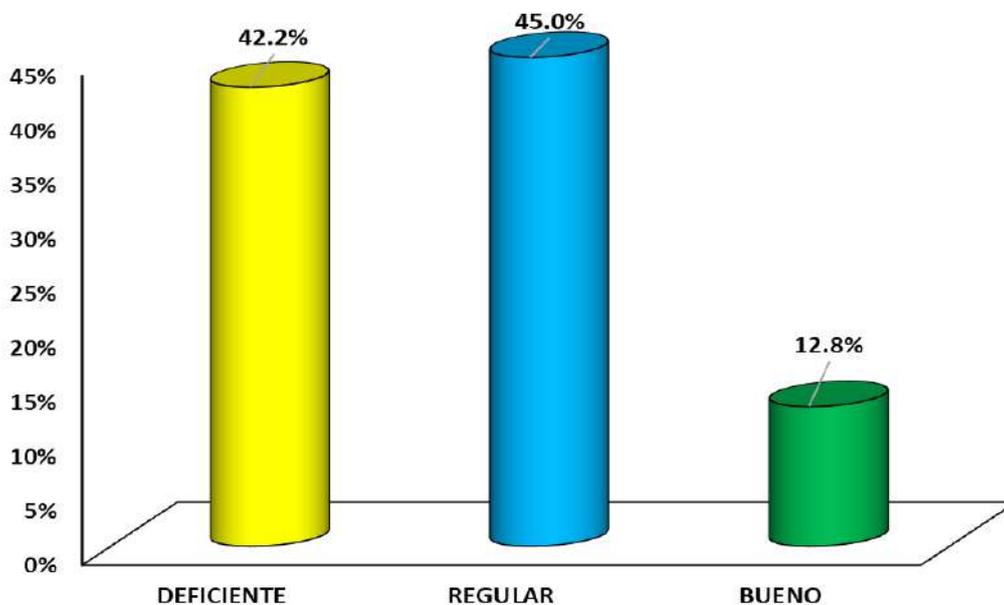
En la figura 3 se aprecia que el 41,3% de los encuestados afirman que la motivación extrínseca de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon es deficiente. Además, el 41,3% expresan que la motivación extrínseca es regular y el 17,4% de los encuestados afirman que la motivación extrínseca es Buena.

#### 4.1.2 Resultados de la Variable Desempeño Laboral

Tabla3

<i>Desempeño Laboral</i>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DEFICIENTE	46	42.2%
REGULAR	49	45.0%
BUENO	14	12.8%
TOTAL	109	100.0%

**Nota:** Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon.



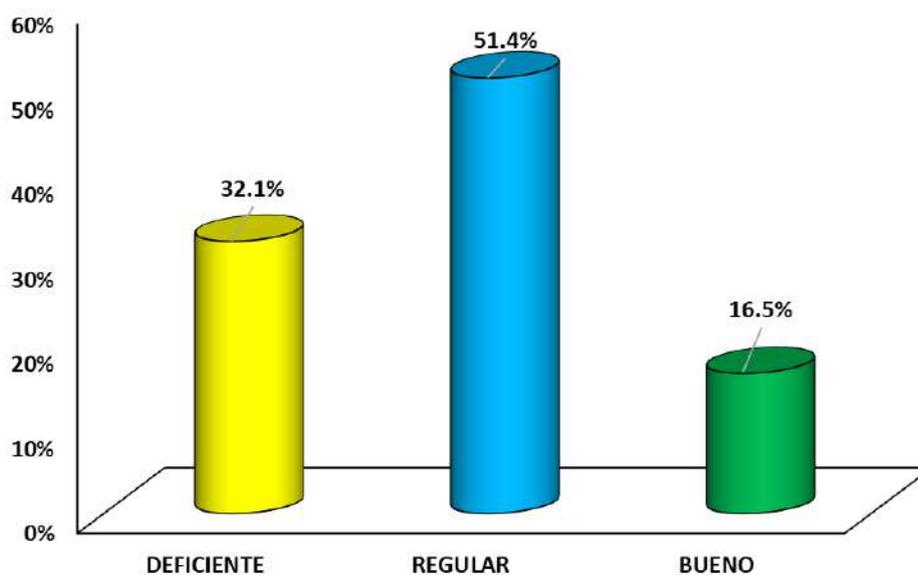
**Figura 4. Desempeño Laboral**

En la figura 4 se aprecia que el 42,2% de los encuestados afirman que el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon es deficiente. Además, el 45,0% expresan que el desempeño laboral es regular y el 12,8% de los encuestados afirman que el desempeño laboral es Bueno.

**Tabla4**

<i>Rendimiento</i>		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DEFICIENTE	35	32.1%
REGULAR	56	51.4%
BUENO	18	16.5%
TOTAL	109	100.0%

**Nota: Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon**

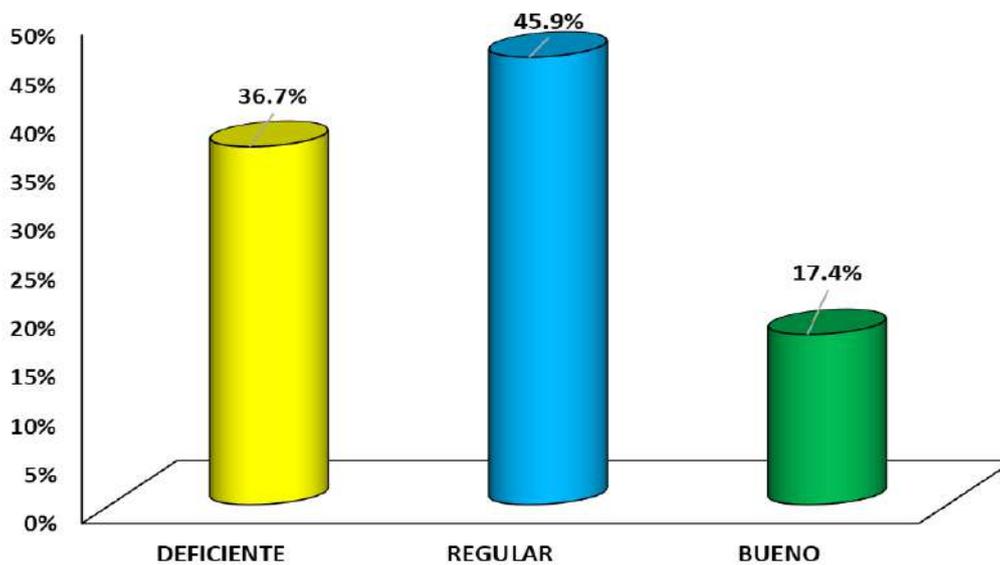
**Figura 5. Rendimiento**

En la figura 5 se aprecia que el 32,1% de los encuestados afirman que el rendimiento de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon es deficiente. Además, el 51,4% expresan que el rendimiento es regular y el 16,5% de los encuestados afirman que el rendimiento de la empresa es Bueno.

Tabla5

<i>Rentabilidad</i>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DEFICIENTE	40	36.7%
REGULAR	50	45.9%
BUENO	19	17.4%
TOTAL	109	100.0%

**Nota: Test aplicado a los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon.**



**Figura 6. Rentabilidad**

En la figura 6 se aprecia que el 36,7% de los encuestados afirman que la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Ecosermoyon es deficiente. Además, el 45,9% expresan que la rentabilidad de la empresa en mención es regular y el 17,4% de los encuestados afirman que la rentabilidad es buena.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** La motivación laboral no influye en el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

**H<sub>1</sub>:** La motivación laboral influye en el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

**Tabla 6**

#### *Correlación entre la Motivación y Desempeño Laboral*

		MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
<b>Rho de Spearman</b>	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,590**
		N	109
DESEMPEÑO LABORAL		Coeficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	109

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

**Fuente. Elaboración propia**

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 7, la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La motivación laboral influye en el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.590, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>:** La motivación laboral no influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

**H<sub>1</sub>:** La motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

Aplicamos SPSS v24:

**Tabla 7**

#### *Correlación entre la Motivación Laboral y el Rendimiento de los Trabajadores*

		MOTIVACIÓN LABORAL	RENDIMIENTO
<b>Rho de Spearman</b>	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 . 109
		N	109
	<b>RENDIMIENTO</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,630** ,000 .
		N	109

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

**Fuente: Elaboración propia**

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 8 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.630, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** La motivación laboral no influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

**H<sub>1</sub>:** La motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

**Tabla 8**

*Correlación entre Motivación Laboral y Rentabilidad de la Empresa*

		MOTIVACIÓN	
		LABORAL	RENTABILIDAD
<b>Rho de Spearman</b>	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,438**
		N	109
	<b>RENTABILIDAD</b>	Coefficiente de correlación	,438**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	109

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

**Fuente: Elaboración propia**

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 9 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.438, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja

## CAPITULO V: DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión de Resultados

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables consideradas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que la motivación laboral influye en el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.590, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por QUISPE, (2015) “Clima organizacional y desempeño laboral tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral. Logró demostrar que La correlación se determinó con el coeficiente de Spearman. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral, con una confianza de 95%. Esta conclusión sigue el comportamiento del estudio de las variables en investigaciones a nivel internacional, nacional y local, consideramos también importante por cuanto se trata de una empresa que tiene las mismas características de la empresa que estudiaremos.
- En esta investigación se establece que existe relación entre la motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.630, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Este resultado es compatible con lo señalado por LETTE, (2014) “La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores” Logró determinar que el 70% de trabajadores no cumplen oportunamente sus funciones debido al desconocimiento de procedimientos, de normas legales, de técnicas y falta de dominio de herramientas de gestión, por encontrarse desactualizados; Igualmente, el 44% muestra desinterés por actualizarse, capacitarse,

debido a la falta de motivación; asimismo el 56% sostiene la necesidad de mejorar sus habilidades y conocimientos, destrezas y actitudes para tener un mejor desempeño en su trabajo; también es importante resaltar que, el 50% sostiene un nivel de insatisfacción por el desinterés de la gestión en asuntos de capacitación; el 80% de los encuestados sostiene no recibir ningún tipo de capacitación, no hay una motivación adecuada; el 58% manifiesta que la asignación de cargos se realiza sin criterios técnicos y sin tener en cuenta la capacitación en áreas específicas; finalmente, el 53% considera que no se aprovecha de manera adecuada al personal, entonces los servicios que se brinda no son los mejores, debido a la ausencia de planes, programas y actividades permanentes de capacitación.

- En la presente investigación se establece que, La motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.438, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. Este resultado es compatible con lo señalado por PALOMINO (2014) realizan la tesis: “Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral los usuarios”. Llegando a la siguiente conclusión que la que los factores de motivación influyen efectivamente en el desempeño laboral de los analistas de crédito, asimismo, los factores higiénicos influyen significativamente en el mejoramiento continuo de los analistas de crédito.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

De las pruebas realizadas puedo afirmar que:

- La motivación laboral influye en el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.590, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la motivación laboral se incrementa moderadamente razón por el cual el desempeño laboral también se incrementa moderadamente en dicha empresa.
- La motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.630, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Es decir, la motivación laboral se incrementa moderadamente razón por el cual el rendimiento de la empresa se incrementa moderadamente.
- La motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.438, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. Es decir, el incremento de la motivación laboral es baja razón por el cual el incremento de la rentabilidad de la empresa es baja.

## 6.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, planteo las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al gerente de recursos humanos realizar capacitación sobre Cracking empresarial, para mejorar la motivación personal de los trabajadores.
- Se recomienda a los trabajadores de dicha empresa fomentar y practicar la motivación intrínseca, de esta manera mejorar la rentabilidad de la empresa.
- El gerente de recursos humanos debe evaluar mensualmente el desempeño laboral de sus colaboradores para incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Se recomienda a los gerentes, jefes, directores de las diversas áreas capacitarse en liderazgo y motivación personal. Para que ellos pueden supervisar y motivar a los trabajadores y de esta manera incrementar el rendimiento de la empresa.

## CAPITULO VII

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 7.1 FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

**Álvarez M. (2008).** Perfil profesional del desempeño laboral de los servidores públicos. Barcelona, España: Paidós.

**Argyris, C. (1999).** Conocimiento para la acción. Una guía para superar los obstáculos del cambio en la organización. Buenos Aires: Editorial Granica.

**Arias, F. (1989).** Administración de Recursos Humanos. México: Editorial Trillas.

**Arias, L., Heredia, F. y Espinosa, F. (2004).** Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. México: Editorial Trillas.

**Alles, M. (2004).** Desempeño por competencias: evaluación de 360. México: Editorial Granica.

**Bacal, P. (2002).** Desempeño laboral de los servidores públicos. Enfoques y procesos. Lima, Perú: Fondo de desarrollo editorial Universidad de Lima.

**Bateman, P. y Snell, R. (2003)** Transmisiones organizacionales. México: Fondo Educativo Interamericano.

**Beckhard, F. (2005).** Administración una ventaja competitiva. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

**Bedodo, V. y Giglio, C. (2006).** Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica. Recuperado desde [goo.gl/rx3H2N](http://goo.gl/rx3H2N)

**Bisquerra, G. (2002).** Metodología de la investigación educativa. Madrid.

**Chiavenato I. (2002).** Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.

**Chiavenato, A. (2001).** Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGraw Hill.

**Chiavenato I. (2000).** Administración de recursos humanos. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.

**Davis, K. y Newstrom, J. (2000).** Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Editorial McGraw Hill.

**Dueñas, F.C. (2016).** Características de un colaborador de alto desempeño. Recuperado desde [goo.gl/ez6AcJ](http://goo.gl/ez6AcJ)

**Fernández, B. (2010).** Las organizaciones. Comportamiento, Estructura, Procesos. (Décima Edición). Colombia: Editorial Mc Graw Hill Interamericana

**García, F.J. (2004).** La capacitación en Dirección. Herramienta para el cambio estratégico en las organizaciones: un sistema para la formación y superación de los cuadros y sus reservas. Recuperado desde <http://folletosg.mes.gob.cu/Base%20electronica/2001/9/48801902.pdf>

**García, G. y Morales, B. (2008)** Diagnostico de necesidades de Capacitación. México: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1998).** Comportamiento Organizacional. México: Editorial International Thomson Editores.

**Hernández, S. Fernández, C. Baptista, P. (1996).** Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw Hill.

**Hernández, S. Fernández, C. Y Baptista, P. (2014).** Metodología de la Investigación. 4ª. Edición. Editorial Mc Graw Hill

**Robbins, P. (2004).** Comportamiento Organizacional. México: Editorial Pearson Prentice Hall.

**Rodríguez, J. (2009).** Comportamiento Organizacional. Internacional Thomson Editores.

**Robbins, S. (2007).** Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. (7ª edición). México: Editorial Prentice Hall.

## 7.2 FUENTES HEMEROGRAFICAS

**García & Forero (2014)**, quienes en su estudio “Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales”, realizado en Colombia.

**Oyague, D. (2011)** en Venezuela se desarrolló la investigación titulada “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello, estado Carabobo” la que fue aprobada por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional.

**QUISPE, (2015)** “Clima organizacional y desempeño laboral tiene como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral.

**LETTE, (2014)** “La incidencia de la capacitación en los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos de los trabajadores.

**PALOMINO, (2014)** realizan la tesis: “Factores de motivación y su influencia en el desempeño laboral los usuarios sobre la calidad de atención de los analistas.

**VERA, (2014)** “La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en las empresas”.

### 7.3 FUENTES ELECTRONICAS

Blasco y Coll. (2006). Evaluación de la eficiencia mediante el análisis envolvente de datos. Universidad de Valencia, España. Disponible en:  
<http://www.eumed.net/libros/2006c/197/0.htm>

Carballal del Río, Esperanza. Conceptos Modernos de Productividad. Cuba.  
Disponible:  
<http://www.geocities.com/Eureka/Office/4595/cmproductiv.html>.

Fuentes de motivación pueden diferir. Pekrun (1992) y Condry y electrónica:  
<http://reme.uji.es/articulos/pa0001/texto.html>.

## **ANEXOS**

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>PRINCIPAL O GENERAL</b>	¿En qué medida la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?	Investigar si la motivación laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.	La motivación laboral influye en el desempeño laboral de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.	<b>INDEPENDIENTE</b>  <b>X: MOTIVACION LABORAL</b>  <b>a) Estrategias Motivacionales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivacion Intrinseca</li> <li>• Motivacion Extrinseca</li> </ul> <b>b) Motivacion Laboral</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitacion</li> <li>• Calidad de Servicio</li> </ul>	<b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada  <b>Nivel de investigación</b> Correlacional  <b>Enfoque de Investigación</b> Cuantitativo  <b>Población</b> 338 trabajadores  <b>Muestra</b> 109 trabajadores  <b>Recolección de Datos</b> Cuestionario  <b>Instrumentos</b> Cuestionario con escala Likert.  <b>Procesamiento de Información</b> Software Excel y SPSS.
<b>ESPECÍFICO (1)</b>	¿En qué medida la motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?	Determinar si la motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.	La motivación laboral influye en el rendimiento de los trabajadores de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.		
<b>ESPECÍFICO (2)</b>	¿En qué medida la motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?	Analizar si la motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.	La motivación laboral influye en la rentabilidad de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.	<b>DEPENDIENTE</b>  <b>Y: DESEMPEÑO LABORAL</b>  <b>a) Rendimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento</li> <li>• Eficiencia</li> </ul> <b>b) Rentabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> <li>• Confianza</li> </ul>	
<b>ESPECÍFICO (3)</b>	¿En qué medida la motivación laboral influye en los conflictos laborales de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON?	Analizar si la motivación laboral influye en los conflictos laborales de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.	La motivación laboral influye en los conflictos laborales de la Empresa Comunal de Servicios Múltiples ECOSERMOYON.		

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

**I. instrucciones:** Marque con un aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

**1=Nunca      2=Casi Nunca      3=A veces      4=Casi siempre      5=Siempre**

<b>MOTIVACION LABORAL</b>					
<b>I. Motivación Intrínseca (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. ¿En el área que usted labora se siente realizado con la labor que desempeña?					
2. ¿La empresa reconoce sus objetivos y logros?					
3. ¿Sus condiciones laborales le permiten tener calidad de vida?					
4. ¿Sus jefes superiores valoran sus aportaciones en su área de trabajo?					
5. ¿Con sus compañeros de trabajo existe un ambiente laboral es favorable?					
6. ¿Aspira ocupar un mejor puesto de trabajo en su empresa?					
<b>II. Motivación Extrínseca (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. ¿La empresa propone incentivos por su mejor desempeño?					
8. ¿Por su desempeño laboral la empresa les brinda remuneraciones extras?					
9. ¿Lo han capacitado en su especialidad para que aumente su desempeño?					
10. ¿Recibe algún estímulo o reconocimiento por hacer un buen trabajo?					
11. ¿La empresa cumple con medidas de seguridad?					
12. ¿Usted recibe premios por su buen rendimiento?					

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>III. Rendimiento (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. ¿Usted cumple eficientemente con el trabajo que le asignan?					
14. ¿La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional?					
15. ¿Trabaja usted sin necesidad de supervisión?					
16. ¿Se esfuerza más en el trabajo si la situación lo requiere?					
17. ¿Utiliza la retroalimentación para aumentar su productividad?					
18. ¿Trabaja usted fluidamente con supervisores, pares y subordinados?					
<b>IV. Rentabilidad (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. ¿Sabe usted si la empresa se encuentra en una situación financiera buena que le permite seguir creciendo?					
20. ¿Está satisfecho con su trabajo porque genera utilidades a la empresa donde usted labora?					
21. ¿Existe un proceso para hacer seguimiento sobre la inversión de las utilidades?					
22. ¿Trabaja en tareas que le llevan directamente al resultado mejorando las utilidades?					
23. ¿Tiene conocimiento de la información financiera que le permita a usted tomar decisiones?					
24. ¿Cuándo mejora las ganancias en su empresa donde trabaja se siente usted satisfecho?					

## DATA

MOTIVACIÓN LABORAL								DESEMPEÑO LABORAL						X	Y	D1	D2	D3	D4
D1				D2				D3			D4								
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14						
2	2	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	2	2	19	13	8	11	7	6
3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	25	18	14	11	10	8
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	8	9	4	4	3	6
1	1	2	2	1	1	4	2	4	4	2	1	1	1	14	13	6	8	10	3
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	11	10	4	7	6	4
4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	19	11	11	8	3	8
3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	21	16	12	9	8	8
2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	23	19	9	14	11	8
2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	22	17	9	13	9	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	24	19	12	12	9	10
3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	23	17	11	12	9	8
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	26	21	12	14	12	9
2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	17	10	8	9	3	7
3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	1	18	13	9	9	8	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	8	11	4	4	3	8
1	2	1	3	2	2	4	2	4	4	1	1	3	1	17	14	7	10	9	5
2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	4	3	4	2	17	16	8	9	7	9
3	1	2	3	3	3	3	4	3	2	1	2	2	2	22	12	9	13	6	6
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	8	12	4	4	3	9
1	4	1	1	1	1	3	4	3	2	4	3	4	4	16	20	7	9	9	11
3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	19	9	11	8	4	5
1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	11	11	7	4	5	6
2	2	2	2	2	3	3	1	3	4	1	1	2	1	17	12	8	9	8	4
1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	10	15	5	5	7	8
2	3	3	2	1	3	4	4	1	2	4	3	3	2	22	15	10	12	7	8
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	8	9	4	4	3	6
4	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	19	12	9	10	7	5
3	2	4	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	17	10	10	7	6	4
2	2	3	1	1	2	1	1	3	5	1	4	1	2	13	16	8	5	9	7
2	3	3	4	5	3	3	2	3	3	2	2	2	3	25	15	12	13	8	7
2	5	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	19	15	12	7	8	7
2	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	15	8	8	7	3	5
4	1	3	1	2	1	2	1	3	5	1	1	3	2	15	15	9	6	9	6
1	1	1	1	2	2	1	1	4	1	4	2	2	1	10	14	4	6	9	5
1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	22	20	9	13	11	9

4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	30	26	16	14	14	12
2	1	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	19	15	8	11	7	8
2	2	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	4	5	11	29	6	5	15	14
2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	5	5	4	3	12	22	6	6	10	12
3	1	1	1	1	3	4	1	1	2	1	3	1	2	15	10	6	9	4	6
2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	22	21	9	13	10	11
3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	3	4	3	2	26	16	12	14	7	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	8	9	4	4	3	6
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	4	2	11	12	5	6	4	8
2	2	2	2	1	2	2	4	3	1	1	3	1	2	17	11	8	9	5	6
1	1	1	1	1	3	4	3	3	5	5	4	5	5	15	27	4	11	13	14
2	1	1	2	2	2	1	1	3	4	1	2	1	1	12	12	6	6	8	4
1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	5	4	9	16	5	4	5	11
2	3	2	4	5	4	3	2	3	4	5	3	2	3	25	20	11	14	12	8
1	4	1	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	28	24	10	18	13	11
3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	32	25	14	18	11	14
2	2	1	1	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	19	20	6	13	11	9
2	2	2	2	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	22	26	8	14	14	12
4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	32	27	15	17	12	15
2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	26	29	11	15	15	14
4	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	3	33	25	16	17	13	12
3	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	30	23	14	16	14	9
2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	22	21	9	13	10	11
1	1	2	3	1	1	2	3	1	3	3	4	3	2	14	16	7	7	7	9
3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	30	27	14	16	14	13
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	17	14	9	8	7	7
1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	12	13	6	6	7	6
2	2	3	3	2	1	3	1	3	1	4	3	2	2	17	15	10	7	8	7
3	2	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	2	21	13	9	12	5	8
1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	4	2	10	14	6	4	6	8
2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	15	11	8	7	6	5
1	2	1	1	1	1	3	3	4	3	2	1	3	2	13	15	5	8	9	6
3	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	4	3	3	17	14	10	7	4	10
1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	1	4	3	13	14	8	5	6	8
3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	4	3	2	20	17	9	11	8	9
3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	17	14	11	8	9
3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	26	18	13	13	9	9
2	4	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	19	13	9	10	5	8
4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	24	18	16	8	6	12
1	3	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	14	8	6	8	3	5
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	17	14	9	8	7	7

1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	4	1	1	1	12	10	4	8	7	3
2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	2	21	18	10	11	11	7
3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	22	19	11	11	9	10
4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	2	4	3	26	18	13	13	9	9
2	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	2	2	2	17	17	8	9	11	6
3	2	4	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	2	25	18	13	12	9	9
3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	15	16	8	7	6	10
1	3	1	4	2	2	4	4	3	4	4	4	1	3	21	19	9	12	11	8
2	2	2	2	2	3	3	3	5	4	5	4	2	2	19	22	8	11	14	8
3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	25	19	14	11	10	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	8	9	4	4	3	6
1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	5	2	1	1	24	17	6	18	13	4
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	11	10	4	7	6	4
4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	4	3	19	11	11	8	3	8
3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	3	21	16	12	9	8	8
2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	23	19	9	14	11	8
2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	22	17	9	13	9	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	24	19	12	12	9	10
3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	23	17	11	12	9	8
1	2	2	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	14	9	6	8	6	3
2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	17	10	8	9	3	7
3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	1	18	13	9	9	8	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	8	11	4	4	3	8
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	3	1	30	14	14	16	9	5
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	29	21	15	14	12	9
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	30	22	15	15	12	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	8	12	4	4	3	9
1	4	1	1	1	1	3	4	3	2	4	3	4	4	16	20	7	9	9	11
3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	19	9	11	8	4	5
1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	11	11	7	4	5	6
2	2	2	2	2	3	3	1	3	4	1	1	2	1	17	12	8	9	8	4
1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	4	2	10	15	5	5	7	8
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	30	23	15	15	12	11