

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA OFICINA COMERCIAL DE SEDAPAL EN VILLA EL
SALVADOR**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

MARTHA VERÓNICA AGUIRRE ROJAS

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

LIMA, PERÚ

2019

A mi esposo Santiago por su apoyo incondicional
Y en los momentos difíciles. Por hacerme llegar hasta
Donde hoy he llegado. A mis hijos Juan y Vania
Por ser mi motivación y enseñarme a ser mejor
persona.

Cada día. A mi madre y hermanos que con sus
palabras de aliento constante y por confiar siempre en
mí y en cada paso que decido dar.

Agradecimientos

A Dios por darme la dicha y la fuerza para perseverar día a día. A mis padres Rómulo y Victoria por dar lo mejor de ellos por mí. Por ser claro ejemplo de perseverancia, pues gracias a su ejemplo y guía sigo creciendo profesionalmente.

Introducción

El presente trabajo, de tesis titulada motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador, se estudia y analiza el desarrollo organizacional, clima laboral, clima organizacional y los factores externos que afectaron en el 2018, en la ciudad de Lima. El presente trabajo tiene como objetivo determinar como la motivación influye en el desempeño laboral y ubicar las causas por el cual se viene presentando la falta de involucramiento del personal para con el cumplimiento de metas a nivel organizacional; la falta de empatía entre los propios compañeros que conlleva a la falta de respeto; y así otras casuísticas que sean podido descubrir a lo largo de la presente investigación. Cabe resalta que el presente tema presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el Planteamiento de estudio iniciando con la realidad problemática, formulación del problema y los objetivos de la investigación esto desagregado en principal y específicos, delimitación de la investigación, justificación e importancia, así como las limitaciones para realizar la investigación.

En el capítulo II, se ubica el marco teórico y conceptual, bases teóricas, marco legal.

En el capítulo III, se encuentra las hipótesis de investigación.

En el capítulo IV, se encuentra marco metodológico: método de investigación, diseño, población, muestra, variables de investigación con sus respectivas dimensiones y técnica procedimiento y técnicas de procesamiento de análisis y recolección de datos.

En el capítulo V, obtenemos los resultados de la recolección de datos con su respectiva interpretación

Por último, se desarrolla el resumen, conclusión, recomendación.

Índice

Agradecimiento.....	iii
Introducción	iv
Índice	v
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Capítulo I	1
Planteamiento del Estudio	1
Descripción de la realidad problemática.....	1
Formulación Del Problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	3
Justificación e importancia Del Estudio	4
Alcance y limitaciones de la investigación.....	5
Capítulo II.....	6
Marco Teórico y Conceptual	6
Antecedentes de la Investigación.....	6
Bases Teórico - Científicas	10
Definición de Términos básicos	14
Capítulo III.....	21
Hipótesis y Variables.....	21
Hipótesis y/o supuestos básicos	21

Identificación de Variables de la investigación	21
Método.....	24
Tipo y Método de la investigación	24
Diseño específico de investigación.....	24
Población, Muestra o Participantes.....	24
Instrumentos de recogida de datos	25
Técnicas de procesamiento y análisis de datos	25
Procedimiento de ejecución de estudio.....	26
Análisis de Fiabilidad	26
Capítulo V.....	28
Resultados y Discusión.....	28
Datos Cuantitativos.....	28
Análisis y Resultados.....	31
Discusión de Resultados	37
Capítulo VI.....	40
Conclusiones y Recomendaciones	40
Conclusiones	40
Recomendaciones	42
Referencias	43
Apéndice.....	45

Lista de Tablas

Tabla 1 Variables de la Investigación	21
Tabla 2 Matriz de Consistencia.....	22
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de la Motivación.....	26
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento: Cuestionario del Desempeño Laboral.....	27
Tabla 5 Distribución de niveles de la Motivación en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.....	31
Tabla 6 Distribución de Niveles del Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.....	32
Tabla 7 Distribución de frecuencia entre la Motivación y el Desempeño Laboral.	33
Tabla 8 Distribución de frecuencias entre la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño laboral	34
Tabla 9 Distribución de frecuencias entre la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño laboral.....	35
Tabla 10 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los datos a analizar.	36
Tabla 11 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Motivación y el Desempeño Laboral.....	37
Tabla 12 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño laboral	38
Tabla 13 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño laboral	39
Tabla 14 Rango para los niveles de la variable Motivación.....	48
Tabla 15 Rango para los niveles de la variable Motivación en su dimensión Intrínseca.....	48
Tabla 16 Rangos para los niveles de la variable Motivación en su dimensión Extrínseca. ...	48

Tabla 17 Rangos para los niveles de la variable Desempeño Laboral.....48

Lista de Figuras

Figura 1. Datos Cuantitativos	28
Figura 2. Distribución porcentual de niveles de la Motivación de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.....	31
Figura 3. Distribución porcentual de niveles del Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.	32
Figura 4. Distribución porcentual de los Niveles de la Motivación y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.	33
Figura 5. Distribución porcentual de los Niveles de la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.....	34
Figura 6. Distribución porcentual de los Niveles de la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.....	35

Resumen

El presente estudio de Tesis, se desarrolló con la finalidad de establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la oficina Comercial de Villa El Salvador de SEDAPAL 2018, es muy importante conocer el impacto en los colaboradores de una motivación extrínseca e intrínseca.

La investigación tiene como objetivo general elevar el nivel de motivación para incrementar el desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina Comercial Villa El Salvador – SEDAPAL, de tal forma que la aplicación las diferentes herramientas como: gestionar el talento humano, desarrollar virtudes, optimismo, relaciones positivas, diseño de trabajo, manejo de emociones y sobretodo una comunicación asertiva nos podrá ayudar a tener una metodología trabajo acertada.

La presente investigación se estudió con enfoque cuantitativo, diseño de la investigación utilizado fue descriptiva, correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, como instrumento de recolección de datos utilizado fue La encuesta: Escala de Liker cuestionario de Motivación y Desempeño Laboral, que brindaron información acerca de la relación que existe entre las variables de estudio y sus distintas dimensiones.

Existe una correlación positiva media significativa de las variables motivación y desempeño laboral entre los colaboradores de la Oficina Comercial Villa El Salvador de Sedapal.

Palabras clave: Motivación – Motivación Intrínseca – Motivación Extrínseca -
Desempeño laboral

Abstract

This thesis study, was developed with the purpose of establishing the relationship between motivation and work performance in the Commercial Office of Villa El Salvador of SEDAPAL 2018, it is very important to know the impact on employees of extrinsic and intrinsic motivation.

The general objective of the research is to raise the level of motivation to increase work performance in the employees of the Commercial Office Villa El Salvador - SEDAPAL, in such a way that the application of different tools such as: managing human talent, developing virtues, optimism, Positive relationships, work design, emotion management and, above all, assertive communication can help us to have an accurate work methodology.

The present investigation was studied with a quantitative approach, the design of the research used was descriptive, correlational. The technique used was the survey, as a data collection instrument used was the survey: Liker Scale Motivation and Work Performance questionnaire, which provided information about the relationship between the study variables and their different dimensions.

There is a significant mean positive correlation of the motivation and work performance variables among the employees of the Villa El Salvador Commercial Office of Sedapal.

Keywords: Motivation – Intrinsic Motivation – Extrinsic Motivation - Work performance

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

Descripción de la realidad problemática

Dentro de una empresa el factor humano juega un papel primordial ya que los colaboradores quienes realizan las tareas propias del trabajo y las funciones de organización en donde se busca alcanzar la eficiencia. Las inclinaciones de la gestión de los Recursos Humanos para la actualidad se orientan hacia las nuevas primacías en las funciones y actividades relacionadas con la gestión pública; todos los estudios apuntan la necesidad de aumentar la eficiencia en el trabajo para que las organizaciones puedan ser más competitivas y ello supone una mayor atención en todos los aspectos de las personas en la organización.

La motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de esta. (Sum Mazariegos, 2014, p 70)

Existen una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño; las capacidades, las habilidades, las necesidades y las cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamiento, los cuales a su vez afectan los resultados, como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados se tiene; la cantidad de trabajo, la calidad del trabajo, la cooperación, la responsabilidad, los conocimientos del trabajo, la asistencia y la necesidad de supervisión (Vega, Fuente alba & Igor, 2013).

Las personas tienen desempeños diferentes debido a varias razones. La diversidad genera patrones de comportamiento distintos que, casi siempre, están relacionados con necesidades y metas. Se han empleado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las personas, por ejemplo las habilidades y competencias y las recompensas intrínsecas y extrínsecas, los niveles de aspiración etc... pero la motivación ocupa casi siempre el primer lugar entre todos estos factores (Idalberto Chiavenato, Gutierrez 2013).

En forma general si hablamos de gestión, solamente podemos determinar que existen solos dos tipos de gestión; La Gestión Privada y la Gestión Pública, la institución en la cual realizamos nuestro trabajo de tesis es una entidad de gestión pública del sector saneamiento.

SEDAPAL cuya denominación es Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima dicha entidad es la única en su rubro, razón por la cual siempre están en la mira de la privatización.

Una de las principales barreras a que se enfrenta la gestión de recursos humanos en la entidad prestadora de servicios es la resistencia del personal a los cambios, que sin fundamento interpretan las intenciones de cambio como una amenaza a su puesto de trabajo, a esto se suma la falta de colaboración y trabajo en equipo, asimismo, no existen una identidad corporativa y un compromiso con los objetivos y metas de la organización.

En las diferentes áreas y procesos se observa a los colaboradores con desempeño laboral ausente, lo que nos hace pensar que se encuentra desmotivados y poco motivados que no se podrían determinar empíricamente, esta situación preocupa y nos lleva a realizar este trabajo de investigación desde el punto de vista de la motivación relacionado con el desempeño laboral.

En la actualidad, se conocen muchas teorías motivacionales, cada una de estas teorías pretenden describir que son los seres humanos, pero sobre todo que podrían llegar a ser una vez que se le inyecte algún tipo de impulso o estímulo.

Razón por la cual, la motivación es uno de los temas más estudiados de la psicología y del comportamiento organizacional, los hallazgos en algunos campos contribuyen al desarrollo y mejor entendimiento de las organizaciones, así como el comportamiento del individuo.

Formulación Del Problema

Problema Principal

¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador?

Problemas Secundarios

¿De qué manera se relaciona la dimensión intrínseca de la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador?

¿De qué manera se relaciona la dimensión extrínseca de la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador?

Objetivos de la investigación

Objetivo Principal

Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador

Objetivos Especificos

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.

Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.

Justificación e importancia Del Estudio

En la actualidad las organizaciones y más aún las entidades del estado, requieren del compromiso e identificación de los colaboradores, esto conlleva que el talento y capacidad al cambio sea de manera eficiente y eficaz.

En tal sentido, la presente investigación favorecerá con información sobre la motivación y la manera como este concepto influye de forma satisfactoria en el personal de una entidad pública: Oficina Comercial de Sedapal en Villa El Salvador. Así mismo, nos ayudará a programar medidas sobre las deficiencias encontradas en la entidad, donde se observa la disminución tanto en la motivación intrínseca como en la extrínseca las mismas que deben ser trabajadas estratégicamente del tal forma para que los colaboradores de las diferentes áreas o grupos puedan contribuir con cumplimiento de objetivos de la organización.

Cabe indicar, que invertir en motivación mejora sustancialmente la productividad de las organizaciones, contar con las herramientas precisas para mediar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores con el fin de resolver problemas y generar un ambiente de trabajo amigable, el mismo que tiene un impacto directo en sus niveles de rendimiento y comunicación efectiva.

Alcance y limitaciones de la investigación

El presente estudio de tesis explorara la relación entre la motivación y desempeño laboral en la Oficina Comercial de Sedapal en el distrito de Villa El Salvador, para los colaboradores de la presente entidad durante el periodo del 01 agosto al 01 diciembre del 2018.

Cabe señalar, que el aspecto que ha limitado esta investigación es disponer de libros, revistas e investigaciones concernientes a estas dos variables sobre la motivación y desempeño laboral en el sector público peruano. Asimismo, no debemos de dejar de mencionar que el tiempo y acceso a la información también fueron limitantes. En tal sentido, la presente investigación materia de estudio se direcciona a encontrar tácticas para incrementar la motivación intrínseca e extrínseca y así alcanzar el desempeño laboral óptimo en cada puesto de trabajo, razón por la cual se involucró a 62 colaboradores de la oficina comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador.

Capítulo II

Marco Teórico y Conceptual

Antecedentes de la Investigación

En la investigación sobre la motivación y desempeño laboral se han ejecutado varios estudios tanto a nivel internacional como nacional:

Tesis de *Silvia Roció Hernández* (Baquero R, 1999) *Oña (2011) “Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito” - Universidad Central Del Ecuador Facultad De Ciencias Psicológicas - Carrera De Psicología Industrial - Ecuador*; el objetivo del presente estudio es determinar el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño y en la satisfacción del personal de CONQuito. En el desarrollo de la investigación se puede constatar que toma el clima laboral como subjetivo toda vez que dependiendo del grado de necesidad del individuo estudiado va a dar como resultado el grado de satisfacción con su entorno. Asimismo, realiza un estudio más profundo del clima laboral como su importancia, dimensiones y relación con otras variables.

En consecuencia, el resultado del clima laboral va a dar el grado de satisfacción o insatisfacción en el entorno de los trabajadores, así como en el resultado del desempeño laboral. Otro de los puntos más resaltantes en el resultado de sus cuestionarios fue el factor comunicación el mismo que no está bien llevado en la organización.

Los factores en los que se debe de trabajar son en la delegación de responsabilidades, toma de decisiones y en la supervisión este último no es el adecuado toda vez que el personal no es autónomo.

La tesis Víctor Xavier Quiñonez Ku (2013) *“El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese)”* Universidad Tecnológica Israel - Facultad de Ciencias

Administrativas - Ecuador; cuyo objetivo de estudio es el mejoramiento del clima organizacional, incrementando el desempeño laboral. De modo que, se buscó mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de talento humano, proponer un plan de mejora, que sirva de guía a los directivos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) para fomentar un ambiente laboral grato, agradable y motivador para sus miembros, y así incrementar su desempeño laboral.

Se observó en el presente estudio que implica considerablemente en el clima organizacional y desempeño laboral el factor de la comunicación, capacitación y trabajo en equipo; esto se vio reflejado en el resultado de las encuestas dadas a los agentes materia de estudio.

La tesis de Leonela Inés Figueroa Gutiérrez (2016), 1 ***“Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa ILF agroindustrial E.I.R.L.”*** Facultad De Ciencias Económicas y Empresariales Escuela Profesional De Administración Y Gerencia De La Universidad Ricardo Palma - Perú, titulada tiene como proyecto de disertación de como la satisfacción laboral incide significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa ILF AGROINDUSTRIAL E.I.R.L.

Concluye que el compromiso social, el acercamiento a la comunidad permite a las personas conocerse mejor. Razón por la cual, el desarrollo de talleres sirve de herramienta para interactuar y estrechar lazos de confianza que fomente la comunicación para determinar cuáles son los motivos que realmente influyen en la satisfacción laboral.

Otro de los puntos materia de recomendación es el uso de la comunicación efectiva como herramienta de solución de conflictos en momentos de tensión y exigencias y optar por el respeto.

La tesis de Judith Merino Natorce (2017) ***“Liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral en el personal de una entidad estatal el gobierno regional de Ica”***, Facultad De Ciencias Económicas y Empresariales Escuela Profesional De Administración Y Gerencia De La Universidad Ricardo Palma - Perú, el objetivo del estudio es medir la satisfacción laboral en el personal del Gobierno Regional de Ica; asociada con el liderazgo de sus directivos; las cualidades de sus directivos influyen de manera positiva en la percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gobierno Regional de Ica, asimismo, se determinó mediante la hipótesis y objetivos específicos que la variables de estudio no estaban relacionadas tanto en directivos y colaboradores materia de investigación.

Asimismo, las cualidades del liderazgo entre los grupos de estudios afirman que las cualidades son apropiadas, además la percepción de la satisfacción laboral también varía según el grupo de estudio de acuerdo al porcentaje, pero todos coinciden que es insatisfactoria.

La tesis de Leandro Mamani Merma (2016), **“Motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi banco de la ciudad de Puno”**, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez - Facultad De Ciencias Administrativas - Escuela Profesional de Administración y Marketing - Perú, en cuya hipótesis manifiesta que la dimensiones de la motivación tanto intrínseca y extrínseca cumplen un valor importante en el incremento del desempeño laboral; el reconocimiento del talento humano, estabilidad laboral y los factores de sueldos y beneficios son algunas de las variables más resaltantes en el estudio realizado.

Cabe agregar, que los principales factores que influyen en el desempeño laboral son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, tales como el trabajo en equipo y seguridad e higiene estas son consideradores dentro de la motivación extrínseca. Los factores motivaciones dinerarios son aquellos con mayor influencia y es considerado como un factor motivacional intrínseco; ambos inciden en el desempeño laboral de los colaboradores.

La tesis de Ronal Alfaro Salazar, Sara Leyton Giron, Antonio Mesa Solano y Ivonne Sáenz Torres (2012) **“Satisfacción Laboral y su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades”** Pontificia Universidad Católica - Perú. El objetivo de esta investigación es medir la satisfacción laboral en tres municipalidades de lima y callao y determinar su vínculo con tres variables ocupacionales: Condición laboral, Género y Tiempo de servicio en cada una de estas tres municipalidades. Asimismo, como variable dependiente al nivel de satisfacción laboral, se tomó en cuenta la Significación de la Tarea, las Condiciones de Trabajo, el Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos.

Según materia de estudio se ha podido observar que el nivel de satisfacción laboral en una de las municipalidades tiene mayor puntaje y mejor resultado, lo que sugiere que a pesar de los diferentes regímenes municipales es posible lograr un clima laboral favorable, por ello es recomendable el uso del benchmarking para la estandarización de mejores prácticas en las gestiones de personas.

La tesis de Cesar Aurelio Gómez Limaymanta, Oscar William Incio Pasache y Gonzalo O'Donnell Velásquez (2011) **“Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso En Estudio”** Pontificia Universidad Católica - Perú. El objetivo de la investigación es determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder. No obstante, el estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, debido a que la medición de los aspectos referidos a la satisfacción laboral, tendrán un tratamiento estadístico, y descriptivo porque describimos las siguientes variables demográficas: puesto laboral, sexo, edad, y los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral.

Según los estudios realizados se pudo observar que se debe de reforzar los planes de acción en relación a la satisfacción laboral de los puestos de trabajos operativos, toda vez,

que son la pieza fundamental de toda organización. Significa entonces, que los factores intrínsecos y extrínsecos ejercen influencia similar en el nivel satisfacción laboral.

Bases Teórico - Científicas

Según Robins y Judge (2013) manifestaron que se formularon cuatro teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los empleados de una organización, indicando que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son las siguientes:

Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (Maslow, 1954)

Según Abraham Maslow (1954) la jerarquía de necesidades es la teoría más conocida, como la pirámide, porque clasifica las necesidades jerárquicamente con esta forma, situando en la base a las fisiológicas y en el vértice la necesidad de autorrealización.

Las cinco categorías de necesidades del ser humano, según esta teoría, son necesidades fisiológicas (que tienden a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño sexo...) necesidades de seguridad (protección contra amenazas y riesgos), necesidades sociales o de afiliación (pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto), necesidades de estima (estimación propia y de otros) y necesidades de autorrealización (desarrollo pleno de la personalidad).

El individuo tiende a satisfacerlas en orden ascendente, de tal forma que alcanzar un gran nivel de satisfacción deja de motivar. Entonces, según Maslow, si usted desea motivar a alguien, se necesita entender en qué nivel de jerarquía se encuentra la persona y concentrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Teoría de la Motivación – Higiene (Frederick Herzberg 1959)

La teoría de la Motivación – Higiene, conocida también como teoría de los dos factores o Teoría Bifactorial, establece que los factores intrínsecos como el progreso, el reconocimiento,

la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción laboral. Los sujetos que manifestaron estar satisfechos mostraron tendencias atribuir dichos factores a sí mismos, en tanto que los individuos insatisfechos tienden a citar los factores extrínsecos, como la supervisión, el salario, la política de la compañía y las condiciones laborales.

Asimismo, se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo: los factores higiénicos o preventivos y los factores motivacionales.

Los primeros (salario., condicionales ambientales, mecanismo de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción, pero no producen motivación ni satisfacción.

Por su parte, los factores motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) si producen satisfacción, a razón de que los factores higiénicos están funcionando aceptablemente. Muy por el contrario, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado.

Si operan los factores motivaciones, pero no los higiénicos, el colaborador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales).

Por tanto, se puede afirmar que solo habrá motivación cuando ambas clases de factores estén funcionando adecuadamente.

Teoría de las motivaciones sociales de McClellan (1961)

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

Necesidad de logro. Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar las metas.

Necesidad de poder. Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio

Necesidad de afiliación. Deseo de tener relaciones interpersonales, amigables, cercanas y sociables.

Teoría de las Expectativas

Esta teoría ha sido atribuida al psicólogo Víctor H Vroom (1964). Establece que la fuerza de nuestra tendencia a actuar de cierta manera depende de la magnitud de la expectativa que tenemos de obtener un resultado dado y de su atractivo.

Según la teoría planteada, se relaciona en tres relaciones:

Relación Esfuerzo – Desempeño / la probabilidad que percibe el individuo de que cierta cantidad de esfuerzo conducirá al desempeño.

Relación Desempeño – Recompensa / Grado en que el individuo cree que el desempeño a un nivel particular llevara a la obtención del resultado deseado.

Relación Recompensa – Metas Personales / Grado en que las recompensas organizacionales satisfacen las metas o necesidades personales de un individuo, y el atractivo que tienen dichas recompensas potenciales para él.

La teoría de las expectativas ayuda a explicar porque muchos la tendencia para actuar de un modo concreto, individuos no se sienten motivados por su trabajo y tan solo hacen lo mínimo necesario para conservarlos. Toda vez que se sienten en su zona de confort y al sentirse satisfechos en cierto modo creen que están cumpliendo con lo necesario indispensable.

Teoría de establecimiento de metas y objetivos (Locke, 1968)

Edwin A. Locke fue un profesor y psicólogo procedente de Estados Unidos, considerado el primero en el desarrollo de la teoría de establecimiento de metas y objetivos.

Locke reconoce el papel motivacional congruente verdaderamente con la intención de la persona por realiza una actividad laboral, ya que actúa como estímulo interno. Las metas y los objetivos que tiene cada trabajador son concluyentes para darnos a conocer el nivel de esfuerzo que este utilizara para su realización.

Este modelo explica cuáles son las consecuencias sobre el desempeño de los objetivos.

Cuanto más complejos sean los objetivos aceptados, mayor será el desempeño.

Locke reconoce que cada empleado necesita poseer unos determinados grados de conocimientos y habilidades para desempeñar correctamente las actividades y lograr los objetivos propuestos. Los puntos más importantes de esta teoría se resumen en las siguientes ideas:

La fijación de objetivos claros aumenta la productividad de los trabajadores. Es muy positivo para la organización involucrar a los colaboradores al momento de determinar los objetivos ya que aumentara su comprensión. La contribución aumentara su desempeño, agrado en el puesto de trabajo y calidad de sus tareas.

Un objetivo complejo aceptado por el trabajador motivara más que un objetivo sencillo.

Cuando más delimitadas son las metas, mayor sea la motivación de los empleados.

Teoría de la Equidad y Justicia (Adams, 1968)

Esta teoría de la equidad está relacionada con variables como productividad, satisfacción, ausentismo y rotación de personal. Sin embargo, su aportación más notable tal vez sea que inicio las investigaciones sobre la justicia organizacional, cuyo respaldo en la literatura es mayor.

Definición de Términos básicos

Motivación

Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona. Se forma con la palabra latina *motivus* ('movimiento') y el sufijo *-ción* ('acción', 'efecto').

La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”. (Armstrong, 1991: 266).

Por su parte, Chiavenato (2.000) la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

Motivación extrínseca

“La motivación extrínseca se define como aquella que lleva al individuo a realizar una determinada conducta para satisfacer otros motivos que no son la actividad en sí misma”. (Baquero y Limón 1999, pág.109).

Podemos apreciar que en este tipo de investigación genera un mejor resultado que en la motivación intrínseca con resultados inmediatos.

Motivación Intrínseca

Según Baquero y Limón (1991) indican que “La motivación intrínseca se refiere a aquella acción del sujeto que este realiza por su propio interés y curiosidad y en donde no hay recompensas externas al sujeto de ningún tipo”.

En esta tendencia comprende de una motivación que se relaciona con sentimientos positivos del individuo demostrando su interés en su superación personal sin ninguna conveniencia.

Autoestima

Es un estímulo que se desempeña y se manifiesta por una necesidad en lograr el reconocimiento siendo esencial para los colaboradores, importante para el trabajo continuo en la empresa. Sin embargo, dependerá de la característica de la personalidad que nos llevará al éxito o al fracaso.

Comunicación

Según Chiavenato en su Libro Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” 9na Edición, indica que las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Ésta se define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse: el acto de comunicación sólo tiene lugar si existe un receptor. Las organizaciones no existen ni operan sin comunicación; ésta es la red que integra y coordina todas sus partes (Chiavenato 2011, pág.50).

Autonomía

Según John Arnold y Ray Randall en su Libro Psicología del Trabajo indican que la Autonomía en el trabajo (control) es cuando los individuos sienten que tienen cierta influencia y control sobre sus puestos de trabajo (Arnold y Randall, 2012, pág.589)

Autocontrol

Se conoce como autocontrol aquella capacidad que puede poseer un ser humano de ejercer dominio sobre sí mismo, es decir, de poder controlarse tanto en sus pensamientos como en su actuar. Sin embargo el término se inclina más hacia los actos que pueda llegar a realizar una persona, sobre todo cuando son hechos por impulso y no porque la persona se haya detenido a pensar el pro y los contra de dicho acto. <https://conceptodefinicion.de/autocontrol/>

Capacitación

De acuerdo a lo indicado por Chiavenato en su Libro Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” 9na Edición. La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato 2011, pág.322)

Incentivos

Según R. Wayne en su libro Administración de Recursos Humanos **indica** que son prestaciones especiales que otorga una empresa aun grupo de colaboradores como un beneficio extra (R Wayne 2010, pág.465)

De acuerdo a lo indicado por Chiavenato en su Libro Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” 9na Edición *los Incentivos* (estímulos) son los “pagos” de la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, reconocimientos, etcétera). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia subjetivo, pues varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para

otro. A los incentivos se les llama también estímulos o recompensas. (Chiavenato 2011, pág.71)

Trabajo en equipo

De acuerdo a lo indicado por Chiavenato en su Libro Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” 9na Edición. Los equipos de trabajo son una fuerte tendencia en el diseño moderno de puestos es la creación de equipos de trabajo. De preferencia, deben ser autónomos o auto administrados. Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, métodos y procesos. Los equipos de trabajo operan mediante un proceso participativo de toma de decisiones, tareas compartidas y responsabilidad por el trabajo “administrativo” de nivel superior. Un aspecto fundamental es la habilidad multifuncional: cada miembro del grupo debe poseer todas las habilidades para desempeñar diferentes tareas. (Chiavenato 2011, pág.185)

Clima Laboral

De acuerdo a lo indicado por Chiavenato en su Libro Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” 9na Edición El clima laboral está íntimamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización. Cuando la motivación entre los participantes es elevada, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima laboral tiende a bajar. (Chiavenato 2011, pág.74).

Valoración

Según lo indicado por Michael G Aamodt en su Libro Psicología Industrial Organizaciones – Un Enfoque Aplicado, la valoración es el “Valor comparable Idea acerca de que los puestos que requieren el mismo nivel de habilidad y responsabilidad deben recibir el mismo pago sin importar la oferta y la demanda”. (Aamodt, 2010, Pág. 622)

Satisfacción

Según lo manifestado en el libro Administración de Recurso Humanos 2da Edición de Jaime Maristany, la satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas. Una persona con expectativas muy altas estará insatisfecha hasta que las pueda cumplir. En cambio, si sus expectativas están más de acuerdo con su situación, entonces se sentirá más satisfecha. La satisfacción depende de una cantidad de elementos que pueden activarla. Nuestras reacciones pueden ser negativas, si, por ejemplo, nuestro equipo de fútbol perdió y estamos insatisfechos, o pueden ser positivas por un examen aprobado, una buena comida, una buena relación sentimental o una celebración, y entonces nos sentimos satisfechos. (Maristatany, 2007, Pág. 46)

Desempeño Laboral

Por otro lado, Chiavenato en su Libro Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones” 9na Edición indica que el Desempeño: se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto. El desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos pretendidos. (Chiavenato 2011, pág.204).

Rendimiento

La idea rendimiento refiere a la proporción que surge entre los medios empleados por obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o el provecho que brinda algo o alguien se conocen como rendimiento. Recuperado <https://definicion.de/rendimiento/>

Capacidad de Liderazgo

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

<https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>.

Gestión del tiempo

De acuerdo a la publicación de ESAN.edu.pe, indica que la gestión del tiempo, las rutinas laborales y personales consumirían un lapso innecesario que afectaría la calidad de vida. Conoce qué criterios evaluar para establecer prioridades.

El ritmo de vida actual es muy acelerado. El trabajo, la familia, los estudios y otros aspectos generan, muchas veces, un desorden que consume el tiempo imprescindible para cumplir con todas las tareas eficazmente. Por ello, la gestión del tiempo es vital para mejorar la calidad de vida y la productividad de cada persona. Factores como la organización y la planificación favorecen el control de la rutina, pero no serán factibles si no se siguen determinados criterios para establecer las prioridades. Publicado el 24 de Mayo 2018 a las 6:42 PM. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/gestion-del-tiempo-como-determinamos-lo-que-hay-que-priorizar/>

Habilidades humanas

Según el libro Comportamiento Organizacional de Stephen P. Robbins y Timothy a Judge, indica que las habilidades humana sirve para entender, motivar, apoyar y comunicarse con otras personas, tanto en grupo como a nivel individual, es lo que define las habilidades humanas. Muchos individuos son eficientes en lo técnico, pero quizá. No sepan escuchar,

sean incapaces de entender las necesidades de los demás, o bien, tengan dificultades para manejar conflictos. Como los gerentes logran objetivos a través de otras personas, deben contar con buenas habilidades humanas. (Robbins, Judge 2013, pág.8)

Productividad

Según el libro Comportamiento Organizacional de Stephen P. Robbins y Timothy a Judge, indica que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional es la organización en su conjunto. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. (Robbins, Judge 2013, pág.28)

Capítulo III

Hipótesis y Variables

Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador

Hipótesis Secundarias

La Motivación Intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.

La Motivación Extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.

Identificación de Variables de la investigación

Tabla 1

Variables de la Investigación

Variables	Dimensiones	Indicadores
Motivación	Intrínseca	Autoestima
		Comunicación
		Autonomía
		Autocontrol
		Capacitación
	Extrínseca	Incentivos
		Trabajo en Equipo
		Clima Laboral
		Valoración
		Satisfacción
Desempeño Laboral	Rendimiento	Capacidad de Liderazgo
		Gestión del Tiempo
		Habilidades
		Productividad

Tabla 2

Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos
Problema Principal ¿De qué manera se relaciona la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador?	Objetivo Principal Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.	Hipótesis Principal Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador	Motivación	Intrínseca	Autoestima	1. Usted considera ser bueno en el trabajo como sus otros compañeros 2. Se siente necesario en el trabajo 3. Considera usted ha logrado éxito en su vida 4. Está convencido que su trabajo tiene valor	Encuestas
					Comunicación	5. Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica 6. Cree usted que en la organización se promueve una buena comunicación interna y externa	
					Autonomía	7. Para tomar decisiones depende de un tercero 8. Actúa con seguridad en toma de decisiones sobre sus actividades laborales	
					Autocontrol	9. Consideras que las técnicas de relajación y autocontrol favorecen el clima laboral 10. En una controversia intenta en principio llegar a una conciliación	
					Capacitación	11. Considera usted que la capacitación recibida por su organización para el desempeño de sus funciones ha sido 12. Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral	
				Extrínseca	Incentivos	13. Recibe algún incentivo y/o reconocimiento por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo	
					Trabajo en Equipo	14. Cree que la empresa fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo entre los trabajadores 15. Qué importancia tiene para usted el trabajo en equipo para lograr un desempeño laboral	
					Clima Laboral	16. Considera que las relaciones con sus demás compañeros motivan a tener mejor desempeño	
					Valoración	17. Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones o sugerencias respecto a las tareas que está realizando	
					Satisfacción	18. Está satisfecho con las condiciones ambientales: Limpieza, temperatura, iluminación, comodidad, ruido, ventilación etc...	

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumento
<p>Problema Específico</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión intrínseca de la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión extrínseca de la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador?</p>	<p>Objetivo Específico</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador</p>	Desempeño Laboral	Rendimiento	Capacidad de Liderazgo	1. Considera que los miembros del equipo realizan las tareas con eficacia 2. Cree usted que en las reuniones se evalúa y mejora las formas de hacer las cosas	Encuesta
					Gestión del Tiempo	3. Planifica usted detalladamente su trabajo antes de empezar 4. Al evaluar su trabajo establece prioridades 5. Considera de importancia el enfoque de objetivos en su trabajo	
Habilidades	6. Tiene la habilidad de generar y desarrollar ideas creativas para la mejora de oportunidades en la organización 7. Usted identifica oportunidades y recursos en el entorno 8. Usted aplica técnicas de análisis (ejemplo lluvia de ideas) sobre el uso d nuevos procedimientos						
Productividad	9. Se encuentra usted satisfecho (a) con la forma en que realiza el trabajo 10. Usted considera que no cuenta con recursos suficientes para hacer su trabajo tan bien como quisiera 11. Con frecuencia tiene sensación de que le falta tiempo para realizar su trabajo						

Capítulo IV

Método

Tipo y Método de la investigación

En el trabajo de investigación se ajusta al modelo cuantitativo, por la recopilación de análisis de datos de las encuestas sobre las dos variables materia de investigación; nos permitirá llegar a una generalidad y contrastación de la población a estudiar.

El tipo de investigación será: Descriptivo - Correlacional, porque se va a describir situaciones y eventos; y comparar la relación de las dos variables materia de estudio. Es decir, como se manifiestan determinados fenómenos, los estudios descriptivos buscan seleccionar una serie de cuestiones y mide cada una de ellas independientemente.

Diseño específico de investigación

El diseño es investigación es cuantitativo - No experimental de diseños transversales, dado que durante la investigación que se realiza no se manipulan las variables materia de estudio, lo que se realiza es observar fenómenos tal como se dan, para posteriormente analizarlos; de diseño transversal; este nos permitirá la recolección de datos en un momento único y en un tiempo ideal, con el objetivo de describir variables y analizar su interrelación en un tiempo explícito.

Población, Muestra o Participantes

Se entiende por población al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". (Pineda, 1994).

La presente población está constituida por 62 colaboradores de la Oficina Comercial de SEDAPAL en Villa El Salvador.

Según Balestrini (1997), la muestra “es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población” (p.138).

Para Hurtado (1998, consiste: “en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez de los resultados”. (p.77).

En vista de que la población es pequeña se tomara toda para el estudio y esta se denominara muestreo censal, López (1999), opina que “La muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p123)

Instrumentos de recogida de datos

En la presente investigación se aplicó como instrumento de recolección de datos a la encuesta porque nos ayudara a conseguir la información al detalle de los que se necesitara saber sobre la problemática, en ese sentido se aplicara de manera anónima a los 62 colaboradores de SEDAPAL del Centro de Servicios Villa El Salvador, la misma que está constituida por 29 preguntas en escala de Likert.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica de procesamiento de datos que utilizaremos es la tabulación de datos; esto significa el agrupamiento, ordenamiento y clasificación de datos que están contenidos en los cuestionarios, con este procedimiento obtenemos el resultado numérico relativo al tema de estudio.

Procedimiento de ejecución de estudio

- El procedimiento y el análisis de datos intervienen las siguientes actividades:
- Elaboración de cuestionario
- Solicitud de permiso para aplicarlo
- Sensibilización al personal
- Aplicación del instrumento
- Tabulación de los datos recolectados
- Elaboración del informe

Análisis de Fiabilidad

Análisis de confiabilidad del instrumento

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de la Motivación

Dimensión	Numero de Ítems	Coefficiente de confiabilidad
Motivación	18	0,843

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento de la Motivación se obtuvo un coeficiente de 0.843, lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento: Cuestionario del Desempeño Laboral

Dimensión	Numero de Ítems	Coefficiente de confiabilidad
Desempeño Laboral	11	0,725

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el instrumento del Desempeño Laboral se obtuvo un coeficiente de 0.725, lo cual indica que el instrumento posee fuerte confiabilidad.

Capítulo V

Resultados y Discusión

Datos Cuantitativos

Nro	Motivación													Desempeño laboral																			
	Intrínseca												D1	Extrínseca						D2	Var1	Rendimiento									Var2		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		P13	P14	P15	P16	P17	P18			P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27		P28	P29
1	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	44	4	3	4	4	3	2	20	64	3	4	5	4	4	3	2	2	4	4	2	37
2	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	52	4	4	5	5	3	3	24	76	3	2	5	5	5	4	4	3	4	3	2	40
3	5	4	5	5	3	5	2	4	5	5	3	3	49	1	3	5	3	2	1	15	64	3	3	4	5	5	2	2	2	4	1	2	33
4	5	4	5	5	5	3	1	5	5	3	3	3	47	1	2	5	3	3	3	17	64	4	3	4	5	4	3	2	3	4	4	3	39
5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	53	4	4	5	5	3	5	26	79	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	42
6	5	5	3	5	5	5	1	5	3	5	5	5	52	3	5	4	5	3	5	25	77	5	4	3	5	5	3	5	3	5	2	1	41
7	3	4	3	5	5	2	2	4	5	4	4	5	46	1	1	4	5	2	4	17	63	1	2	4	3	5	4	3	1	5	3	1	32
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	3	3	22	69	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	38
9	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	4	4	47	1	3	3	3	2	1	13	60	4	1	5	5	5	5	5	1	5	1	4	41
10	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	48	2	2	5	2	2	1	14	62	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	38	
11	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	4	4	51	4	4	5	5	4	3	25	76	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	47	
12	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	5	53	5	4	4	5	4	3	25	78	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	51	
13	4	4	4	5	5	2	2	4	5	5	3	4	47	4	3	5	5	3	4	24	71	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	2	46
14	5	5	3	3	5	2	1	5	2	4	1	1	37	2	2	5	3	2	2	16	53	4	2	5	5	5	4	3	2	4	3	4	41
15	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5	53	5	3	5	5	2	5	25	78	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	50
16	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	53	5	5	5	5	4	4	28	81	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	48
17	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	49	4	3	4	4	3	3	21	70	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	46
18	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	52	5	3	5	5	3	4	25	77	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	1	27
19	5	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	53	2	2	5	5	4	3	21	74	4	5	3	5	5	3	4	3	5	3	2	42
20	4	5	4	5	5	4	2	5	4	5	4	5	51	1	4	4	4	3	5	21	72	4	4	3	5	5	4	4	3	4	2	2	40
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	30	90	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	52	
22	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	3	45	1	2	4	4	2	2	15	60	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	39
23	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	54	5	3	4	4	4	4	24	78	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	2	43
24	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	51	5	3	5	5	3	3	24	75	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	42
25	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	55	5	5	4	3	3	5	25	80	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	1	39

Figura 1. Datos Cuantitativos

26	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	53	3	4	5	5	4	3	24	77	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	52
27	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	53	2	3	5	4	2	2	18	71	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	38
28	5	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	54	2	4	4	5	4	5	24	78	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	36
29	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	54	5	5	4	4	4	3	25	79	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	45
30	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	56	4	4	5	5	4	4	26	82	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	45
31	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	44	3	2	4	4	2	3	18	62	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	36
32	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	56	5	5	5	4	4	4	27	83	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	45
33	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	55	4	4	5	5	4	4	26	81	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	46
34	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	3	5	52	5	4	5	5	4	4	27	79	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	48
35	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	55	4	3	3	5	4	3	22	77	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	48
36	5	5	5	5	5	3	1	5	3	4	3	4	48	3	3	5	4	3	4	22	70	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	47
37	5	5	4	5	5	3	2	5	4	5	4	4	51	4	5	5	4	3	4	25	76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	39
38	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	51	4	2	5	4	2	2	19	70	4	1	5	5	5	5	4	3	5	4	1	42
39	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	5	53	5	4	5	5	4	3	26	79	4	3	5	5	5	4	4	5	5	2	2	44
40	4	4	4	5	5	2	2	4	4	5	4	4	47	5	2	5	4	4	2	22	69	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	41
41	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	45	4	3	4	4	3	3	21	66	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	41
42	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	4	4	47	1	3	3	3	2	1	13	60	4	1	5	5	5	5	5	1	5	1	4	41
43	5	5	3	3	5	2	1	5	2	4	1	1	37	2	2	5	3	2	2	16	53	4	2	5	5	5	4	3	2	4	3	4	41
44	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	55	5	5	4	3	3	5	25	80	3	3	5	4	4	3	3	5	5	3	1	39
45	5	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	5	53	3	4	5	5	4	3	24	77	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	52
46	5	5	5	5	5	4	1	5	4	4	5	5	53	2	3	5	4	2	2	18	71	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	38
47	5	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	54	2	4	4	5	4	5	24	78	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	36
48	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	54	5	5	4	4	4	3	25	79	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	4	45
49	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	56	4	4	5	5	4	4	26	82	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	45
50	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	44	3	2	4	4	2	3	18	62	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	36
51	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	56	5	5	5	4	4	4	27	83	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	45
52	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	4	5	55	4	4	5	5	4	4	26	81	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	2	46

53	5	5	5	5	5	3	2	4	5	5	3	5	52	5	4	5	5	4	4	27	79	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	48
54	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	55	4	3	3	5	4	3	22	77	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	48
55	5	5	5	5	5	3	1	5	3	4	3	4	48	3	3	5	4	3	4	22	70	3	3	5	5	5	5	5	5	4	2	47	
56	5	5	4	5	5	3	2	5	4	5	4	4	51	4	5	5	4	3	4	25	76	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	39
57	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	3	5	51	4	2	5	4	2	2	19	70	4	1	5	5	5	5	4	3	5	4	1	42
58	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	3	5	53	5	4	5	5	4	3	26	79	4	3	5	5	5	4	4	5	5	2	2	44
59	4	4	4	5	5	2	2	4	4	5	4	4	47	5	2	5	4	4	2	22	69	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	41
60	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	45	4	3	4	4	3	3	21	66	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	41
61	5	5	5	5	5	2	1	1	5	5	4	4	47	1	3	3	3	2	1	13	60	4	1	5	5	5	5	5	1	5	1	4	41
62	5	5	3	3	5	2	1	5	2	4	1	1	37	2	2	5	3	2	2	16	53	4	2	5	5	5	4	3	2	4	3	4	41

Análisis y Resultados

Niveles de la Motivación de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 5

Distribución de niveles de la Motivación en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	25,8
Media	29	46,8
Alta	17	27,4
Total	62	100,0

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

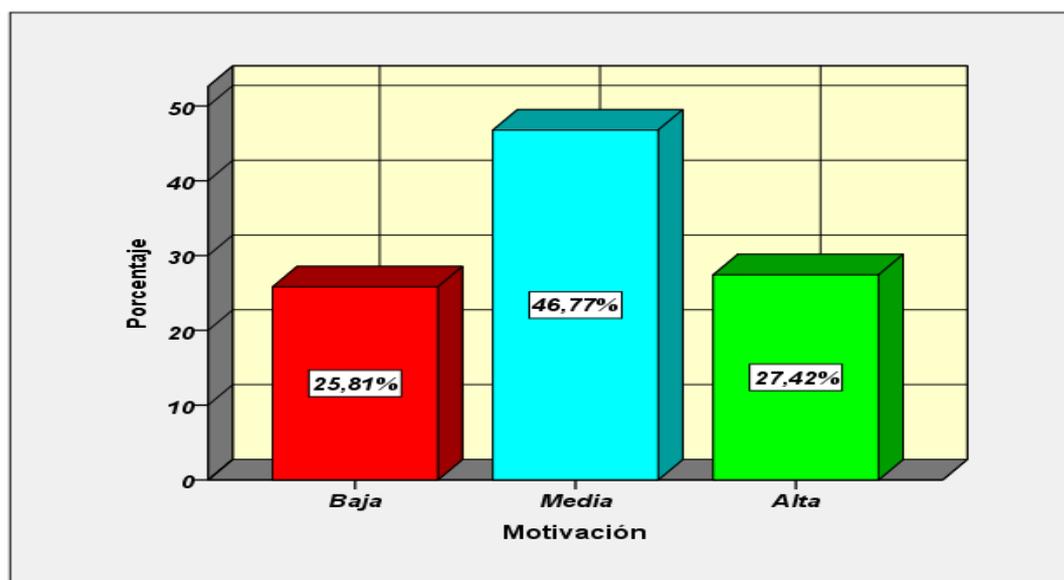


Figura 2. Distribución porcentual de niveles de la Motivación de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Análisis e interpretación:

En la tabla 5 y figura 1, se observa que 25.81% de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018 presenta baja motivación, mientras que el 46.77% de los colaboradores presenta motivación media y el 27.42% de ellos presenta motivación alta.

Niveles del Desempeño Laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 6

Distribución de Niveles del Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	18	29,0
Regular	27	43,5
Eficiente	17	27,4
Total	62	100,0

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

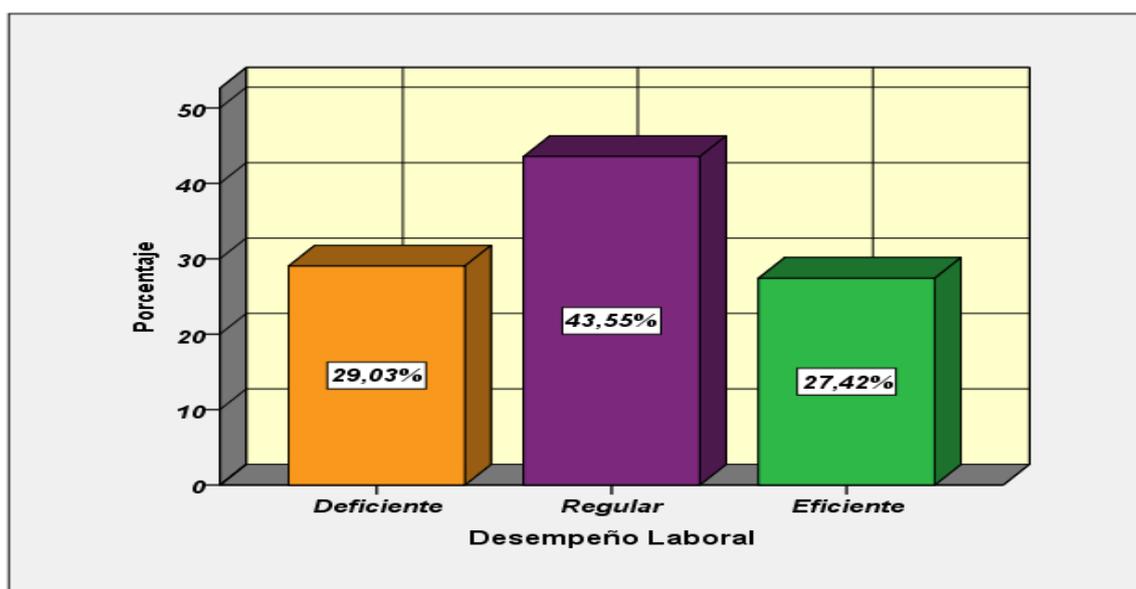


Figura 3. Distribución porcentual de niveles del Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Análisis e interpretación:

En la tabla 6 y figura 2, se observa que 29.03% de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018 tiene desempeño laboral deficiente, mientras que el 43.55% de los colaboradores tiene desempeño laboral regular y el 27.42% de ellos tiene desempeño laboral eficiente.

Niveles comparativos entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 7

Distribución de frecuencia entre la Motivación y el Desempeño Laboral.

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Motivación	Baja	Recuento	8	8	0	16
		% del total	12,9%	12,9%	0,0%	25,8%
	Media	Recuento	8	10	11	29
		% del total	12,9%	16,1%	17,7%	46,8%
	Alta	Recuento	2	9	6	17
		% del total	3,2%	14,5%	9,7%	27,4%
Total		Recuento	18	27	17	62
		% del total	29,0%	43,5%	27,4%	100,0%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

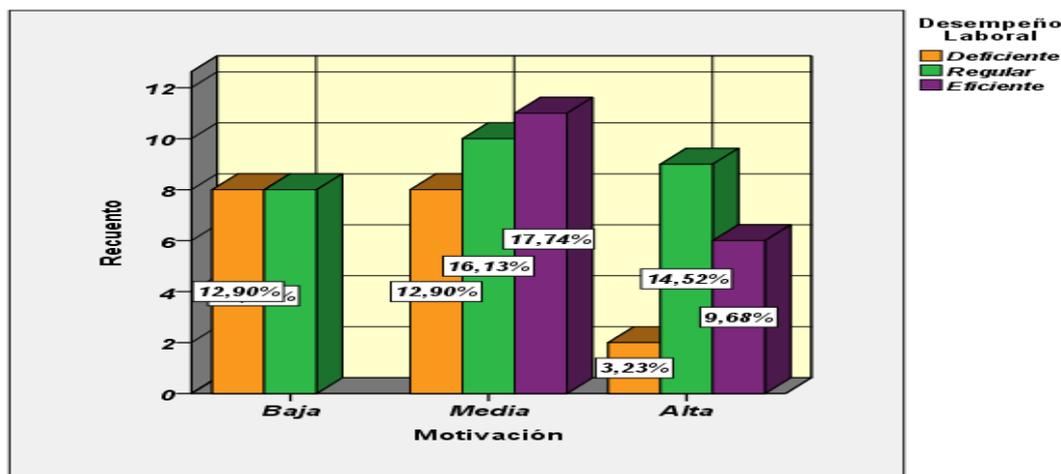


Figura 4. Distribución porcentual de los Niveles de la Motivación y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Análisis e interpretación:

En la tabla 7 y figura 3, se destaca que el 12.90% de los colaboradores presentan baja motivación y un nivel deficiente en cuanto al desempeño laboral, asimismo el 17.74% de los colaboradores presentan nivel medio de motivación y un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral, el 14.52% de los colaboradores presentan alta motivación y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral.

Niveles comparativos entre la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 8

Distribución de frecuencias entre la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Intrínseca	Baja	Recuento	7	10	1	18
		% del total	11,3%	16,1%	1,6%	29,0%
	Media	Recuento	7	10	11	28
		% del total	11,3%	16,1%	17,7%	45,2%
	Alta	Recuento	4	7	5	16
		% del total	6,5%	11,3%	8,1%	25,8%
Total	Recuento	18	27	17	62	
	% del total	29,0%	43,5%	27,4%	100,0%	

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

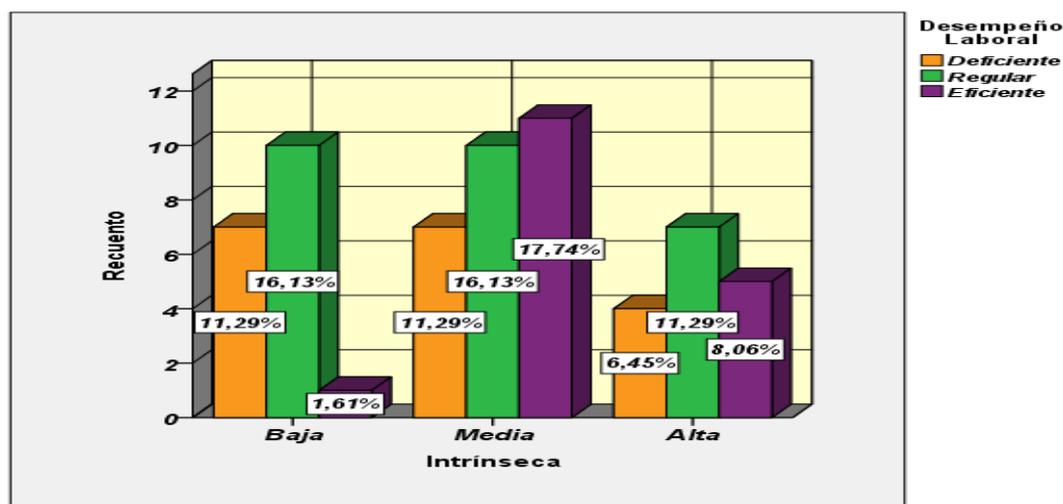


Figura 5. Distribución porcentual de los Niveles de la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Análisis e interpretación:

En la tabla 8 y figura 4 se destaca que el 16.13% de los colaboradores presentan baja motivación en su dimensión Intrínseca y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral, asimismo el 17.74% de los colaboradores presentan nivel medio de motivación en su

dimensión Intrínseca y un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral, el 11.29% de los colaboradores presentan alta motivación en su dimensión Intrínseca y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral.

Niveles comparativos entre la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 9

Distribución de frecuencias entre la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Extrínseca	Baja	Recuento	9	8	0	17
		% del total	14,5%	12,9%	0,0%	27,4%
	Media	Recuento	4	9	8	21
		% del total	6,5%	14,5%	12,9%	33,9%
	Alta	Recuento	5	10	9	24
		% del total	8,1%	16,1%	14,5%	38,7%
Total	Recuento	18	27	17	62	
	% del total	29,0%	43,5%	27,4%	100,0%	

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

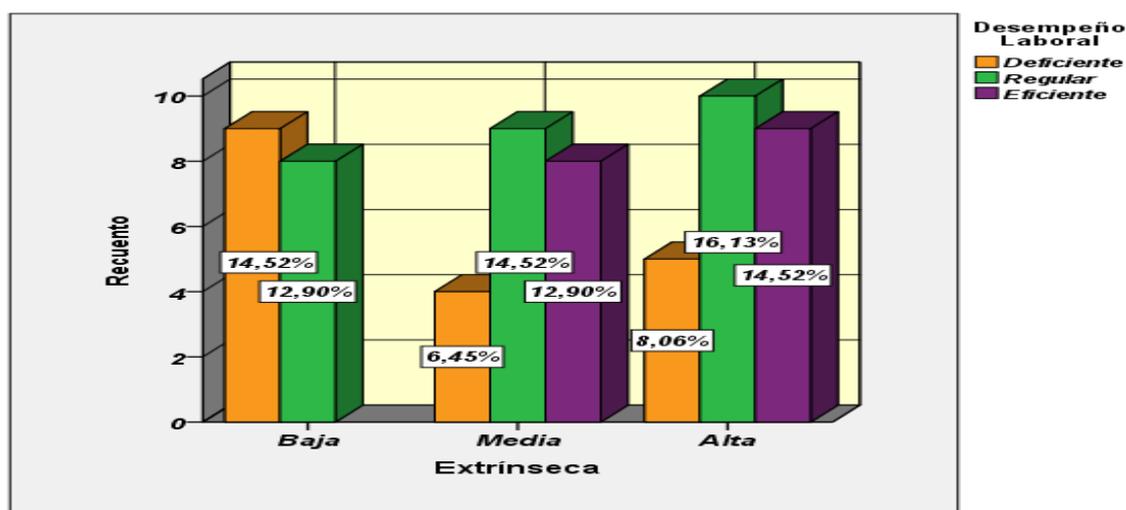


Figura 6. Distribución porcentual de los Niveles de la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño Laboral en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Análisis e interpretación:

En la tabla 9 y figura 5, se destaca que el 14.52% de los colaboradores presentan baja motivación en su dimensión Extrínseca y un nivel deficiente en cuanto al desempeño laboral, asimismo el 14,52% de los colaboradores presentan nivel medio de motivación en su dimensión Extrínseca y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral, el 16.13% de los colaboradores presentan alta motivación en su dimensión Extrínseca y un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral.

Prueba de Normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de los datos a analizar.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Intrínseca	,178	62	,000
Extrínseca	,191	62	,000
Motivación	,179	62	,000
Desempeño Laboral	,105	62	,086

Ho: Las variables y sus dimensiones se distribuyen de forma normal

Ha: Las variables y sus dimensiones NO se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Regla de decisión:

Si Sig. = $p \geq \alpha$, No se rechaza la hipótesis nula

Si Sig. = $p < \alpha$, se rechaza la hipótesis nula

Análisis e interpretación: Los resultados de la tabla 10, muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se han asumido el nivel de significancia del 0.05, el cual se pone a comparación con cada valor de la significación que se muestra (Sig.), como se observa todos son inferiores al nivel de significancia, así mismo las dimensiones

que interviene en los objetivos, no se distribuyen de forma normal, por lo que se usara una prueba no paramétrica (correlación de Spearman) para la contrastación de las hipótesis.

Discusión de Resultados

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 11

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Motivación y el Desempeño Laboral

			Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Desempeño Laboral	N	62	62
		Coefficiente de correlación	,498**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

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

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Análisis e Interpretación:

Según se muestra en la tabla 11, existe una correlación positiva de 0,498 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= p=0.000 que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀), por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la Motivación y el Desempeño laboral de los

colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Intrínseca de la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión Intrínseca de la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 12

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Motivación en su dimensión Intrínseca y el Desempeño laboral

		Intrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Intrínseca	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,429**
		N	,001
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,429**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,001

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

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Análisis e Interpretación:

Según se muestra en la tabla 12, existe una correlación positiva de 0,429 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= p=0.001 que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀), por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la dimensión Intrínseca de la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión Extrínseca de la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión Extrínseca de la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Tabla 13

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Motivación en su dimensión Extrínseca y el Desempeño laboral

		Extrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,523**
		N	,000
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	62
		N	1,000

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

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Análisis e Interpretación:

Según se muestra en la tabla 13, existe una correlación positiva de 0,523 según el coeficiente Rho de Spearman y una significancia Sig.= p=0.000 que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀), por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre la dimensión Extrínseca de la Motivación y el Desempeño laboral de los colaboradores en la oficina Comercial de la empresa SEDAPAL en el distrito de Villa El Salvador, Lima 2018.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. De acuerdo al objetivo general, la motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Comercial de Sedapal en Villa El Salvador en el periodo 2018. Se verifico mediante el coeficiente Rho de Spearman con una significancia de $P=0000$ que es menor a cualquier nivel de significancia considerada; Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre Motivación y el Desempeño laboral.
2. De acuerdo a la relación entre la motivación y su dimensión intrínseca versus el desempeño laboral se aprecia que el 16.13% de los colaboradores presentan baja motivación en su dimensión Intrínseca y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral; asimismo el 17.74% de los colaboradores presentan nivel medio de motivación en su dimensión Intrínseca y un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral; el 11.29% de los colaboradores presentan alta motivación en su dimensión Intrínseca y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre Motivación Intrínseca y el Desempeño laboral.
3. De acuerdo a la relación entre la motivación y su dimensión extrínseca versus el desempeño laboral, se destaca que el 14.52% de los colaboradores presentan baja motivación en su dimensión Extrínseca y un nivel deficiente en cuanto al desempeño laboral, asimismo el 14,52% de los colaboradores presentan nivel medio de motivación en su dimensión Extrínseca y un nivel regular en cuanto al desempeño laboral, el 16.13% de los colaboradores presentan alta motivación en su dimensión

Extrínseca y un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral. Entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se concluye que existe relación significativa entre Motivación Extrínseca y el Desempeño laboral.

Recomendaciones

1. Se recomienda mantener una trazabilidad en la relación que existe entre la motivación y el desempeño de manera que esta no pueda disminuir, por el contrario incrementar la relación con una efectiva comunicación asertiva la misma que parte de la capacidad de transmitir el interés de la organización para con los colaboradores, con esta herramienta no solo es escuchar y recibir los requerimientos, muy por el contrario hacerlos sentir que son valiosos. Por ello se tiene la necesidad que la organización practique la comunicación transparente de tal forma que no se sientan desmotivados.
2. Se recomienda la capacitación de las habilidades blandas componente que actualmente es apreciado por las empresas con resultados altamente positivas, toda vez que es una combinación de habilidades sociales, comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás y forjan un colaborador capaz de relacionarse y comunicarse de manera efectiva con otros. Esta herramienta nos ayudara a incrementar la relación de la motivación y su dimensión intrínseca versus el desempeño laboral ya que existe la probabilidad de que continúe la baja de la motivación de los colaboradores y no alcanzar los objetivos como Equipo Comercial.
3. Se recomienda inserta el programa el reconocimiento de autorrealización midiendo logros y metas con un objetivo de alcanzar la satisfacción laboral y personal del colaborador, así como parte de la optimización de reconocimientos económicos basados en metas teniendo como esfuerzo uno de los principales recursos que influye en el desempeño laboral en la entidad, bajo esta estrategia se busca en satisfacer las diferentes necesidades del colaborador dentro de la estructura. Con esta herramienta extrínseca, se elevara el nivel de desempeño laboral de la organización, de acuerdo a los resultados de la relación entre la motivación y su dimensión extrínseca versus el desempeño laboral.

Referencias

Artículo Original | Chiang María, San Martín Nadia/ 159/165 www.cienciaytrabajo.cl | AÑO

17 | NÚMERO 54 | SEPTIEMBRE / DICIEMBRE 2015 | Ciencia & Trabajo

Baquero R., Limón M., (1999) *Teorías del Aprendizaje*. Buenos Aires: Universidad nacional de Quilmes.

Briones, G. (1995, 16 de octubre) *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales [Investigación]*. Recuperado de

<http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/06/escala-de-likert.html>

Chiavenato (2011). *Administración de Recursos Humanos “El Capital Humano de las Organizaciones”*. 9na Edición (pág.50).

Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill. 5ª. Edición.

Cómo definir la misión, visión y valores de una empresa + Ejemplos 23/07/2017

<https://www.marketingandweb.es/emprendedores-2/mision-vision-y-valores-de-una-empresa/>

Gross, Richard D. (2004) *Psicología: La ciencia de la mente y la conducta*. México, DF: Manual Moderno.

<https://conceptodefinicion.de/autocontrol/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>.

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/05/gestion-del-tiempo-como-determinamos-lo-que-hay-que-priorizar/>

Jaime Maristany. *Administración de Recurso Humanos*. 2da Edición de Jaime Maristany

<https://definicion.de/rendimiento/>

John Arnold y Ray Randall (2012). *Psicología del Trabajo* (pág.589)

- John Arnold, Ray Randall (2012). *Libro Psicología del trabajo Comportamiento humano en el ámbito laboral*. Quinta edición. PEARSON educación México
- Judith Merino Natorce (2017) *Tesis “Liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral en el personal de una entidad estatal el gobierno regional de Ica”*. Universidad Ricardo Palma Lima - Perú, Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/>
- Leonela Inés Figueroa Gutiérrez (2016). *Tesis “Satisfacción laboral y compromiso organizacional de los trabajadores en la empresa ILF agroindustrial E.I.R.L.”*. Universidad Ricardo Palma Lima – Perú. Recuperado de <http://www.urp.edu.pe/>
- Libro COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. *La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. 2009
- Michael G Aamodt (2010). *Psicología Industrial Organizaciones – Un Enfoque Aplicado* (Pág. 622)
- Michael G. Aamodt (2010). *Libro Psicología industrial/ organizacional – Un enfoque aplicado*. 6ta edición. www.medilibros.com. Cengage learning. México.
- Pineda, Beatriz (1994) *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Quiñonez Ku, Víctor Xavier (2013) *Tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede Esmeraldas Pucese”*. Ecuador Sede Esmeraldas (Pucese) Recuperado de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/372>
- R. Wayne, (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (pág.465)
- Robbins, Judge (2013). *Comportamiento Organizacional de Stephen P. Robbins y Timothy a Judge*. (Pág.8)

Apéndice

Apéndice A

Cuestionario para Medir la Motivación y Desempeño Laboral

El objetivo de esta encuesta es encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de la organización y en la satisfacción de los colaboradores que la componen.

Le recordamos que este estudio es confidencial y anónimo. Solicitamos leer cuidadosamente cada pregunta y marque con (x) la alternativa que usted considere mejor.

Nº	Respuestas
1	Nunca
2	Pocas Veces
3	A Veces
4	Frecuentemente
5	Siempre

Pregunta 11 y 12 Capacitación	
Nº	Respuestas
1	Muy Malo
2	Malo
3	Regular
4	Importante
5	Muy Importante

Pregunta 15 Trabajo en Equipo	
Nº	Respuestas
1	Muy Malo
2	Malo
3	Regular
4	Importante
5	Muy Importante

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Variable : Motivación						
Autoestima						
1	Ud. Considera ser bueno en el trabajo como sus otros compañeros					
2	Se siente necesario en el trabajo					
3	Considera que Ud. Ha logrado éxitos en tu vida					
4	Está convencido que su trabajo tiene valor					
Comunicación						
5	Considera usted que la comunicación cumple una función estratégica					
6	Cree Ud. Que en la organización se promueve una buena comunicación interna y externa					
Autonomía						
7	Para tomar decisiones dependes de un tercero					
8	Actúa con seguridad en tomar decisiones sobre tus actividades laborales					
Autocontrol						
9	Consideras que las técnicas de relajación y autocontrol favorecen el clima laboral					
10	En una controversia laboral intenta en principio llegar a una conciliación					
Capacitación						
11	¿Considera Ud. Que la capacitación recibida por su organización para el desempeño de sus funciones ha sido?					
12	¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral?					

Incentivo					
13	¿Recibe algún incentivo y/o reconocimiento por parte de la empresa cuando hace un buen trabajo?				
Trabajo en Equipo					
14	¿Cree que la empresa fomenta el compañerismo y el trabajo en equipo entre los trabajadores?				
15	¿Qué importancia tiene para usted el trabajo en equipo para lograr un desempeño laboral?				
Clima Laboral					
16	¿Considera que las relaciones con sus demás compañeros motivan a tener un mejor desempeño en el trabajo?				
Valoración					
17	Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones o sugerencias respecto a las tareas que está realizando				
Satisfacción					
18	¿Está satisfecho con las condiciones ambientales: limpieza, temperatura iluminación, comodidad, ruido, ventilación, etc..?				

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
Variable : Desempeño Laboral						
Capacidad de Liderazgo						
1	Considera que los miembros del equipo realizan las tareas con eficacia					
2	Cree usted que en las reuniones se evalúa y mejora las formas de hacer las cosas					
Gestión del tiempo						
3	Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar					
4	Al evaluar su trabajo establece prioridades					
5	Considera de importancia el enfoque de objetivos en su trabajo					
Habilidades						
6	Tiene la habilidad de generar y desarrollar ideas creativas para el desarrollo de oportunidades de mejora en la empresa					
7	Identifica oportunidades de mejora y recursos en el entorno					
8	Aplica técnicas de análisis (ejemplo Lluvia de ideas) sobre el uso de nuevos procedimientos					
Productividad						
9	Se encuentra satisfecho (a) con la forma en que realiza el trabajo					
10	Usted considera que no cuenta con recursos suficientes para hacer su trabajo tan bien como desea					
11	Con frecuencia tiene la sensación de que le falta tiempo para realizar su trabajo					

NIVELES Y RANGO

Rangos para los niveles de la variable Motivación

Tabla 14

Rango para los niveles de la variable Motivación

Niveles	Rangos
Mala	53-66
Regular	67-78
Bueno	79-90

Tabla 15

Rango para los niveles de la variable Motivación en su dimensión Intrínseca

Niveles	Rangos
Baja	37-47
Media	48-53
Alta	54-60

Tabla 16

Rangos para los niveles de la variable Motivación en su dimensión Extrínseca.

Niveles	Rangos
Baja	13-19
Media	20-24
Alta	25-30

Tabla 17

Rangos para los niveles de la variable Desempeño Laboral

Niveles	Rangos
Eficiente	27-39
Regular	40-45
Deficiente	46-52