



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores
de una Empresa Mayorista de Tecnología en Lima, 2022

TESIS

Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Negocios Globales

AUTOR

Pariona Serna, Oskar Joel
ORCID:0000-0002-5450-9078

ASESORA

Avila Bolivar, Luisa Adriana
ORCID:0000-0002-4746-5644

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Pariona Serna, Oskar Joel

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 76460181

Datos de asesor

Avila Bolivar, Luisa Adriana

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09868123

Datos del jurado

JURADO 1: Gálvez Castillo José Wilhelm, DNI: 07813680, ORCID: 0000-0003-0526-2934

JURADO 2: Casas Quispe María Isabel, DNI: 45705128, ORCID: 0000-0002-0445-374X

JURADO 3: Mendez Vicuña Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

JURADO 4: Malpartida Olivera Sylvia Judith, DNI: 09334963, ORCID: 0000-0003-4296-9330

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Oskar Joel Pariona Serna, con código de estudiante N° 201121036 con DNI N° 76460181, con domicilio en Calle Padre Urraca 111 distrito San Miguel, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración de Negocios Globales de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

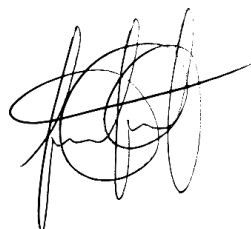
La presente tesis titulada: "La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una empresa Mayorista de Tecnología en Lima, 2022" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento de la docente Luisa Adriana Avila Bolivar, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 18% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 14 de Mayo de 2024



Oskar Joel Pariona Serna

76460181

Índice de Similitud

La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Mayorista de Tecnología en Lima, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	22%	4%	19%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
8	www.web.facpya.uanl.mx	



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA


Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
Jefe de la Unidad de Grados y Títulos

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
MAG. RESPONSABLE DEL TÍTULO - UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Fuente de Internet

1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1% -
Excluir bibliografía Apagado

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES
Carta del Jefe de Unidad
Dr. Carlos Eduardo Del Valle Díaz
Jefe de la Unidad de Grados y Títulos

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Carta del Jefe de Unidad
MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
DOCTOR RESPONSABLE DEL TÍTULO DE MAESTRO EN GRADOS Y TÍTULOS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dedicatoria

A mis padres, mis hermanos y mis sobrinos.

Agradecimientos

A mi familia su apoyo en todo momento, y a mi asesora de tesis por su soporte en la elaboración de mi tesis.

Introducción

En la presente tesis de investigación titulado *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Mayorista de Tecnología en Lima, 2022* se estudió la relación que existe entre ambas variables.

Esta investigación tiene 6 capítulos, el primer capítulo consiste en identificar la problemática y en base a ello se plantean los objetivos, así como la relevancia del estudio, el alcance y obstáculos que se presentaron al realizarla. En el capítulo II se detallan estudios pasados con las mismas variables, también se describe el marco conceptual y se mencionan teorías de la motivación y desempeño laboral. En el capítulo III se desarrollan las hipótesis y se presenta la matriz de consistencia.

Así mismo, en el capítulo IV se describe el tipo, método y diseño del estudio, también se describe el instrumento para la recolección de información y se determina la muestra. Después, en el capítulo V se analizan los resultados obtenidos del instrumento de recolección de información y se determina la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

Finalmente, en el último capítulo VI se describen las conclusiones y se brindan recomendaciones del estudio.

Índice

Declaración Jurada de Originalidad	iii
Índice de Similitud	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Introducción.....	viii
Lista de Tablas.....	xii
Lista de Figuras	xv
Resumen	xviii
Abstrac.....	xix
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
1.1. Problema general	4
1.2. Problemas específicos	4
2. Objetivos general y específicos	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos.....	5
3. Justificación e importancia del estudio.....	5
4. Alcance y limitaciones.....	6

CAPITULO II.....	7
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
1. Antecedentes de la investigación.....	7
2. Bases teórico-científicas	12
3. Definición de términos básicos.....	36
CAPITULO III	39
HIPÓTESIS Y VARIABLES	39
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	39
1.1. Hipótesis General	39
1.2. Hipótesis Especificas.....	39
2. Las variables de estudio y su operacionalización.....	40
3. Matriz Lógica de Consistencia	42
CAPITULO IV	43
MÉTODO	43
1. Tipo y método de investigación.....	43
2. Diseño específico de investigación.....	43
3. Población, Muestra	44
4. Instrumento de obtención de datos	45
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	45
6. Procedimiento de ejecución del estudio	46
CAPITULO V	47

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
1. Datos cuantitativos	47
2. Análisis de resultados	80
2.1. Prueba de hipótesis general	80
2.2. Análisis de hipótesis específica 1	81
2.3. Análisis de hipótesis específica 2	83
2.4. Análisis de hipótesis específica 3	85
3. Discusión de resultados	87
CAPITULO VI	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
1. Conclusiones.....	89
2. Recomendaciones	90
REFERENCIAS	91
Apéndice A: Cuestionario de motivación de López e Ibarra.....	97
Apéndice B: Cuestionario de desempeño laboral individual desarrollado por Koopmans .	98
Apéndice C: Cuestionario de motivación del presente estudio	99
Apéndice D: Cuestionario de desempeño laboral del presente estudio.....	101

Lista de Tablas

Tabla 1 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)	47
Tabla 2 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).....	48
Tabla 3 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)	49
Tabla 4 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)	50
Tabla 5 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago	51
Tabla 6 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo, un aumento de salario)	52
Tabla 7 Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo	53
Tabla 8 Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido	54
Tabla 9 Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo	55
Tabla 10 El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo	56
Tabla 11 Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo, incentivos por cumplimiento de metas).57	57
Tabla 12 La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal.....	58
Tabla 13 Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables	59
Tabla 14 La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo, interacción y desplazamiento entre un área y otra) ...	60

Tabla 15 El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral	61
Tabla 16 Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo	62
Tabla 17 Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo	63
Tabla 18 Soy capaz de establecer prioridades	64
Tabla 19 Realizo mi trabajo de manera eficiente	65
Tabla 20 Gestiono mi tiempo de forma adecuada	66
Tabla 21 Cuento con iniciativa para emprender nuevas tareas cuando termino las anteriores	67
Tabla 22 Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad.....	68
Tabla 23 Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo.....	69
Tabla 24 Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales	70
Tabla 25 Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas	71
Tabla 26 Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo	72
Tabla 27 Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo	73
Tabla 28 Participo en reuniones y/o actividades de forma activa	74
Tabla 29 Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo.....	75
Tabla 30 Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo	76
Tabla 31 Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos.....	77
Tabla 32 Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo	78
Tabla 33 Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo	79
Tabla 34 Tabla Cruzada Motivación - Desempeño Laboral.....	80
Tabla 35 Prueba Chi-Cuadrado Motivación - Desempeño Laboral	80
Tabla 36 Medidas Simétricas Motivación - Desempeño Laboral	81

Tabla 37 Tabla Cruzada Motivación Extrínseca - Desempeño de tareas	82
Tabla 38 Prueba Chi-Cuadrado Motivación Extrínseca - Desempeño de tareas.....	82
Tabla 39 Medidas Simétricas Motivación Extrínseca - Desempeño de tareas.....	82
Tabla 40 Tabla Cruzada Motivación extrínseca - Desempeño Contextual	84
Tabla 41 Prueba Chi-Cuadrada Motivación Extrínseca - Desempeño Contextual	84
Tabla 42 Medidas Simétricas Motivación Extrínseca - Desempeño Contextual	84
Tabla 43 Tabla Cruzada Motivación Extrínseca - Comportamientos Contraproducentes ..	86
Tabla 44 Prueba Chi-Cuadrado Motivación Extrínseca - Comportamientos Contraproducentes	86
Tabla 45 Medidas Simétrica Motivación Extrínseca - Comportamientos Contraproducentes	86

Lista de Figuras

Figura 1 Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow	14
Figura 2 Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg	17
Figura 3 Escalas gráficas continuas	33
Figura 4 Escalas gráficas semicontinuas	33
Figura 5 Escalas gráficas discontinuas	34
Figura 6 Los incidentes críticos o excepcionales	35
Figura 7 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)	47
Figura 8 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).....	48
Figura 9 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)	49
Figura 10 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)	50
Figura 11 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago	51
Figura 12 Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo, un aumento de salario)	52
Figura 13 Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo	53
Figura 14 Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido	54
Figura 15 Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo	55
Figura 16 El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo	56

Figura 17 Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo, incentivos por cumplimiento de metas).	57
Figura 18 La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal	58
Figura 19 Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables	59
Figura 20 La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo, interacción y desplazamiento entre un área y otra) ...	60
Figura 21 El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral	61
Figura 22 Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo.....	62
Figura 23 Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo.....	63
Figura 24 Soy capaz de establecer prioridades.....	64
Figura 25 Realizo mi trabajo de manera eficiente.....	65
Figura 26 Gestiono mi tiempo de forma adecuada.....	66
Figura 27 Cuento con iniciativa para emprender nuevas tareas cuando termino las anteriores	67
Figura 28 Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad	68
Figura 29 Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo ...	69
Figura 30 Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales.....	70
Figura 31 Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas	71
Figura 32 Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo.....	72
Figura 33 Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo	73
Figura 34 Participo en reuniones y/o actividades de forma activa.....	74
Figura 35 Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo	75
Figura 36 Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo.....	76

Figura 37 Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos	77
Figura 38 Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo	78
Figura 39 Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo	79

Resumen

La presente tesis de investigación titulado *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Mayorista de Tecnología en Lima, 2022* tiene como principal objetivo determinar si hay relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022. El método es hipotético deductivo, aplicada con enfoque cuantitativo. Se realizó un cuestionario de 33 preguntas a una muestra compuesta de 60 colaboradores de la empresa de estudio, con los resultados de la encuesta se analizó los datos y también se realizó la prueba chi cuadrado. Después de analizar los resultados, se acepta la hipótesis general ya que tiene un valor de chi cuadrado es 0.017, y las hipótesis específicas 2 y 3 con valores de chi cuadrado de $<.001$ y 0.045 respectivamente, por lo tanto, concluimos que la motivación tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

Palabras clave: Motivación, Desempeño Laboral, Tecnología.

Abstrac

The present thesis work entitled *Motivation and its Relationship with the Labor Performance of the Collaborators of a Wholesale Technology Company in Lima, 2022* has as its main objective to determine if there is a relationship between motivation and the labor performance of the collaborators of a wholesale technology company. located in San Isidro, Lima in the year 2022. The method is hypothetical deductive, applied with a quantitative approach. A questionnaire of 33 questions was carried out to a sample composed of 60 collaborators of the study company, with the results of the survey the data was analyzed and the chi-square test was also carried out. After analyzing the results, the general hypothesis is accepted since it has a chi-square value of 0.017, and the specific hypotheses 2 and 3 with chi-square values of $<.001$ and 0.045 respectively, therefore, we conclude that motivation is related to the work performance of the employees of a wholesale technology company located in San Isidro, Lima in the year 2022.

Keywords: Motivation, Work Performance, Technology

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

El Worforce of 2020 de Oxford Economics es un informe que señala que solo un 13% de los empleados a nivel mundial se sienten comprometidos con su trabajo, mientras que un estudio que realizó la empresa Gallup indica que apenas un 15% de los colaboradores están entusiasmados con el crecimiento de la empresa donde trabajan, lo que nos indica una gran falta de motivación laboral. Asimismo, la fuerza laboral para el 2030 estará constituida en su mayoría por los millennials quienes consideran que su motivación se ve incrementada cuando existe una comunicación abierta con sus compañeros y supervisores (Observatorio de RRHH, 2019).

Por lo tanto, se está comenzando a implementar una serie de estrategias a nivel mundial para fomentar un mejor rendimiento por parte de los colaboradores, mediante estas estrategias se les brindará a los colaboradores un sentido de participación en su lugar de trabajo, lo que generará que adquieran un mayor compromiso y se sientan identificados con la empresa (Conexión Esan, 2019).

Una de estas estrategias es el implacement que consiste en contribuir en el crecimiento profesional de los colaboradores brindándoles la opción de acceder a un mejor puesto de trabajo dentro de su organización, esto generará que ellos perciban que la empresa está preocupada en que su desarrollo profesional. Otra estrategia que se está convirtiendo en una tendencia empresarial es la gamificación, que consiste en utilizar la mecánica de juegos en las actividades de los colaboradores para desarrollar su competitividad, también ayuda a interiorizar de mejor manera los conocimientos y a la adaptación de nuevos colaboradores.

Otra estrategia que está teniendo un mayor énfasis en los últimos años es el trabajo remoto que facilita la flexibilidad en el horario y permite a los colaboradores seguir actualizando sus conocimientos y mejorando sus habilidades (Conexión Esan, 2019).

A nivel latinoamericano, en una encuesta realizada por Gallup en 2013 se encontró que en países como en Argentina y Perú solo el 16% de colaboradores están comprometidos con su trabajo, mientras que en Paraguay y México solo se encuentran comprometidos con su trabajo el 14% y 12% respectivamente (Oppenheimer, 2018).

A nivel nacional, la consultora PwC realizó un estudio en el que reveló que el Perú tiene un índice de rotación laboral del 20%, entre los más altos de los países latinoamericanos, y esto se debe a que los colaboradores no sienten motivados (Grande, 2019).

En otra encuesta reciente realizada por Supera World en el Perú, el 52% de los encuestados señaló que el crecimiento laboral les va a permitir mejorar su calidad de vida y ello conllevará a elevar el esfuerzo que realizan en sus actividades y tener un mayor compromiso. Por otro lado, un 25 % de colaboradores le da mayor importancia a la compensación económica y otro 22% considera que el reconocimiento es un gran incentivo para seguir esforzándose en su trabajo (Redacción Peru 21, 2021).

De acuerdo con el fundador de la consultora Supera World, José Antonio La Rosa, las empresas peruanas deben enfocarse en 3 campos importantes para hacer que los colaboradores estén motivados, esos campos son el reconocimiento, el crecimiento y la compensación económica (Redacción Peru 21, 2021).

También es importante resaltar que el Covid-19 afectó la forma de trabajo de las empresas, esto conllevó a que se adopte la modalidad del trabajo remoto. Para muchas empresas, esta modalidad de trabajo era nueva y al inicio presento muchos contratiempos

para los colaboradores. El proceso de adaptación tomó tiempo y al inicio afectó a los colaboradores, ya que de trabajar de manera presencial y estar en constante comunicación con sus compañeros, pasaron a trabajar en sus casas y a comunicarse con sus compañeros a través de una pantalla por videollamadas. Adicional a ello, también afectó la forma en la que realizan su trabajo, ya que muchas empresas no contaban con la tecnología para que el colaborador pueda acceder al sistema de trabajo remotamente, lo cual implicó que se retrasara el trabajo de los colaboradores.

El presente estudio hace referencia a una empresa peruana mayorista de tecnología que inició sus operaciones en 1995 y es distribuidor de marcas reconocidas como Cisco, Lenovo, Microsoft, HP entre otras. Tiene como visión general ayudar a las empresas a cumplir plenamente la promesa de la tecnología, ayudándolas a maximizar el valor de la tecnología que fabrican, venden o utilizan.

Cabe mencionar que esta empresa mayorista de tecnología forma parte de una compañía estadounidense que es líder mundial en tecnología con 43 años de experiencia, además cuenta con oficinas en 61 países y trabaja con más de 1500 proveedores a nivel mundial.

La empresa en estudio ha notado una disminución en el desempeño de sus colaboradores a partir del año 2020 en consecuencia del Covid-19, y así se ha mantenido durante el 2021. En la actualidad se ha evidenciado en los colaboradores una falta de motivación ya que se presenta un elevado índice de tardanzas, esto sumado a que a pesar de que la empresa ofrece incentivos por cumplimiento de metas la mayoría de los colaboradores no se esfuerzan en alcanzarlos. Así mismo, la empresa en estudio tampoco realiza programas o actividades con frecuencia que generen que el colaborador se identifique con la empresa.

Por otro lado, a pesar de que a los colaboradores se les realiza un proceso de inducción en el cual se les capacita con respecto a las funciones a realizar, hay un alto índice de demora de respuesta al cliente ya sea porque el colaborador no ubica la información en el sistema de la empresa o por desconocimiento de los procesos internos, lo cual se ha incrementado debido al trabajo remoto que se realiza en la empresa.

Debido a esta problemática, el presente estudio busca determinar cómo se relaciona la motivación generada por la empresa con el desempeño laboral de los colaboradores.

1.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?

1.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?
- ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?
- ¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?

2. Objetivos general y específicos

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.
- Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.
- Determinar la relación entre la motivación extrínseca y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

3. Justificación e importancia del estudio

El presente estudio es de gran importancia ya que ayudará a conocer la relación que tiene la motivación con el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

La justificación del estudio se puede manifestar en 3 campos, los cuales son la justificación teórica, práctica y metodológica (Salgado, 2018).

Con respecto a la justificación teórica, a través del presente estudio se contrastará la forma en la cual una teoría existente relacionada a la motivación y desempeño laboral se presenta en la realidad de la empresa (Salgado, 2018).

Con respecto a la justificación práctica, el aporte que tendrá este estudio será el brindar recomendaciones que podrán ser utilizadas en futuros planes organizacionales (Salgado, 2018).

4. Alcance y limitaciones

Con respecto al alcance, la presente investigación es descriptiva correlacional porque se buscó investigar y describir las características de los colaboradores de la empresa en estudio y determinar la relación entre las dos variables de la investigación.

Con respecto a las limitaciones, debido a la coyuntura nacional por el Covid-19, la empresa tiene una modalidad de trabajo híbrida, y los días que los colaboradores se encuentran en oficina son los miércoles y jueves, por lo que la aplicación de la encuesta presencial se limitó a esos días.

Con respecto a la respuesta de los colaboradores al realizar la encuesta, al principio algunos tuvieron dudas en responder determinadas preguntas porque pensaron que la empresa iba a tener conocimiento de las respuestas, por lo que se les explico que las encuestas eran anónimas y que el objetivo era identificar oportunidades de mejora. En cuanto al tiempo, a los colaboradores se les aplicó la encuesta en su escritorio el miércoles, pero algunos indicaron que les dejemos la encuesta porque estaban con bastante carga laboral y como consecuencia devolvieron la encuesta el día jueves.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

1.1. Antecedentes internacionales

En la investigación de Cadena (2019), titulada *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub s.a. de la Provincia de Pichincha*, tuvo como propósito determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. durante el 2019.

El método es descriptivo, y de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental de carácter transversal. Se aplicó un cuestionario con escala de Likert a una muestra que estuvo conformada por 50 colaboradores de las áreas de producción de Envatub S.A.

La conclusión a la que llegó el autor es que las variables del estudio si tienen correlación, esto gracias a los resultados del instrumento y después de revisar detalladamente antecedentes históricos con las mismas variables.

En la investigación de Manjarrez et al. (2020), titulada *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*, tuvo como propósito determinar la influencia de la variable motivación sobre la variable desempeño laboral en el personal de los hoteles en el cantón Quevedo.

La investigadora utilizó el método descriptivo con un enfoque cualitativo. Se utilizaron instrumentos como cuestionarios y entrevistas a una muestra que estuvo compuesta por 38 colaboradores de hoteles del Cantón Quevedo.

Entre las conclusiones principales, se pudo afirmar que los colaboradores tienen un mejor desempeño cuando no están siendo supervisados constantemente y tienen autonomía al realizar sus funciones. Por otro lado, un gran número de colaboradores considera que la empresa no reconoce su trabajo y que no reciben incentivos ya sea monetarios o ascensos.

En la investigación de Verdesoto (2021), titulada *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*, tuvo como propósito analizar las variables motivación y desempeño laboral del personal del Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeraldas.

La investigadora utilizó el método descriptivo de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental. Para la recolección de información, se realizaron encuestas y entrevistas a una muestra conformada por 38 colaboradores del Consejo de la Judicatura del Cantón Esmeraldas.

Entre las conclusiones principales, se afirma que el desempeño laboral de los colaboradores se ve afectado debido a que la institución no suele reconocer sus logros y no les brinda oportunidades de crecimiento, además de que la institución realiza muy pocas capacitaciones sobre los procesos de trabajo a los colaboradores.

En la investigación de Tacuri y Orbe (2021), titulada *Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar*, tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca.

Las investigadoras utilizaron el método descriptivo de enfoque cuantitativo, no experimental. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario de 27 afirmaciones a una muestra de 32 colaboradores de la Universidad Católica de Cuenca.

Entre las conclusiones principales, se afirma que los colaboradores se encuentran motivados debido a que la institución tiene bien definido los roles de trabajo y también se

asegura de tener adecuadamente capacitado a sus colaboradores, además que la retribución económica es acorde a las funciones que realizan.

En la investigación de Angel (2022), titulada *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del Cantón La Libertad*, tuvo como propósito determinar la influencia de la variable motivación sobre variable desempeño laboral en los colaboradores al realizar sus funciones en la empresa Gabri-Hidelec.

La investigadora utilizó el método descriptivo de enfoque cualitativo, y realizó una encuesta presencial con preguntas cerradas con escala de Likert.

De acuerdo con el estudio, el autor concluyó que la empresa no tiene programas de incentivos o ascensos, ni realiza actividades o capacitaciones que permitan elevar la motivación de su personal de trabajo.

1.2. Antecedentes nacionales

En la investigación de Aguirre (2019), titulada *Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador*, señala que tuvo como finalidad determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador.

La investigadora utilizó el método descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Para la recolección de información, utilizó la técnica de la encuesta en una muestra conformada por 62 colaboradores de la oficina comercial de Sedapal de Villa El Salvador.

La investigadora concluyó que existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de Sedapal ubicada en Villa El Salvador.

En la investigación de Zamora (2021), titulada *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Hualgayoc en el año 2021*; señala que su objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Hualgayoc durante el año 2021.

El investigador utilizó una metodología de tipo básica con enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño, fue no experimental. Para la recolección de información el autor utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de preguntas, dicho cuestionario se aplicó a una muestra de 40 colaboradores.

El autor comenta que uno de los principales problemas que identificó es que no existe un plan de reconocimientos para los colaboradores, y que además las metas individuales o grupales se logran fuera del plazo establecido. Por lo tanto, después de realizada la encuesta, concluyó que si existe una relación entre las variables de su estudio.

En la investigación de Granda (2021), titulada *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020*; señala que su propósito fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de una empresa del rubro automotriz ubicada en Perú durante el año 2020.

La investigadora utilizó el método de tipo descriptivo, correlacional, en cuanto al diseño, fue deductivo. Para la recolección de información, utilizó el cuestionario de preguntas y dicho cuestionario se aplicó a una muestra de 64 asesores.

El autor concluyó que la variable motivación influye significativamente sobre el desempeño.

En la investigación de Velasquez (2022), titulada *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una Institución del estado, sede Callao – 2021*; señala que tuvo como finalidad determinar la relación existente entre la motivación laboral y desempeño laboral en los colaboradores de una institución del Estado que tiene como sede Callao durante el 2021.

La investigación fue de tipo aplicado correlacional, no experimental, y transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta, y el cuestionario electrónico fue el instrumento empleado, el cual fue aplicado a muestra 52 colaboradores.

El autor determinó que cuando los colaboradores de la institución del estado se encuentran motivados, esto se ve reflejado positivamente en el desempeño de los mismo. Su conclusión se basa en ellos resultados obtenidos después de aplicar el cuestionario electrónico.

En la investigación de Abuhadba (2023), titulada *La motivación y su relación con el desempeño laboral en una organización del sector salud enfocado en el área de alimentos con enfoque global, Lima – 2023*, señala que su propósito fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en una organización del sector salud.

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de información y fue aplicada a una muestra conformada por 67 colaboradores.

La investigadora concluyó que existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral en una organización del sector salud por lo que propuso estrategias para fortalecer el nivel de motivación en los colaboradores.

2. Bases teórico-científicas

2.1. Motivación

2.1.1. Definición

A continuación, se citarán las definiciones más relevantes:

López (2005) indica que es “una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (p. 26).

Chiavenato (2007) sostiene que es todo lo que provoca al ser humano a actuar de cierta manera para alcanzar un deseo u objetivo. Y lo que impulsa al ser humano a alcanzar un objetivo puede ser un estímulo externo generado por su entorno o ambiente, o un estímulo interno generado por sus emociones o procesos mentales.

Así mismo, Newstrom (2011) sostiene que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p. 107).

En cuanto a las fuerzas internas también llamada motivación intrínseca, destacan la capacidad de involucrarse con su entorno, la necesidad de reconocimiento que tiene un colaborador, y la capacidad de liderar un equipo de personas. Y con respecto a las fuerzas externas o motivación extrínseca, una adecuada motivación, las herramientas de trabajo, una línea de carrera, el salario, los incentivos y las características del puesto de trabajo influirán en la motivación del trabajador.

Por otro lado, Petit y Soledad (2004) la definen como “un proceso psíquico que alude a las fuerzas que actúan en un sujeto que inician y encauzan su conducta, confiriéndole distintos grados de intensidad a su esfuerzo o respuestas”. (p. 93)

Finalmente, Robbins y Judge (2009), señalan que son “los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (p. 175).

Estas definiciones coinciden en que lo que influye al ser humano a alcanzar un objetivo determinado son estímulos que provienen de sus deseos internos y del ambiente que lo rodea. Para efectos del presente estudio se consideró la definición señalada por Newstrom ya que es la que nos permite entender más a detalle lo que es la motivación.

2.1.2. Teorías de la motivación

A continuación, citaremos algunas de las teorías más relevantes de la motivación:

- **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

Abraham Maslow representó las necesidades humanas en una pirámide y las organiza de menor a mayor relevancia de acuerdo con un orden jerárquico de 5 niveles en relación con el comportamiento humano, en la base están las necesidades primarias o básicas como las necesidades de seguridad o fisiológicas; mientras que la parte alta de la pirámide se encuentran las necesidades secundarias como la autorrealización, estima y sociales (Chiavenato, 2007).

Figura 1

Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow



Nota: Niveles de las necesidades humanas, Chiavenato, 2007. (p. 51).

- Necesidades Fisiológicas

Se ubican en el primer nivel y son aquellas que son innatas o biológicas (alimentación, reposo o abrigo) cuyo fin es asegurar la existencia de la persona a través de tiempo (Chiavenato, 2007).

Hace referencia a las necesidades más básicas de la persona como satisfacer el hambre, saciar la sed, portar una vestimenta y también dormir.

- Necesidades de Seguridad

Se encuentran nivel dos y consisten en la búsqueda de protección ante cualquier amenaza. Se manifiestan cuando las necesidades fisiológicas están cubiertas (Chiavenato, 2007).

En otras palabras, se refiere a que las personas buscan los medios para sentirse seguros en su entorno, por ejemplo, tener un trabajo estable, hacer deporte para sentirse bien físicamente y tener buena salud.

- Necesidades Sociales

Consiste en relacionarse con otras personas e integrarse en un grupo de personas o comunidad, en generar un sentimiento de apego, amistad o amor con su entorno (Chiavenato, 2007).

Se refiere a que las personas buscan crear un vínculo de amistad con otras personas con el fin de integrarse a un grupo social.

- Necesidades de aprecio

Se refiere a la apreciación que tiene la persona de sí mismo, en otras palabras, a la autoestima. Si la persona satisface necesidades tales como el prestigio, reconocimiento social, tener un mayor status en la sociedad, tendrá una mayor confianza de si mismo (Chiavenato, 2007).

- Necesidades de autorrealización

Consiste en el desarrollo personal, en explotar al máximo el potencial que uno tiene. A diferencia de los anteriores niveles, este nivel puede llegar a ser insaciable ya que entre más satisfacción tenga la persona, siempre buscará sentirse mejor (Chiavenato, 2007).

- **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg realizó un estudio donde desarrollo un modelo de la motivación, en el que identifica dos grupos de factores que condicionan la motivación de ser humano, a dichos factores los denominó factores higiénicos y motivacionales (Newstrom, 2011).

A continuación, se explica más a detalle ambos factores:

- Factores Higiénicos

Hacen referencia a las circunstancias que afectan al ser humano en su ambiente laboral como la remuneración económica, las condiciones de trabajo, la seguridad laboral, la relación con sus compañeros, y las políticas de la organización. Además, estos factores higiénicos no generan efectos positivos en la conducta de las personas, solamente evitan que exista insatisfacción, es decir que su presencia no mejora el rendimiento, pero su ausencia puede generar malestar y perjudicar en la productividad de los colaboradores (Chiavenato, 2007).

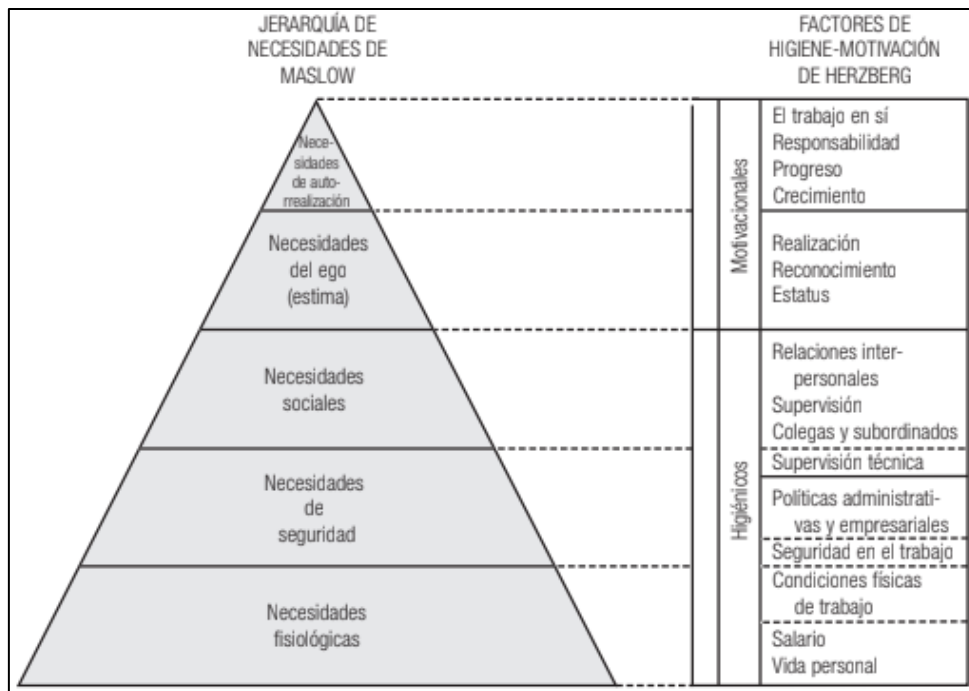
- Factores Motivacionales

Están relacionados a las tareas y obligaciones del puesto, y en caso de ser óptimos generan que haya un incremento de productividad y una sensación de satisfacción muy superior a lo normal, por el contrario, de no existir factores motivacionales ocurrirá insatisfacción en las personas (Chiavenato, 2007).

En la Figura 2, se puede ver un contraste entre la pirámide de necesidades de Maslow y la teoría de Frederick Herzberg.

Figura 2

Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg



Nota: Comparativo entre la jerarquía de necesidades de Maslow y los factores de higiene-motivación de Herzberg, por Chiavenato, 2007. (p. 55).

- **La Teoría “X” y teoría “Y” de Douglas McGregor**

“La teoría X confía exclusivamente en el control externo del comportamiento humano, mientras que la teoría Y se basa en gran medida en el autocontrol y la autodirección” (McGregor, 1960, p. 207).

A continuación, se explica más a detalle ambas teorías:

- Teoría X

Los gerentes o directivos tienen la idea que a los colaboradores no les gusta el trabajo, es por eso que consideran que se les debe dirigir y obligarlos a realizar sus funciones (Robbins & Judge, 2009). Esta teoría sostiene que los colaboradores carecen de motivación por sí mismos, y que hay que supervisarlos constantemente para que cumplan con las

funciones que se les encargan, también señala que carecen de iniciativa para tomar decisiones, no les gustan las responsabilidades y son conformistas con respecto su puesto de trabajo ya que no aspiran a una mejoría laboral.

- Teoría Y

Los directivos tienen la idea que los colaboradores sienten el trabajo como una actividad natural, similar a descansar y jugar, por lo tanto, no necesitan supervisarlos constantemente (Robbins & Judge, 2009). Esta teoría indica que los colaboradores se sienten motivados con tan solo trabajar, toman la iniciativa, y proponen ideas y planes de mejora. También nos señala que son creativos y les gusta aceptar responsabilidades, además de siempre estar en búsqueda de nuevos retos y metas.

• **Teoría de las necesidades de David C. McClelland**

Existen 3 impulsos motivadores derivados del ambiente que rodea a las personas, los cuales son el logro, afiliación y poder, y que generaron bastante interés gracias a la investigación realizada por David C. McClelland (Newstrom, 2011).

En esta investigación, David C. McClelland identificó que estos impulsos motivadores son producto del entorno y la cultura en el que crecieron las personas (Newstrom, 2011).

A continuación, se detallan más a fondo los 3 impulsos motivadores.

- Necesidad de Logro

Esta necesidad consiste en que el ser humano busca realizar actividades con incentivo de logro, es decir, que obtiene satisfacción al realizar algo por su propia cuenta o demostrar que es capaz de realizar una actividad específica. También nos indica que los colaboradores con necesidad de logro son creativos y tratan de evitar la rutina buscando

mejores formas de hacer sus labores y que prefieren un trabajo en donde exista una retroinformación sobre sus labores para saber si están lo están haciendo mejor en comparación con sus compañeros (McClelland, 1989).

- Necesidad de Poder

Los colaboradores con esta necesidad buscan ganarse el respeto de sus compañeros y ser líderes en su entorno, tratan de convencer o influenciar a los demás a que sigan sus ideas y generalmente suelen ser muy competitivos (McClelland, 1989).

- Necesidad de Afiliación:

Las personas que presentan esta necesidad son aquellas a las que les gusta estar en constante interacción con su entorno, buscan tener la aprobación social de un grupo generando confianza con el fin de ser aceptados. Y siempre tratan de evitar conflictos o dar opiniones en contra ya que tienen miedo al rechazo y no quieren tener un feedback negativos de los demás (McClelland, 1989).

- **Modelo situacional de la motivación de Victor H. Vroom**

“La teoría de motivación de Victor H. Vroom se restringe exclusivamente a la motivación para producir, rechaza nociones preconcebidas y reconoce las diferencias individuales” (Chiavenato, 2007, p. 54).

En esta teoría, Victor H. Vroom identifica 3 factores que influyen la motivación de cada persona para producir (Chiavenato, 2007). A continuación, se detallará cada factor:

- Objetivos personales del individuo

Este factor se refiere a que el individuo realiza una actividad en específico para lograr un objetivo trazado por sí mismo, estos objetivos pueden ser el reconocimiento, la seguridad en el puesto, el dinero o la aceptación social (Chiavenato, 2007).

- Relación percibida entre logro de los objetivos y la alta productividad

En este factor la persona relaciona su nivel de productividad con su objetivo personal, es decir, si la persona tiene como objetivo una mayor remuneración, esto conllevará a que aumente su productividad, por otro lado, si su objetivo es se aceptado en su grupo de trabajo, esto conllevará a que iguale su nivel de productividad con el de sus compañeros, así esto haga que no tenga una mayor remuneración (Chiavenato, 2007).

- Percepción de su capacidad de influir sobre su productividad.

Este factor señala que el esfuerzo de la persona dependerá de la magnitud en la que este influya en los resultados, es decir, si un mayor esfuerzo no hace que mejoren los resultados, sino que el resultado sigue siendo el mismo, no se esforzará en aumentar su productividad (Chiavenato, 2007).

2.1.3 Teorías contemporáneas de la motivación

- Teoría de la evaluación cognitiva

Para Robbins y Judge (2009) “la introducción de premios extrínsecos, como un salario, por hacer un trabajo que antes tenía recompensas intrínsecas por el placer asociado con el contenido de la labor en sí, tiende a disminuir la motivación general” (p. 182). Esta teoría indica que la persona disminuye su motivación al recibir una recompensa por una actividad que inicialmente la realizaba porque le generaba satisfacción.

Por otro lado, un reconocimiento verbal como elogios o felicitaciones del superior inmediato no afecta el rendimiento de una persona que hace una actividad que le genera satisfacción, a diferencia de un reconocimiento monetario, debido a que cuando un colaborador comienza a recibir recompensas monetarias por una actividad que la realiza por

placer, este lo va a realizar ya no por la satisfacción que le genera sino por obtener la recompensa.

- Teoría del establecimiento de metas

Esta teoría nos indica que las personas incrementan su desempeño cuando tienen claro su objetivo, no es lo mismo realizar una actividad laboral sin tener claro el objetivo, que hacerlo sabiendo que es lo van a lograr con la consecución de dicha actividad.

Para Robbins y Judge (2009) “las metas específicas incrementan el desempeño; que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que las metas fáciles” (p. 182). Se puede entender que las personas tienen un desempeño más elevado cuando se proponen cumplir metas difíciles, y esto es porque al ser una meta difícil, las personas deberán esforzarse más para cumplirla, a diferencia de una meta fácil que se puede lograr con su rendimiento promedio.

- Teoría de la eficacia personal

De acuerdo con Robbins y Judge (2009), la eficacia personal es “la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea” (p. 188). Por lo tanto, se entiende que es el convencimiento o la seguridad que tiene una persona de sí misma para cumplir una actividad en específico.

Así mismo, es importante resaltar que las personas que confían en sus capacidades y se sienten muy seguras de ellas son capaces de responder positivamente a situaciones críticas y elevar su esfuerzo para salir airoso, a diferencia de las personas que no confían mucho en sus capacidades o que dudan de ellas, ya que estas no reaccionan bien ante una situación crítica y por lo tanto sus niveles de esfuerzo tienden a disminuir.

También es importante mencionar que las personas que confían en sus capacidades responden muy bien a las evaluaciones críticas de sus supervisores, es decir, que si les dicen que no están haciendo algo de manera correcta, ellas lo van a tomar como una crítica constructiva y van a poner mucho entusiasmo en mejorar su desempeño.

- Teoría del reforzamiento

Esta teoría le da más importancia a los estímulos externos que internos, nos indica el comportamiento y la motivación de los colaboradores se verá afectado por lo que pasa en su entorno. Es decir que para que los colaboradores presenten una mayor motivación, la organización debe brindarles estímulos como recompensas monetarias, estabilidad laboral o retroalimentación constante sobre su desempeño (Robbins & Judge, 2009).

- Teoría de la equidad

Nos indica que las personas van a poner en una balanza lo que aportan a sus organizaciones con lo que reciben a cambio, si consideran que lo que reciben es proporcional a lo que aportan, su ánimo va a seguir siendo optimo y continuaran con el mismo rendimiento o incluso lo elevaran. Y a medida que su rendimiento se incrementa, van a exigir que la retribución sea mayor. Por el contrario, si consideran que lo que reciben no es proporcional con lo que aportan a la organización, su rendimiento puede disminuir ya que entran en un estado de estrés o de insatisfacción.

También es importante resaltar que es muy usual que las personas se comparen con sus compañeros para evaluar si las recompensas que obtienen por hacer las mismas actividades son equitativas. Por ejemplo, una persona se va a sentir poco valorada y su estado de ánimo se verá afectado si nota que sus compañeros tienen mejores recompensas por hacer el mismo trabajo.

2.1.4. El ciclo motivacional

Esto sucede cuando la persona identifica una necesidad que hace que entre en un estado de insatisfacción, posterior a esto, la persona inicia un proceso para satisfacer esa necesidad identificada.

También puede suceder que la persona no pueda llegar a satisfacer esa necesidad, y esta insatisfacción solo puede ser reducida cuando se satisface otra necesidad (Chiavenato, 2007).

2.1.5. Estrategias motivacionales

El uso de estrategias motivacionales por parte de la empresa beneficiará tanto al colaborador como a la empresa misma, ya que estas estrategias producirán que el ánimo de los colaboradores sea óptimo⁴³ y realicen de la mejor manera sus actividades, y como resultado aumentarán su productividad y cumplirán los objetivos trazados por la empresa.

Así mismo, existen 7 estrategias motivacionales que las empresas pueden aplicar para aumentar el nivel de satisfacción en los colaboradores y así estos aumenten su productividad (Mesa, 2018).

A continuación, se describirán las 7 estrategias motivacionales:

- Aportar nuevos retos

Las personas tienden a entrar en un estado de relajación cuando realizan las mismas actividades después de un tiempo determinado, es por eso que las empresas deben establecer nuevos desafíos cada cierto tiempo para que estos se mantengan motivados y además que buscarán obtener mayores conocimientos y mejorar sus habilidades para cumplir con los desafíos propuestos.

- Alinear el puesto con el trabajador

Esta estrategia consiste en que los puestos de trabajo deben adaptarse a las aptitudes y competencias de los colaboradores, de esta manera ellos sentirán que son importantes para la empresa, y por lo tanto se desempeñaran de la mejor manera.

- Promover la equidad de la política salarial

Consiste en que las recompensas económicas y oportunidades laborales que brinda la empresa se basen en criterios equitativos, de esta manera los colaboradores sentirán que existe justicia cuando postulen a nuevos puestos de trabajo (Mesa, 2018).

- Ofrecer reconocimiento

Esta es una de las estrategias más efectivas cuando se trata de motivar a los colaboradores, ya que por medio del reconocimiento los colaboradores se sentirán apreciados por la empresa, por el contrario, los colaboradores no se desempeñarán correctamente y existe la posibilidad que abandonen el trabajo si notan que no son valorados (Mesa, 2018)

- Fomentar la participación

Cuando los colaboradores notan que no son tomados en cuenta en la toma de decisiones de la empresa, su nivel de satisfacción disminuye y por lo tanto su motivación también, es por es que las empresas deben de incluirlos en la toma de decisiones de sus respectivos equipos de trabajo.

- Generar relaciones sociales

La empresa debe tener bien claro que generar un buen ambiente de trabajo producirá un aumento en la productividad de los colaboradores, actividades de esparcimiento o de

integración contribuirán a que se generen vínculos entre colaboradores. De esta manera, ellos se sentirán motivados de trabajar en un equipo donde exista armonía y buen ambiente.

- Garantizar condiciones óptimas de trabajo

Consiste en brindar bienestar laboral a los colaboradores, esto significa brindarles seguridad laboral, darles todos los implementos para que realicen correctamente sus actividades y también brindarles facilidades que para que puedan seguir adquiriendo conocimientos.

2.1.6. Dimensiones de la motivación

Identificamos la motivación intrínseca y extrínseca como las principales dimensiones de la motivación, a continuación, describiremos a detalle cada dimensión.

- Motivación Intrínseca

Se refiere a que las personas realizan determinadas actividades porque le genera satisfacción personal y un sentimiento de responsabilidad o de autonomía, es decir, que uno mismo le da valor a las actividades que realiza (Jiménez & Bueno, 2003).

De acuerdo con esta definición, las personas hacen sus actividades laborales porque les genera satisfacción hacerlo, y no lo ven como una obligación sino como una actividad recreativa que le producirá sentirse bien consigo mismo.

- Motivación Extrínseca

Se refiere a que el ser humano actúa de cierta manera para conseguir una consecuencia externa como un incentivo, un objetivo mensual, salir de una situación negativa, ser reconocido por sus compañeros, o evitar que su jefe le llame la atención (Jiménez & Bueno, 2003).

Las empresas entienden que muchas veces los colaboradores hacen sus actividades para recibir una compensación en vez de que las realicen por un sentimiento de responsabilidad o de autonomía, por lo que diseñan diversas estrategias para que los colaboradores cumplan sus tareas. Son conscientes que son pocas las veces que los colaboradores realizan sus actividades por una motivación intrínseca, y a pesar que las empresas se esfuerzan por enriquecer las tareas para que los colaboradores le den valor a su trabajo, esto no será bien recibido si no viene acompañado de un reconocimiento externo como un aumento de salario, un ascenso o bonos (Jiménez & Bueno, 2003).

Para efectos del presente estudio, se tomó en cuenta solo la dimensión motivación extrínseca ya que como nos indica Jiménez & Bueno (2003), los colaboradores le dan más valor al reconocimiento externo además de que se pretende analizar la relación de la motivación generada por la empresa de estudio con el desempeño laboral de los colaboradores.

2.2. Desempeño laboral

2.2.1. Definición

Chiavenato (2009), sostiene que el desempeño es:

El valor mensurable que la fuerza de trabajo aporta a la organización en términos de habilidades o competencias colectivas y motivación de las personas y que se maximiza cuando las personas aplican al máximo sus habilidades y competencias en las actividades de la organización y cuando ésta adquiere una configuración estructural que refuerza e incrementa el desempeño humano y lo dirige hacia sus objetivos estratégicos (p. 272).

El desempeño laboral de los colaboradores es dependiente de sus habilidades para relacionarse con sus compañeros y jefes, por lo que aquellos colaboradores que presenten

buenas aptitudes interpersonales como saber transmitir ideas, aprendizaje rápido, orientación a la competencia o escuchar a los demás, se desempeñaran de manera adecuada; por el contrario, aquellos que no cuenten con buenas aptitudes interpersonales necesitaran de capacitaciones para mejorarlas (Robbins & Judge, 2009).

Palmar et al. (2014), define el desempeño laboral como:

El desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización (p. 166).

Como se puede notar en las definiciones citadas, por un lado Chiavenato (2009) se refiere al desempeño laboral como todo lo que aporta el colaborador, y que esto va a depender de sus competencias y habilidades, además de la capacidad para transmitir motivación a sus compañeros, mientras que Robbins y Judge (2009) señalan que el desempeño laboral de los colaboradores va a estar condicionado de sus competencias y capacidades para relacionarse con su entorno, por ultimo Palmar et al. (2014) se refiere al desempeño laboral como la manera en que se desenvuelven las personas y que esto debe ir acorde a las exigencias impuestas por la organización.

Teniendo claras estas definiciones, para efectos del presente estudio se consideró la definición de Chiavenato (2009) porque es la que nos permite entender más a detalle el concepto de desempeño laboral.

2.2.2. Dimensiones

Koopmans et al. (2011) realizó un análisis exhaustivo del marco teórico del desempeño laboral y concluyó que existen 3 dimensiones centrales del desempeño, las cuales son las siguientes:

- Desempeño de tareas

Esta dimensión se define como la competencia que posee cada colaborador para llevar a cabo sus actividades principales y así contribuir con los planes organizacionales (Koopmans et al., 2011).

Entre las principales competencias que debería tener un colaborador, están la calidad del trabajo, manejo del tiempo, productividad, volumen del trabajo, administración de recursos (Cendales et al., 2022).

- Desempeño contextual

Esta dimensión es definida como “comportamientos individuales que apoyan el ambiente organizacional, social y psicológico en el cual el núcleo técnico debe funcionar” (Koopmans et al., 2011, p. 861).

Entre las principales conductas o indicadores resaltan el liderazgo, responsabilidad, trabajo en equipo, disciplina, relaciones interpersonales, adherencia a las reglas, puntualidad, compromiso con el trabajo y el esfuerzo (Cendales et al., 2022).

- Comportamientos laborales contraproducentes

Esta dimensión se basa en las conductas del colaborador que con el pasar del tiempo dañaran perjudicialmente la armonía de la empresa y como consecuencia generarán un mal ambiente laboral y afectaran que la empresa alcance sus objetivos propuestos (Koopmans et al., 2011).

Entre las principales conductas contraproducentes tenemos el ausentismo no relacionado a la salud, uso indebido de recursos materiales, retrasos constantes y abandono de tareas (Cendales et al., 2022).

Adicional a ello, Cendales et al. (2022) menciona que en investigaciones recientes relacionadas a lado humano de las organizaciones, se han identificado 3 dimensiones, las cuales son producto de los nuevos retos que tienen las organizaciones contemporaneas. A continuación se detallar estas 4 dimensiones:

- Desempeño creativo

Esta dimensión se define como “la manifestación comportamental medible del potencial creativo individual o grupal” (Cendales et al., 2022, p. 8).

Así mismo, esta dimensión esta mayormente relacionada a organizaciones de la industria creativa o que se dediquen a desarrollar tecnología. Por esa razón, esta dimensión no suele incluirse en estudios generales del desempeño laboral (Cendales et al., 2022).

- Desempeño adaptativo

Esta dimensión se define como “la capacidad individual de los trabajadores para adaptarse a situaciones laborales dinámicas” (Cendales et al., 2022, p. 8).

Entre los principales indicadores de esta dimensión se encuentran la rapidez en el aprendizaje, la capacidad de enfrentar situaciones imprevistas y la resolución de problemas. Esta dimensión ha sido poco investigada, es por es que no suele incluirse en estudios generales del desempeño laboral (Cendales et al, 2022).

- Desempeño sostenible

Esta dimensión se define como “la consecución duradera y eficiente de objetivos laborales relevantes, mientras se mantiene un nivel satisfactorio de bienestar” (Cendales et al., 2022, p. 9).

Su principal indicador es el nivel aceptable de bienestar y vitalidad, debido a que la investigación de esta dimensión es reciente, tampoco se suele incluir en estudios generales del desempeño laboral (Cendales et al., 2022)

Para efectos del presente estudio se considerará las dimensiones señaladas por Koopmans ya que sus conceptos provienen de una exhaustiva revisión de información científica existente relacionada al desempeño laboral.

2.2.3. Teorías del desempeño laboral

- **Evaluación del desempeño**

Es una técnica administrativa que se utiliza para tener una apreciación de cómo es el rendimiento de los colaboradores en sus puestos de trabajo y de su potencial a futuro. Esta técnica es muy aplicada por las organizaciones de manera continua porque les ayuda a identificar problemas en la supervisión de los colaboradores y en la forma en las que se integran en la organización, también permite identificar problemas de motivación y el desaprovechamiento de los colaboradores con potencial para rendir en otro puesto con mayores responsabilidades que su puesto actual (Chiavenato, 2007).

- Objetivos

Esta técnica tiene un objetivo de primer orden conocido como objetivo básico, el cual es mejorar el rendimiento de material humano de la organización, y para lograr este objetivo se deben cumplir otros objetivos de segundo orden conocidos como objetivos

intermedios, estos pueden ser incentivos salariales por buen desempeño , retroalimentación de información al colaborador evaluado, estímulos para mayor productividad, una mejor comunicación entre subordinados y superiores, y capacitaciones adecuadas (Chiavenato, 2007).

Chiavenato (2007) plantea 3 objetivos fundamentales y los clasifica en 3 fases, la primera fase consiste en permitir que existan condiciones que faciliten la medición del talento humano y así establecer su correcta utilización, la segunda fase consiste en que una empresa reconozca a sus colaboradores como una ventaja competitiva que los diferencia de las demás organizaciones y la tercera fase consiste en brindar a los colaboradores oportunidades de desarrollo profesional.

- Beneficios

Chiavenato (2007), argumenta que “cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248).

A continuación, se mencionará los beneficios de cada beneficiario:

✓ Beneficios para el gerente

La ejecución de la evaluación le permitirá al gerente tener una fuente confiable para conocer a ciencia cierta la realidad del desempeño y comportamiento de los colaboradores, una vez que el gerente tenga los resultados podrá proporcionar medidas como programas de capacitación para mejorar el estándar de desempeño (Chiavenato, 2007).

✓ Beneficio para el individuo

Gracias a la evaluación, el individuo o subordinado sabrá cuáles son sus fortalezas y debilidades, y le permitirá conocer cuáles son los aspectos que valora la organización sobre su desempeño (Chiavenato, 2007).

✓ Beneficio para la organización

La organización podrá identificar la contribución de cada colaborador en su puesto de trabajo, y de esa manera sabrá qué colaboradores tienen mayor potencial y por ende promoverlos a otra área de la organización en donde tendrá un mayor aporte, y también identificará a aquellos colaboradores con bajo rendimiento que necesitan programas de capacitaciones (Chiavenato, 2007).

- **Métodos tradicionales de la evaluación del desempeño**

- Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas

Es el más antiguo y utilizado por las empresas y consiste en medir el desempeño de los colaboradores empleando factores como calidad y cantidad de trabajo, atención, iniciativa, conocimientos y asistencia entre otros, que pueden variar de acuerdo a las competencias que se pretenda evaluar del colaborador o puesto de trabajo. Posteriormente, se realiza una encuesta de entrada doble en el que los factores que evalúan el desempeño están representados en líneas horizontales, por otro lado, los niveles de variación de esos factores están representados en columnas verticales (Chiavenato, 2007).

Este método se puede desarrollar de 3 formas que se explicarán a continuación:

✓ Escalas graficas continuas

En esta escala se traza una línea con un punto en cada extremo, y el resultado de la evaluación se ubica en un punto de la línea. Para la variación del factor se determina un límite máximo y mínimo (Chiavenato, 2007).

Figura 3

Escalas gráficas continuas



Nota: Representación gráfica de las escalas gráficas continuas, Chiavenato, 2007, (p. 249).

✓ Escalas gráficas semicontinuas

Esta escala puede ser comparable con la escala grafica continua, solo se diferencian en que en esta escala se incluyen puntos intermedios entre la línea (Chiavenato, 2007).

Figura 4

Escalas gráficas semicontinuas



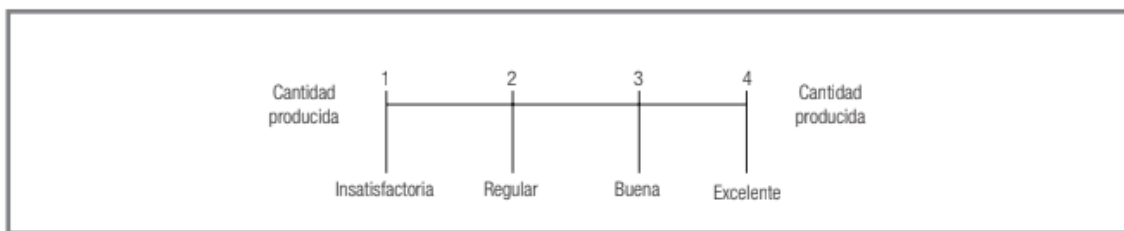
Nota: Representación gráfica de las escalas gráficas semicontinuas, Chiavenato, 2007. (p. 250)

✓ Escalas gráficas discontinuas

“Son escalas en las cuales la posición de sus marcas se ha establecido y descrito previamente, el evaluador tendrá que escoger una de ellas para valorar el desempeño del evaluado” (Chiavenato, 2007, p. 250).

Figura 5

Escalas gráficas discontinuas



Nota: Representación gráficas de las escalas gráficas, Chiavenato, 2007. (p. 250).

- Método de elección forzosa

Consiste en medir el desempeño de los colaboradores mediante bloques de dos o más frases relacionadas al desempeño individual. Se puede realizar de dos formas, en la primera forma el bloque consta de 2 frases positivas y 2 frases negativas, y el evaluador tiene que escoger una frase positiva y otra negativa en relación al desempeño del colaborador; mientras que, en la segunda forma, el bloque consta de 2 o más frases positivas, y el evaluador debe elegir una o dos frases que describan al desempeño del colaborador (Chiavenato, 2007).

- Método de evaluación mediante una investigación de campo

En este método el superior inmediato de los colaboradores pasará por una entrevista, en la cual brindará su opinión y conclusiones con respecto al desempeño de los colaboradores en base a situaciones vividas, cabe resaltar que la entrevista es realizada por

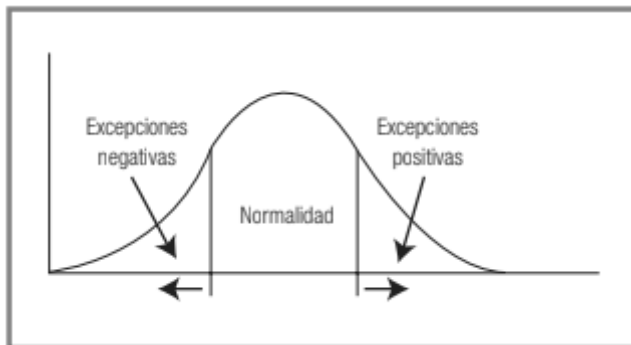
un especialista de evaluación. Este método permitirá evaluar el desempeño y sus causas, además que se podrá realizar un plan para el desarrollo de los colaboradores en sus puestos de trabajo y en la organización al cual se le hará seguimiento constante, este plan puede consistir en asesorías para el colaborador, capacitaciones, ascensos y sustituciones de puestos (Chiavenato, 2007).

- Método de evaluación mediante incidentes críticos

Consiste en evaluar desempeños excepcionales tanto positivos y negativos dejando de lado los desempeños normales o rutinarios, se identificará cuáles fueron las características extremas que llevaron a que el colaborador eleve o disminuya significativamente su desempeño, aquellas características que elevaron el desempeño serán resaltadas y aquellas que disminuyeron el desempeño deberán ser corregidas o eliminadas (Chiavenato, 2007).

Figura 6

Los incidentes críticos o excepcionales



Nota: Representación gráfica de los incidentes críticos o excepcionales, Chiavenato, 2007. (p. 259).

- Método de comparación de pares

Consiste en utilizar factores de evaluación en grupos de 2 para evaluar el desempeño, como por ejemplo puntualidad o productividad, esto variará de acuerdo a lo que quiera

evaluar cada organización; se seleccionará a dos colaboradores y se elegirá cuál de ellos tiene mejor desempeño en relación al factor evaluado, de esta manera se identificará a los colaboradores con mejor desempeño y a los colaboradores con bajo desempeños, para posteriormente elaborar e implementar un plan de acción o mejora (Chiavenato, 2007).

- **Instrumentos**

En los últimos años se han publicado instrumentos multidimensionales para la evaluación del desempeño basados en el uso de una amplia cantidad de indicadores. Estos instrumentos se clasifican en 3 grupos.

En el primer grupo se encuentran aquellos instrumentos que consideran las dimensiones centrales del desempeño descritas por Koopmans et al. (2011), como constructos de primer orden, por ejemplo, los instrumentos Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) y Employee Performance Scale (EPS).

En el segundo grupo se encuentran los instrumentos que consideran dichas dimensiones como constructos de segundo orden, por ejemplo, el instrumento Job performance Scale (JPS)

En el tercer grupo se encuentran los instrumentos que miden varias dimensiones relacionadas con el desempeño individual, por ejemplo, Work Role Performance Questionnaire (WRPQ), The Role-based Performance Scale (RBPS), Generic Work Behavior Questionnaire (GBQ), Hyperdimensional Managerial Competency Scale (HMC).

3. Definición de términos básicos

- **Calidad de trabajo**

Se refiere a las experiencias que vive el colaborador dentro de una organización, la convivencia con sus compañeros y la forma en la organización promueve esa convivencia,

y también las facilidades que le brinda la organización para realizar sus actividades laborales (Sodexo, 2021).

- Comportamientos laborales contraproducentes

Se basa en las conductas del colaborador que con el pasar del tiempo dañaran perjudicialmente la armonía de la empresa y como consecuencia generarán un mal ambiente laboral y afectaran que la empresa alcance sus objetivos propuestos (Koopmans et al., 2011).

- Condiciones de trabajo

Se refiere a todas las características que implican realizar una actividad laboral, estas pueden ser los beneficios que tendrá el colaborador como la remuneración y los derechos que le brinda la ley, así como el lugar y ambiente de trabajo, y las responsabilidades que adquiere el colaborador al aceptar una determinada actividad laboral (Invatati Afaceri, 2022).

- Desarrollo profesional

Consiste en un conjunto etapas por las cuales atraviesa un colaborador a lo largo de su vida laboral y que le generan una satisfacción personal (Reyes, 2023).

- Desempeño contextual

Es definida como “comportamientos individuales que apoyan el ambiente organizacional, social y psicológico en el cual el núcleo técnico debe funcionar” (Koopmans et al., 2011, p. 861).

- Desempeño de tareas

Se define como la competencia que posee cada colaborador para llevar a cabo sus actividades principales y así contribuir con los planes organizacionales (Koopmans et al., 2011).

- Desempeño laboral

Chiavenato (2009), señala que el desempeño laboral es todo aquello que aporta el colaborador, y que esto va a depender de sus competencias y habilidades, además de la capacidad para transmitir motivación a sus compañeros.

- Motivación

Newstrom (2011) sostiene que “la motivación del trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras” (p. 107).

- Motivación extrínseca

Se refiere a que el ser humano actúa de cierta manera para conseguir una consecuencia externa como un incentivo, un objetivo mensual, salir de una situación negativa, ser reconocido por sus compañeros, o evitar que su jefe le llame la atención (Jiménez & Bueno, 2003).

- Remuneración

Se refiere al pago que ofrece una organización a un colaborador para ocupar un puesto de trabajo y realizar funciones relacionadas al mismo. (Pedrosa, 2020).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

1.1. Hipótesis General

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

1.2. Hipótesis Especificas

- Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

- Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

- Existe relación entre la motivación extrínseca y los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

Variable Independiente: Motivación

Motivación	Motivación extrínseca	Aprobación	Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).
			Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).
			Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).
		Seguridad en el empleo	Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).
			Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago.
		Reconocimiento	Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo un aumento de salario).
			Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.
			Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido.
			Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo incentivos por cumplimiento de metas).
		Desarrollo profesional	Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo.
		Remuneración adecuada	El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo.
			La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal.
		Condiciones de trabajo	Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables.
			La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo interacción y desplazamiento entre un área y otra).
			El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral.

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Desempeño laboral	Desempeño de tareas	Planear y organizar	Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo
			Soy capaz de establecer prioridades
			Gestiono mi tiempo de forma adecuada
		Calidad de trabajo	Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo
			Realizo mi trabajo de manera eficiente
		Desempeño contextual	Iniciativa
	Proactividad		Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo
			Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales
	Creatividad		Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas
	Compromiso organizacional		Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad
			Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo
			Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo
			Participo en reuniones y/o actividades de forma activa
	Comportamientos contraproducentes	Quejas	Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo
			Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo
			Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos
			Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo
Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo			

3. Matriz Lógica de Consistencia

Título: La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa Mayorista de Tecnología en Lima, 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.	Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE MOTIVACIÓN	Motivación Extrínseca	Aprobación Seguridad en el empleo Reconocimiento Desarrollo profesional Remuneración adecuada Condiciones de trabajo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?	Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.	Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.	VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño de Tareas	Planear y organizar Calidad de trabajo
¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?	Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.	Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.		Desempeño Contextual	Iniciativa Proactividad Creatividad Compromiso organizacional
¿De qué manera la motivación extrínseca se relaciona con los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022?	Determinar la relación entre la motivación extrínseca y los comportamientos contraproducentes de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.	Existe relación entre la motivación extrínseca los comportamientos contraproducentes de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.		Comportamientos Contraproducentes	Quejas

CAPITULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

El tipo de investigación del presente estudio es aplicada porque se pretende detallar la problemática de la empresa con la motivación y determinar la relación que tiene con el desempeño laboral de los colaboradores, brindar recomendaciones para solucionar la problemática descrita, y de enfoque cuantitativo porque usaremos un cuestionario de preguntas para recabar información y así validar las hipótesis planteadas (Salgado, 2018; Sampieri et al., 2014).

Para Salgado (2018), la investigación de tipo aplicada “se enfoca en la resolución de problemas prácticos con un margen de generalización limitado, su objetivo de realizar aportes al conocimiento científico no es prioritario” (p. 64).

Hernández et al. (2014) señala que el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Por otro lado, la investigación es hipotético deductivo porque mediante la observación la problemática y se plantearán objetivos e hipótesis, que luego se intentarán validar a través de la recolección de datos (Salgado, 2018).

2. Diseño específico de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental ya que no se manipuló de manera intencional la repercusión de la variable independiente sobre la variable dependiente, sino que ocurre de manera natural sobre situaciones existentes, las cuales son observadas en

esta investigación. Es transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un momento específico con el fin de analizar la relación de las variables en dicho momento. Es descriptiva correlacional porque se buscó determinar la relación entre las dos variables de la investigación (Hernández et al., 2014).

3. Población, Muestra

La población del estudio estuvo compuesta por 70 ejecutivos comerciales y colaboradores del área de compras de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

Para determinar la muestra se aplicará la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = 1.95

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

N = 70

$$n = \frac{(70)(1.95^2)(0.5)(0.5)}{(70 - 1)(0.05^2) + (1.95^2)(0.5)(0.5)} = \frac{66.5438}{1.1231}$$

$$n = 59.2487$$

Una vez aplicada la formula, se encontró un tamaño de muestra, compuesta por 60 personas entre ejecutivos comerciales y personal del área de compras de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022.

4. Instrumento de obtención de datos

Se utilizó un cuestionario de 15 preguntas desarrollado por López e Ibarra (2019) para medir la motivación (verificar apéndice A), 6 preguntas fueron tomadas del Cuestionario de motivación laboral RMAWS y 9 fueron seleccionados de instrumentos de medición de tesis que estudiaron la motivación laboral, este instrumento fue validado por un experto en el campo de las ciencias sociales de la Universidad autónoma de baja California, así mismo obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.826 (verificar apéndice C). Cabe resaltar que se adaptaron las preguntas ya que el instrumento fue desarrollado en México y contenía algunas palabras que no se usan con frecuencia en el Perú (López & Ibarra, 2019).

Por otro lado, se tomó en cuenta el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual desarrollado por Koopmans (2019) (verificar apéndice B) compuesto por 18 preguntas que mide las dimensiones del desempeño laboral ya mencionadas, este instrumento fue estudiado por el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid y determinaron que tiene una fiabilidad adecuada para medir el desempeño laboral (verificar apéndice D). Dicho cuestionario fue adaptado para el presente estudio.

Cabe destacar que la prueba piloto del instrumento del presente estudio mostró un Alfa de Cronbach de 0.813, lo que indica que el instrumento es confiable.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Después de realizar los cuestionarios de preguntas, se utilizó el software SPSS que permitió analizar los datos obtenidos. Por último, se usó la prueba chi-cuadrado para verificar si las variables del presente están relacionadas

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Con el fin de recolectar la información, se siguió el siguiente proceso:

- Se solicitó a la empresa su permiso para realizar el cuestionario de preguntas a los colaboradores.
- Se explicó el objetivo del cuestionario a los colaboradores
- Se realizó el cuestionario de manera física
- Se realizó la revisión de la encuesta y se analizarán los resultados obtenidos
- Se detalló las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

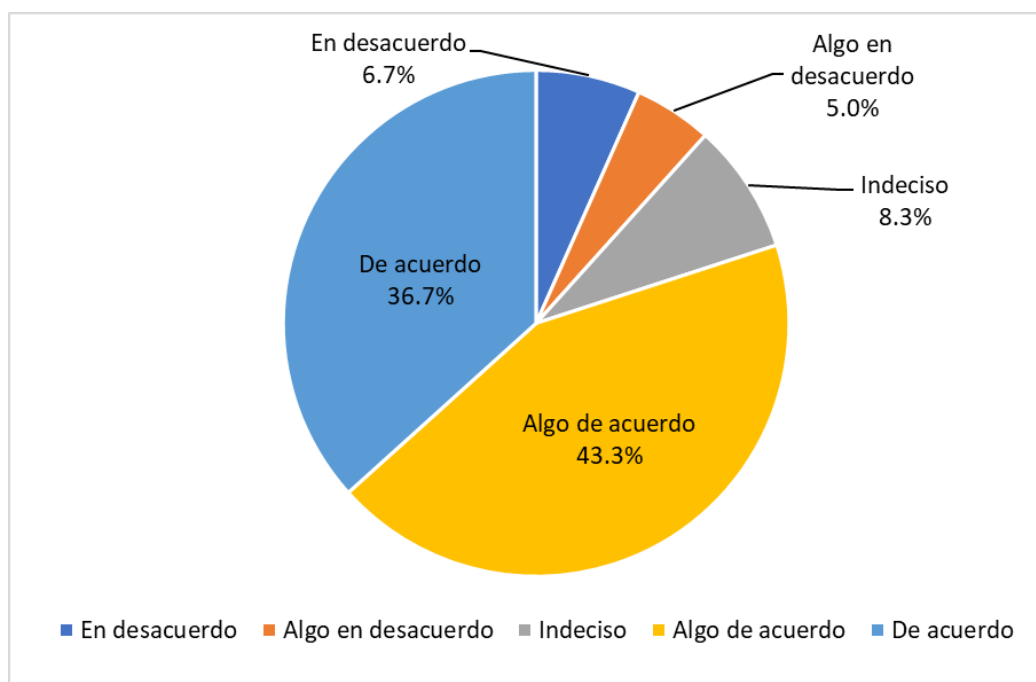
Tabla 1

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	6.7%
Algo en desacuerdo	3	5.0%
Indeciso	5	8.3%
Algo de acuerdo	26	43.3%
De acuerdo	22	36.7%
Total	60	100%

Figura 7

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 1 y figura 8, con relación a la afirmación “Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)”, el 36.7% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 43.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 8.3% está indeciso con esa afirmación, el 5.0% está algo en desacuerdo y el 6.7% en desacuerdo.

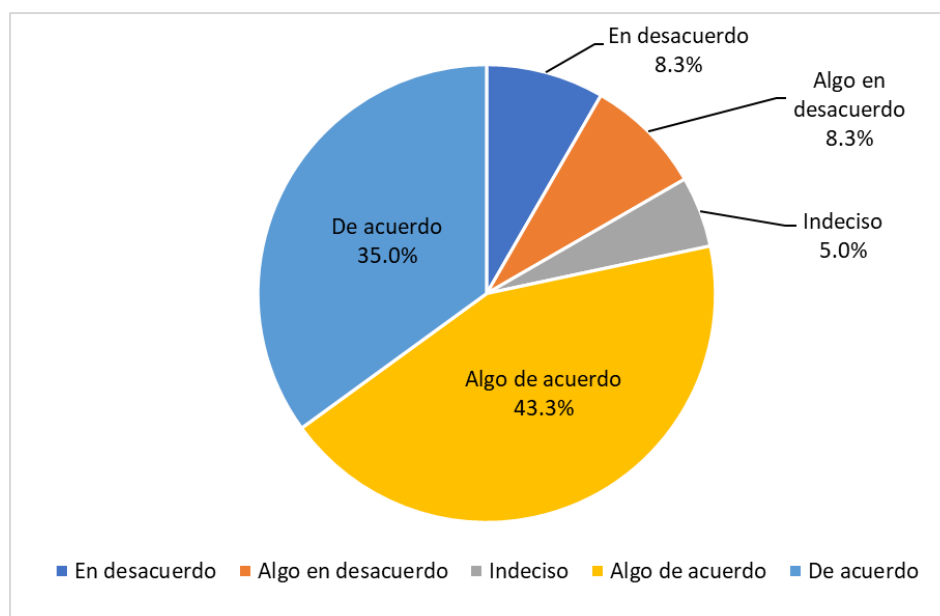
Tabla 2

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	8.3%
Algo en desacuerdo	5	8.3%
Indeciso	3	5.0%
Algo de acuerdo	26	43,3%
De acuerdo	21	35.0%
Total	60	100%

Figura 8

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 2 y figura 9, con relación a la afirmación “Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo)”, el 35.0% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 43.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 5.0% está indeciso con esa afirmación, el 8.3% está algo en desacuerdo y el 8.3% en desacuerdo.

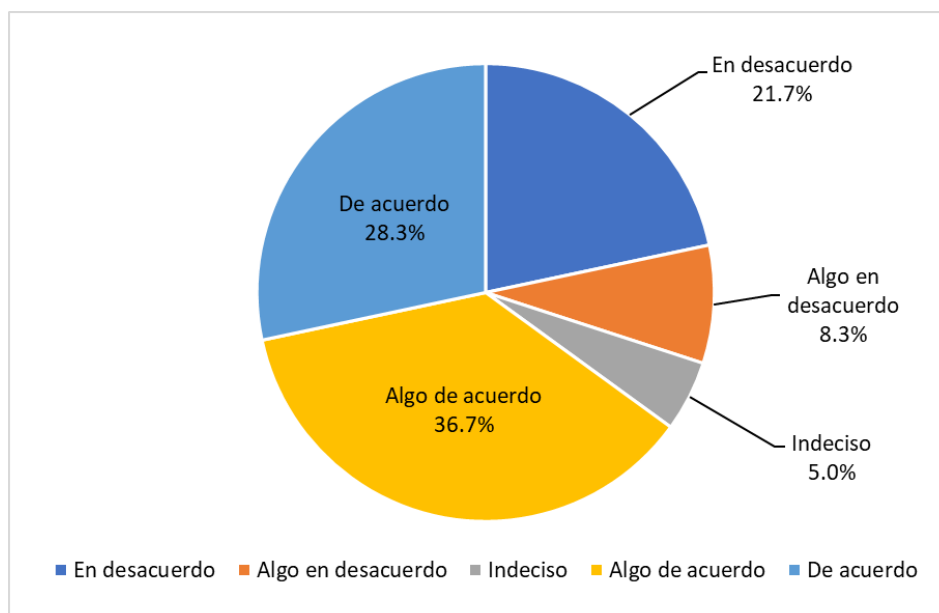
Tabla 3

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	13	21.7%
Algo en desacuerdo	5	8.3%
Indeciso	3	5.0%
Algo de acuerdo	22	36.7%
De acuerdo	17	28.3%
Total	60	100%

Figura 9

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 3 y figura 10, con relación a la afirmación “Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)”, el 28.3% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 36.7% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 5.0% está indeciso con esa afirmación, el 8.3% está algo en desacuerdo y el 21.7% en desacuerdo.

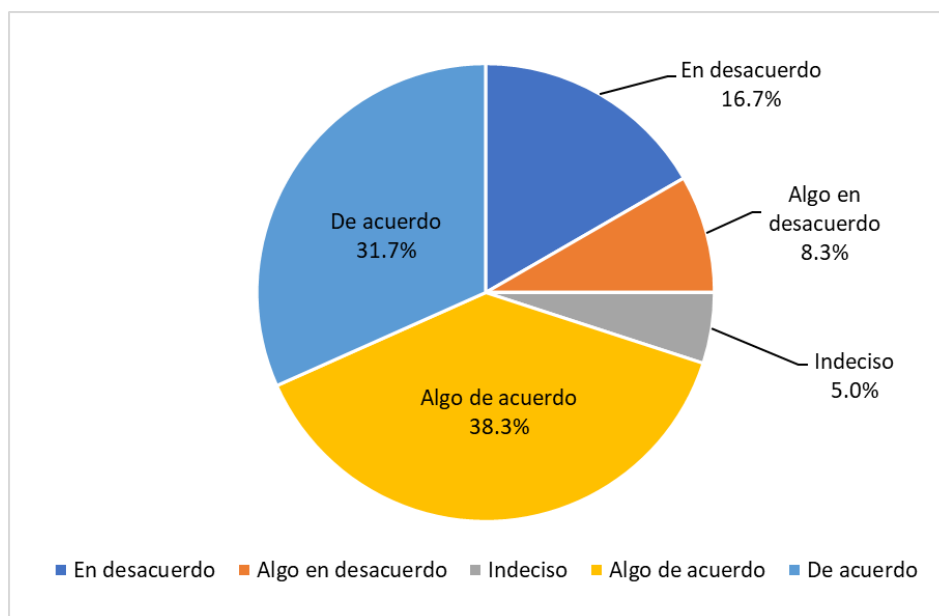
Tabla 4

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	10	16.7%
Algo en desacuerdo	5	8.3%
Indeciso	3	5.0%
Algo de acuerdo	23	38.3%
De acuerdo	19	31.7%
Total	60	100%

Figura 10

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 4 y figura 11, con relación a la afirmación “Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo)”, el 31.7% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 38.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 5.0% está indeciso con esa afirmación, el 8.3% está algo en desacuerdo y el 16.7% en desacuerdo.

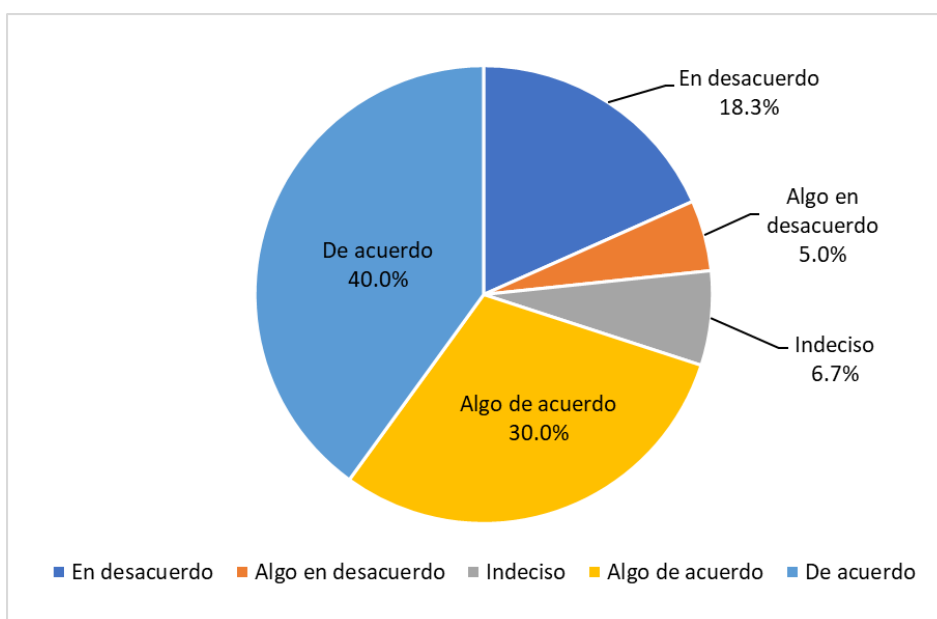
Tabla 5

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	18.3%
Algo en desacuerdo	3	5.0%
Indeciso	4	6.7%
Algo de acuerdo	18	30.0%
De acuerdo	24	40.0%
Total	60	100%

Figura 11

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 5 y figura 12, con relación a la afirmación “Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago”, el 40.0% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 30.0% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 6.7% está indeciso con esa afirmación, el 5.0% está algo en desacuerdo y el 18.3% en desacuerdo.

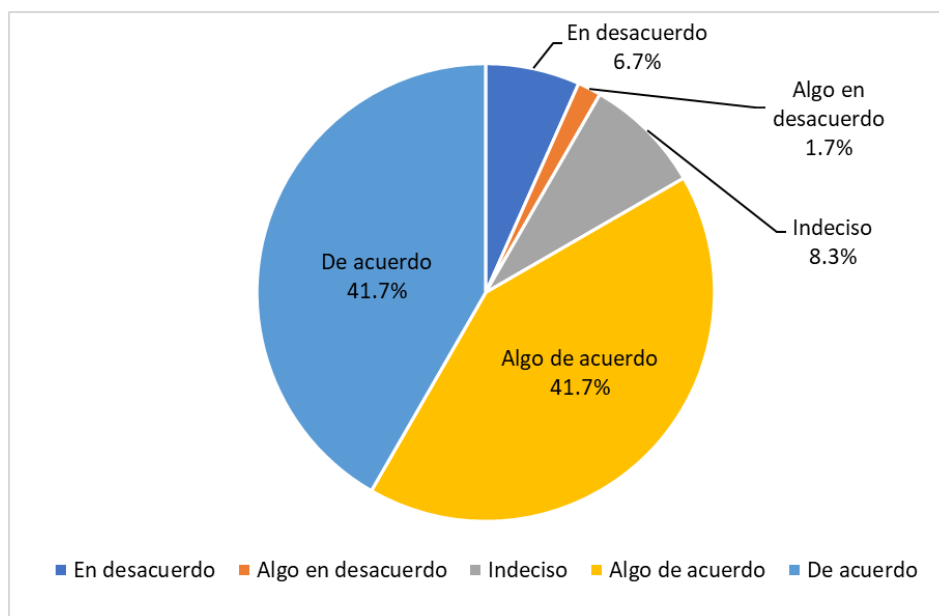
Tabla 6

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo, un aumento de salario)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	6.7%
Algo en desacuerdo	1	1.7%
Indeciso	5	8.3%
Algo de acuerdo	25	41.7%
De acuerdo	25	41.7%
Total	60	100%

Figura 12

Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo, un aumento de salario)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 6 y figura 13, con relación a la afirmación “Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo, un aumento de salario)”, el 41.7% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 41.7% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 8.3% está indeciso con esa afirmación, el 1.7% está algo en desacuerdo y el 6.7% en desacuerdo.

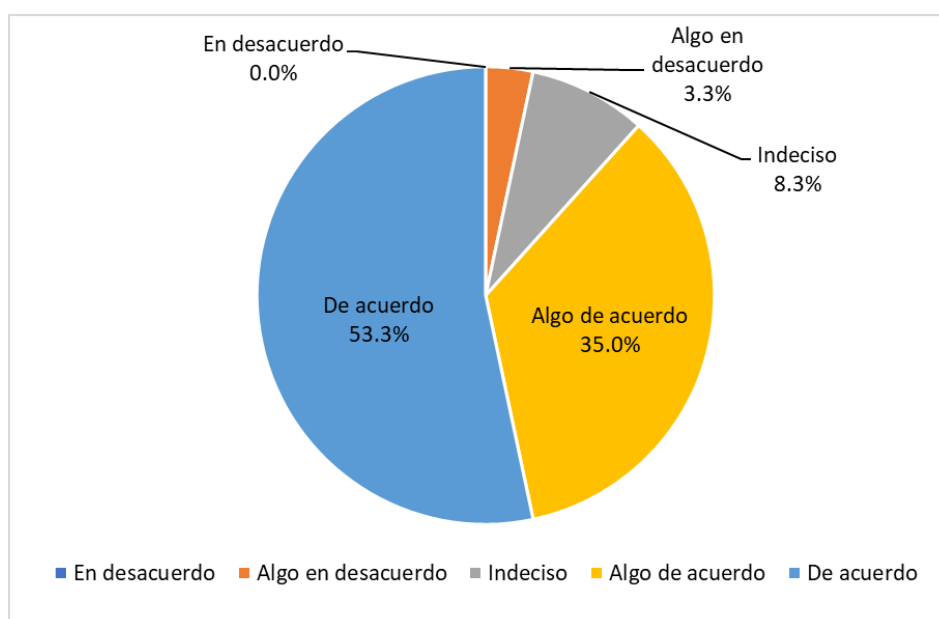
Tabla 7

Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	2	3.3%
Indeciso	5	8.3%
Algo de acuerdo	21	35.0%
De acuerdo	32	53.3%
Total	60	100%

Figura 13

Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 7 y figura 14, con relación a la afirmación “Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo”, el 53.3% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 35.0% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 8.3% está indeciso con esa afirmación y el 3.3% está algo en desacuerdo.

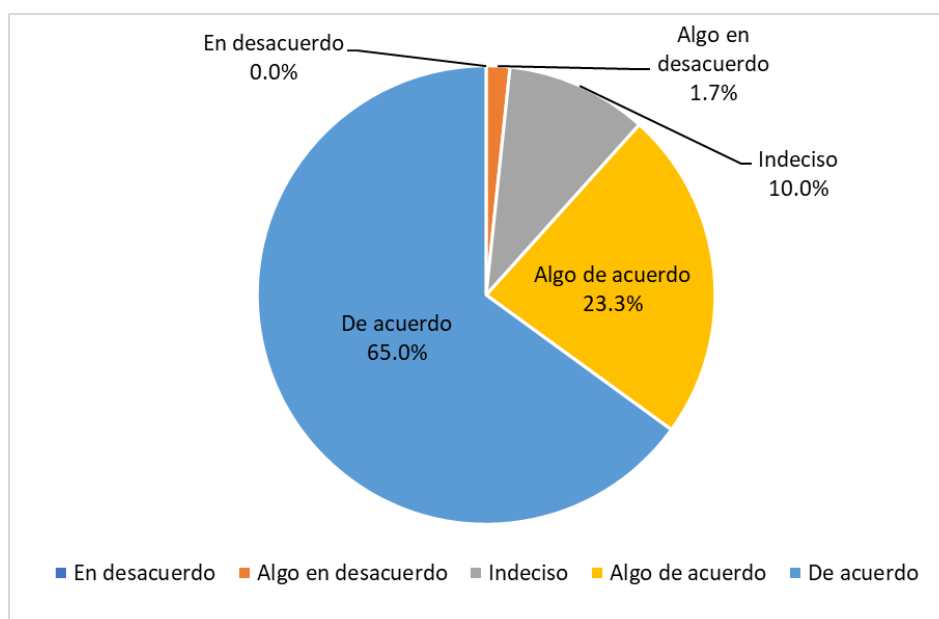
Tabla 8

Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	1	1.7%
Indeciso	6	10.0%
Algo de acuerdo	14	23.3%
De acuerdo	39	65.0%
Total	60	100%

Figura 14

Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 8 y figura 15, con relación a la afirmación “Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido”, el 65.0% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 23.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 10.0% está indeciso con esa afirmación, y el 1.7% está algo en desacuerdo.

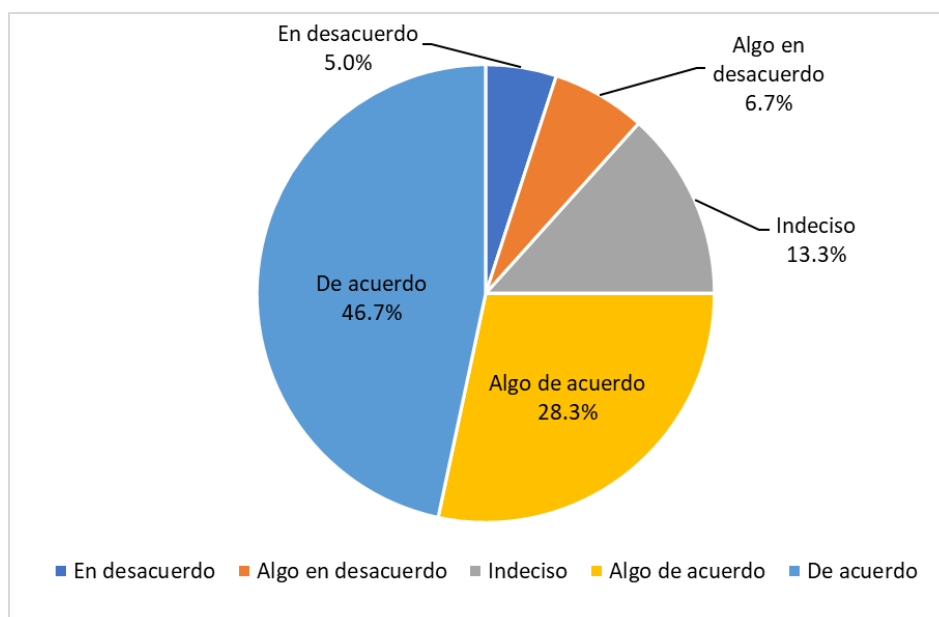
Tabla 9

Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	5.0%
Algo en desacuerdo	4	6.7%
Indeciso	8	13.3%
Algo de acuerdo	17	28.3%
De acuerdo	28	46.7%
Total	60	100%

Figura 15

Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 9 y figura 16, con relación a la afirmación “Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo”, el 46.7% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 28.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 13.3% está indeciso con esa afirmación, el 6.7% está algo en desacuerdo y el 5.0% en desacuerdo.

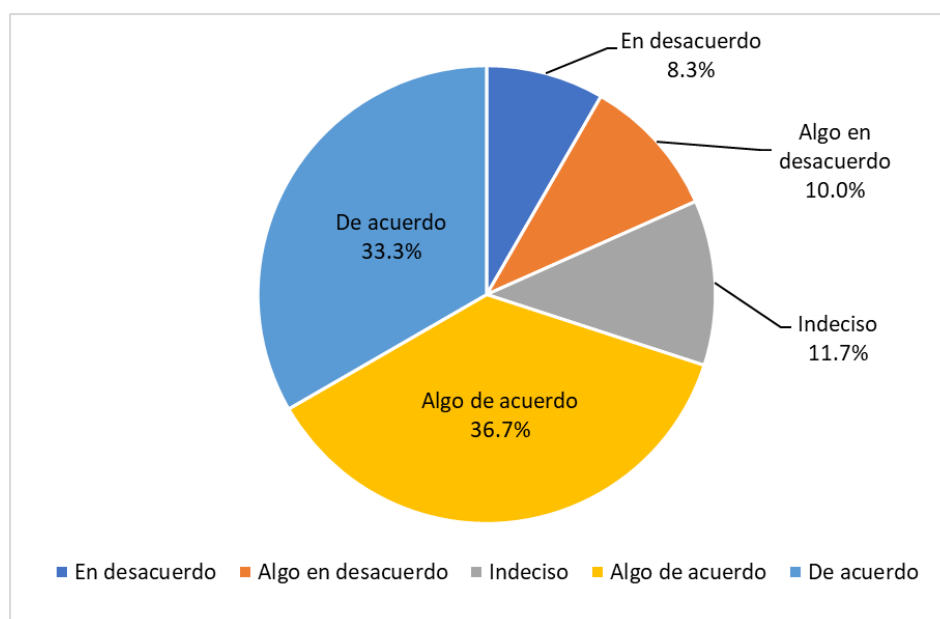
Tabla 10

El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	8.3%
Algo en desacuerdo	6	10.0%
Indeciso	7	11.7%
Algo de acuerdo	22	36.7%
De acuerdo	20	33.3%
Total	60	100%

Figura 16

El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 10 y figura 17, con relación a la afirmación “El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo”, el 33.3% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 36.7% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 11.7% está indeciso con esa afirmación, el 10.0% está algo en desacuerdo y el 8.3% en desacuerdo.

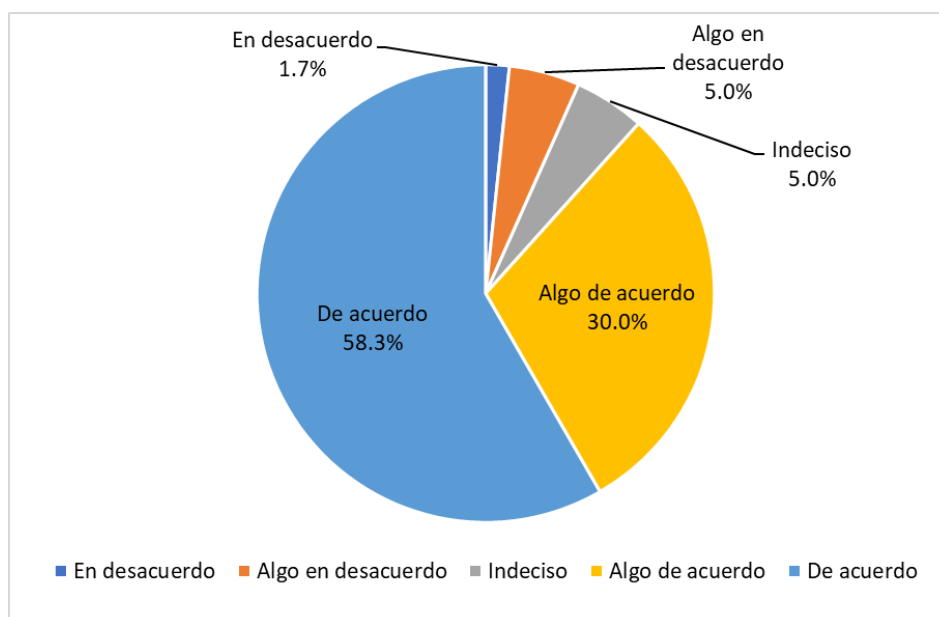
Tabla 11

Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo, incentivos por cumplimiento de metas)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1.7%
Algo en desacuerdo	3	5.0%
Indeciso	3	5.0%
Algo de acuerdo	18	30.0%
De acuerdo	35	58.3%
Total	60	100%

Figura 17

Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo, incentivos por cumplimiento de metas)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 11 y figura 18, con relación a la afirmación “Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo, incentivos por cumplimiento de metas)”, el 58.3% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 30.0% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 5.0% está indeciso con esa afirmación, el 5.0% está algo en desacuerdo y el 1.7% en desacuerdo.

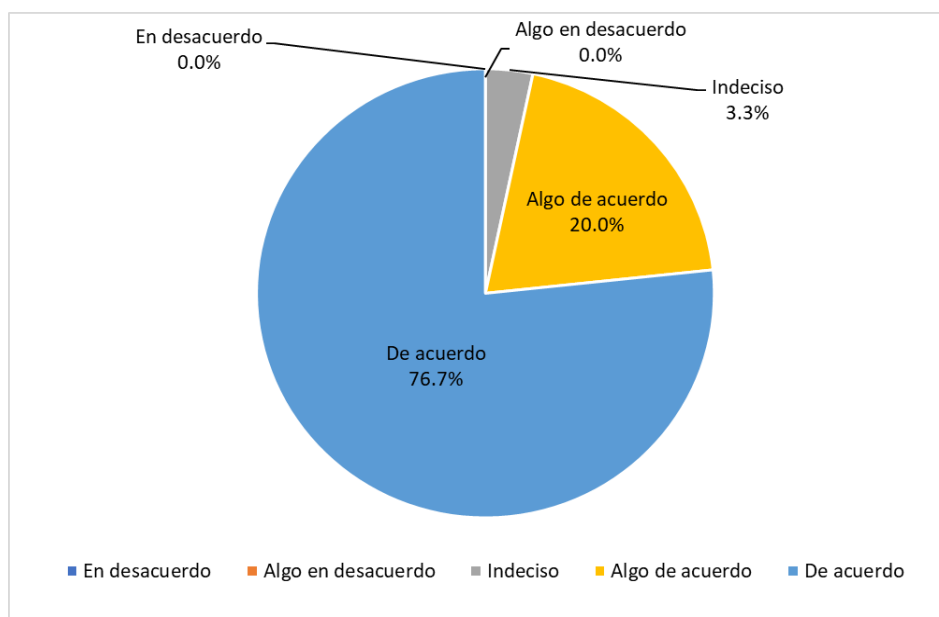
Tabla 12

La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	3.3%
Algo de acuerdo	12	20.0%
De acuerdo	46	76.7%
Total	60	100%

Figura 18

La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 12 y figura 19, con relación a la afirmación “La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal”, el 76.7% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 20.0% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 3.3% está indeciso con esa afirmación.

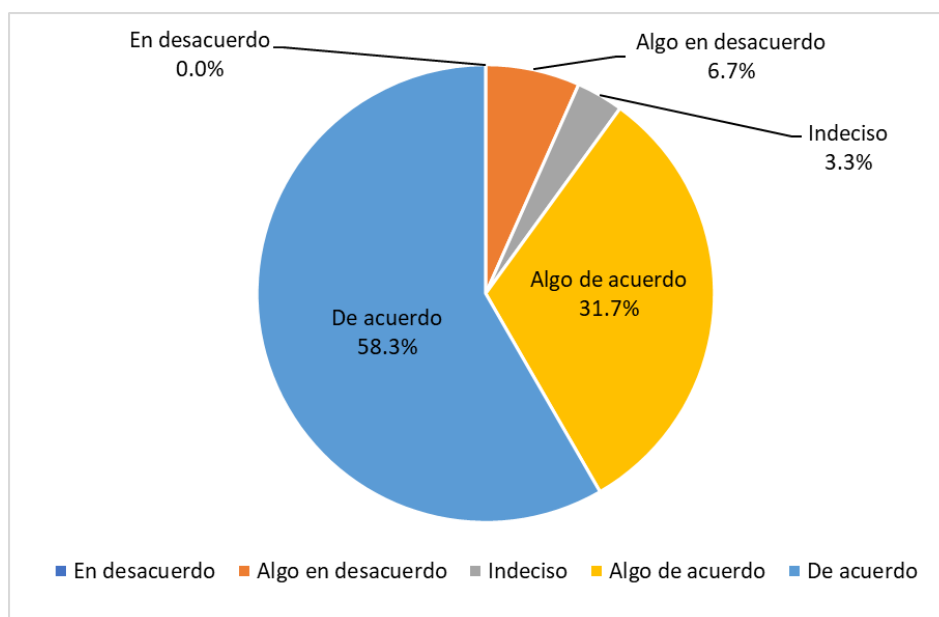
Tabla 13

Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	4	6.7%
Indeciso	2	3.3%
Algo de acuerdo	19	31.7%
De acuerdo	35	58.3%
Total	60	100%

Figura 19

Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13 y figura 20, con relación a la afirmación “Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables”, el 58.3% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 31.7% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 3.3% está indeciso con esa afirmación, y el 6.7% está algo en desacuerdo.

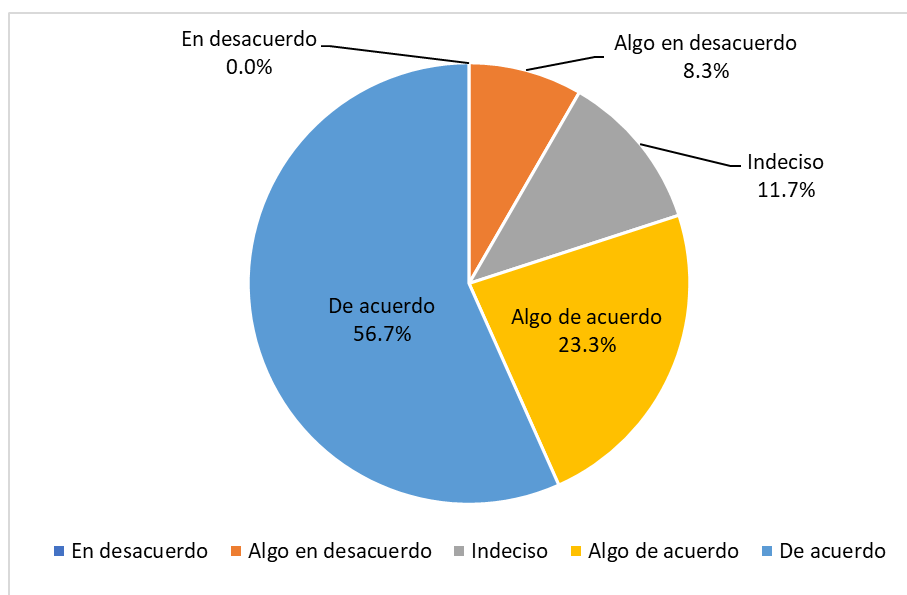
Tabla 14

La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo, interacción y desplazamiento entre un área y otra)

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	0	0%
Algo en desacuerdo	5	8.3%
Indeciso	7	11.7%
Algo de acuerdo	14	23.3%
De acuerdo	34	56.7%
Total	60	100%

Figura 20

La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo, interacción y desplazamiento entre un área y otra)



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 14 y figura 21, con relación a la afirmación “La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo, interacción y desplazamiento entre un área y otra)”, el 56.7% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 23.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 11.7% está indeciso con esa afirmación, y el 8.3% está algo en desacuerdo.

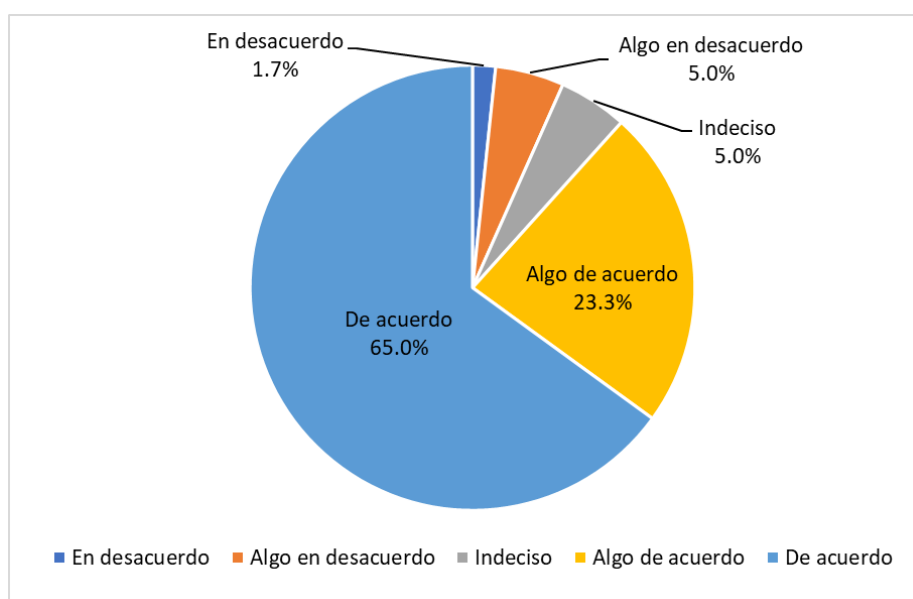
Tabla 15

El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	1.7%
Algo en desacuerdo	3	5.0%
Indeciso	3	5.0%
Algo de acuerdo	14	23.3%
De acuerdo	39	65.0%
Total	60	100%

Figura 21

El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral



Interpretación:

Como se muestra en la tabla en la tabla 15 y figura 22, con relación a la afirmación “El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral”, el 65.0% de los encuestados señaló que está de acuerdo y el 23.3% señaló que está algo de acuerdo. Por otro lado, el 5.0% está indeciso con esa afirmación, el 5.0% está algo en desacuerdo y el 1.7% en desacuerdo.

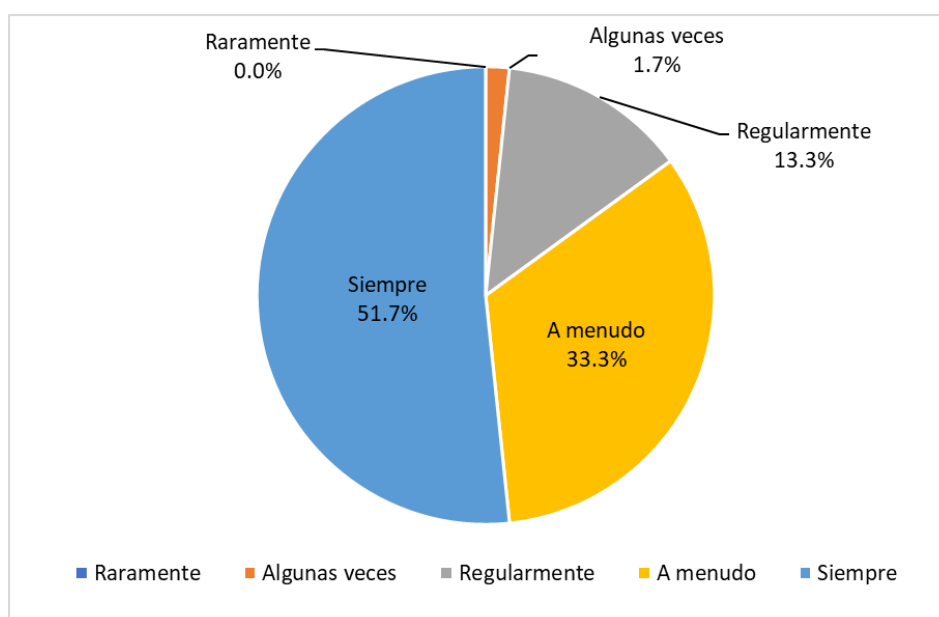
Tabla 16

Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	1	1.7%
Regularmente	8	13.3%
A menudo	20	33.3%
Siempre	31	51.7%
Total	60	100%

Figura 22

Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 y figura 23, con relación a la afirmación “Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo”, el 51.7% de los encuestados eligió la opción siempre y el 33.3% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 13.3% eligió la opción regularmente, y el 1.7% eligió la opción algunas veces.

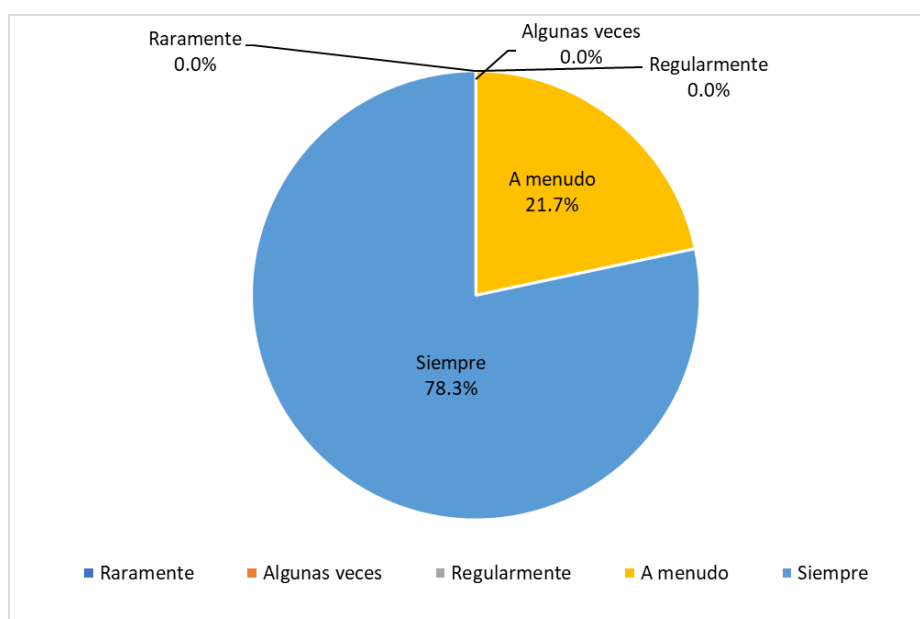
Tabla 17

Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	0	0%
Regularmente	0	0%
A menudo	13	21.7%
Siempre	47	78.3%
Total	60	100%

Figura 23

Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17 y figura 24, con relación a la afirmación “Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo”, el 78.3% de los encuestados eligió la opción siempre y el 21.7% eligió la opción a menudo.

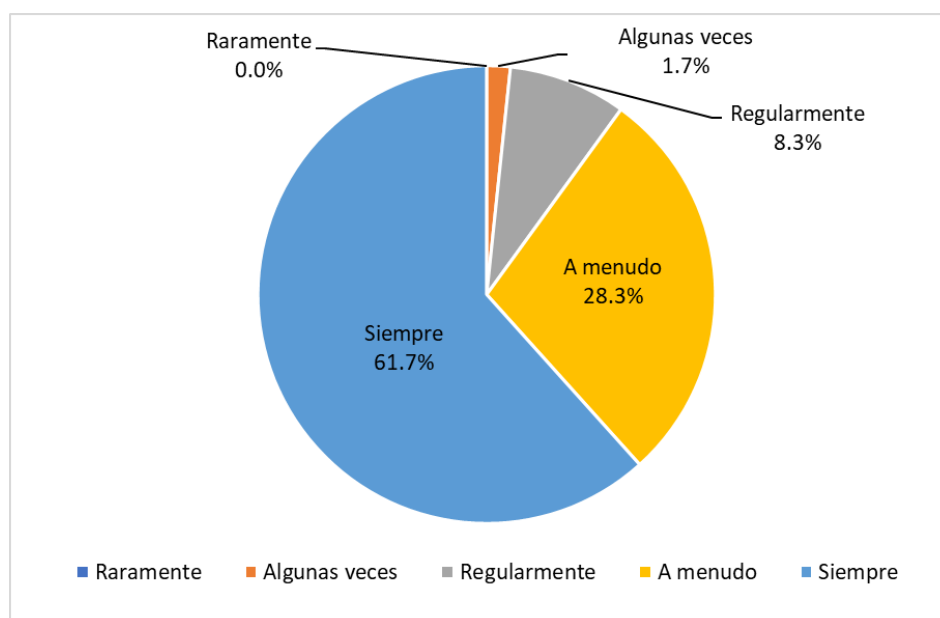
Tabla 18

Soy capaz de establecer prioridades

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	1	1.7%
Regularmente	5	8.3%
A menudo	17	28.3%
Siempre	37	61.7%
Total	60	100%

Figura 24

Soy capaz de establecer prioridades



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18 y figura 25, con relación a la afirmación “Soy capaz de establecer prioridades”, el 61.7% de los encuestados eligió la opción siempre y el 28.3%

eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 8.3% eligió la opción regularmente, y el 1.7% eligió la opción algunas veces.

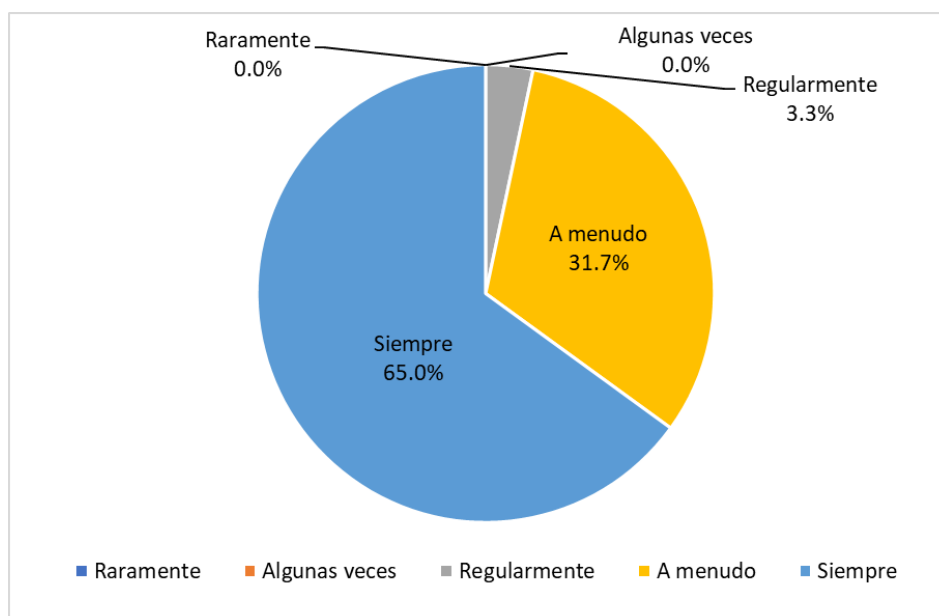
Tabla 19

Realizo mi trabajo de manera eficiente

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	0	0%
Regularmente	2	3.3%
A menudo	19	31.7%
Siempre	39	65.0%
Total	60	100%

Figura 25

Realizo mi trabajo de manera eficiente

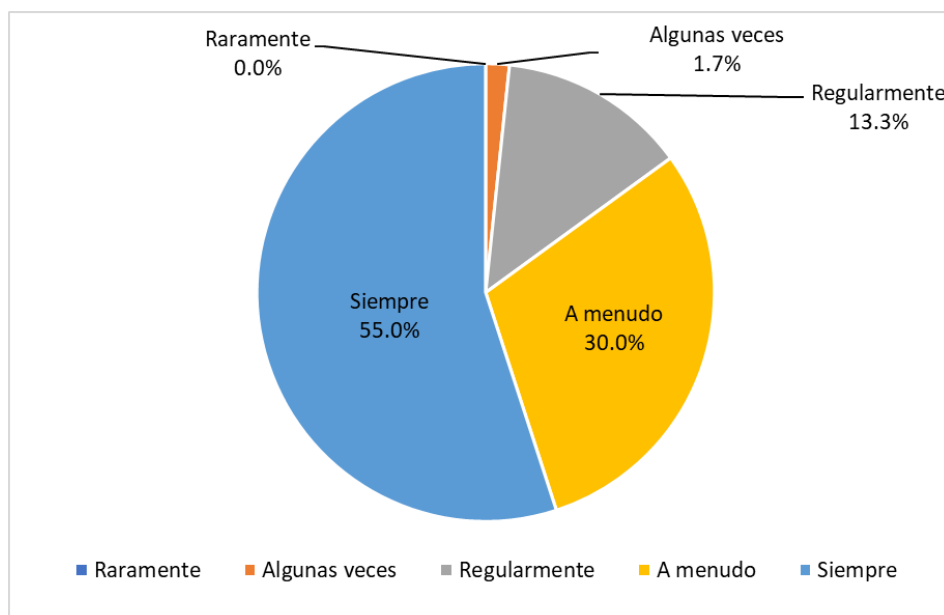


Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19 y figura 26, con relación a la afirmación “Realizo mi trabajo de manera eficiente”, el 65.0% de los encuestados eligió la opción siempre y el 31.7% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 3.3% de los encuestados eligió la opción regularmente.

Tabla 20*Gestiono mi tiempo de forma adecuada*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	1	1.7%
Regularmente	8	13.3%
A menudo	18	30.0%
Siempre	33	55.0%
Total	60	100%

Figura 26*Gestiono mi tiempo de forma adecuada*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20 y figura 27, con relación a la afirmación “Gestiono mi tiempo de forma adecuada”, el 55.0% de los encuestados eligió la opción siempre y el 30.0% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 13.3% eligió la opción regularmente, y el 1.7% eligió la opción algunas veces.

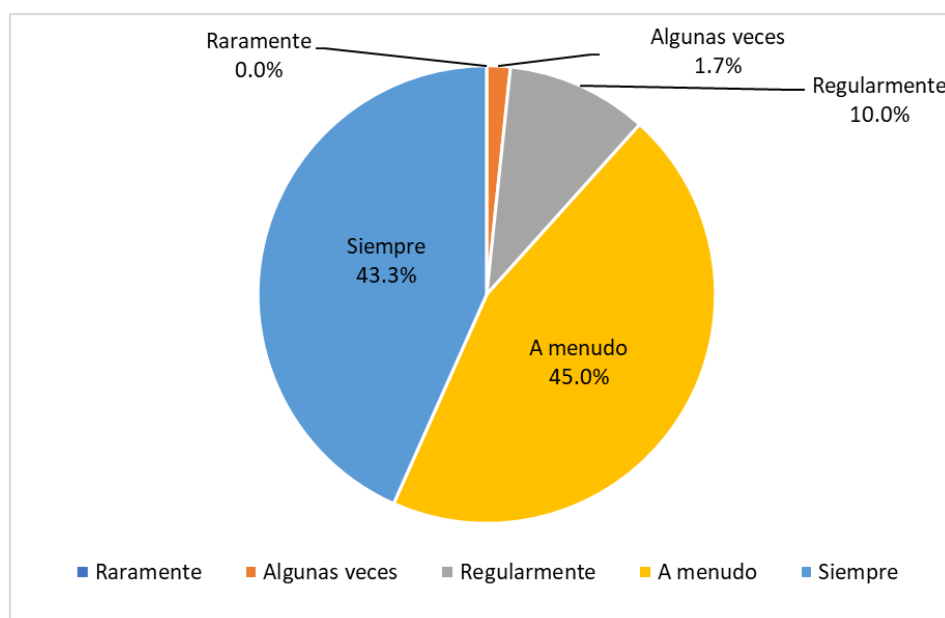
Tabla 21

Cuento con iniciativa para emprender nuevas tareas cuando termino las anteriores

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	1	1.7%
Regularmente	6	10.0%
A menudo	27	45.0%
Siempre	26	43.3%
Total	60	100%

Figura 27

Cuento con iniciativa para emprender nuevas tareas cuando termino las anteriores

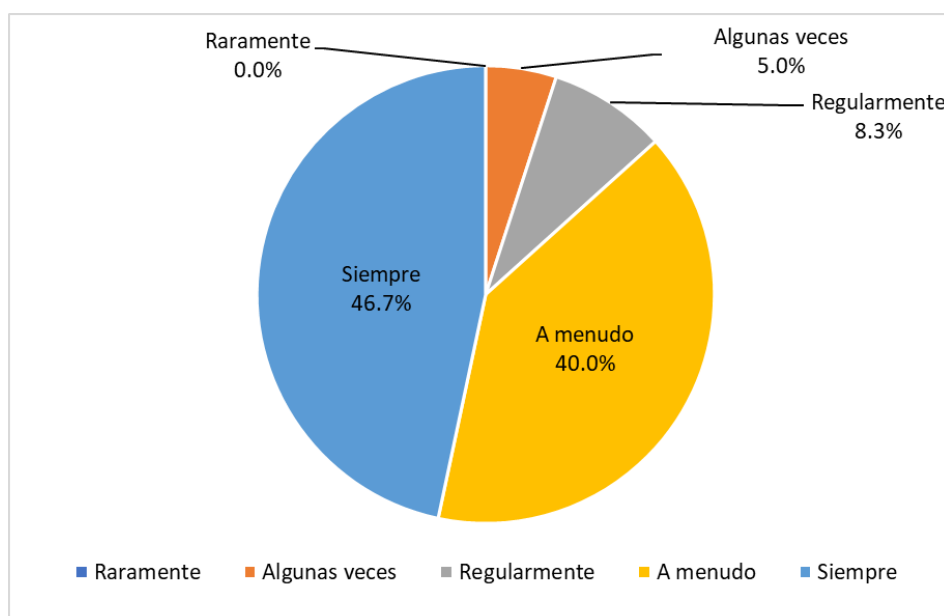


Interpretación:

Como se muestra en la tabla 21 y figura 28, con relación a la afirmación “Cuento con iniciativa para emprender nuevas tareas cuando termino las anteriores”, el 43.3% de los encuestados eligió la opción siempre y el 45.0% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 10.0% eligió la opción regularmente, y el 1.7% eligió la opción algunas veces.

Tabla 22*Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	0	0%
Algunas veces	3	5.0%
Regularmente	5	8.3%
A menudo	24	40.0%
Siempre	28	46.7%
Total	60	100%

Figura 28*Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 22 y figura 29, con relación a la afirmación “Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad”, el 46.7% de los encuestados eligió la opción siempre y el 40.0% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 8.3% eligió la opción regularmente, y el 5.0% eligió la opción algunas veces.

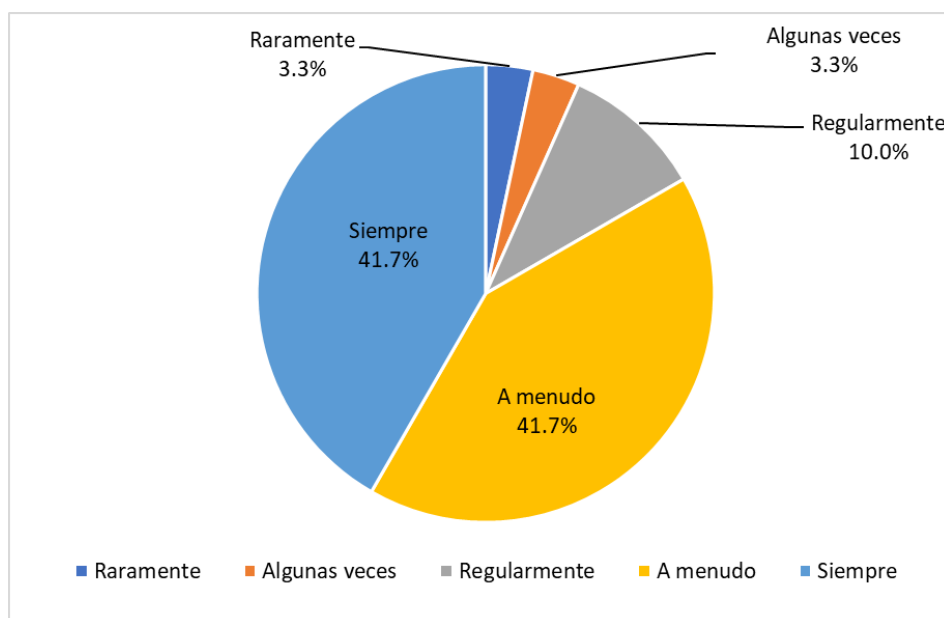
Tabla 23

Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	2	3.3%
Algunas veces	2	3.3%
Regularmente	6	10.0%
A menudo	25	41.7%
Siempre	25	41.7%
Total	60	100%

Figura 29

Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo

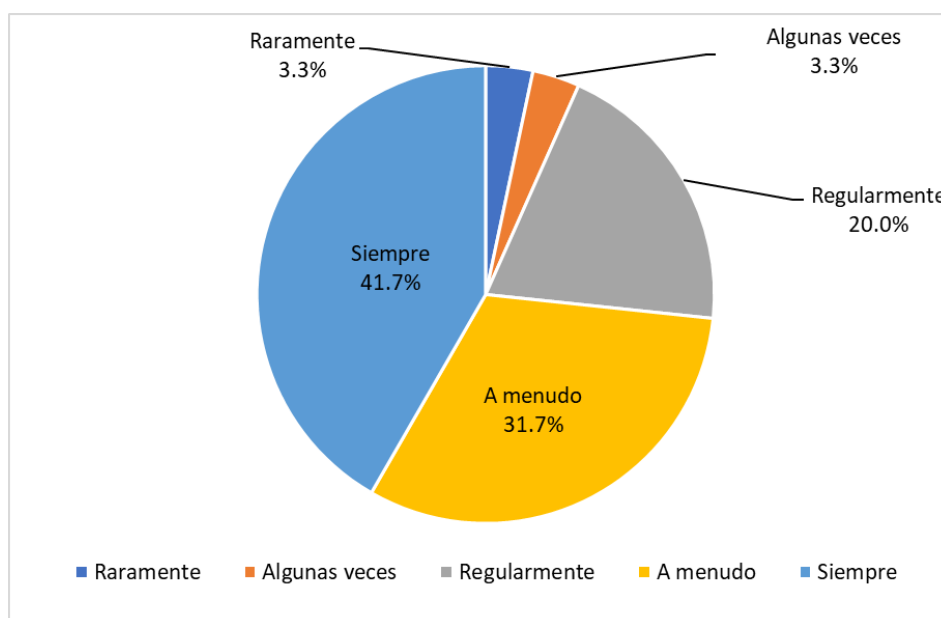


Interpretación:

Como se muestra en la tabla 23 y figura 30, con relación a la afirmación “Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo”, el 41.7% de los encuestados eligió la opción siempre y el 41.7% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 10.0% eligió la opción regularmente, el 3.3% eligió la opción algunas veces y el 3.3% eligió la opción raramente.

Tabla 24*Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	2	3.3%
Algunas veces	2	3.3%
Regularmente	12	20.0%
A menudo	19	31.7%
Siempre	25	41.7%
Total	60	100%

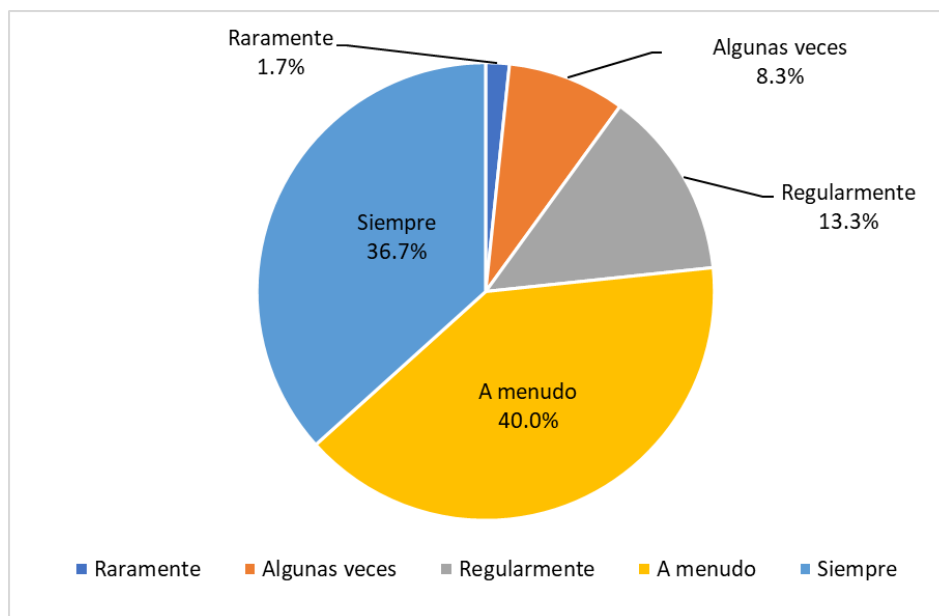
Figura 30*Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 24 y figura 31, con relación a la afirmación “Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales”, el 41.7% de los encuestados eligió la opción siempre y el 31.7% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 20.0% eligió la opción regularmente, el 3.3% eligió la opción algunas veces y el 3.3% eligió la opción raramente.

Tabla 25*Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	1	1.7%
Algunas veces	5	8.3%
Regularmente	8	13.3%
A menudo	24	40.0%
Siempre	22	36.7%
Total	60	100%

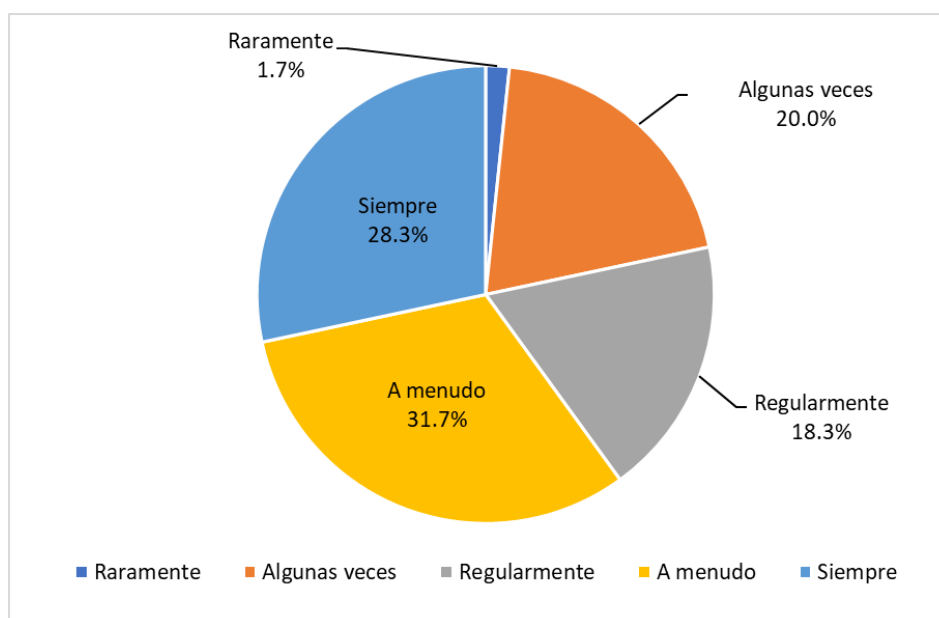
Figura 31*Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 25 y figura 32, con relación a la afirmación “Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas”, el 36.7% de los encuestados eligió la opción siempre y el 40.0% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 13.3% eligió la opción regularmente, el 8.3% eligió la opción algunas veces y el 1.7% eligió la opción raramente.

Tabla 26*Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	1	1.7%
Algunas veces	12	20.0%
Regularmente	11	18.3%
A menudo	19	31.7%
Siempre	17	28.3%
Total	60	100%

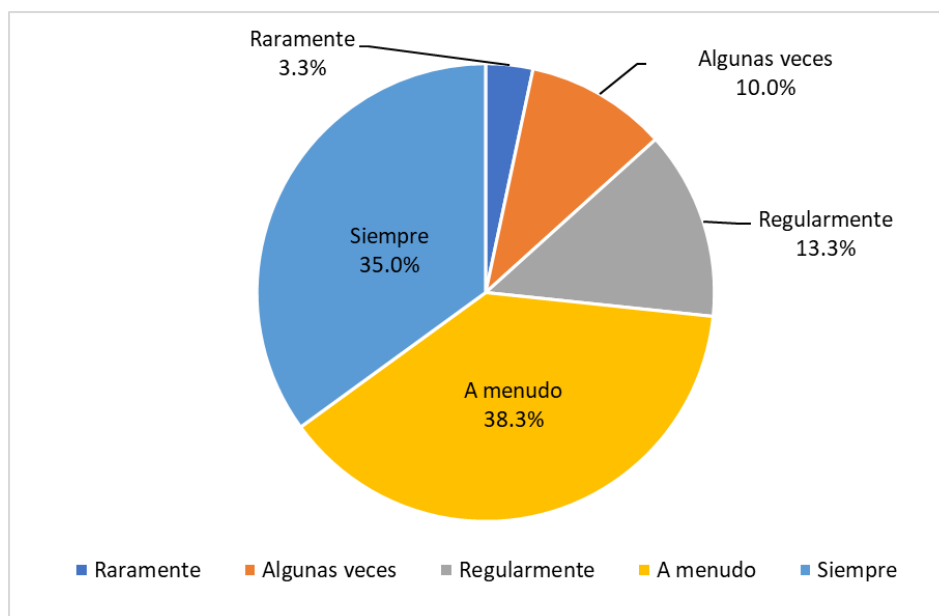
Figura 32*Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 26 y figura 33, con relación a la afirmación “Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo”, el 28.3% de los encuestados eligió la opción siempre y el 31.7% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 18.3% eligió la opción regularmente, el 20.0% eligió la opción algunas veces y el 1.7% eligió la opción raramente.

Tabla 27*Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	2	3.3%
Algunas veces	6	10.0%
Regularmente	8	13.3%
A menudo	23	38.3%
Siempre	21	35.0%
Total	60	100%

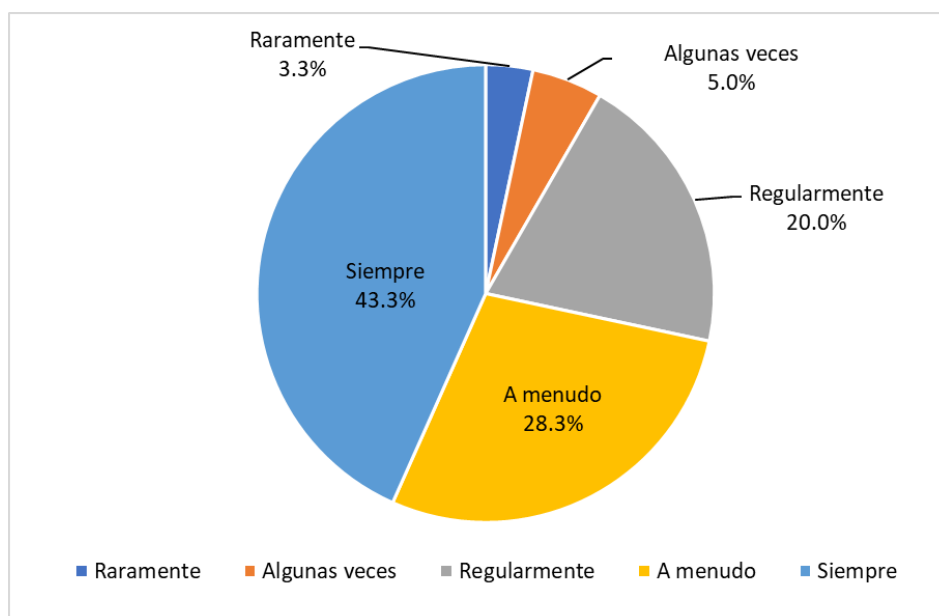
Figura 33*Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 27 y figura 34, con relación a la afirmación “Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo”, el 35.0% de los encuestados eligió la opción siempre y el 38.3% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 13.3% eligió la opción regularmente, el 10.0% eligió la opción algunas veces y el 3.7% eligió la opción raramente.

Tabla 28*Participo en reuniones y/o actividades de forma activa*

	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	2	3.3%
Algunas veces	3	5.0%
Regularmente	12	20.0%
A menudo	17	28.3%
Siempre	26	43.3%
Total	60	100%

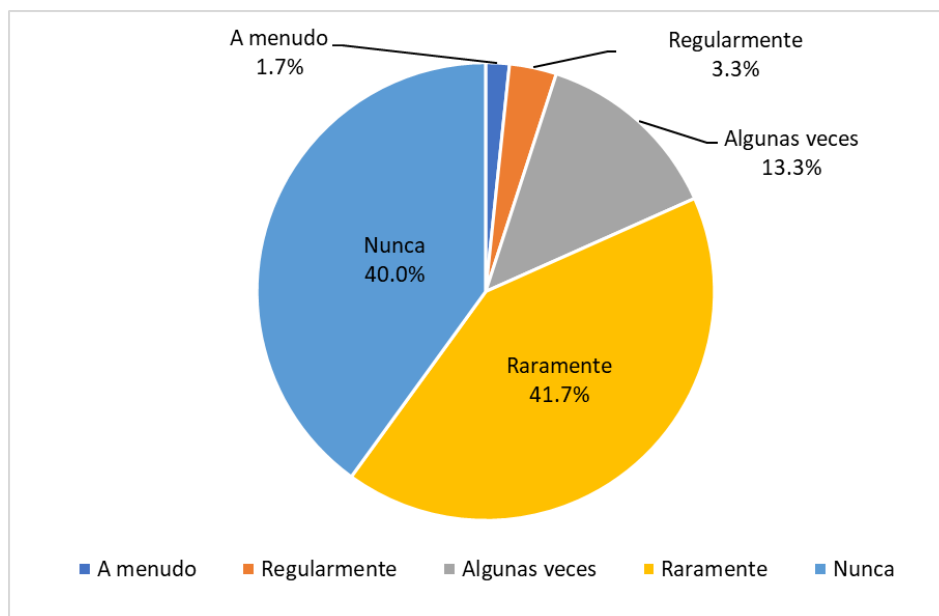
Figura 34*Participo en reuniones y/o actividades de forma activa*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 28 y figura 35, con relación a la afirmación “Participo en reuniones y/o actividades de forma activa”, el 43.3% de los encuestados eligió la opción siempre y el 28.3% eligió la opción a menudo. Por otro lado, el 20.0% eligió la opción regularmente, el 5.0% eligió la opción algunas veces y el 3.3% eligió la opción raramente.

Tabla 29*Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	1	1.7%
Regularmente	2	3.3%
Algunas veces	8	13.3%
Raramente	25	41.7%
Nunca	24	40.0%
Total	60	100%

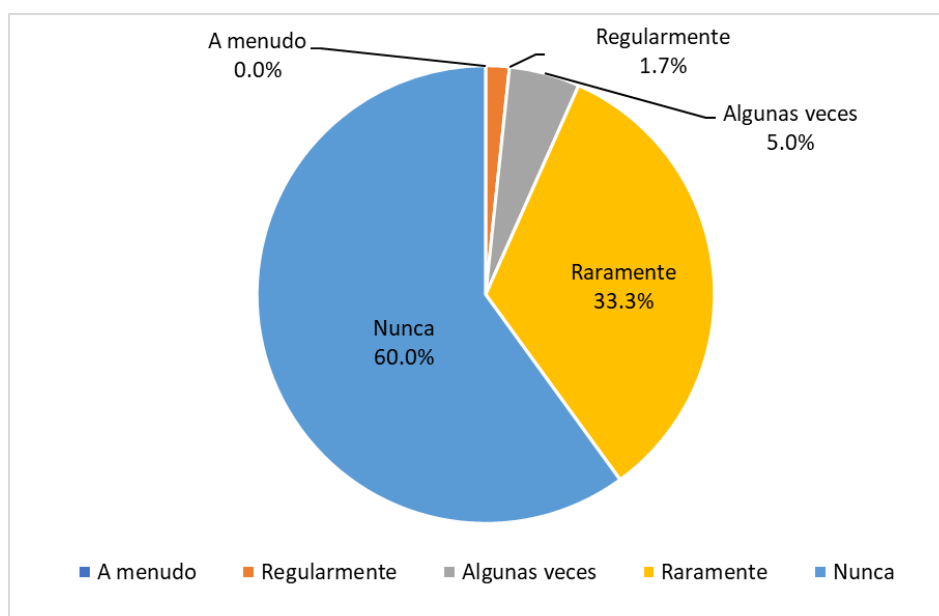
Figura 35*Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 29 y figura 36, con relación a la afirmación “Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo”, el 40.0% de los encuestados eligió la opción nunca y el 41.7% eligió la opción raramente. Por otro lado, el 13.3% eligió la opción algunas veces, el 3.3% eligió la opción regularmente y el 1.7% eligió la opción a menudo.

Tabla 30*Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	0	0%
Regularmente	1	1.7%
Algunas veces	3	5.0%
Raramente	20	33.3%
Nunca	36	60.0%
Total	60	100%

Figura 36*Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 30 y figura 37, con relación a la afirmación “Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo”, el 60.0% de los encuestados eligió la opción nunca y el 33.3% eligió la opción raramente. Por otro lado, el 5.0% eligió la opción algunas veces y el 1.7% eligió la opción regularmente.

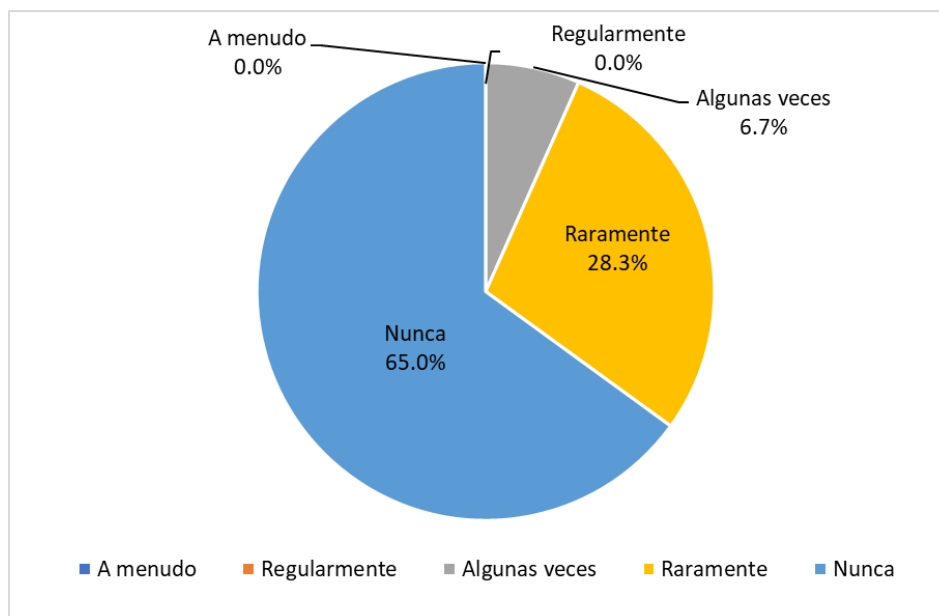
Tabla 31

Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos

	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	0	0%
Regularmente	0	0%
Algunas veces	4	6.7%
Raramente	17	28.3%
Nunca	39	65.0%
Total	60	100%

Figura 37

Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos

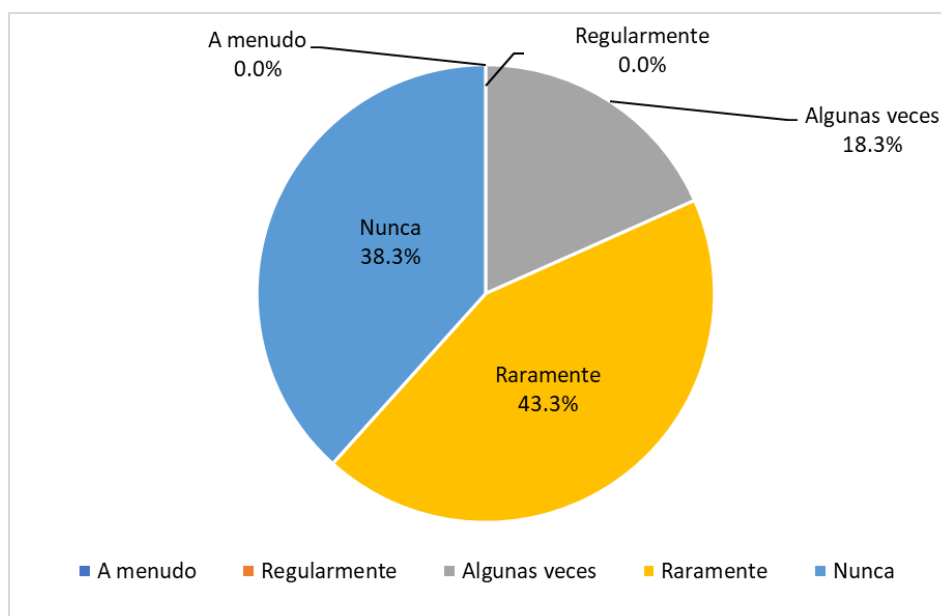


Interpretación:

Como se muestra en la tabla 31 y figura 38, con relación a la afirmación “Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos”, el 65.0% de los encuestados eligió la opción nunca y el 28.3% eligió la opción raramente. Por otro lado, el 6.7% de los eligió la opción algunas veces.

Tabla 32*Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	0	0%
Regularmente	0	0%
Algunas veces	11	18.3%
Raramente	26	43.3%
Nunca	23	38.3%
Total	60	100%

Figura 38*Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo*

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 32 y figura 39, con relación a la afirmación “Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo”, el 38.3% de los encuestados eligió la opción nunca y el 43.3% eligió la opción raramente. Por otro lado, el 18.3% eligió la opción algunas veces.

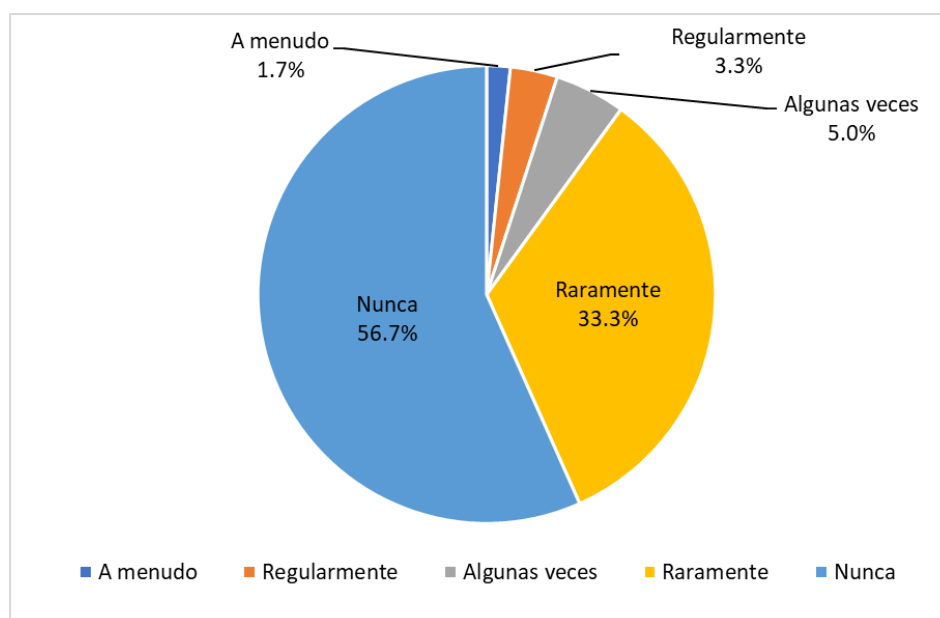
Tabla 33

Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
A menudo	1	1.7%
Regularmente	2	3.3%
Algunas veces	3	5.0%
Raramente	20	33.3%
Nunca	34	56.7%
Total	60	100%

Figura 39

Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo



Interpretación:

Como se muestra en la tabla 33 y figura 40, con relación a la afirmación “Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo”, el 56.7% de los encuestados eligió la opción nunca y el 33.3% eligió la opción raramente. Por otro lado, el 5.0% eligió la opción algunas veces, el 3.3% eligió la opción regularmente y el 1.7% eligió la opción a menudo.

2. Análisis de resultados

2.1. Prueba de hipótesis general

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis general, se realizó la prueba estadística Chi-Cuadrado y se cruzó la variable Motivación con la variable Desempeño Laboral.

Hipótesis planteada:

H₁: La motivación tiene relación con el desempeño laboral

Hipótesis nula:

H₀: La motivación no tiene relación con el desempeño laboral

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi-Cuadrado de Pearson de asociación

Tabla 34

Tabla Cruzada Motivación - Desempeño Laboral

		Desempeño Laboral				Total	
		A menudo		Siempre			
		N	%	N	%	N	%
Motivación	Indeciso	17	65.4%	12	35.3%	29	48.3%
	De acuerdo	9	34.6%	22	64.7%	31	51.7%
Total		26	100.0%	34	100.0%	60	100.0%

Tabla 35

Prueba Chi-Cuadrado Motivación - Desempeño Laboral

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	5.342 ^a	1	.021
Corrección de continuidad ^b	4.205	1	.040
N de casos válidos	60		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 12.57.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 36

Medidas Simétricas Motivación - Desempeño Laboral

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.286	.021
N de casos válidos		60	

Como se muestra en la tabla 35, el valor de chi cuadrado corregido por continuidad es 4.205 con 1 grado de libertad, y una significación asintótica (p-valor) de 0.040, que es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, por lo que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que la motivación tiene relación con el desempeño laboral.

Así mismo, como se muestra en la tabla 36, el coeficiente de contingencia es 0.286, lo que significa que la fuerza de relación entre la motivación y el desempeño laboral es baja pero significativa al 5%.

2.2. Análisis de hipótesis específica 1

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 1, se realizó la prueba estadística Chi-Cuadrado y se cruzó la dimensión motivación extrínseca de la variable Motivación, con la dimensión desempeño de tareas de la variable Desempeño Laboral.

Hipótesis planteada:

H₁: La motivación extrínseca tiene relación con el desempeño de tareas.

Hipótesis nula:

H₀: La motivación extrínseca no tiene relación con el desempeño de tareas.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi-Cuadrado de Pearson de asociación

Tabla 37

Tabla Cruzada Motivación Extrínseca - Desempeño de tareas

		Desempeño de tareas						Total	
		Regularmente		A menudo		Siempre			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Motivación Indeciso	9	47.4%	11	73.3%	9	34.6%	29	48.3%	
Extrínseca De acuerdo	10	52.6%	4	26.7%	17	65.4%	31	51.7%	
Total	19	100.0%	15	100.0%	26	100.0%	60	100.0%	

Tabla 38

Prueba Chi-Cuadrado Motivación Extrínseca - Desempeño de tareas

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	6.115 ^a	2	.047
N de casos válidos	60		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7.25.

Tabla 39

Medidas Simétricas Motivación Extrínseca - Desempeño de tareas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	.304	.047
N de casos válidos		60	

Como se muestra en la tabla 38, el valor de chi cuadrado es 6.115 con 2 grados de libertad, y una significación asintótica (p-valor) de 0.047, que es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, por lo que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que la motivación extrínseca tiene relación con el desempeño de tareas.

Así mismo, como se muestra en la tabla 39, el coeficiente de contingencia es 0.304, lo que significa que la fuerza de relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de tareas es baja pero significativa al 5%.

2.3. Análisis de hipótesis específica 2

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 2, se realizó la prueba estadística Chi-Cuadrado y se cruzó la dimensión motivación extrínseca de la variable Motivación, con la dimensión desempeño contextual de la variable Desempeño Laboral.

Hipótesis planteada:

H₁: La motivación extrínseca tiene relación con el desempeño contextual.

Hipótesis nula:

H₀: La motivación extrínseca no tiene relación con el desempeño contextual.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi-Cuadrado de Pearson de asociación

Tabla 40*Tabla Cruzada Motivación extrínseca - Desempeño Contextual*

		Desempeño Contextual				Total	
		Regularmente		Siempre			
		N	%	N	%	N	%
Motivación Indeciso	14	73.7%	15	36.6%	29	48.3%	
Extrínseca De acuerdo	5	26.3%	26	63.4%	31	51.7%	
Total	19	100.0%	41	100.0%	60	100.0%	

Tabla 41*Prueba Chi-Cuadrada Motivación Extrínseca - Desempeño Contextual*

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	7.156 ^a	1	.007
Corrección de continuidad ^b	5.747	1	.017
N de casos válidos	60		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.18.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla 42*Medidas Simétricas Motivación Extrínseca - Desempeño Contextual*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	.326	.007
N de casos válidos		60	

Como se muestra en la tabla 41, el valor de chi cuadrado corregido por continuidad es 5.747 con 1 grado de libertad, y una significación asintótica (p-valor) de 0.017, que es menor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, por lo que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que la motivación extrínseca tiene relación con el desempeño contextual.

Así mismo, como se muestra en la tabla 42, el coeficiente de contingencia es 0.326, lo que significa que la fuerza de relación entre la motivación extrínseca y el desempeño contextual es baja pero significativa al 5%.

2.4. Análisis de hipótesis específica 3

Para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 3, se realizó la prueba estadística Chi-Cuadrado y se cruzó la dimensión motivación extrínseca de la variable Motivación, con la dimensión comportamientos contraproducentes de la variable Desempeño Laboral.

Hipótesis planteada:

H₁: La motivación extrínseca tiene relación con los comportamientos contraproducentes.

Hipótesis nula:

H₀: La motivación extrínseca no tiene relación con los comportamientos contraproducentes.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi-Cuadrado de Pearson de asociación

Tabla 43*Tabla Cruzada Motivación Extrínseca - Comportamientos Contraproducentes*

		Comportamientos Contraproducentes											
		Nunca		Raramente		Algunas veces		Regularmente		A menudo		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Motivación Extrínseca	En desacuerdo	3	9.7%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%	1	50.0%	5	8.3%
	Algo en desacuerdo	5	16.1%	5	27.8%	1	14.3%	1	50.0%	0	0.0%	12	20.0%
	Indeciso	5	16.1%	4	22.2%	3	42.9%	0	0.0%	0	0.0%	12	20.0%
	Algo de acuerdo	11	35.5%	6	33.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	18	30.0%
	De acuerdo	7	22.6%	3	16.7%	2	28.6%	1	50.0%	0	0.0%	13	21.7%
Total		31	100.0%	18	100.0%	7	100.0%	2	100.0%	2	100.0%	60	100.0%

Tabla 44*Prueba Chi-Cuadrado Motivación Extrínseca - Comportamientos Contraproducentes*

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	16.187 ^a	16	.440
N de casos válidos	60		

a. 20 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .17.

Tabla 45*Medidas Simétrica Motivación Extrínseca - Comportamientos Contraproducentes*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coficiente de contingencia	.461	.440
N de casos válidos		60	

Como se muestra en la tabla 44, el valor de chi cuadrado es 16.187^a con 16 grados de libertad, y una significación asintótica (p-valor) de 0.440, que es mayor que el nivel de significación $\alpha = 0.05$, por lo que existen razones suficientes para no rechazar la hipótesis

nula, por lo tanto, se concluye que la motivación extrínseca no tiene relación con el desempeño contextual.

Así mismo, como se muestra en la tabla 45, el coeficiente de contingencia es 0.461, lo que significa que la fuerza de relación entre la motivación extrínseca y los comportamientos contraproducentes es moderadamente baja pero no significativa al 5%.

Finalmente, teniendo en cuenta que se aceptó la hipótesis general y las hipótesis específicas 1 y 2, se puede afirmar que la motivación tiene relación con el desempeño laboral.

3. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación son similares a los resultados obtenidos en investigaciones como la de Aguirre (2019), titulada *Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador*, donde se evidenció la relación existente entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en V.E.S.

De la misma manera, en la tesis hecha por Zamora (2021), quien en su investigación titulada *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Hualgayoc en el año 2021*, se evidenció que existe relación entre las variables motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Hualgayoc en el año 2021.

De la misma manera, en la tesis hecha por Granda (2021), titulada *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020*; se evidenció que la variable motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020

Así mismo, en la investigación de Velasquez (2022), titulada *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una Institución del estado, sede Callao – 2021*, se evidenció que la variable motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una Institución del estado, sede Callao – 2021.

Y también, en la investigación de Abuhadba (2023), titulada *La motivación y su relación con el desempeño laboral en una organización del sector salud enfocado en el área de alimentos con enfoque global, Lima – 2023*, se evidenció la relación que existe entre las variables de estudio.

Finalmente, los resultados de la presente investigación también son similares con los resultados obtenidos por Cadena (2019), Manjarrez et al. (2020), Verdesoto (2021), Tacuri y Orbe (2021), y Angel (2022), ya que dichos autores también encontraron relación entre las variables de estudio.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

En el presente estudio se demuestra que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022; por lo que se concluye que la mayoría de los colaboradores están de acuerdo con las afirmaciones planteadas en el presente estudio.

Con respecto a la hipótesis específica 1, la cual cuestiona la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de tareas de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022; se concluye que existe relación entre dichas variables, por lo tanto, la seguridad en el empleo, el desarrollo profesional y las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño de tareas, es decir que la planificación que realizan los colaboradores con respecto a sus actividades se ve afectada por factores externos.

Con respecto a la hipótesis específica 2, la cual cuestiona sí existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño contextual de los colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022; se concluye que existe relación entre dichas variables, por lo que, la seguridad en el empleo, el desarrollo profesional y las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño contextual, es decir que la motivación impacta en la iniciativa y proactividad de los colaboradores.

Por último, en relación con la hipótesis específica 3, la cual cuestiona la relación entre la motivación extrínseca y los comportamientos contraproducentes en los

colaboradores de una empresa mayorista de tecnología en Lima, 2022; se concluye que no existe relación entre dichas variables, por lo que, la seguridad en el empleo, el reconocimiento, el desarrollo profesional y las condiciones de trabajo no se relacionan con los comportamientos contraproducentes (quejas), es decir que la existencia de aquellos factores no afectan la ocurrencia de quejas o malestar por parte de los colaboradores.

2. Recomendaciones

Se recomienda que la organización motive continuamente con factores externos a los colaboradores ya sea con mejores beneficios laborales, mejorando la infraestructura de trabajo, con programas de reconocimiento, ya que esto conllevará a que los colaboradores tengan un mejor desempeño laboral.

Se recomienda crear y promover programas en los cuales se premien los objetivos laborales cumplidos por los colaboradores, de esta manera, se podrá evaluar si esto tiene un impacto positivo en la planificación de actividades por parte de los colaboradores a lo largo del tiempo.

Se recomienda hacer énfasis en brindar oportunidades de crecimiento profesional como línea de carrera, también la posibilidad de cambiar de áreas, así mismo brindar estabilidad a los colaboradores ya sea con contratos más prolongados, y proveer las herramientas adecuadas para realizar las actividades laborales además de realizar capacitaciones constantes, ya que esto producirá que los colaboradores tengan más iniciativa al hacer sus funciones, y les generará un mayor compromiso con la organización.

Se recomienda realizar actividades y reuniones de feedback en las cuales los colaboradores puedan expresar sus emociones con relación a sus puestos de trabajo y su entorno con el fin de identificar la existencia de aspectos negativos y/o problemas en el trabajo para reducirlos, así como los aspectos positivos para seguir incrementándolos.

REFERENCIAS

- Abuhadba, C. (2023). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en una organización del sector salud enfocado en el área de alimentos con enfoque global, Lima – 2023*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. doi:<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6783>
- Aguirre, M. (2019). *Motivación y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa El Salvador*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. doi:https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2554/T030_10078067_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angel, E. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabri-Hidelec del Cantón La Libertad*. Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado el 7 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/7528/UPSE-TAE-2022-0032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia Pichincha*. Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Recuperado el 7 de Diciembre de 2022, de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Cendales, B., Segura, S., & González, M. (2022). *Variables e Instrumentos para la evaluación del desempeño individual en el trabajo*.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Conexión Esan. (9 de Septiembre de 2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales>
- Espinoza, D., & Salazar, A. (2021). *Liderazgo Transformacional según Género y el Desempeño Laboral en los Colaboradores de las Tiendas por Departamento en Lima Metropolitana, 2020-2021*. Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659818/Espinoza_GD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Granda, B. (2021). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020*. Lima, Perú. Universidad Ricardo Palma. doi:https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5055/NEG-T030_%2076395893_T%20%20%20BRENDA%20FATIMA%20GRANDA%20MIRANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grande, J. (5 de Diciembre de 2019). *Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder*. Obtenido de El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/87239-motivacion-laboral-entre-lo-que-dice-y-hace-el-lider>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores.

- Invatati Afaceri. (22 de Diciembre de 2022). *Condiciones de trabajo: definición y ejemplos*.
Obtenido de Invatati Afaceri: <https://invatatiafaceri.ro/es/diccionario-financiero/condiciones-de-trabajo-definicion-y-ejemplos/>
- Jiménez, A., & Bueno, J. (2003). *¿Qué motiva a sus colaboradores? Descubralo y mejore el rendimiento. No hay recetas*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 195-205. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1576_5962_rpto_35_3_0195.pdf
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Schaufeli, W., De Vet, H., & Van der Beek, A. (2011). *Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. A systematic review*. American College of Occupational and Environmental Medicine. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de https://www.academia.edu/7640519/Conceptual_Frameworks_of_Individual_Work_Performance_A_Systematic_Review
- López, J. (2005). ¿Qué es la motivación? *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*, 25.
- López, O., & Ibarra, M. (2019). *Diseño de instrumento para medir motivación laboral y compromiso organizacional en personal operativo de SIDUE*. Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.39%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20instrumento%20SIDUE.pdf
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. Tesis de Grado,

- Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador. Recuperado el 7 de Diciembre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea, S.A. de Ediciones. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de https://www.academia.edu/6046158/Estudio_de_la_Motivaci%C3%B3n_Humana_David_McClelland
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. Connecticut: Dushkin/McGraw Hill.
- Mesa, J. (15 de Noviembre de 2018). *7 estrategias motivacionales para practicar en la empresa*. Obtenido de P&A Group: <https://grupo-pya.com/7-estrategias-motivacionales-practicar-la-empresa/>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Observatorio de RRHH. (19 de Diciembre de 2019). *Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido*. Obtenido de Observatorio de RRHH: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.html>
- Oppenheimer, A. (23 de Julio de 2018). *El déficit motivacional de América Latina, por Andrés Oppenheimer*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/deficit-motivacional-america-latina-andres-oppenheimer-noticia-538786-noticia/>
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio*

Mara del estado Zulia. Universidad Autónoma del estado de México. Toluca, México: Espacios Públicos. Recuperado el 16 de Diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Pedrosa, S. (1 de Junio de 2020). *Remuneración: definición*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

Petit, C., & Soledad, M. (2004). *Introducción a la psicología social para estudios de turismo*. Editorial Brujas. Recuperado el 2023 de 02 de 13, de <https://books.google.com.pe/books?id=jTGnDH1hRU4C&pg=PA93&dq=el+ciclo+motivacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXrbe7vJP9AhWZK7kGH3EAFoQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=el%20ciclo%20motivacional&f=false>

Redacción Peru 21. (30 de Diciembre de 2021). *Año Nuevo: ¿Qué es lo que más motiva a los trabajadores peruanos?* Obtenido de Peru 21: <https://peru21.pe/economia/ano-nuevo-que-es-lo-que-mas-motiva-a-los-trabajadores-peruanos-noticia/>

Reyes, I. (11 de abril de 2023). *¿Qué es el desarrollo profesional?* Obtenido de Cognos Online: <https://cognosonline.com.pe/blog-pe/que-es-desarrollo-profesional/>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Salgado, A. (2018). *Manuel de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.

Sodexo. (29 de Noviembre de 2021). *Todo lo que debes saber sobre la calidad de vida laboral*. Obtenido de Sodexo: <https://blog.sodexo.co/que-es-calidad-de-vida-laboral-y-cuales-son-sus-beneficios>

- Tacuri, M., & Orbe, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral en la Universidad Católica de Cuenca. Caso: Extensión Cañar*. Universidad Católica de Cuenca. Recuperado el 15 de Octubre de 2023
- Tarazona, J. (2017). *La motivación y el desempeño laboral en la empresa Marcan – Lima Norte - 2017*. Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 7 de Diciembre de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14098/Tarazona_CJC-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Velasquez, V. (2022). *Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área*. Tesis de Posgrado, Universidad de Lima, Lima, Perú. Recuperado el 6 de Febrero de 2023, de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16198/Velasquez_Relacion-motivaci%3b3n-desempe%3b1o-laboral-area-administraci%3b3n-sede-Callao.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de Judicatura del Cantón Esmeraldas, periodo Junio a Diciembre 2019*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. doi:<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%C3%8DA%20JOS%C3%89.pdf>
- Zamora, J. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Hualgayoc en el año 2021*. Tesis de Posgrado, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. doi:<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28380/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apéndice A: Cuestionario de motivación de López e Ibarra

Constructo: Motivación laboral	1	2	3	4	5
16. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).					
17. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor seguridad laboral.					
18. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).					
19. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).					
20. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago.					
21. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así otras personas me van a compensar financieramente.					
22. Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.					
23. Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido.					
24. Tengo oportunidades de crecer y aprender en esta Dependencia.					
25. El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo.					
26. Es estimulante que en esta Dependencia los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento.					
27. La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal.					
28. Las condiciones físicas y ambientales de trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables.					
29. La distribución física y geográfica de mi área contribuye al flujo de trabajo e información.					
30. El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral.					

Apéndice B: Cuestionario de desempeño laboral individual desarrollado por Koopmans

Las siguientes preguntas se relacionan con su comportamiento en el trabajo en los últimos 3 meses. Para obtener una imagen fiel de su conducta en el trabajo, es importante que responda de la manera más cuidadosa y honesta posible. Si no está seguro de cómo responder una pregunta en particular, por favor dé la mejor respuesta posible.

0 - Raramente 1 - Algunas veces 2 - Regularmente 3 - A menudo 4 - Siempre

1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.
2. He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.
3. He sido capaz de establecer prioridades.
4. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.
5. He gestionado bien mi tiempo.
6. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.
7. He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.
8. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.
9. He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.
10. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.
11. He asumido responsabilidades adicionales.
12. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.
13. He participado activamente en reuniones y/o consultas.

0 - Nunca 1 - Raramente 2 - Algunas veces 3 - Regularmente 4 - A menudo

14. Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.
15. He empeorado los problemas del trabajo.
16. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.
17. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.
18. He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.

Apéndice C: Cuestionario de motivación del presente estudio

- La encuesta es de manera anónima
- Todas las respuestas son válidas, no existen respuestas correctas ni incorrectas

1.- Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque la opción con la cual se sienta más identificado:

PREGUNTAS	Escala de importancia				
	En desacuerdo 1	Algo en desacuerdo 2	Indeciso 3	Algo de acuerdo 4	De acuerdo 5
1. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).					
2. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me ofrecerán mayor estabilidad laboral (por ejemplo, de mis superiores y compañeros de trabajo).					
3. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).					
4. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores y compañeros de trabajo).					
5. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque me arriesgo a perderlo si no lo hago.					
6. Pongo mucho esfuerzo en mi trabajo porque solo así la empresa me va a compensar financieramente (por ejemplo un aumento de salario).					
7. Mis superiores generalmente aprecian la forma en que realizo mi trabajo.					
8. Disfruto que mi esfuerzo sea reconocido.					
9. Tengo oportunidades de crecer y aprender en mi centro de trabajo.					
10. El sueldo que percibo es justo por las labores que realizo.					
11. Es estimulante que en mi centro de trabajo los esfuerzos personales sean recompensados en todo momento. (por ejemplo incentivos por cumplimiento de metas).					
12. La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal.					
13. Las condiciones físicas y ambientales del trabajo (iluminación, climatización, ruido, etc.) me parecen agradables.					
14. La distribución física y geográfica de mi área de trabajo contribuye al flujo de trabajo e información (por ejemplo interacción y desplazamiento entre un área y otra).					
15. El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora, etc.) es el apropiado para mi desempeño laboral.					

Validación del instrumento:

Este instrumento fue validado por un experto en el campo de las ciencias sociales de la Universidad autónoma de Baja California, así mismo obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.826. Cabe resaltar que se adaptaron las preguntas ya que el instrumento fue desarrollado en México y contenía algunas palabras que no se usan con frecuencia en el Perú.

Apéndice D: Cuestionario de desempeño laboral del presente estudio

- La encuesta es de manera anónima
- Todas las respuestas son válidas, no existen respuestas correctas ni incorrectas

1.- Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque la opción con la cual se sienta más identificado, en donde:

PREGUNTAS	Escala de importancia				
	Raramente 0	Algunas veces 1	Regularmente 2	A menudo 3	Siempre 4
1. Planifico y organizo mi trabajo para terminarlo a tiempo					
2. Soy consciente de los resultados que debo lograr con mi trabajo					
3. Soy capaz de establecer prioridades					
4. Realizo mi trabajo de manera eficiente					
5. Gestiono mi tiempo de forma adecuada					
6. Cuento con iniciativa para emprender nuevas tareas cuando termino las anteriores					
7. Asumo tareas retadoras si están a mi disponibilidad					
8. Invierto tiempo en actualizar mis conocimientos sobre mi puesto de trabajo					
9. Me dedico a mantener actualizadas mis competencias laborales					
10. Brindo soluciones innovadoras a distintos problemas					
11. Asumo responsabilidades adicionales a mi trabajo					
12. Busco de manera continua nuevos desafíos en mi trabajo					
13. Participo en reuniones y/o actividades de forma activa					

2.- Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque la opción con la cual se sienta más identificado, en donde:

PREGUNTAS	Escala de importancia				
	A menudo 4	Regularmente 3	Algunas veces 2	Raramente 1	Nunca 0
14. Me quejo de situaciones laborales de poca importancia en el trabajo					
15. Tiendo a exagerar los problemas en el trabajo					
16. Me enfoco en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los positivos					
17. Converso con mis compañeros sobre temas negativos de mi trabajo					
18. Dialogo con personas externas a la empresa sobre temas negativos de mi trabajo					

Validación del instrumento:

El Cuestionario de Desempeño Laboral Individual desarrollado por Koopmans (2019) fue estudiado por el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid y determinaron que tiene una fiabilidad adecuada para medir el desempeño laboral. Dicho cuestionario fue adaptado para el presente estudio.