

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**  
**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA EN EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA**  
**MULTISERVICIOS DE TERMINACIÓN DE EDIFICIOS**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**  
**PAMELA MELISSA GUERRA PIZARRO**

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

**LIMA, PERÚ**

**2021**

Dedico la presente investigación a mis padres Willy Guerra y Rosario Pizarro, quienes me han apoyado, brindándome consejos, motivándome para nunca rendirme, inculcándome valores y sobre todo dándome mucho amor.

A mi abuelo Victo Pizarro quien está en el cielo, quien es la persona quien ha sido mi motivación desde que empecé mi carrera universitaria, con el cual me hubiera gustado compartir este grato momento.

También se lo dedico a mi primito Adrián, familia, amigos y personas que han estado conmigo apoyándome de manera incondicional.

### **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, quien ha sido el principal artífice de toda esta etapa, ya que sin él no podría haber concretado todos mis logros.

A mis padres por haberme dado la gran oportunidad de estudiar una carrera universitaria y así superarme como profesional y por estar conmigo en todas mis etapas.

A mi querida alma mater Universidad Ricardo Palma por haberme albergado en sus aulas. A mis profesores quien con sus conocimientos y consejos estuvieron presentes durante mi etapa académica.

## **Introducción**

En la actualidad, las empresas dan mayor importancia al factor humano, ya que este es el recurso más notable en la organización. Por esta razón, ahora se busca que los empleados se encuentren motivados para que su desempeño no se vea afectado y produzcan mejores resultados. Sin embargo, existen todavía empresas que no le dan la importancia adecuada sobre todo a lo que concierne a la motivación extrínseca (remuneraciones, bonos, etc.)

Por esta razón, la presente investigación “Influencia de la Motivación Extrínseca en el Desempeño Laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte” tiene como propósito averiguar de qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

La investigación se ha dividido en 6 capítulos:

Primer capítulo, se describe el planteamiento del estudio, en el cual encontramos la problemática acerca de la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios, se formula el problema, así como los objetivos generales y específicos. Finalmente, la justificación, alcances y limitaciones que encontramos al realizar la investigación.

Segundo capítulo, dentro del marco teórico, se encuentran los antecedentes de la investigación, que están compuestas con tesis nacionales e internacionales. Se detalló las bases teóricas científicas, para poder determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral. Por último, la definición de términos básicos.

Tercer capítulo, se expone la hipótesis general y específicas de la investigación, se detalla la variable dependiente, desempeño laboral y la variable independiente, motivación extrínseca, la cual ira adjunta de la matriz de variables y matriz de consistencia.

Cuarto capítulo, se determina la metodología, el cual está compuesto por el tipo y método, el diseño de la investigación, se identificó a la población y se especificó a la muestra, el instrumento de recolección de datos, la técnica de análisis y procesamiento y el procedimiento y/o ejecución del estudio.

Quinto capítulo, se muestra los resultados, se realiza un análisis y por último se hace una discusión de cada resultado.

Sexto capítulo, se realiza las conclusiones y recomendaciones para la empresa multiservicios de terminación de edificios.

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Introducción.....	iv
Índice.....	vi
Lista de tablas .....	ix
Lista de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>1</b>
1. Formulación del problema .....	1
1.1 Problema principal .....	3
1.2 Problemas específicos .....	3
2. Objetivos General y Específicos .....	3
2.1 Objetivo general .....	3
2.2 Objetivos específicos.....	4
3. Justificación .....	4
4. Alcance y limitaciones .....	5
4.1 Alcance .....	5
4.2 Limitaciones.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL .....</b>	<b>7</b>
1. Antecedentes de la investigación .....	7
1.1 Antecedentes nacionales.....	7
1.2 Antecedentes internacionales.....	12
2. Bases teórico - científico .....	14
2.1 Motivación Extrínseca.....	14

2.2	Desempeño laboral.....	21
3.	Definición de términos básicos.....	25
CAPÍTULO III .....		27
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		27
1.	Hipótesis .....	27
1.1	Hipótesis general.....	27
1.2	Hipótesis específicas .....	27
2.	Identificación de variables o unidades de análisis .....	27
3.	Matriz lógica de consistencia.....	29
CAPÍTULO IV .....		31
METODOLOGÍA.....		31
1.	Tipo y Método de investigación.....	31
1.1	Tipo de investigación .....	31
1.2	Método de investigación.....	31
2.	Diseño específico de investigación .....	31
3.	Población, Muestra o participante.....	33
3.1	Población .....	33
3.2	Muestra .....	33
4.	Instrumentos de recogida de datos .....	34
5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	35
6.	Procedimiento para la ejecución del estudio.....	35
CAPÍTULO V.....		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		36
1.	Datos cuantitativos .....	36
2.	Análisis de resultados.....	46
3.	Discusión de resultados .....	56
CAPÍTULO VI .....		59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		59
1.	Conclusiones .....	59

2. Recomendaciones.....	61
REFERENCIAS .....	64
APÉNDICE .....	67
Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos .....	68

**Lista de tablas**

Tabla 1	Operacionalización de variables .....	28
Tabla 2	<i>Remuneraciones</i> .....	36
Tabla 3	Recompensas.....	37
Tabla 4	<i>Incentivos</i> .....	38
Tabla 5	<i>Condiciones o ambientes de trabajo</i> .....	39
Tabla 6	<i>Motivación Extrínseca</i> .....	40
Tabla 7	<i>Evaluación</i> .....	41
Tabla 8	<i>Capacitaciones</i> .....	42
Tabla 9	<i>Relaciones Interpersonales</i> .....	43
Tabla 10	<i>Metas comunes</i> .....	44
Tabla 11	<i>Desempeño Laboral</i> .....	45
Tabla 12	<i>Tabla cruzada Motivación extrínseca*Desempeño laboral</i> .....	46
Tabla 13	<i>Tabla cruzada Remuneración * Desempeño laboral</i> .....	48
Tabla 14	<i>Tabla cruzada Recompensas * Desempeño laboral</i> .....	50
Tabla 15	<i>Tabla cruzada Incentivos * Desempeño laboral</i> .....	52
Tabla 16	<i>Tabla cruzada Condiciones o ambientes de trabajo * Desempeño laboral</i> .....	54

**Lista de figuras**

<i>Figura 1.</i> Remuneraciones .....	36
<i>Figura 2.</i> Recompensas.....	37
<i>Figura 3.</i> Incentivos.....	38
<i>Figura 4.</i> Condiciones o ambientes de trabajo .....	39
<i>Figura 5.</i> Motivación Extrínseca .....	40
<i>Figura 6.</i> Evaluación.....	41
<i>Figura 7.</i> Capacitaciones.....	42
<i>Figura 8.</i> Relaciones Interpersonales .....	43
<i>Figura 9.</i> Metas comunes.....	44
<i>Figura 10.</i> Relaciones Interpersonales.....	45
<i>Figura 11.</i> Motivación Extrínseca * Desempeño Laboral .....	47
<i>Figura 12.</i> Recompensas * Desempeño Laboral.....	49
<i>Figura 13.</i> Recompensa * Desempeño laboral.....	51
<i>Figura 14.</i> Incentivos * Desempeño laboral .....	53
<i>Figura 15.</i> Condiciones o ambiente de trabajo * Desempeño laboral.....	55

## Resumen

La presente investigación, se realizó para dar solución a la problemática de la organización, se buscó encontrar de qué manera la motivación extrínseca influye para el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios del Cono norte en el año 2019, la cual cuenta con profesionales y técnicos que se ven afectados por la ausencia de un plan de recursos humanos. Esto tiene como propósito cambiar las reglas establecidas por la gerencia y que sean más flexibles con los programas motivacionales, la cual incluya indicadores de la motivación extrínseca y así repercuta en las actividades de los colaboradores.

La investigación es de tipo aplicada, el método es hipotético deductivo. El diseño es no experimental, transversal descriptivo y correlacionado. El tamaño de la población es de 15 colaboradores, el tamaño de la muestra es de 12, se utilizó como instrumento de recojo de datos, el cuestionario, el cual consto de 20 preguntas.

La hipótesis general que se planteó fue que la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa multiservicios de terminación de edificios en el cono norte.

Se concluyó que, que la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de la empresa, ya que cuando se genera estímulos, los colaboradores cambiarán su comportamiento y forma de pensar y darán su mayor esfuerzo para realizar sus actividades y lograr las metas establecidas.

Palabras claves: Motivación extrínseca, desempeño laboral.

## **Abstract**

The present investigation, was carried out to solve the problem of the organization, it was sought to find out how the extrinsic motivation influences the labor performance of a multi-service buildings completion company in the Northern Cone in the year 2019, which It has professionals and technicians who are affected by the absence of a human resources plan. This is intended to change the rules established by management and make them more flexible with motivational programs, which includes indicators of extrinsic motivation and thus affects the activities of employees.

The research is applied, the method is hypothetical deductive. The design is non-experimental, descriptive and correlated transversal. The population size is 15 collaborators, the sample size is 12, the questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 20 questions.

The general hypothesis that was raised was that extrinsic motivation influences the work performance of the employees of multi-service building completion company in the northern cone.

It was concluded that extrinsic motivation influences the work performance of the company, since when stimuli are generalized, employees will change their behavior and way of thinking and will give their best effort to carry out their activities and achieve the established goal.

**Keywords:** Extrinsic motivation, job performance

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

En el pasado las empresas solo se preocupaban por subir su rentabilidad, sin importarles como lo lograban. Los trabajadores tenían muy malas condiciones laborales y eran obligados a trabajar más de ocho horas diarias sin descanso y con baja remuneración.

En la actualidad, se ha llegado a la conclusión que el capital humano es un factor importante para que las empresas logren éxito, por lo cual se debe cuidar el ambiente laboral para generar una mejor productividad.

En nuestro país, existe una alta competitividad para una empresa que se dedica a la actividad de brindar servicios de terminación de edificios que según SUNAT (2006) pertenece a la Clase de actividad económica N° 4540, la cual implica remodelación, acondicionamiento, diseño y decoración para empresas, ya sean públicas o privadas, por lo cual la motivación extrínseca a sus colaboradores es fundamental para mejorar su desempeño, para que se sientan seguros, valorados y puedan identificarse con la organización.

Se estima que “más del 90% de las empresas peruanas tienen origen familiar y generan entre el 60% y 70% del empleo a escala nacional, manifestó la vicepresidente de la Asociación de Empresas Familiares (AEF), Mariana Garland en el 2018” (El Peruano, 2018). Además, se sabe que “cerca del 39% de la actividad económica de Lima Metropolitana proviene de Lima Norte, manifestó el presidente de la Cámara de Comercio de Lima, Carlos Duran en el 2019” (El Peruano, 2018). La investigación se realizó en una empresa familiar,

MYPE, ubicada en el cono norte de Lima la cual se encuentra en el mercado por más de 15 años

La empresa se ha ido posicionando y aumentado su cartera de clientes tanto en el sector público como privado, haciendo trabajos en lima y provincias, proporcionando calidad y diversidad en sus servicios ofrecidos. Los proyectos requieren de un grupo de personas calificadas, las cuales deben de hacer reportes constantes a la gerencia.

Su estructura organizacional es jerárquica, está constituida por la gerente general y las siguientes áreas subordinadas: área de operaciones, área contable, área de marketing y área de ventas.

Su misión es ofrecer soluciones de diseño, decoración y acondicionamiento de ambientes confortables, que mejoran la calidad de vida de sus clientes. Su visión a corto plazo es consolidarse como la empresa líder, más confiable en nuestro país.

Se ha observado que, al ser una estructura mecanicista, las decisiones son tomadas solo por el gerente general y las ideas de sus colaboradores no son tomadas en cuenta.

Además, que la empresa no cuenta con un área de recursos humanos, por lo cual sus colaboradores no son capacitados constantemente para realizar de manera efectiva sus tareas.

Por otro lado, las remuneraciones no son proporcional a las actividades realizadas por el colaborador, además, presenta un clima laboral autoritario, ya que la dirección no confía en sus colaboradores, estos trabajan con temor y la comunicación solo existe en forma de instrucciones.

Por lo mencionado, su estructura organizacional no ha sido actualizada en años, por lo cual genera un aislamiento entre sus colaboradores ya que crea barreras de comunicación y desunión organizacional.

Al ser una empresa familiar, no existe línea de carrera, ya que los puestos importantes son dados a familiares o amistades elegidas convenientemente por la gerente general.

El área de recursos humanos no está establecida en la empresa, lo que implica que los derechos de los empleados en ocasiones se encuentren vulnerados, por ejemplo, no existe un manual de remuneraciones, las cuales son dadas de acuerdo al criterio del gerente.

### **1.1 Problema principal**

¿De qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el año 2019?

### **1.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera la remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?
- ¿De qué manera la recompensa influye en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?
- ¿De qué manera los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?
- ¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?

## **2. Objetivos General y Específicos**

### **2.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.

## **2.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la remuneración influye en el de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.
- Determinar de qué manera la recompensa influye en el de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.
- Determinar de qué manera los incentivos influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.
- Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.

## **3. Justificación**

La razón por la que se realizó esta investigación es para poder determinar de qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño de sus colaboradores para que se sientan satisfechos con su trabajo y se sientan parte de la organización.

El estudio se realizó con el propósito de generar una reflexión en los líderes que guían el capital humano, para que se dé a conocer de qué forma los colaboradores se sienten motivados extrínsecamente de tal manera que mejoran su desempeño y realizan sus labores de manera eficaz.

Para la empresa, servirá como herramienta en la toma de decisiones y conocer los factores que influyen en la motivación extrínseca y el desempeño laboral del personal actualmente. Además, la empresa podrá darse cuenta que para encaminarse en ese proyecto de mejora continua deberá ampliar los estímulos de los empleados de manera positiva, teniendo en cuenta el continuo mejoramiento del ambiente laboral logrando así alcanzar en cada uno de sus empleados la eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones, enfocándose siempre en el recurso humano que es el motor de arranque y éxito de la organización.

También se justifica desde el punto de vista metodológico ya que será realizada a través de técnicas como: el cuestionario y la observación directa que generarán resultados que serán analizados gráficamente.

#### **4. Alcance y limitaciones**

##### **4.1 Alcance**

La presente investigación es de alcance descriptivo porque se analizó a la motivación extrínseca en relación al puesto y al desempeño de los colaboradores de la oficina de la empresa multiservicios de terminación de edificios. Los cuales poseen estudios técnicos y/o profesionales que laboran de lunes a sábados cumpliendo la jornada máxima de trabajo.

Es de alcance correlacional porque desea determinar de qué manera motivación extrínseca influye en los colaboradores de la oficina de la empresa multiservicios de terminación de edificios, tratando de establecer la relación y/o dependencia de las variables.

Los aspectos puntuales que comprende esta investigación están referidos a la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores dentro de los cuales abarca los temas de recompensa e incentivos externos a la actividad laboral, así como la productividad que generará.

## **4.2 Limitaciones**

La presente investigación se realizó en el año 2019 en una empresa multiservicios de terminación para edificios que cuenta con 15 colaboradores en oficina.

Entre las posibles limitaciones tenemos el reactivo al instrumento ya que las personas que aplicaron la encuesta podrían pensar que se realiza para alcanzar un ascenso, pero esto se subsanará al momento de explicarles que es de manera anónima.

Además, el tiempo es un factor muy importante ya que los colaboradores tienen actividades programadas durante el día y trabajan bajo presión y no cuentan con la disponibilidad de tiempo, al ofrecerle una buena motivación cambiará la percepción del colaborador encuestado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### 1.1 Antecedentes nacionales

Linares, J. (2017). En su tesis “Motivación Laboral y Desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona” para obtener el título de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo. Tuvo como objetivos determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona, así como determinar la motivación intrínseca y extrínseca. Por lo cual se concluyó que existe un nivel de confianza entre la motivación y el desempeño laboral en el Centro de Salud la Huayrona, se afirmó que existe un nivel de confianza del 95% entre motivación intrínseca y extrínseca con el desempeño laboral. El tipo de estudio es Descriptivo Correlacional, porque se encarga de describir las características de las variables de estudio (Motivación y Desempeño Laboral). El diseño de la investigación fue no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. La población está conformada por todos los médicos, obstetras, enfermeras y personal técnico y administrativo del C.S. La Huayrona. La muestra fue de 48 trabajadores que laboran en el Centro de Salud la Huayrona en el año 2017. No se calculó el tamaño de la muestra ya que se considerará al total de la población como sujetos de estudio. La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta, es una técnica que persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema y el instrumento que se realizó fue la recolección de datos. Este trabajo tuvo muy claras los objetivos planteados y realizó un trabajo de campo eficaz encontrando la relación que existía entre la motivación y el desempeño laboral en el Centro de Salud la Huayrona.

Vílchez, P. (2017) . En su tesis “Motivación y Productividad de los trabajadores de la empresa Vilmar SAC. Callao” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo. Sus objetivos son determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y extrínseca y la productividad de los trabajadores de la empresa. Concluye que existe una relación significativa considerable entre la motivación y la productividad de los trabajadores de la empresa Vilmar SAC, ya que se demostró a través de los análisis y resultados estadísticos que los trabajadores de la empresa cuentan con una estandarización de servicios medio alta la cual genera una productividad. La investigación es del tipo básica, en la medida que su propósito es alcanzar un nuevo conocimiento o un tema de debate. En relación a su enfoque este estudio es cuantitativo.

Es no experimental porque el diseño de la presente investigación no manipula deliberadamente las variables es decir que se limita a observarlas y trabajar con ellas según sus situaciones tal como se presentan. Asimismo, es transversal porque la toma de datos se ha realizado según nuestro cronograma en una hora determinada y un solo día utilizando los instrumentos validados con el propósito de describir variables y analizar incidencia e interrelación en un momento dado.

La técnica utilizada fue de recolección de datos, considerando que la población y muestra de la empresa es de 35 colaboradores. En esta investigación se pudo concluir que es necesario trabajar en equipo ya que esto mejorara la productividad de la empresa.

Cabanillas, J. & Armas, J. (2017). En la tesis “Influencia Motivacionales de los Trabajadores de mi Banco en Iquitos” para conseguir el título profesional de Licenciado de Administración en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, tiene como objetivos determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores y la influencia de la motivación extrínseca en el rendimiento laboral de los

trabajadores de oficina de Mi Banco. Llegando a concluir que los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación con los postulados de aplicación de la misión y visión de la institución, debido a que no reciben estímulos de carácter económico ni consistencia en las metas planteadas por la institución, debido a que, aun cuando se propugna una actuación gerencial que busca la productividad de la institución. El método que se aplica en este trabajo es el descriptivo. También es aplicable el método inductivo. El método descriptivo permite especificar los beneficios que traerá para las Ciencias Administrativas, para mejorar la gestión empresarial dentro de la empresa. El método inductivo permite inducir los beneficios dentro de las Instituciones de este sector en mención.

Alaluna, J. & Mayta, Y. (2016). En su tesis titulada “La Motivación y el Desempeño Laboral de una Oficina de los Registros Públicos en Santiago de Surco” para poseer el título de Administración en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, tuvo como objetivos establecer una relación entre la motivación y desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, determinando la relación intrínseca y extrínseca con el desempeño de los empleados. Concluyendo que la motivación es importante para la empresa debido a que generan estímulos a los empleados, asimismo que no existe una relación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño de los empleados, pero si existe una relación directa entre la motivación extrínseca y el desempeño de estos. Por lo cual el factor que motiva a la institución está representado por la motivación extrínseca. El método de la investigación es de tipo cuantitativo por la naturaleza de la información. Tomando en cuenta el propósito o finalidad que persiguió la investigación fue de tipo básica o pura, porque tuvo como principal finalidad obtener y recopilar información para ir construyendo una base de conocimientos.

Se aplicó una investigación de campo, porque la información ha proveniendo de encuestas que se realizaron a los empleados. La investigación se desarrolló un nivel de tipo correlacional, porque tuvo como finalidad medir el grado de relación existente entre las variables en estudio que fueron la motivación y el desempeño laboral. Se utilizó un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. Fue de tipo no experimental, porque la recolección de datos se llevó a cabo en un solo momento y los investigadores no tuvieron el poder para manipular las variables, solo observaron los hechos en su contexto natural. Para la muestra se consideró a la totalidad de la población debido a que la oficina de la Sunarp de Surco, sólo cuenta con 26 empleados representados por 5 hombres y 21 mujeres que pertenecen a las distintas áreas. Se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta que fue aplicada a todos los empleados de la SUNARP – Oficina Registral de Santiago de Surco. Esta investigación realizó los estudios suficientes para concluir que en la organización los empleados. Se realizó esta investigación buscando determinar la relación que existía entre las variables otorgadas, encontrando la mejor opción para que los empleados se encuentren motivados para desarrollar positivamente su labor.

Castañeda, E. & Julca, L. (2016). En su tesis “Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther Asociados S.A.C” para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo determinar en qué medida un programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas, identificar los tipos de motivación, determinar el tipo de incentivo más adecuado, evaluar el aumento de productividad a través del diseño del programa de motivación laboral.

Se puede concluir que la empresa no brinda ningún tipo de motivación ya sea de forma intrínseca o extrínseca, además el incentivo que mayor desean sería uno de forma extrínseca, por lo cual el diseño de motivación laboral se trabajó acorde a las facilidades de la empresa y las necesidades de esta ya que con este diseño se capacitará a los trabajadores y a los jefes de área de esta manera también se les asignará cuotas tanto personales como grupales para al logro de estas recibir un bono económico. Se utilizó un estudio de tipo aplicativo Pre - Experimental ya que se pudo identificar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente permitiendo conocer los motivos por el cual los trabajadores del área de venta pueden aumentar, mantener o disminuir su productividad.

La población estuvo compuesta por 12 trabajadores del área de ventas de la distribuidora Casther & Asociados S.A.C. de la ciudad de Cajamarca. Se utilizó la técnica de encuesta y entrevista. Se buscó con esta tesis encontrar un programa motivacional que incremente que la productividad proponiendo tipos de incentivos adecuados para el centro de labores, con los datos específicos y centrales con la metodología adecuada para identificar las variables.

Alvitez, F. & Ramírez, M. (2013). En su tesis titulada “Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo” para obtener el título de licenciado de Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el programa de compensación e incentivos y la motivación que presentan los empleados del Grupo determinando el nivel de satisfacción. Se concluyó que existe una relación directa entre el programa de Incentivos y Compensaciones de la Empresa con la Motivación, ya que mientras mayor son los incentivos y compensaciones la motivación es mayor; a su vez el programa de incentivos y compensaciones debe mejorar evaluando antes las

responsabilidades de cada puesto. El método es deductivo de enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño documentario para evaluar la información concerniente al programa de compensaciones, la población de empleados muestra para la empresa es de 10 empleados como muestra de la encuesta. Esta investigación posee bases coherentes, el programa propuesto es el ideal para aumentar la motivación en los trabajadores.

## **1.2 Antecedentes internacionales**

Olvera, Y. (2013). En su tesis el “ Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos” para obtener el título de Psicóloga Industrial en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivos Establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos, así como identificar los factores internos y externos que afectan la motivación del personal administrativo y correlacionar las mejoras o deficiencias que existen entre los empleados del área comercial de los proyectos urbanísticos, a fin de conocer cuál de ellos obtiene mejores niveles de desempeño laboral. Se concluyó que los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco; haciendo un análisis de los factores considerados de importancia por el personal encuestado, y su relación con las calificaciones obtenidas en las evaluaciones de desempeño demostraron que existe una influencia negativa entre los factores motivacionales de los empleados y su desempeño laboral. Además, se determinó que el último informe de clima laboral realizado en el proyecto Ciudad Santiago no se está cumpliendo con las expectativas del personal con respecto a los factores motivacionales. Se empleó el diseño transversal correlacional-causal, el cual describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un

determinado tiempo, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto.

En este trabajo investigativo se tomó como población al personal administrativo que labora en el área comercial la cual está conformada por 38 personas, se utilizó el cuestionario CMT automatizado (Cuestionario de motivación para el trabajo). Se estableció los factores adecuados para la investigación, y se escogió el diseño conveniente para el estudio de las dos variables llegando a deducir cual es la influencia entre las variables escogidas.

Boamah, R. (2014) en su tesis “El efecto de la Motivación en el Desempeño de los empleados: Evidencia empírica de la dirección de educación de Brong Ahafo” para obtener el título de Magister de Administrador de Empresas en la Universidad Kwame Nkrumah de Ciencia y Tecnología, comprende los siguientes objetivos: Determinar el efecto de la motivación en los empleados, identificar los factores que motiven a los empleados, así como los factores que sirven de insatisfacción entre los trabajadores, determinar el desempleo, determinar el desempeño y evaluar el efecto de la motivación en el desempeño de los empleados en la Dirección Municipal del Norte de Asunafo. Llegando a la conclusión que la oportunidad del avance, la apreciación por el trabajo realizado, el salario, las promociones y otros factores fueron la principal fuente de motivación para ellos, también se puede concluir que los determinantes del desempeño tales como la calificación, la experiencia, el ambiente de trabajo, el paquete de compensación, la seguridad laboral, entre otros, combinados con factores motivacionales favorables tienen efectos en el desempeño y viceversa. Por lo tanto, existe una relación entre la motivación y el desempeño, y la motivación tiene efecto en el desempeño de los empleados. La investigación es de diseño descriptivo considerando el propósito del estudio; el estudio es cuantitativo, es una estrategia de investigación que enfatiza la cuantificación en la recolección y análisis de datos, también

implica un enfoque deductivo de la relación entre teoría e investigación. El tamaño de muestra es de 221. Esta investigación se eligió un método mixto en el cual se obtuvo información sobre el efecto de sus dos variables.

## **2. Bases teórico - científico**

### **2.1 Motivación Extrínseca**

#### **Definición:**

Motivación: Se conoce como motivación a todo aquello que influye en las actividades de las personas para realizar una tarea específica. Recordemos que la motivación según Sexton (1977) es el “proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador” (p.162).

Por otro lado, Chiavenato (2000), afirma que la “Motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen a una determinada tendencia o comportamiento” (p. 68). Ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo. Las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento.

**Motivación Extrínseca:** son estímulos, recompensas o compensación que necesitan los trabajadores para realizar una determinada tarea.

Según Reeve (2010), la motivación extrínseca proviene de:

Los incentivos y consecuencias en los ambientes, como alimento, dinero, privilegios, becas y diversos planes de incentivos. En lugar de participar en una actividad para experimentar las satisfacciones inherentes que esta puede

dar (motivación intrínseca), la motivación extrínseca surge de algunas consecuencias independientes de la actividad en sí. (p.84).

Skinner (1954) la motivación extrínseca, también se puede definir como el “compromiso con una actividad, pero, con el propósito de obtener un resultado que sea separable de la actividad en sí misma”. (p. 86-97)

El salario recibido influye en la clase de vida que llevan los trabajadores, para Varela (2013) la motivación extrínseca consiste en que:

Los colaboradores se sientan satisfechos, su superior debe estimularlos, la motivación extrínseca en los trabajadores se logra a través de incentivos económicos. Cuando el individuo ve la oportunidad de lograr lo que para él es importante para satisfacer sus necesidades, se ve atraído por dicha oportunidad. A la oportunidad percibida se le denomina incentivo (p. 22).

### **Tipos de la Motivación Extrínseca**

Deci & Ryan (1985) se conceptualizan cuatro tipos de motivación extrínseca que son:

- a) Regulación externa: implica el compromiso con una actividad para cumplir con expectativas externas y obtener recompensas de control o evitar castigos
- b) Regulación por introyección, se refiere al compromiso con una actividad por razones de presión interna, tales como conseguir el orgullo personal y auto valía, también, evitar la culpa y vergüenza.
- c) Regulación identificada, en este caso, la actividad sirve como una meta personalmente identificada.

d) Regulación integrada, la cual hace referencia al compromiso con la actividad debido a que ésta es consistente con el gran conjunto de valores que la persona sostiene a lo largo de diferentes dominios de vida.

### **Formas de la Motivación Extrínseca**

La motivación extrínseca se puede dar de diferentes formas como el pago o salario, recompensas, incentivos, etc. Según Robbins. & Judge (2009) “el pago no es un factor que impulse de manera importante la motivación en el trabajo, sin embargo, sí motiva a las personas” (p.227). Dada que la paga es importante necesitamos entender que y como pagar a los empleados, para hacer esto, la administración debe tomar algunas decisiones estratégicas como establecer una estructura de pagos.

#### **a) Remuneración**

Cuando los trabajadores prestan sus servicios profesionales o realizan tareas específicas dentro de una empresa buscan recibir un pago por su esfuerzo.

Chiavenato (2009) manifiesta que: “nadie trabaja gratis, cada trabajador tiene interés en invertir su trabajo, dedicación y esfuerzo personal, sus conocimientos y habilidades, siempre y cuando reciba una retribución conveniente”. (p.282)

El Congreso de la República en su comisión de trabajo en el año 2006, en su artículo 191, menciona que “constituye remuneración, el íntegro de lo que el trabajador recibe por sus servicios, en dinero o en especie, cualesquiera sean la forma o denominación que se le dé, siempre que sea de su libre disposición” (Ley General del Trabajo. Artículo 191, 2006). Tal concepto es aplicable para todo efecto legal, tanto para el cálculo y pago de los beneficios previstos en la presente Ley, cuanto para impuestos, aportes y contribuciones a la seguridad social y similares que gravan las remuneraciones, con la única excepción del Impuesto a la Renta que se rige por sus propias normas.

Esto se entiende como pago por la prestación de servicio del empleado al cual se le aplica los descuentos establecidos por ley.

También, cabe mencionar que el dinero influye como factor motivador, por lo que los colaboradores de la empresa se sienten motivados de acuerdo al salario o bonos que reciben por sus actividades realizadas.

Ramos (2012) define que:

El dinero está relacionado con un nivel de rendimiento exigido, es decir, debe darse cuenta que a medida que aumenta su esfuerzo, el rendimiento aumenta en la misma proporción. Una compañía no puede incrementar de un momento a otro los salarios por ello, el autor menciona que el salario es lo más importante para muchos de los empleados, por este motivo, han aparecido diversos estudios donde se aprecia que el salario no es lo más importante. Cuando estamos hablando de motivación, nos estamos refiriendo al porqué del comportamiento del rendimiento (p. 43).

#### **b) Bono salarial**

El Congreso de la República en su comisión de trabajo en el año 2006, en su artículo 201, menciona que “por decisión unilateral o convencional se puede establecer el pago de un bono salarial no afecto al aporte pensionario ni a tributos a cargo del empleador, ni para subsidios por enfermedad o similares” (Ley General del Trabajo. Artículo 201, 2006).

Además, manifiesta que: “el monto del bono salarial no puede exceder de veinte por ciento (20%) de la remuneración del trabajador registrada en el respectivo libro de planillas o Registro de Trabajadores y Prestadores de Servicios (RTPS), de ser el caso. Queda prohibida bajo sanción de nulidad, toda reducción de remuneraciones practicada por el

empleador a fin de sustituir la remuneración que viene otorgando por el bono salarial pactado” (Ley General del Trabajo. Artículo 201, 2006). Es un beneficio variable que es otorgado al empleado a cambio de su esfuerzo.

### **c) Gratificaciones de fiestas patrias y navidad**

El Congreso de la República en su comisión de trabajo en el año 2006, en su artículo 206, menciona que “El trabajador tiene derecho a dos gratificaciones por año, que se abonan una en el mes de julio, con ocasión de fiestas patrias, y otra en el mes de diciembre, con ocasión de Navidad, de cada año, por un importe equivalente al de una remuneración mensual” (Ley General del Trabajo. Artículo 206, 2006).

También, en la forma prevista en el artículo 196 sobre el cómputo de pagos anuales o semestrales se manifiesta que: “La gratificación es un derecho laboral, es un pago adicional que se hace a los empleados de acuerdo a ley en los meses establecidos, recibirán gratificaciones aquellos trabajadores que estén en planilla y que cuenten con un contrato indefinido” (Ley General del Trabajo. Artículo 196, 2006).

### **d) Asignación familiar**

El Congreso de la República en su comisión de trabajo en el año 2006, en su artículo 209, menciona que: “A falta de previsión expresa en el convenio colectivo, que establezca un beneficio superior, el trabajador con uno o más hijos menores de edad o que cursan estudios superiores y hasta la edad máxima de veinticuatro (24) años, tiene derecho a una asignación familiar, adicional a las otras remuneraciones” (Ley General del Trabajo. Artículo 209, 2006).

Además, manifiesta que: “El monto de la asignación familiar es equivalente a diez por ciento (10%) de la remuneración mínima. Para quien percibe menos de la remuneración

mínima por no trabajar en jornada ordinaria completa, la asignación es equivalente a diez por ciento (10%) de su remuneración” (Ley General del Trabajo. Artículo 209, 2006).

#### **e) Programa de incentivos**

Según Chiavenato (2009) plantea que no basta con remunerar a las personas por tiempo que dedican a la organización, porque ello es necesario, pero no suficiente. “Es necesario incentivarlos continuamente para que hagan el mejor esfuerzo posible, superen su desempeño laboral y alcance las metas y los resultados desafiantes que se han formulado para el futuro”. (p.316)

- **Recompensas**

Según Chiavenato (2009) el sistema de recompensas incluye:

El paquete total de prestaciones que la organización ofrece a sus miembros, así como los mecanismos y los procedimientos que utiliza para repartir esas prestaciones. No solo incluye los salarios, las vacaciones, los premios, las promociones a puestos (con salarios más altos y más prestaciones), sino también otras recompensas menos visibles, como seguridad en el trabajo, crecimiento profesional. (p.316).

- **Seguro de vida**

El Congreso de la República en su comisión de trabajo en el año 2006, en su artículo 210, menciona que:

El trabajador tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, una vez cumplidos cuatro años de trabajo al servicio del mismo. En caso de reingreso, se computa acumulativamente el tiempo de servicios prestado con anterioridad.” Se otorga al empleado un seguro de vida, el cual cubrirá en caso de fallecimiento. (Ley General del Trabajo. Artículo 210, 2006).

- Sanciones

Incluye una serie de medidas disciplinarias que pretenden orientar el comportamiento de las personas, impedir que se desvíen de las normas esperadas, evitar que se repitan y hasta castigar su reincidencia o incluso separar al autor de la sanción.

#### **f) Condiciones generales del trabajo**

- Jornada de trabajo

Artículo 256 “La jornada máxima de trabajo es de ocho (8) horas diarias o de cuarenta y ocho (48) horas semanales. Se estableció un horario para la jornada de trabajo para que los empleados no sean explotados y puedan rendir con eficiencia las tareas asignadas” (Ley General del Trabajo. Artículo 256, 2006).

- Descanso semanal

Artículo 273 “El trabajador tiene derecho como mínimo a veinticuatro (24) horas consecutivas de descanso remunerado en cada semana, el que se otorgará preferentemente en día domingo. Es obligatorio para todos los trabajadores, en su mayoría son los días domingos y son remunerados” ((Ley General del Trabajo. Artículo 273, 2006).

- Remuneración por el día feriado

Los trabajadores tienen derecho a “percibir, por el día feriado, la remuneración ordinaria correspondiente a un día de trabajo. Su abono se rige por lo dispuesto en el artículo 275°, salvo el Día del Trabajo, que se percibirá sin condición alguna” (Ley General del Trabajo. Artículo 275, 2006).

## **2.2 Desempeño laboral**

### **Definición**

El desempeño laboral es el valor que los colaboradores aportan a la organización. Para llegar a un desempeño existen diferentes elementos para lograrlos, como: retribución monetaria, el clima laboral, habilidades o aptitudes del colaborador, etc.

Chiavenato (2000) manifiesta que el desempeño laboral es: "el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr objetivos". (p.356). En la misma línea Robbins & Coulter (2014) definen como desempeño al “resultado final de una actividad realizada con eficiencia y eficacia. Además, sostienen que el desempeño de una organización depende de la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización” (p. 125). En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

También nos dice que existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos:

- Retribuciones monetarias y no monetarias,
- Satisfacción en relación con las tareas asignadas.
- Habilidades, aptitudes para realizar las tareas asignadas.
- Capacitación y desarrollo constante de los empleados.

Chiavenato (2007), define la capacitación como el “proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollas habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. (p.386)

- Factores motivacionales y conductuales del individuo.

Según Cruz (Cruz, 2003) el " éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación” (p.25). Se refiere a la manera de cómo nos comunicamos con las personas a diario.

- Clima organizacional.

Es el ambiente existente entre los miembros de la organización. Es decir que comprende a las relaciones que existen entre los colaboradores y jefes directos. (Chiavenato, Gestion del Talento Humano, 2009).

### **Factores:**

Según Chiavenato, I. (2009) existen dos factores: Actitudinales y Operativos

- Factores Actitudinales:

Dentro de las cuales están: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

- Factores Operativos

Se encuentran aquellos factores concernientes al trabajo: conocimiento de trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo de equipo y liderazgo.

**Evaluación del Desempeño:**

En los negocios, cuando una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio, por lo cual Chiavenato (2000), define que:

El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona está dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y del papel que desempeñara. (p.356)

Además, los objetivos fundamentales para realizar la evaluación de Desempeño según Chiavenato (2000) son:

- Permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.
- Dar oportunidad de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y los objetivos individuales.

**Beneficios:**

- Beneficios para el jefe:
  - ✓ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y los factores de evaluación.

- ✓ Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados.
  - ✓ Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación de desempeño y que puedan conocer cuál es su desempeño.
- Beneficios para el subordinado:
- ✓ Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora la empresa.
  - ✓ Conocer cual son sus expectativas de su jefe.
  - ✓ Saber que disposiciones o medida toma el jefe para mejorar su desempeño.
  - ✓ Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.
- Beneficios para la organización:
- ✓ Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo.
  - ✓ Puede identificar a los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlo o transferirlos.
  - ✓ Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados, estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

### **Métodos tradicionales de evaluación del desempeño:**

Los métodos tradicionales más relevantes:

- ✓ Escalas graficas
- ✓ Elección forzada

- ✓ Investigación de campo
- ✓ Inciden
- ✓ Mixtos

### 3. Definición de términos básicos

#### **Aptitud:**

Es la habilidad, capacidad y destreza de una persona para realizar una actividad y lograr un buen desempeño.

#### **Compensación:**

Es el acto de realizar un pago con el fin de enmendar un daño o perjuicio.

#### **Comportamiento:**

Son las reacciones que tienen las personas, hacia otras personas o depende de donde se encuentren o la actividad que realice.

#### **Estímulos:**

Se refiere a un impulso externo que influye en los trabajadores para que realicen sus actividades de forma eficaz.

#### **Incentivos:**

Es un mecanismo que relaciona una recompensa o castigo a un determinado desempeño.

**Metas estratégicas:**

Es una acción que está orientada a mejorar un objetivo. Ayudan a proporcionar una dirección a la empresa.

**Necesidad:**

Es una carencia de algo que se valora como indispensable

**Potencial humano:**

Es el talento que posee el trabajador de crear, innovar y cumplir sus objetivos personales, que permitirán obtener un progreso en diferentes áreas.

**Recompensas:**

Es aquello que es ofrecido como incentivo por la realización de una actividad.

**Retribución monetaria:**

Es el salario o sueldo que recibe el trabajador por realizar sus funciones, el cual está establecido dentro de las exigencias legales del país.

**Tendencia:**

Es una inclinación entre dos opciones, en la cual se elegirá una de ellas para que marque un determinado periodo.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **1. Hipótesis**

##### **1.1 Hipótesis general**

La motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.

##### **1.2 Hipótesis específicas**

1. La remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019
2. La recompensa influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019
3. Los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019
4. Las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019

#### **2. Identificación de variables o unidades de análisis**

Variable Independiente (X): Motivación Extrínseca

Dimensiones:

X1: Remuneración

X2: Recompensas

X3: Incentivos

X4: Condiciones o ambientes de trabajo

Variable dependiente (Y): Desempeño Laboral

Dimensiones:

Y1: Evaluación

Y2: Capacitaciones

Y3: Relaciones interpersonales

Y4: Metas comunes

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Concepto	Dimensiones
<b>Independiente:</b> Motivación extrínseca	La motivación extrínseca proviene de los incentivos y consecuencias en los ambientes, como alimento, dinero, privilegios, becas y diversos planes de incentivos (Reeve, 2010)	Remuneración
		Recompensas
		Incentivos
		Condiciones o ambiente de trabajo
<b>Dependiente:</b> Desempeño laboral	Resultado final de una actividad realizada con eficiencia y eficacia. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Stephen P. Robbins, Mary Coulter, 2014)	Evaluación
		Capacitaciones
		Relaciones interpersonales
		Metas comunes

Fuente: Elaboración propia.

### 3. Matriz lógica de consistencia

**TITULO:** Influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa Multiservicios de terminación de edificios

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES /INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el año 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera la remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?</p> <p>¿De qué manera la recompensa influye en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?</p> <p>¿De qué manera los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar de qué manera la remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa que multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p>Determinar de qué manera la recompensa influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa que multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p>Determinar de qué manera los incentivos influyen en el desempeño laboral de los</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> La remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p>La recompensa influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p>Los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa</p>	<p><b>Variable Independiente (X)</b> Motivación Extrínseca</p> <p><b>Variable Dependiente (Y)</b> Desempeño Laboral</p>	<p>X1: Remuneración X2: Recompensas X3: Incentivos X4: Condiciones o ambientes de trabajo</p> <p>Y1: Evaluación Y2: Capacitaciones Y3: Relaciones interpersonales. Y4: Metas comunes</p>	<p>Nominal</p> <p>Nominal</p>	<p>El tipo de la investigación utilizado fue aplicada El método de investigación fue hipotético deductivo El diseño de investigación fue no experimental con corte transversal, descriptivo – correlacional</p> <p><b>Población</b> Se toma como población, son 15 personal administrativo de la empresa dedicada a la terminación de edificios ubicado en el Cono Norte de Lima.</p> <p><b>Muestra</b> El tamaño muestra de estudio fue de 12 empleados de las áreas de gerencia, operaciones, marketing y contabilidad.</p> <p>Tipo de muestreo es no probabilística, intencional.</p>

<p>una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?</p> <p>¿De qué manera las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicada en el Cono Norte de Lima en el Año 2019?</p>	<p>colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p>Determinar de qué manera las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p>	<p>multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p> <p>Las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte en el año 2019</p>				
--	---	---	--	--	--	--

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **1. Tipo y Método de investigación**

##### **1.1 Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo aplicada, ya que se trató de identificar la influencia de la variable independiente (motivación extrínseca) sobre la variable dependiente (desempeño laboral) logrando conocer de qué manera influyen las variables dentro de la empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte de Lima.

##### **1.2 Método de investigación**

El método que se utilizó es hipotético deductivo, porque en la presente investigación observaremos a nuestras variables para proponer una hipótesis y verificar la veracidad de lo formulado en la investigación.

#### **2. Diseño específico de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo y correlacionado, ya que solo se observó y se describió los aspectos de la motivación extrínseca y su incidencia en el desempeño laboral y no se manipuló ni se sometió a prueba las variables de estudio. Además, solo se limitó a establecer relaciones entre las variables en términos correlacionales.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), definen la investigación no experimental como:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p. 152)

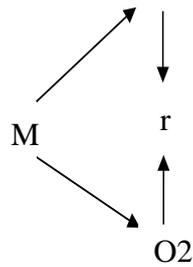
Tamayo (2003) sostiene que los estudios descriptivos comprenden:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p. 46)

El estudio es correlacional debido a que se busca determinar la relación existente entre las variables de estudio. Hernández, et. al. (2010) definen los estudios correlaciones como:

Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Los estudios correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (p.121).

O1



Donde:

M = Muestra de clientes de la Empresa

O1 = Variable 1: Motivación Extrínseca

O2 = Variable 2: Desempeño laboral

r = Relación

### 3. Población, Muestra o participante

#### 3.1 Población

En este trabajo se toma como población, al personal administrativo de la empresa dedicada a la terminación de edificios ubicado en el Cono Norte de Lima. El tamaño de población de estudio fue de 15 empleados de las áreas de gerencia, operaciones, marketing y contabilidad

#### 3.2 Muestra

Para la muestra se consideró a 12 empleados de las áreas de gerencia, operaciones, marketing y contabilidad

Se utilizó un muestreo de tipo no probabilística, la cual según Monje (2011) “la selección no depende del azar, los elementos se escogen de acuerdo a unas características definidas por el investigador o la investigación, es decir depende de decisiones de personas por lo tanto suelen estar sesgadas” (p. 125)

#### 4. Instrumentos de recogida de datos

Para la investigación el instrumento que se utilizó fue la recolección de datos y como técnica el cuestionario, por lo cual se realizó preguntas como parte de la encuesta a la muestra. Se aplicó de manera personal y de forma directa.

El cuestionario CMT automatizado (Cuestionario de motivación para el trabajo), está conformado por 20 preguntas, con el sistema de medición de la escala de Likert.

Condiciones motivacionales externas.

Esta dimensión se refiere a características o circunstancias asociadas al puesto de trabajo y a la actividad ocupacional que realiza la persona. Son hechos, condiciones o circunstancias relacionados con el desempeño que tienen carácter de incentivos, es decir, de resultados valorados y apreciados que se derivan de su desempeño o que están presentes en el trabajo. En el CMT hay cinco factores que corresponden a esta categoría:

- Supervisión: Comportamiento de consideración, reconocimiento o retroinformación del jefe o representante de la autoridad formal. Valoración que se hace del trato proveniente del jefe.

- Grupo de trabajo: Valoración que hace la persona de las condiciones de trabajo que le permiten estar en contacto con otros, participar en acciones colectivas, compartir, aprender de otros.

- Contenido del trabajo: Valoración que el individuo hace de condiciones intrínsecas del trabajo que le pueden proporcionar autonomía, variedad e información sobre su contribución.

- Salario: Valoración de la retribución económica asociada al desempeño del cargo.

- Promoción: Valoración de la movilidad ascendente que un puesto de trabajo permite desempeñarte dentro de un contexto organizacional

## 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó las siguientes tablas de distribución de frecuencia:

- a) Gráfico de barras.

Es la forma en la cual se resumirá un conjunto de datos por categorías, mostrando los datos en barras.

- b) Tabla bidimensional.

Se utilizó para estudiar la relación de nuestras variables.

- c) Prueba de hipótesis= prueba h2.

Se utilizó para examinar y determinar la validez de una hipótesis.

## 6. Procedimiento para la ejecución del estudio

- Desarrollar el marco teórico.

Determinación de dimensionas, variables e indicadores, luego elaboración del instrumento.

- Validación del instrumento por el asesor.

- Luego solicitud de permiso para realizar la investigación, sensibilización y aplicación del instrumento.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos cuantitativos

##### Dimensión: Remuneraciones

Tabla 2

##### Remuneraciones

Dimensión: Remuneración			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	8,3	8,3
Bajo	5	41,7	50,0
Medio	2	16,7	66,7
Alto	4	33,3	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

##### Descripción:

De acuerdo a la dimensión remuneración se observa que para el 8.3 % de los encuestados la remuneración es muy bajo, para el 41.7% es baja y para el 16.7% es medio, quiere decir que sobre la remuneración el 66.7% de los encuestados informa que la remuneración no es apropiada mientras que para el 33.3% la remuneración es alta.

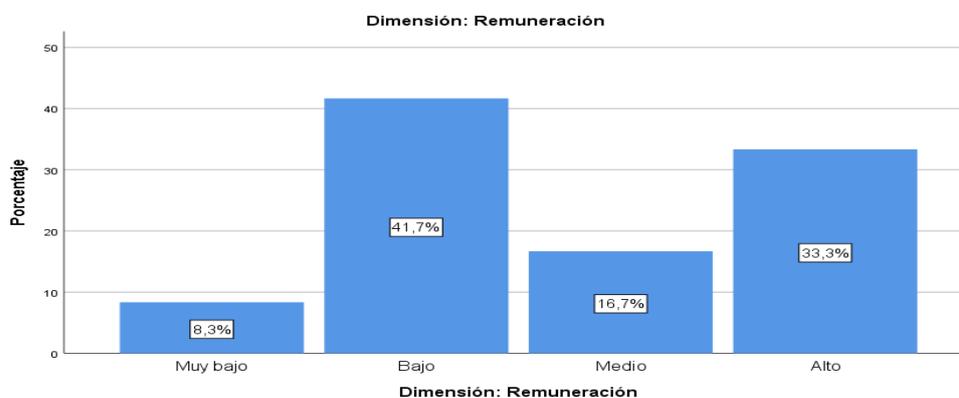


Figura 1. Remuneraciones

Fuente: Datos de la propia investigación

##### Interpretación:

La remuneración no es apropiada, es decir que los colaboradores no perciben que está de acuerdo al trabajo que realizan es decir que no se sienten motivados para realizar el trabajo.

### Dimensión: Recompensas

Tabla 3

#### Recompensas

Dimensión: Recompensa			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	8,3	8,3
Bajo	6	50,0	58,3
Medio	4	33,3	91,7
Alto	1	8,3	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la dimensión recompensa se observa que para el 8.3 % de los encuestados la recompensa es muy bajo, para el 50.0% es baja y para el 33.3% es medio, quiere decir que sobre la recompensa el 91.7% de los encuestados informa que la recompensa no es apropiada, por otro lado, el 8.3% la recompensa es alta.

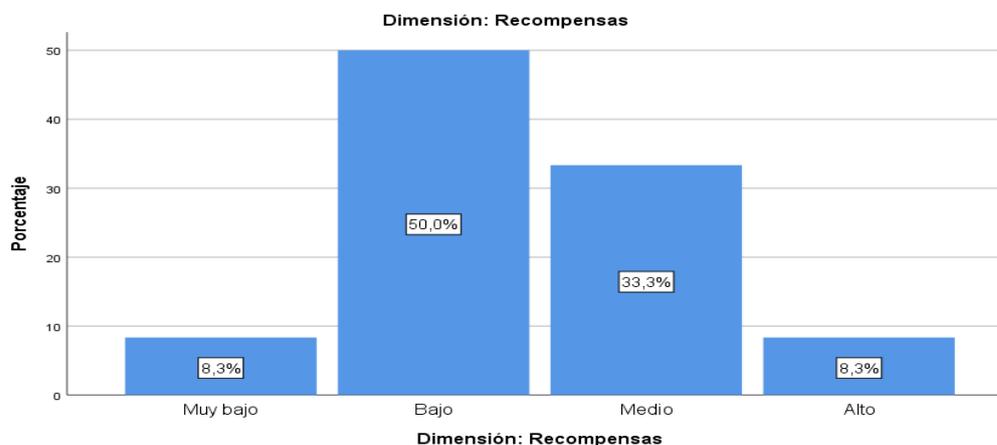


Figura 2. Recompensas

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, los colaboradores no reciben una recompensa adecuada, no reciben premios y/o incentivos ni oportunidades de crecimiento económico por medio de la empresa.

### Dimensión: Incentivos

Tabla 4

#### Incentivos

Dimensión: Incentivos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	33,3	33,3
Medio	8	66,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

Respecto a la dimensión incentivos, observamos que para el 33.3 % de los encuestados afirman que los incentivos son bajos, para el 66.7% es medio, esto quiere decir que el 100% de los encuestados informa que la empresa no otorga los incentivos adecuados.

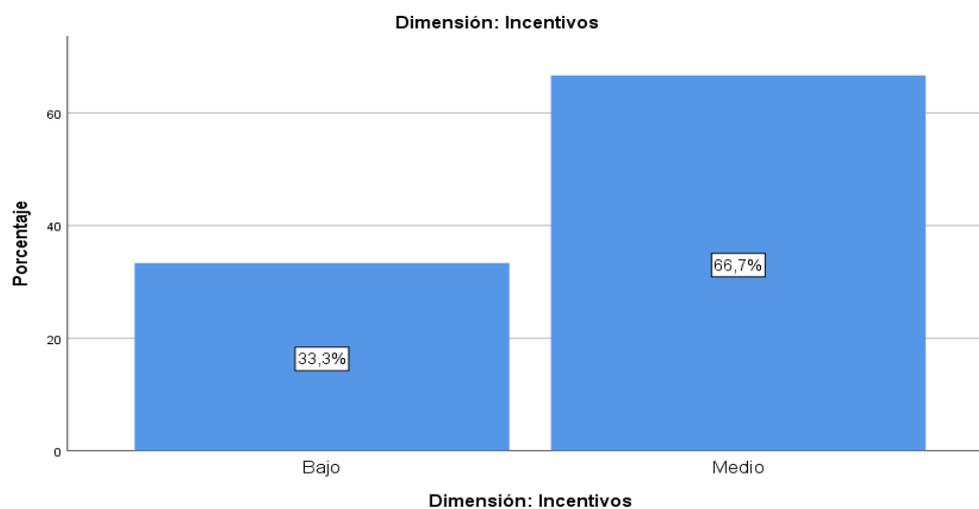


Figura 3. Incentivos

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, la empresa no otorga a los colaboradores algún tipo de incentivos para lograr los objetivos y metas establecidas, por lo cual los colaboradores no creen que su trabajo presente resultados desafiantes.

### Dimensión: Condiciones o ambientes de trabajo

Tabla 5

#### Condiciones o ambientes de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	8,3	8,3
Bajo	3	25,0	33,3
Medio	3	25,0	58,3
Alto	5	41,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la dimensión condiciones o ambientes de trabajo, se observa que para el 8.3 % de los encuestados afirman que las condiciones de trabajo son muy bajo, para el 25.0% es bajo y para el 25.0% es medio, Por lo cual el 58.3% de los encuestados informa que las condiciones de trabajo son inadecuadas, así como el 41.7% afirma que las condiciones de trabajo son adecuadas.

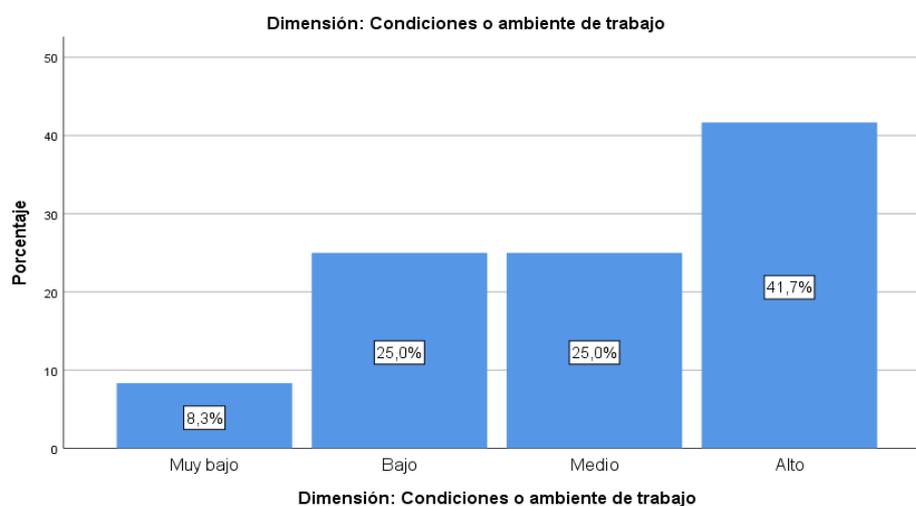


Figura 4. Condiciones o ambientes de trabajo

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, la mayoría de los colaboradores afirman que las condiciones de trabajo no son las adecuadas, los recursos que son otorgados por la empresa para realizar su trabajo son precarias. Además, que los colaboradores no cuentan con la libertad de opinar sobre algún tema de empresa.

### Variable: Motivación Extrínseca

Tabla 6

#### Motivación Extrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	25,0	25,0
Medio	7	58,3	83,3
Alto	2	16,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

Respecto a la variable Motivación Extrínseca, observamos que el 25.0 % de los encuestados afirman que la motivación extrínseca es baja, para el 58.30% es medio. Por lo tanto, el 83.3% de los encuestados informan que la motivación extrínseca no logra los valores suficientes de satisfacción, mientras que el 16.7% está de acuerdo con la motivación extrínseca brindada en la empresa.

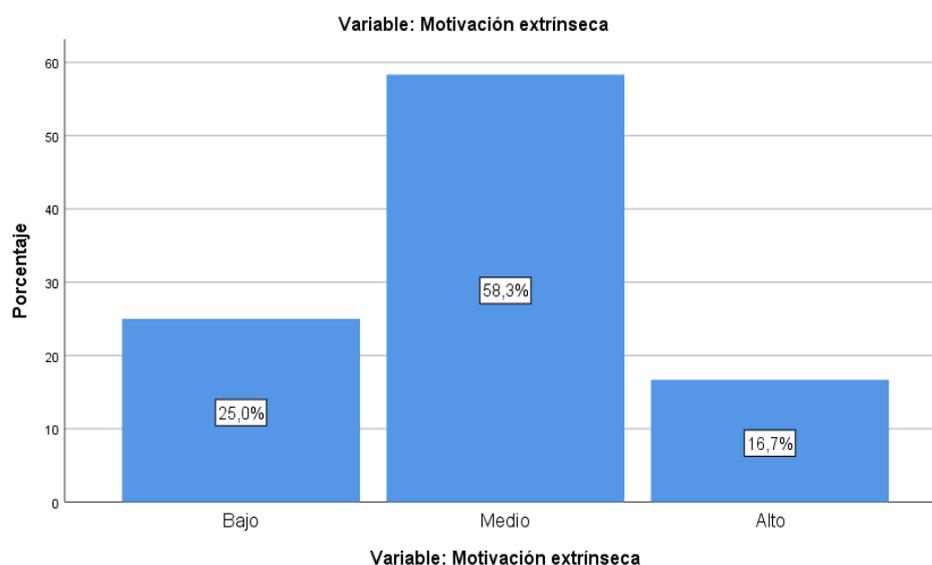


Figura 5. Motivación Extrínseca

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, la mayoría de los colaboradores no se encuentran satisfechos con la motivación extrínseca otorgada en la empresa.

### Dimensión: Evaluación:

Tabla 7

#### Evaluación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	16,7	16,7
Inadecuado	4	33,3	50,0
Regular	4	33,3	83,3
Adecuado	2	16,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

De acuerdo a la dimensión Evaluación, se observa que el 16.7 % de los encuestados afirman que la evaluación realizada es muy inadecuada, para el 33.3% es inadecuado y para el 33.3% es regular. Por lo que el 83.3% de los colaboradores creen que la evaluación realizada a su desempeño es inapropiada y el 16.7% cree que es apropiada para el desarrollo de sus actividades.

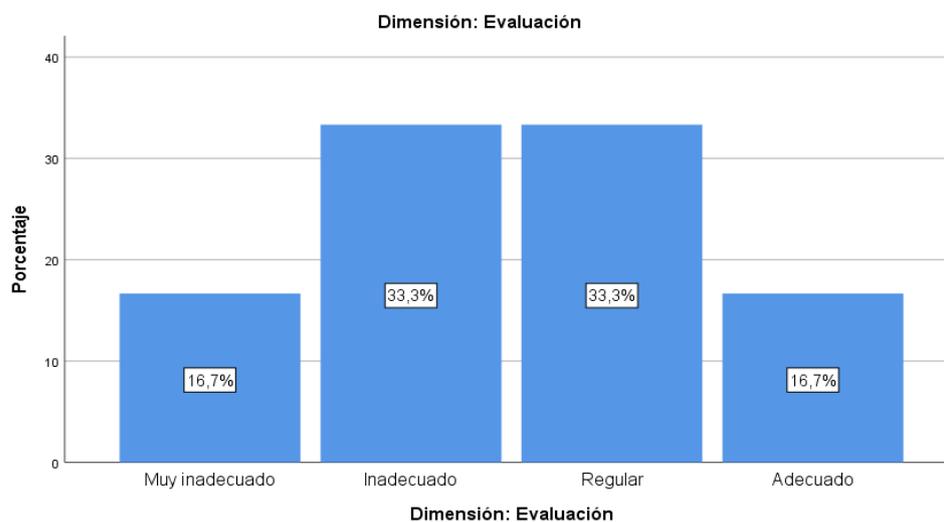


Figura 6. Evaluación

Fuente: Datos de la propia investigación

### Interpretación:

De acuerdo al resultado, los colaboradores no son evaluados constantemente de acuerdo a su desempeño.

### Dimensión: Capacitaciones

Tabla 8

#### Capacitaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	3	25,0	25,0
Inadecuado	2	16,7	41,7
Regular	5	41,7	83,3
Adecuado	2	16,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la dimensión Capacitaciones, observamos que el 25.0 % de los encuestados afirman que las capacitaciones son muy inadecuadas, para el 16.7% es inadecuado y para el 41.7% es regular, es decir que, el 83.3% de los encuestados afirman que las capacitaciones son inadecuadas y el 16.7% están de acuerdo con estas.

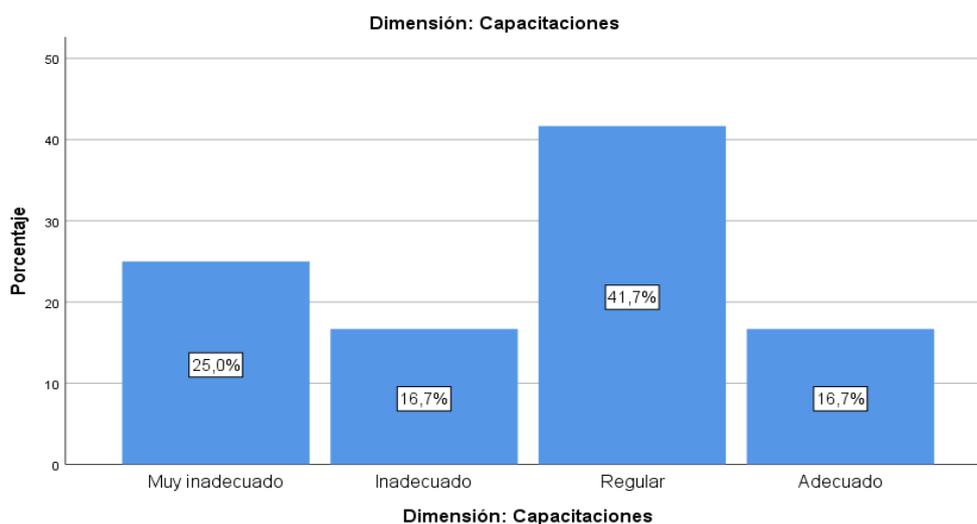


Figura 7. Capacitaciones

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, la empresa no brinda a los colaboradores capacitaciones constantes, además que estas no orientan al desarrollo de las competencias y no están dirigidas a alcanzar los objetivos institucionales.

### Dimensión: Relaciones Interpersonales

Tabla 9

#### Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	2	16,7	16,7
Inadecuado	2	16,7	33,3
Regular	3	25,0	58,3
Adecuado	4	33,3	91,7
Muy adecuado	1	8,3	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la dimensión Relaciones Interpersonales, se observa que el 16.7 % de los encuestados afirman que las relaciones interpersonales son muy inadecuadas, para el 16.7% es inadecuado, para el 25.0% es regular, y el 33.3% cree que es adecuado, es decir que, el 58.3% cree que las relaciones interpersonales no son las correctas, el 41.6% piensa lo contrario.

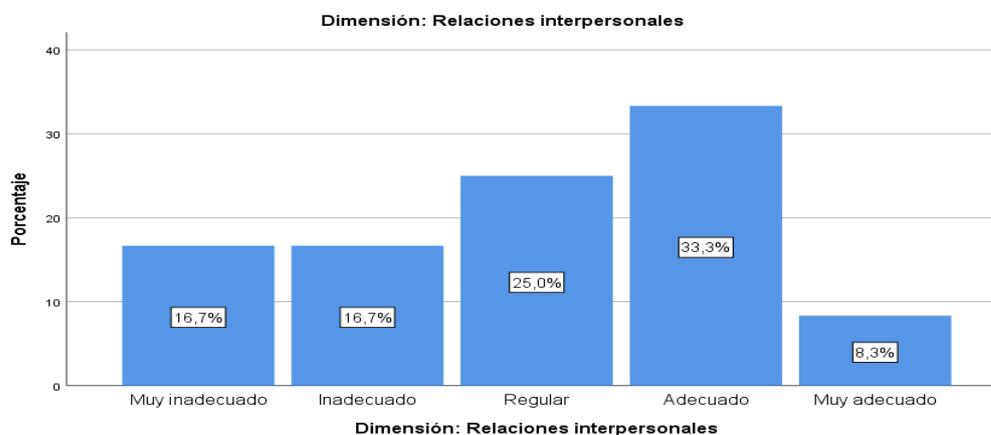


Figura 8. Relaciones Interpersonales

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, no existe el adecuado respeto entre la dirección y los trabajadores, al igual que la relación que tienen con el jefe superior. Además, la empresa no informa contantemente sobre los cambios que dan en las diferentes áreas.

### Dimensión: Metas Comunes

Tabla 10

#### Metas comunes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	4	33,3	33,3
Regular	3	25,0	58,3
Adecuado	5	41,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la dimensión Metas comunes, observamos que 33.3 % de los encuestados afirman que las metas comunes son inadecuadas, es decir que, el 58.3% de los encuestados afirman que las metas comunes son inadecuadas y el 41.7% creen que las metas comunes son las correctas.

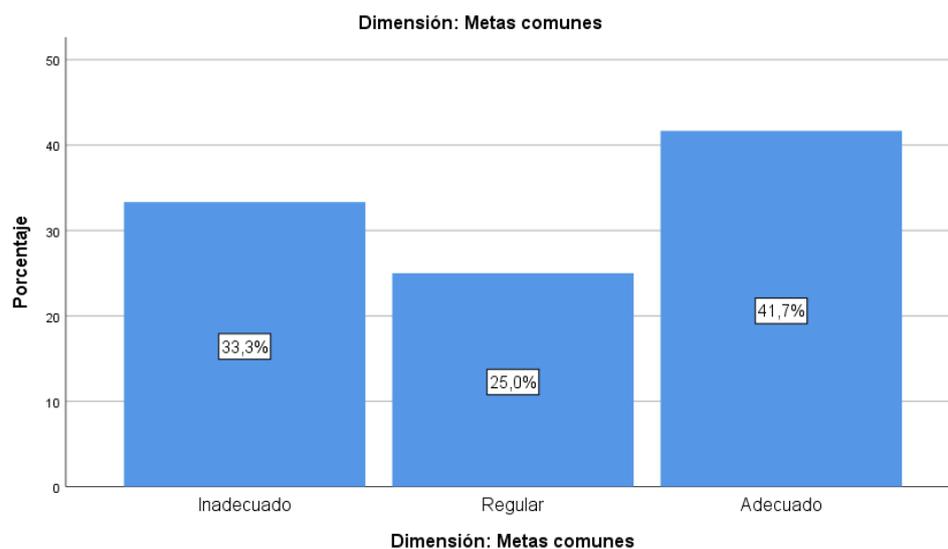


Figura 9. Metas comunes

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, los colaboradores no se identifican con los objetivos de su equipo, además el jefe no motiva ni transmite correctamente los objetivos a su equipo

### Variable: Desempeño laboral

Tabla 11

#### Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuado	1	8,3	8,3
Inadecuado	4	33,3	41,7
Regular	5	41,7	83,3
Adecuado	2	16,7	100,0
Total	12	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la variable Desempeño Laboral, se observa que 8.3% de los encuestados afirman que el desempeño laboral es muy inadecuado, el 33.3 % afirman que el desempeño laboral es inadecuado y el 41.7% afirma que es regular, es decir que, el 83.3% de los encuestados afirman que el desempeño laboral es inadecuado y el 16.7% creen es adecuado.

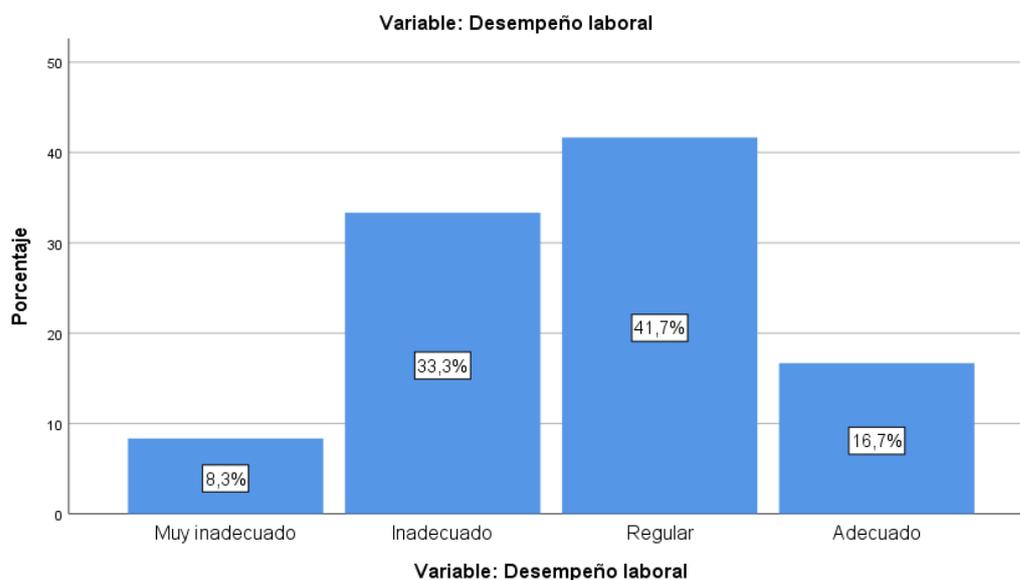


Figura 10. Relaciones Interpersonales

Fuente: Datos de la propia investigación

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado, los colaboradores afirman que existe un desempeño laboral inapropiado.

## 2. Análisis de resultados

### Prueba de Hipótesis General

H<sub>0</sub>: Hipótesis nula: La motivación extrínseca no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

H<sub>1</sub>: Hipótesis alternativa: La motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 12

*Tabla cruzada Motivación extrínseca\*Desempeño laboral*

		Tabla cruzada Variable: Motivación extrínseca*Variable: Desempeño laboral									
		Variable: Desempeño laboral									
		Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Motivación extrínseca	Bajo	1	8,3%	2	16,7%	0	0,0%	0	0,0%	3	25,0%
	Medio	0	0,0%	2	16,7%	5	41,7%	0	0,0%	7	58,3%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	16,7%	2	16,7%
Total		1	8,3%	4	33,3%	5	41,7%	2	16,7%	12	100,0%
Chi cuadrado: 18.286		Gl: 6		Sig.: 0.006							

Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Respecto a la Tabla 12, muestra la tabla cruzada Motivación extrínseca \* Desempeño laboral, observamos que para el 25 % tiene un nivel de motivación extrínseca bajo. De ellos el 8.3% tiene un desempeño laboral muy inadecuado y el 16.7% inadecuado. Además, el

58.3% tiene un nivel de motivación extrínseca medio de ellos el 16.7% tiene un nivel inadecuado de desempeño laboral y el 41.7% un nivel regular en el desempeño laboral. Finalmente, el 16.7% afirma tener un nivel de motivación extrínseca alto, de ellos el 16.7% tiene un nivel adecuado de desempeño laboral.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor chi cuadrado es de 18.286, con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.006, como este valor es menor a 0.05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios.

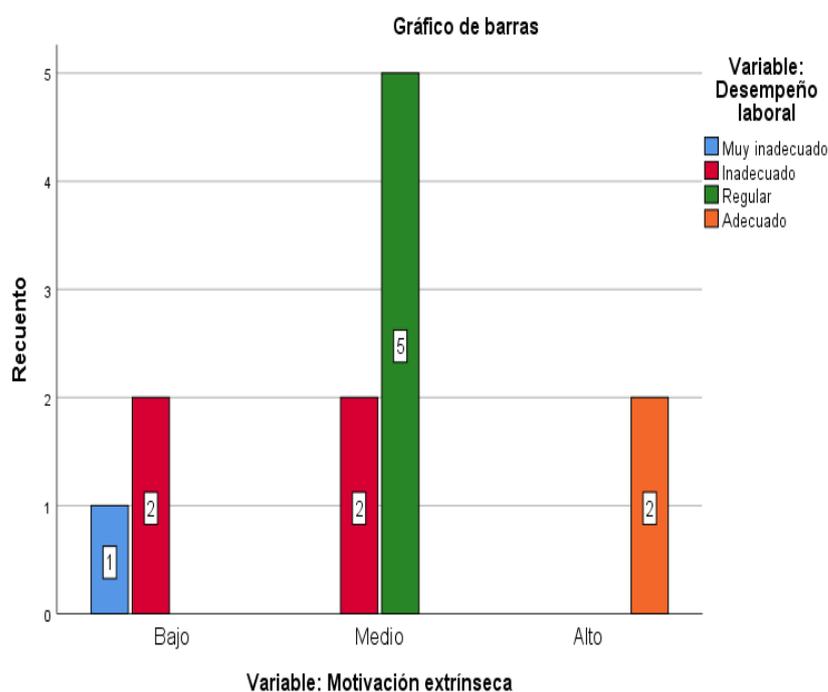


Figura 11. Motivación Extrínseca \* Desempeño Laboral

Fuente: Datos de la propia investigación

### Prueba de Hipótesis Específica 1

$H_0$ : Hipótesis nula: La remuneración no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

$H_1$ : Hipótesis alternativa: La remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13

*Tabla cruzada Remuneración \* Desempeño laboral*

		Variable: Desempeño laboral								Total	
		Muy inadecuado		Inadecuado		Regular		Adecuado		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Remuneración	Muy bajo	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
	Bajo	1	8,3%	2	16,7%	2	16,7%	0	0,0%	5	41,7%
	Medio	0	0,0%	0	0,0%	2	16,7%	0	0,0%	2	16,7%
	Alto	0	0,0%	1	8,3%	1	8,3%	2	16,7%	4	33,3%
Total		1	8,3%	4	33,3%	5	41,7%	2	16,7%	12	100,0%
Chi cuadrado: 9.870    GI: 9    Sig.: 0.361											

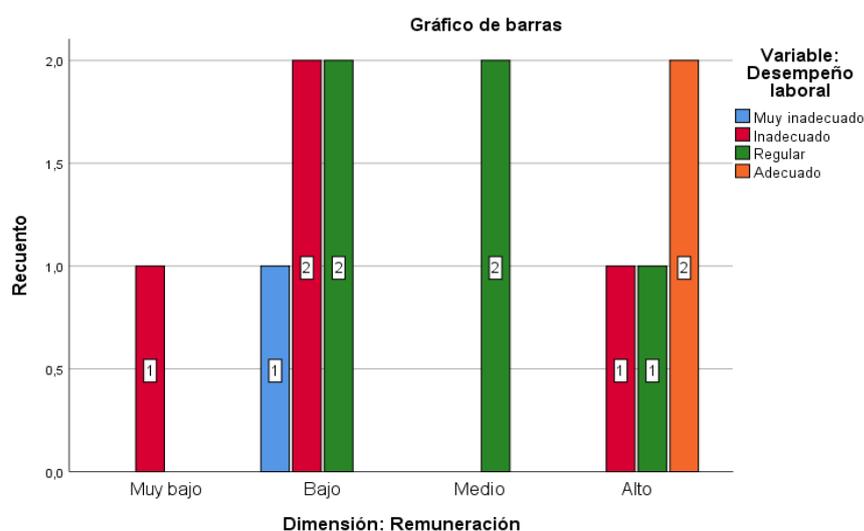
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Respecto a la Tabla 13, muestra la tabla cruzada Remuneración \* Desempeño laboral observamos que para el 8.3 % de los colaboradores la remuneración es muy baja y el 8.3% tiene un nivel inadecuado de desempeño laboral. Además, el 41.7% tiene una remuneración baja, de ellos el 8.3% tiene un nivel muy inadecuado de desempeño laboral, el 16.7% inadecuado y el 16.7% regular. Para el 16.7%, la remuneración es medio, de los cuales el 16.7% afirma que la remuneración es regular. Finalmente, el 33.3% afirma tener un nivel de remuneración alto, de ellos el 8.3% tiene un nivel inadecuado de desempeño laboral, el 8.3% es regular y el 16.7% de los colaboradores afirman que es adecuado el desempeño laboral.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor chi cuadrado es de 9.870, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.361, como este valor es mayor a 0.05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis alterna y afirmamos que la remuneración no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios.



*Figura 12.* Recompensas \* Desempeño Laboral

Fuente: Datos de la propia investigación

## Prueba de Hipótesis Específica 2

$H_0$ : Hipótesis nula: La recompensa no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte

$H_1$ : Hipótesis alternativa: La recompensa influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 14

*Tabla cruzada Recompensas \* Desempeño laboral*

		Tabla cruzada: Recompensas * Desempeño laboral									
		Variable: Desempeño laboral									
		Muy inadecuado				Total					
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado						
		f	%	f	%	f	%	f	%		
Dimensión: Recompensas	Muy bajo	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
	Bajo	0	0,0%	4	33,3%	2	16,7%	0	0,0%	6	50,0%
	Medio	0	0,0%	0	0,0%	3	25,0%	1	8,3%	4	33,3%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%	1	8,3%
Total		1	8,3%	4	33,3%	5	41,7%	2	16,7%	12	100,0%
Chi cuadrado: 22.500		Gl: 9		Sig.: 0.007							

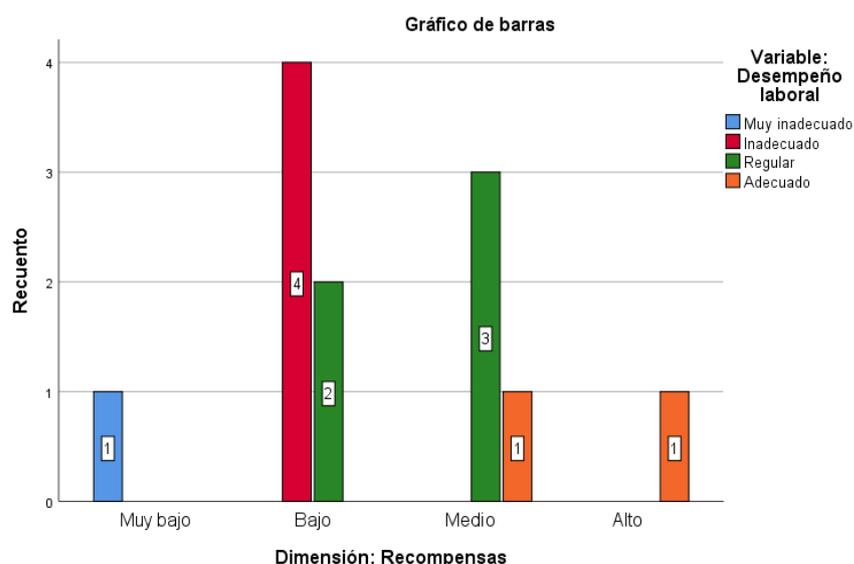
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Respecto a la Tabla 14, muestra la tabla cruzada Recompensas \* Desempeño laboral observamos que para el 8.3% tiene un nivel de recompensas muy bajo, de ellos el 8.3% tiene un desempeño laboral muy inadecuado. El 50.0% de los colaboradores tiene un nivel de recompensas bajo, de los cuales el 33.3% afirma que el desempeño laboral es inadecuado y para el 16.7% es regular. Además, el 33.3% tiene un nivel recompensa es medio, de ellos el 25.0% tiene un nivel regular de desempeño laboral y el 8.3% un nivel adecuado en el desempeño laboral. Finalmente, el 8.3% afirma tener un nivel de recompensa alto, de ellos el 8.3% tiene un nivel adecuado de desempeño laboral.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor chi cuadrado es de 25.500, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, como este valor es menor a 0.05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos que las recompensas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios



*Figura 13.* Recompensa \* Desempeño laboral

Fuente: Datos de la propia investigación

### Prueba de Hipótesis Específica 3

H<sub>0</sub>: Hipótesis nula: Los incentivos no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

H<sub>1</sub>: Hipótesis alternativa: Los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 15

*Tabla cruzada Incentivos \* Desempeño laboral*

		Variable: Desempeño laboral				Total					
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	f	%				
		f	%	f	%	f	%				
Dimensión: Incentivos	Bajo	1	8,3%	1	8,3%	2	16,7%	0	0,0%	4	33,3%
	Medio	0	0,0%	3	25,0%	3	25,0%	2	16,7%	8	66,7%
Total		1	8,3%	4	33,3%	5	41,7%	2	16,7%	12	100,0%

Chi cuadrado: 3.225    Gl: 3    Sig.: 0.358

Fuente: Datos de la propia investigación

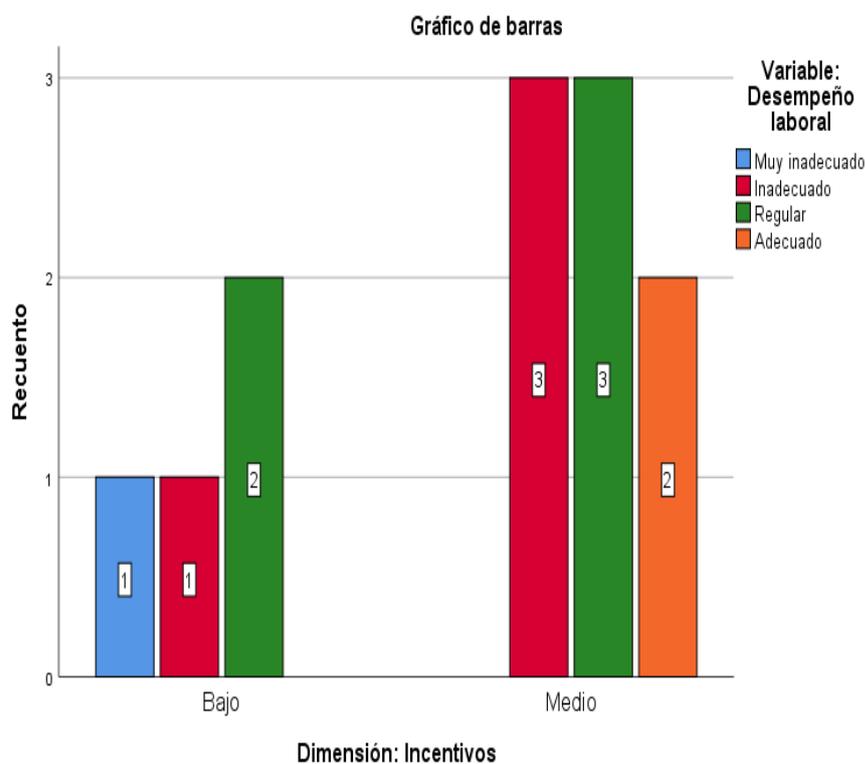
#### Descripción:

Respecto a la Tabla 15, muestra la tabla cruzada Incentivos \* Desempeño laboral observamos que para el 33 % de los colaboradores, los incentivos son bajos, de los cuales el 8.3% afirma que el desempeño laboral es muy inadecuado, 8.3% afirma que es adecuado y

el 16.7% afirma que el desempeño laboral es regular. Finalmente, el 66.7% de los colaboradores que los incentivos son medio, de ellos el 25.0% tiene un nivel inadecuado de desempeño laboral, el 25.5% regular y el 16.7% de los colaboradores afirma que el nivel de desempeño laboral es adecuado.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor chi cuadrado es de 3.225, con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0.358, como este valor es mayor a 0.05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis alterna y afirmamos que los incentivos no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios



*Figura 14.* Incentivos \* Desempeño laboral

Fuente: Datos de la propia investigación

### Prueba de Hipótesis Específica 4

$H_0$ : Hipótesis nula: Las condiciones o ambiente de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

$H_1$ : Hipótesis alternativa: Las condiciones o ambiente de trabajo no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios en el Cono Norte.

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0.05$ )

Regla de decisión: Si  $p \geq 0.05 \rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula

Tabla 16

*Tabla cruzada Condiciones o ambientes de trabajo \* Desempeño laboral*

		Variable: Desempeño laboral				Total					
		Muy inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	f	%				
		f	%	f	%	f	%				
Dimensión:	Muy bajo	0	0,0%	1	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	8,3%
Condiciones o ambiente de trabajo	Bajo	1	8,3%	1	8,3%	1	8,3%	0	0,0%	3	25,0%
	Medio	0	0,0%	0	0,0%	2	16,7%	1	8,3%	3	25,0%
	Alto	0	0,0%	2	16,7%	2	16,7%	1	8,3%	5	41,7%
Total		1	8,3%	4	33,3%	5	41,7%	2	16,7%	12	100,0%
Chi cuadrado: 7.520		Gl: 9		Sig.: 0.583							

Fuente: Datos de la propia investigación

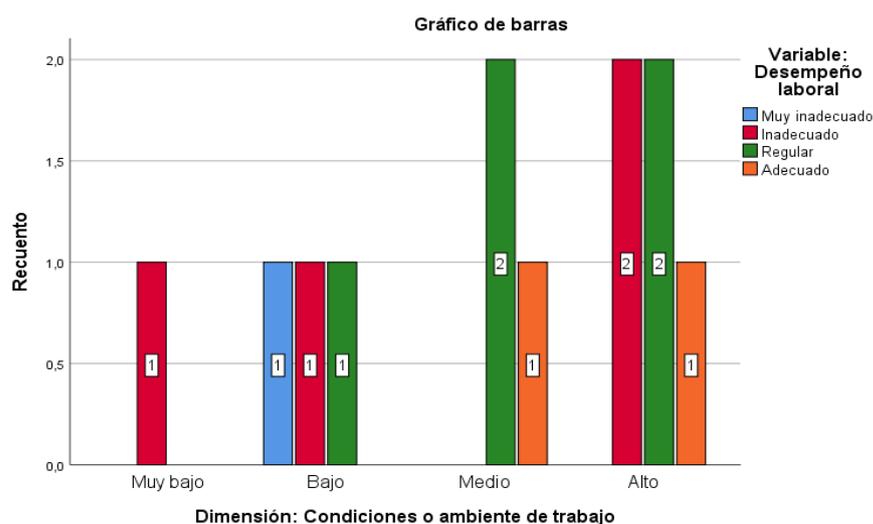
### Descripción:

Respecto a la Tabla 16, nos muestra la tabla cruzada Condiciones o ambiente de trabajo \* Desempeño laboral observamos que para el 8.3 % de los colaboradores, las

condiciones o ambiente de trabajo es muy bajo, de los cuales el 8.3% afirma que el nivel de desempeño laboral es inadecuado. Para el 25.0% de los colaboradores las condiciones o ambiente de trabajo es bajo, de ellos el 8.3% afirma que el nivel de desempeño laboral es muy inadecuado, el 8.3% es inadecuado y el 8.3% afirma que es regular. Además, para 25.0% de los colaboradores las condiciones o ambiente de trabajo es medio, de estos el 16.7% afirma que el desempeño laboral es regular y el 8.3% afirma que es adecuado. Finalmente, para el 41.7% las condiciones o ambiente de trabajo es alto, de ellos el 16,7% afirma que es inadecuado el nivel de desempeño laboral, el 16.7% afirma que es regular y el 8.3% afirma que es adecuado el desempeño laboral.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis principal observamos que el valor chi cuadrado es de 7.520, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.583, como este valor es mayor a 0.05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis alterna y afirmamos que las condiciones o ambiente de trabajo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios



*Figura 15.* Condiciones o ambiente de trabajo \* Desempeño laboral

Fuente: Datos de la propia investigación

### 3. **Discusión de resultados**

Respecto al objetivo general, en el cual se busca determinar de qué manera la motivación extrínseca influye en el desempeño de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte, se observó que en la prueba de hipótesis que el valor chi-cuadrado es de 18.286, con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0.006, como este valor es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y determinamos que la motivación extrínseca influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa multiservicios de terminación de edificios.

Estos resultados son similares a los observados en la investigación realizada por (Linares, 2017) Motivación laboral y desempeño laboral, se observó que si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño de los empleados del centro de salud la Huayrona; ya que la motivación es importante para mantener una actitud positiva en los trabajadores y su desempeño laboral mejore. Se identificó la relación entre la motivación intrínseca y extrínseca con el desempeño laboral, la cual presenta una correlación significativa muy alta.

Conforme a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1, el cual desea determinar de qué manera la remuneración influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa que brinda servicios de terminación de edificios ubicado en el cono norte, se observó en la prueba de hipótesis que el valor chi cuadrado es de 9.870, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.361, como este valor es mayor a 0.05, se rechaza la hipótesis alterna y afirmamos que la remuneración no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios de terminación de edificios. Estos resultados son similares a la investigación de (Judith Alaluma, Yaneth Mayta, 2016) en la Motivación y el Desempeño laboral de una oficina de los Registros Públicos, en la cual se identificó que la remuneración solo modifica al comportamiento de

los colaboradores por un periodo. La motivación es importante para generar estímulos que guían a los empleados a realizar determinadas acciones. Por lo se concluye que el factor que motiva a la institución está representado por la motivación extrínseca

Para el objetivo específico 2, se busca determinar de qué manera la recompensa influye en el de desempeño laboral de los colaboradores de una empresa que brinda servicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte, ya que de acuerdo a la prueba de hipótesis, el valor chi cuadrado es de 25.500, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.007, ya que este valor es menor a 0.05 rechazamos la hipótesis nula y confirmamos que las recompensas influyen en el desempeño laboral.

Esta investigación es similar a (José Cabanillas, Juan Armas, 2017) Influencias Motivacionales de los Trabajadores de Mi Banco, ya que se afirma que cuando los trabajadores reciben recompensas el desarrollo de sus labores mejora. También se puede observar que el rendimiento de los trabajadores es alto, por lo cual existen factores que motivan su rendimiento. Además, la motivación extrínseca y alta, lo que significa que reciben recompensas. Por otro lado, la motivación intrínseca es regular, ya que los trabajadores tienen intereses particulares

Objetivo específico 3, se busca determinar de qué manera los incentivos influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa que brinda servicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte. De acuerdo a la prueba de hipótesis observamos que el valor chi cuadrado es de 3.225, con 3 grados de libertad y un valor de significancia de 0.358, como este valor es mayor a 0.05, rechazamos la hipótesis alterna y se afirma que los incentivos no influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de servicios de terminación de edificios.

Esta teoría es similar a (Feliz Alvitez, Miguel Ramírez, 2013) Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del

grupo Almer, en la cual afirma que los incentivos influyen directamente en el desempeño, ya que mientras que exista en la empresa buenos incentivos el trabajador se siente dichoso. Se determinó que existe una relación directa entre el programa de incentivos y compensación de la empresa con la motivación de los empleados, mientras mayor son los incentivos y compensaciones el nivel de motivación es mayor.

Por último, el objetivo específico 4, desea determinar de qué manera las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa que brinda servicios de terminación de edificios ubicado en el Cono Norte, De acuerdo a la prueba de hipótesis observamos que el valor chi cuadrado es de 7.520, con 9 grados de libertad y un valor de significancia de 0.583, como este valor es mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y afirmamos que las condiciones o ambiente de trabajo no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un empresa de servicios de terminación de edificios. En la investigación de (Edgar Castañeda, Luciando Julca, 2016) Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora, en la cual afirma que las condiciones del ambiente físico de su trabajo, así como la disposición de equipos y recursos materiales ayudan a desempeñar bien sus funciones.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

De acuerdo a la investigación que se realizó a los colaboradores de una empresa que brinda servicios de terminación de edificios, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. Se ha observado que para los colaboradores es importante recibir una motivación extrínseca, además la empresa multiservicios de terminación de edificios, no cuenta con un plan motivacional. Por lo cual se concluye que la motivación extrínseca es importante para la empresa, porque influyen en el desempeño de los colaboradores, ya que al generar estímulos los colaboradores cambiarán su comportamiento y estarán impulsados a dar su mayor esfuerzo.
2. La remuneración es valorada por todos los colaboradores, los cuales consideran que los sueldos son pocos aceptables, pero estos no influyen en la capacidad de desempeñar sus labores de la manera más adecuada.
3. Encontramos que los trabajadores se encuentran descontentos ya que la empresa no brinda las recompensas adecuadas para que desarrollen un trabajo excepcional, ya que se cree que el salario es la recompensa mas efectiva.
4. Los incentivos es una forma de motivar a los empleados para que hagan un mejor trabajo en el futuro. En la empresa no se otorgan algún tipo de incentivos, pero esto no influye en el rendimiento de sus actividades. Ya que los empleados

desempeñan sus labores lo mejor que puedan sin importarles los incentivos que pueden recibir.

5. Las condiciones de ambientes son importantes para los colaboradores, para que se puedan sentir seguros y a su vez se puedan identificar con la empresa, sin embargo, la empresa no ofrece las condiciones más adecuadas, pero esto no es excusa para que los colaboradores desarrollen sus actividades con eficiencia y eficacia.

## 2. Recomendaciones

Sobre la relación de motivación extrínseca y desempeño laboral realizada en la presente investigación. Mencionamos las siguientes recomendaciones:

1. Para poder mejorar la situación de la empresa se debe implementar un área de recursos humanos, el cual se llevará a cabo en 4 pasos: Primero se debe realizar un análisis de la empresa para saber a qué sector y entorno pertenece, así se podrá construir un área enfocada en talento humano. Segundo, realizar una estrategia de recursos humanos, la cual consiste en armar manuales, que son herramientas indispensables para trazar la expectativa y los beneficios de los colaboradores, además ayudara a lograr identificar el perfil de cada trabajador, la estructura salarial, los beneficios y las formas de evaluación de desempeño. Tercero, se debe elaborar mapas de procesos que sean innovadores, que permita los colaborados cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas. Cuarto, identificar la estructura del departamento, logrando desarrollar un buen ambiente laboral.

Ya implementada el área de recursos humanos, se debe establecer que se realice una encuesta cada 6 meses a los colaboradores para identificar cuáles son las dimensiones de la motivación extrínseca que esté haciendo falta en la empresa. Asimismo, realizar reuniones mensuales, para fomentar a que los colaboradores se identifiquen con la empresa al dar sus opiniones y plan de trabajo mensuales.

2. Se debe implementar un programa de gestión de remuneraciones el cual debe definir los puestos de los colaboradores, grado académico y las tareas de cada puesto. Se debe evaluar los trabajos, es decir clasificar la función que realizan y la responsabilidad que conllevan. Fijar el precio de los trabajos según los dos

puntos anteriores (grado académico y la función que realizan). Aplicar el sistema que incluya, aumento meritatorio, promocional, una escala salarial para aquellos empleados que ganan el mínimo vital, en función a la antigüedad de los colaboradores o aumentos generales para que los sueldos sean competitivos. Luego de aplicar el sistema, se debe explicar a los empleados en que consiste y de qué manera les beneficiará.

3. Para llegar a la meta indicada, se debe implementar un programa de recompensas, las cuales pueden ser financieras y no financieras, el cual a su vez debe estructurarse conociéndose las necesidades de los trabajadores, esto debe incluir certificados, vales de regalo, compras en algún supermercado o dinero en efectivo.
4. Para que los colaboradores realicen un mejor trabajo en el futuro. Se debe implementar un programa de incentivos. En el cual se les otorgue a los empleados comisiones de ventas o un ascenso, logrando así que los colaboradores deseen realizar sus tareas con dedicación y no por obligación. Este programa debe empezar por definir la necesidad de la empresa, luego establecer el sistema de evaluación de desempeño el cual nos ayudara a medir el desempeño de los colaboradores. Por último, establecer los incentivos que el colaborador merezca de acuerdo a su desempeño y la realidad financiera de la empresa.
5. Para mejorar el ambiente laboral, la empresa debe mejorar la comunicación entre la gerencia y las demás áreas, el gerente debe eliminar las barreras y acercarse a su equipo de trabajo y escuchar las diferentes opiniones. Además, se debe fomentar y felicitar a los colaboradores que logren una meta. También se debe considerar un horario flexible, en el cual el colaborador no se sienta prisionero y

les permita realizar otras actividades. Por último, se debe iniciar un programa, donde los colaboradores se sientan parte de la empresa y se enorgullezcan de trabajar ahí. Así lograremos que se identifiquen con la empresa.

## REFERENCIAS

- Alaluna, J., & Mayta, Y. (2016). *La motivacion y el desempeño laboral de una oficina de los Registros Públicos*. [Tesis de pregrado], Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/977/ALALUNA%20PACHECO%2C%20JUDITH%20Y%20MAYTA%20NARCIZO%2C%20YANETH.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Alvitez, F., & Ramírez, M. (2013). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivacion en los empleados de la empresa del Grupo Almer*. [Tesis de pregrado], Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. Obtenido de [http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/212/1/ALVITEZ\\_FELIX\\_COMPENSACION\\_INCENTIVOS.pdf](http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/212/1/ALVITEZ_FELIX_COMPENSACION_INCENTIVOS.pdf)
- Boamah, R. (2014). *The effect of motivation on employees' performance: Empirical evidence from Brong Ahafo Education Directorate*. [Tesis de Maestría], Brong Ahafo: Kwame Nkrumah University of Science and Technology., Kumasi-Ghana. Obtenido de <http://ir.knust.edu.gh/bitstream/123456789/7567/1/Boamah%20Richard.pdf>
- Cabanillas, J., & Armas, J. (2017). *Influencia motivaciones de los trabajadores de Mi Banco. Iquitos, 2017*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos-Perú. Obtenido de <https://1library.co/document/y96xpmjy-influencia-motivacionales-trabajadores-banco-iquitos.html>
- Castañeda, E., & Julca, L. (2016). *Aplicacion de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Cather y Asociados S.A.C. Trujillo*. [Tesis de pregrado], Universidad Privada Antenor Orrego., Trujillo-Perú. Obtenido de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE\\_ADMI\\_EDGAR.CAS](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1965/1/RE_ADMI_EDGAR.CAS)

TA

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogota : MC

GRAW HILL.

Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mc Graw Hill.

Cruz, C. (2003). *La comunicacion y las relaciones interpersonales*. Colombia : Mc Graw

Hill.

Deci, E., & Ryan, R. (1985). *Intrinsic motivation and determination in human behavior*. Nueva

York: Plenum.

El Peruano. (13 de setiembre de 2018). 90% de empresas son familiares. *Economía*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*

(Quinta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Ley General del Trabajo. Artículo 191. (2006). Documento de trabajo. *Dictamen de la*

*comisión de trabajo*. Lima, Lima, Perú: Congreso de la República.

Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el Centro de Salud la*

*Huayrona 2017*. [Tesis de Maestría], Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Obtenido

de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Monge, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva -

Colombia: Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa.

Olivera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los*

*empleados administrativos del área comercial de la Constructora Furoiani Obras y*

*Proyectos*. [Tesis de pregrado], Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.

Obtenido

de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Ramos, P. (2012). *Recursos Humanos (2° ed.)*. España: ICB Editores.

Reeve, J. (2010). *Motivacion y emocion*. Mexico D.F: Mc Graw Hill.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson educación.

Sexton, W. P. (1977). *Teorías de la Organizacion*. Mexico: Trillas.

Skinner, B. F. (1954). The science of learning and the art of teaching. *Harvard Educational Review*,, pp: 86 - 97.

Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). México: Limusa.

Valera, R. (2013). *Administracion de la Compensacion. Sueldo, salarios y prestaciones*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>

Vilchez, P. (2017). *Motivacion y productividad de los trabajadores de la empresa Vilmar S.A.C. Callao*. [Tesis de pregrado], Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23274/Vilchez\\_MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23274/Vilchez_MP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **APÉNDICE**



## Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario sobre el Motivación Extrínseca y desempeño Laboral

#### Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**Totalmente de Acuerdo: TA**

**Acuerdo: A**

**Indeciso: I**

**Desacuerdo: D**

**Totalmente en desacuerdo: TD**

	TA	A	I	D	TD
La remuneración que percibe está de acuerdo al trabajo que realiza					
La remuneración lo motiva a trabajar con dedicación y esfuerzo personal					
Recibe premios y/o incentivos por parte de la empresa					
La empresa proporciona oportunidades de crecimiento económico					
La empresa otorga al empleado algún incentivo por lograr los objetivos trazados					
Son adecuadas las metas como para alcanzar objetivos					
Su trabajo presenta resultados desafiantes					
La empresa cuenta con condiciones de seguridad para realizar su trabajo y evitar accidentes					
Considera que la empresa le proporciona los recursos y materiales necesarios para la ejecución de su trabajo					
Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros					
Los empleados son evaluados constantemente de acuerdo a su desempeño					
Se realizan capacitaciones contantes a los empleados					
Las capacitaciones orientan al desarrollo de las competencias de los trabajadores					
Las capacitaciones están dirigidas a alcanzar los objetivos institucionales					
Hay respeto entre la dirección y los trabajadores de la organización					
Considera buena la relación interpersonal entre usted y su jefe inmediato					
Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas					
Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo					
Su jefe motiva a su equipo para conseguir los objetivos					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**