

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA TIENDA POR DEPARTAMENTO
OECHSLE, CAJAMARCA-2021”**

Bachilleres:

Fátima Lisette Díaz Zamora

Miluskka Guadalupe Consuelo Meneses

Asesor:

Dra. Liz Verónica Álvarez Cabanillas

Cajamarca – Perú

Febrero - 2022

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA TIENDA POR DEPARTAMENTO
OECHSLE, CAJAMARCA-2021”**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para
optar el título de Licenciada en Psicología.**

Bachilleres:

Fátima Lisette Díaz Zamora

Miluskka Guadalupe Consuelo Meneses

Asesor:

Dra. Liz Verónica Álvarez Cabanillas

Cajamarca – Perú

Febrero - 2022

COPYRIGHT © 2022
FATIMA LISETTE DIAZ ZAMORA.
MILUSKKA GUADALUPE CONSUELO MENESES
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL**

Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento
Oechsle, Cajamarca-2021.

Presidente: Dra. Lucía Milagros Esaine Suárez.

Secretario: Mg. Cynthia Daniela Peña Muñoz.

Asesor: Dra. Liz Verónica Álvarez Cabanillas.

A:

El presente trabajo se lo dedicamos a nuestros padres, quienes con sus enseñanzas y apoyo incondicional nos han ido forjando valores y principios con los cuales ahora podremos desempeñar nuestras profesiones y vivir nuestras vidas de manera exitosa y con la responsabilidad de seguir adelante, a mi pareja que ha sabido ayudarme y ser el motor a conseguir mis objetivos.

Las autoras.

AGRADECIMIENTO:

Queremos agradecer a Dios por permitirnos estar culminando nuestras carreras profesionales, a las personas que nos acompañaron y brindaron las facilidades para desarrollar el presente trabajo de investigación y enormemente a las personas que nos apoyaron económica y moralmente para lograr nuestro objetivo de graduarnos como licenciadas en psicología.

Las autoras.

RESUMEN

La tesis presentada en esta oportunidad es denominada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, cajamarca-2021” y tiene como finalidad estudiar y determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca en el año 2021.

Este trabajo se desarrollará mediante los métodos de la estadística inferencial y descriptiva con el método de correlación de Likert, utilizándose el método de investigación no experimental y de corte transversal, trabajándose con una muestra de 62 trabajadores.

Los instrumentos que se utilizarán son dos, el primero para medir la variable motivación, el cual está conformado por un total de 23 ítems de respuesta múltiple según la escala de Likert, donde 11 de ellos pertenecen a la dimensión motivación intrínseca y 12 ítems pertenece a la dimensión motivación extrínseca y el segundo instrumento es un cuestionario para medir la variable desempeño laboral el cual está conformado por un total de 13 ítems de respuesta múltiple según la escala de Likert, donde 5 de ellos pertenecen a la dimensión competencias del individuo y 8 ítems pertenecen a la dimensión competencias del puesto.

Palabras clave: motivación; desempeño; laboral; trabajadores; relación.

ABSTRACT

The thesis presented in this opportunity is called "Motivation and work performance of the workers of the Oechsle department store, Cajamarca-2021" has the purpose of studying and determining the relationship between motivation and the work performance of the workers of the department store by Oechsle department, Cajamarca in the year 2021.

This work will be developed through the methods of inferential and descriptive statistics with the Likert correlation method, using the non-experimental and cross-sectional research method, working with a sample of 62 workers.

The instruments that will be used are two, the first to measure the motivation variable, which is made up of a total of 23 multiple response items according to the Likert scale, where 11 of them belong to the intrinsic motivation dimension and 12 items belong to the extrinsic motivation dimension and the second instrument is a questionnaire to measure the job performance variable, which is made up of a total of 13 multiple-choice items according to the Likert scale, where 5 of them belong to the individual competencies dimension and 8 items belong to the competencies dimension of the position.

Keywords: motivation; performance; labor; workers; relationship.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| A: | v |
| AGRADECIMIENTO: | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| ÍNDICE DE CONTENIDO | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 3 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 4 |
| 1.2. Formulación del problema | 5 |
| 1.2.1. Problema general | 5 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 5 |
| 1.3. Objetivos | 6 |
| 1.3.1. Objetivo general | 6 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 6 |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación | 6 |
| 1.4.1. Justificación práctica | 6 |
| 1.4.2. Justificación teórica | 6 |
| 1.4.3. Justificación social | 7 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación | 7 |
| 1.6. Delimitación de la investigación | 7 |
| 1.6.1. Temática | 7 |
| 1.6.2. Espacial | 7 |
| 1.6.3. Organizacional | 7 |
| 1.6.4. Temporal | 7 |
| CAPÍTULO II | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Antecedentes de investigación | 9 |
| 2.1.1. A nivel internacional | 9 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 2.1.2. | A nivel nacional | 12 |
| 2.1.3. | A nivel local | 15 |
| 2.2. | Bases teóricas..... | 18 |
| 2.2.1. | Teorías de la motivación laboral | 18 |
| 2.3. | Bases conceptuales | 22 |
| 2.3.1. | Motivación laboral y desempeño laboral..... | 22 |
| 2.4. | Definición de términos básicos..... | 28 |
| 2.4.1. | Desempeño laboral..... | 28 |
| 2.4.2. | Motivación laboral | 29 |
| 2.5. | Hipótesis de la investigación | 29 |
| 2.5.1. | Hipótesis general | 29 |
| 2.5.2. | Hipótesis Específicas | 29 |
| 2.6. | Operacionalización de las variables | 30 |
| CAPÍTULO III | | 31 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | | 31 |
| 3.1. | Tipo de Investigación..... | 32 |
| 3.2. | Diseño de investigación..... | 32 |
| 3.3. | Población, muestra y unidad de análisis | 33 |
| 3.3.1. | Población de estudio | 33 |
| 3.3.2. | Muestra de estudio | 33 |
| 3.3.3. | Unidad de Análisis | 34 |
| 3.4. | Instrumento de recolección de datos | 34 |
| 3.4.1. | Instrumento de medición de la variable motivación laboral | 34 |
| 3.4.2. | Instrumento de medición de la variable desempeño laboral | 34 |
| 3.5. | Procedimiento de recolección de datos | 35 |
| 3.6. | Análisis de datos..... | 35 |
| 3.7. | Consideraciones éticas | 35 |
| CAPÍTULO IV..... | | 37 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | | 37 |
| 4.1. | Análisis e interpretación de resultados. | 38 |
| 4.1.1. | Análisis estadístico para medir la variable independiente:..... | 38 |
| 4.1.1.1. | Indicador 1: tensión del trabajo | 38 |
| 4.1.1.2. | Indicador 2: presión del trabajo..... | 41 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 4.1.1.3. | Indicador 3: relaciones interpersonales con los jefes. | 45 |
| 4.1.1.4. | Indicador 4: Relación con compañeros de trabajo..... | 47 |
| 4.1.1.5. | Indicador 5: monotonía laboral. | 49 |
| 4.1.1.6. | Indicador 6: satisfacción por el trabajo..... | 50 |
| 4.1.1.7. | Indicador 7: competencia profesional. | 52 |
| 4.1.1.8. | Indicador 8: promoción profesional. | 53 |
| 4.1.1.9. | Indicador 9: características de estatus. | 57 |
| 4.1.2. | Análisis estadístico para medir la variable dependiente: | 58 |
| 4.1.2.1. | Indicador 10: iniciativa y excelencia..... | 58 |
| 4.1.2.2. | Indicador 11: integridad. | 58 |
| 4.1.2.3. | Indicador 12: comunicación a todo nivel..... | 61 |
| 4.1.2.4. | Indicador 13: supervisión. | 62 |
| 4.1.2.5. | Indicador 14: apertura para el cambio..... | 63 |
| 4.1.2.6. | Indicador 15: calidad administrativa. | 65 |
| 4.1.2.7. | Indicador 16: trabajo en equipo..... | 66 |
| 4.1.2.8. | Indicador 17: trabajo con otras organizaciones. | 67 |
| 4.1.2.9. | Indicador 18: control interno. | 68 |
| 4.1.2.10. | Indicador 19: sentido de costo beneficio..... | 69 |
| 4.1.2.11. | Indicador 20: toma de decisiones y resolución de problemas..... | 71 |
| 4.1.2.12. | Indicador 21: compromiso de servicio..... | 72 |
| 4.1.2.13. | Indicador 22: enfoque pragmático..... | 73 |
| 4.1.3. | Prueba de hipótesis: | 74 |
| 4.2. | Discusión de resultados..... | 78 |
| CAPÍTULO V | | 81 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | | 81 |
| 5.1. | CONCLUSIONES..... | 82 |
| 5.2. | RECOMENDACIONES | 83 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | | 84 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Tabla 1. | Operacionalización de las variables..... | 30 |
| Tabla 2. | Distribución de la población | 33 |
| Tabla 3. | Cansancio laboral. | 38 |
| Tabla 4. | Distracción en el trabajo. | 39 |
| Tabla 5. | Perturbación del ánimo o salud..... | 40 |
| Tabla 6. | Uso de energía y capacidad para ejecutar el trabajo. | 41 |
| Tabla 7. | Tiempo para realizar el trabajo. | 42 |
| Tabla 8. | Poco interés por actividades laborales..... | 43 |
| Tabla 9. | Creencia de trabajo excesivo. | 44 |
| Tabla 10. | Relación con superiores. | 45 |
| Tabla 11. | Sensación de apoyo de mis superiores. | 46 |
| Tabla 12. | Relación con sus compañeros de trabajo..... | 47 |
| Tabla 13. | Afectación de los problemas de los compañeros. | 48 |
| Tabla 14. | Monotonía en el trabajo..... | 49 |
| Tabla 15. | Sensación de que vale la pena el trabajo. | 50 |
| Tabla 16. | Sensación de sentirse a gusto en la empresa. | 51 |
| Tabla 17. | Ocupación acorde a su capacidad y preparación. | 52 |
| Tabla 18. | El reconocimiento por el trabajo es reconfortante. | 52 |
| Tabla 19. | Conformidad con la remuneración percibida..... | 53 |
| Tabla 20. | Conocimientos y destrezas para el puesto. | 55 |
| Tabla 21. | Percepción de desempeño según tiempo de permanencia..... | 56 |
| Tabla 22. | Crecimiento profesional..... | 57 |
| Tabla 23. | Comunicación en el grupo de trabajo..... | 58 |
| Tabla 24. | Organización en actividades del trabajo. | 58 |
| Tabla 25. | Honestidad y responsabilidad. | 60 |
| Tabla 26. | Uso racional de recursos. | 61 |
| Tabla 27. | Trabajo sin supervisión..... | 62 |
| Tabla 28. | Iniciativa para aprender. | 63 |
| Tabla 29. | Análisis de entorno antes de empezar a laborar. | 64 |
| Tabla 30. | Recursos necesarios para desarrollo de actividades..... | 65 |
| Tabla 31. | Consideración de ideas y aportes por parte de superiores. | 66 |

| | | |
|------------------|---|-----------|
| Tabla 32. | Capacitación..... | 67 |
| Tabla 33. | Conocimiento de la normativa para el puesto..... | 68 |
| Tabla 34. | Identificación con los objetivos empresariales..... | 69 |
| Tabla 35. | Metas para el desempeño e innovación | 70 |
| Tabla 36. | Capacidad para solucionar conflictos..... | 71 |
| Tabla 37. | Responsabilidad en el trabajo. | 72 |
| Tabla 38. | Puntualidad. | 73 |
| Tabla 39. | Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov | 74 |
| Tabla 40. | Correlación entre la motivación y el desempeño laboral..... | 75 |
| Tabla 41. | Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral. ... | 76 |
| Tabla 42. | Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral.... | 77 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|-----------|
| Figura 1. Cansancio laboral..... | 38 |
| Figura 2. Distracción en el trabajo..... | 39 |
| Figura 3. Perturbación del ánimo o salud. | 40 |
| Figura 4. Uso de energía y capacidad para ejecutar el trabajo..... | 41 |
| Figura 5. Tiempo para realizar el trabajo..... | 42 |
| Figura 6. Poco interés por actividades laborales. | 43 |
| Figura 7. Creencia de trabajo excesivo..... | 44 |
| Figura 8. Relación con superiores..... | 45 |
| Figura 9. Sensación de apoyo de mis superiores..... | 46 |
| Figura 10. Relación con compañeros de trabajo. | 47 |
| Figura 11. Afectación de los problemas de los compañeros. | 48 |
| Figura 12. Monotonía en el trabajo. | 49 |
| Figura 13. Sensación de que vale la pena el trabajo..... | 50 |
| Figura 14. Sensación de sentirse a gusto en la empresa. | 51 |
| Figura 15. Ocupación acorde a su capacidad y preparación..... | 52 |
| Figura 16. El reconocimiento por el trabajo es reconfortante. | 53 |
| Figura 17. Conformidad con la remuneración percibida. | 54 |
| Figura 18. Conocimientos y destrezas para el puesto..... | 55 |
| Figura 19. Percepción de desempeño según tiempo de permanencia. | 56 |
| Figura 20. Crecimiento profesional. | 57 |
| Figura 21. Comunicación en el grupo de trabajo. | 58 |
| Figura 22. Organización en actividades del trabajo..... | 59 |
| Figura 23. Honestidad y responsabilidad..... | 60 |
| Figura 24. Uso racional de recursos..... | 61 |
| Figura 25. Trabajo sin supervisión. | 62 |
| Figura 26. Iniciativa para aprender..... | 63 |
| Figura 27. Análisis de entorno antes de empezar a laborar. | 64 |
| Figura 28. Recursos necesarios para desarrollo de actividades. | 65 |
| Figura 29. Consideración de ideas y aportes por parte de superiores..... | 66 |
| Figura 30. Capacitación. | 67 |

| | |
|--|-----------|
| Figura 31. Conocimiento de la normativa para el puesto..... | 68 |
| Figura 32. Identificación con los objetivos empresariales. | 69 |
| Figura 33. Metas para el desempeño e innovación..... | 70 |
| Figura 34. Capacidad para solucionar conflictos. | 71 |
| Figura 35. Responsabilidad en el trabajo..... | 72 |
| Figura 36. Puntualidad. | 73 |

INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo en el ámbito laboral, es cada vez más importante conocer los factores que repercuten en el desempeño de los trabajadores. Por lo que las empresas deben tener como prioridad la motivación del talento humano, teniendo en cuenta que es esencial para brindar el desarrollo y productividad, es así que Peña y Villón (2017) nos dice que la motivación es la “necesidad o el deseo que activa o dirige nuestro comportamiento” ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, logrando que se sienta mejor respecto a las actividades que realiza y estimulándolo a que trabaje más para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

Por lo tanto, para que el trabajador este motivado debe haber un ambiente laboral que le brinde confianza al momento de desempeñarse en su labor, es decir que tenga las condiciones aptas para realizar un buen trabajo, enfocándose así en la seguridad y bienestar de uno mismo.

El desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes en cualquier trabajo debido a que es allí donde se refleja la productividad, de igual forma, para Chiavenato, (2011) define al desempeño laboral como el comportamiento de la persona que lo ocupa. Este desempeño es situacional ya que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él.

Por lo que la motivación tiene una gran relación con el desempeño a la hora de realizar sus labores.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021. A continuación, se especificará la estructura de esta investigación, la cual consta de cinco capítulos.

Capítulo I, se formula el problema de nuestra investigación, los objetivos que se desea lograr, la justificación de la investigación, las limitaciones y delimitaciones.

Capítulo II, comprende marco teórico, los antecedentes de la investigación, bases teóricas, las definiciones conceptuales y la hipótesis general e hipótesis específicas.

Capítulo III, se encuentra la metodología, el diseño metodológico. Tipo y enfoque, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumento de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de información.

Capítulo IV, comprende el análisis, interpretación, discusión de resultados y la prueba de hipótesis.

Capítulo V, podemos encontrar las conclusiones a las que se llegaron después de la aplicación de las encuestas y análisis de los resultados, así como también las recomendaciones que se han visto por conveniente redactar para mejorar la motivación de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente el Perú se encuentra en un estado de emergencia sanitaria, fue un 15 de marzo del 2020 que tras el primer caso de Coronavirus el ex presidente interino Martin Vizcarra toma la decisión de poner en cuarentena al país.

El contexto por la Pandemia Covid-19 sucumbió la realidad laboral y económica del Perú generando cambios drásticos y dramáticos; ya que el 39% de la Población Económicamente Activa (PEA) perdieron sus empleos; las empresas empezaron a tomar medidas drásticas, algunas recurrieron al despido arbitrario, otras al recorte de sueldos o a la suspensión perfecta de labores; sin embargo pasó el tiempo y el estado peruano decide activar su economía en un proceso de 4 fases, empezando así a revertir su tendencia a la baja.

Desde mucho antes de que el Perú se viese inmerso en esta realidad, en el ámbito laboral se estudia cómo es que el factor motivación tiene relación en el desempeño de los trabajadores a modo de que las empresas alcancen sus objetivos y logren sus metas.

En una conferencia Bellora (2016) refiere que Frederick Taylor, promotor de la organización científica del trabajo del siglo XIX, definió que la base de la motivación para los trabajadores es el dinero, pero con el pasar del tiempo estos conceptos fueron desplazados por nuevos pensamientos.

Así tenemos lo inferido por Henry Fayol, quien decía: “hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo, hace la fortaleza de una organización y su control”; aquellos conceptos innovadores para la época, trajeron consigo teorías con bases psicológicas haciendo a un lado aquellas con base mecanicista, entre estas teorías se encuentra la “pirámide de las necesidades” por Abraham Maslow, que manifiesta que la motivación se da a través de etapas las cuales son, satisfacción y jerarquías.

Otro concepto innovador para la época, fue el propuesto por el psicólogo Frederick Herzberg, quien propone que el desempeño laboral depende de dos grandes factores relacionados entre sí; los factores higiénicos, aquellos que son dados por la empresa y esperados por los trabajadores como la seguridad y salud laboral; y los factores de motivación, aquellas cuestiones intrínsecas al trabajador, encontrándose aquí la verdadera motivación.

Entonces como lo refiere Huilcapi y Castro (2017), en su estudio, la motivación es

un elemento básico para administrar una empresa, ya que estimula el desarrollo de actitudes positivas las cuales ayudan al desempeño laboral de los trabajadores, logrando mejorar su calidad de vida familiar y personal. En su estudio se demostró, que el 53% de los participantes consideran que, si no son motivados adecuadamente dentro de sus puestos de trabajo por sus jefes, se vería afectado gravemente su desempeño laboral.

Por otro lado, Linares (2017) en su investigación; demostró una relación de $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral; grado que indicaría que la correlación existente entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa.

Zuta, Castro y Zela (2018) demostraron, así mismo, que la adecuada motivación de los trabajadores concuerda con el buen desempeño laboral, hallando un nivel de significación entre las variables de 0.05.

Hoy en día no todas las empresas consideran a la motivación como un factor fundamental en el desempeño de los empleados, poco o nada hacen para motivarlos generando así un retraso de sus logros y cumplimiento de objetivos (Ramírez, 2017), pero como refiere Peña y Villón (2017) la motivación es la parte importante de la administración de recursos humanos, es un vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, siendo un conjunto de fuerzas intrínsecas y extrínsecas que llevan al colaborador a estar más implicado en el negocio y presenta una estrecha relación con el desempeño laboral.

Finalmente, es importante considerar que el hombre es un ser con necesidades muy complejas y diferenciadas, las cuales deben ser orientadas para dinamizar su conducta y convertirlo en el factor más provechoso para la organización.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021?

- ¿Cuál es la relación entre motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Demostrar la relación existente entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre motivación intrínseca y el desempeño laboral los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021.
- Determinar la relación entre motivación extrínseca y el desempeño laboral los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Resaltando la importancia que representa para las empresas la variable “motivación” y su estrecha relación con el factor “desempeño laboral”, la presente investigación anuncia los beneficios asociados a su ejecución:

1.4.1. Justificación práctica

A nivel práctico, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos permitirán generar una data de información actualizada sobre la condición de los trabajadores a nivel de las variables motivación y desempeño laboral; para así poder generar posibles propuestas estratégicas de intervención, prevención o promoción frente al problema; por otro lado, los resultados permitirán también ser data para investigaciones futuras.

1.4.2. Justificación teórica

El presente trabajo tiene el propósito de generar reflexión y debate académico sobre los conocimientos planteados en el área de las ciencias administrativas y el área de la Psicología organizacional, sobre la relación existente entre las variables motivación laboral y desempeño laboral; a través de una exhaustiva revisión bibliográfica.

Por otro lado, la presente tesis responde también a una línea de

investigación que busca el bienestar laboral de los trabajadores en las empresas.

1.4.3. Justificación social

Todos los resultados y aportes generados por la investigación servirán de ayuda y guía para otras empresas que pretendan evaluar dichas variables y busquen posibles propuestas que aporten a la solución de sus problemas.

1.5. Limitaciones de la investigación

Presenta las siguientes limitaciones:

1. La disponibilidad del tiempo de los participantes, debido a las ocupaciones de su área de trabajo por lo que la recolección de datos se puede realizar solamente en algunas horas del descanso del personal.
2. El acceso a la información de la tienda en los tiempos proyectados debido a los trámites burocráticos necesarios para el acceso a los datos y/o aprobación de los directivos de dicha organización.
3. La carga laboral de las investigadoras que interfiere en el cumplimiento de las actividades programadas de la presente investigación.

1.6. Delimitación de la investigación

1.6.1. Temática

Motivación laboral y desempeño laboral

1.6.2. Espacial

Distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca y región Cajamarca.

1.6.3. Organizacional

Tiendas Peruanas SA – local comercial Cajamarca.

1.6.4. Temporal

La investigación tiene como delimitación temporal, el periodo de julio a octubre del año 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. A nivel internacional

Salazar, (2021) El objetivo de esta investigación fue medir el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a los factores de higiene y motivadores propuestos por la teoría de Herzberg en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. La investigación es de tipo descriptiva. El diseño fue no experimental y transaccional. Se aplicó el método cuantitativo fundamentado en fuentes bibliográficas. La población fue de 244 empleados y la muestra fue de 150 empleados, se calculó con el 5% de margen de error y el 95% de nivel de confianza, en el sitio web de Asesoría Económica & Marketing S. A. (2009). Se utilizó un cuestionario de 14 ítems con categoría de respuesta en escala de Likert que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho. Como resultado se evidenció la satisfacción en los factores de higiene y motivadores. Se concluye que la investigación alcanzó niveles de muy satisfactorio y satisfactorio, es bien valorada por los colaboradores porque reciben diferentes estímulos para que se desarrollen eficientemente durante su jornada laboral.

Bohórquez et al, (2020) en su investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”, pone en evidencia que el mundo actual ha empezado a priorizar en la fórmula para mantener el talento humano dentro de sus empresas.

La metodología es un estudio probabilístico que tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo con un alcance de investigación y descriptiva, apoyándose en un método de investigación bibliográfica/documental. Las herramientas usadas para la recopilación de información fueron la entrevista a expertos y encuestas que permitieron identificar las cualidades y características del problema planteado, así como su análisis y medición. Estas encuestas están conformadas por un total de 17 preguntas cerradas. La población evaluada consta de 31 personas que conforman parte del personal que tiene a cargo, 157 personas trabajadoras, estas últimas fueron seleccionadas de un total de 435 colaboradores. En conclusión, se puede inferir que sí existe un adecuado grado

de motivación en el personal de la empresa referida en el estudio.

Cadena, (2019) El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha, debido a la existencia de factores motivacionales internos y externos inadecuados en dicha empresa que afectan a la organización como son: el fracaso, la poca tolerancia, la desconfianza, el incumplimiento del trabajo, entre otros. De igual forma se entrelazan problemas en el desempeño laboral tales como: el bajo reconocimiento, malestar con el entorno, baja productividad, sentimientos de incapacidad, desconocimiento de los objetivos de la organización y otros. Se emplea un estudio de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa. Para la motivación laboral, los resultados de la aplicación del cuestionario MbM gestión por motivación, indican que los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo; con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo. Se concluye que sí existe una posible relación entre la motivación y el desempeño laboral.

Olvera, (2013) en su tesis titulada “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”, en la Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas Guayaquil – Ecuador. El objetivo general fue establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. El diseño fue transversal correlacional - causal, la población fue al personal administrativo que labora actualmente en el área comercial la cual está conformada por 38 personas por lo que no fue necesario recurrir a la selección de una muestra, éste grupo de personas están

distribuidas de la siguiente manera: personal, cantidad gerente comercial 1, directora comercial 1, jefe de ventas 2, jefe de cobranzas, 1, supervisores 4, asistentes de cobranzas 5, vendedores 24. El cuestionario CMT automatizado (Cuestionario de motivación para el trabajo) Este es un instrumento psicométrico diseñado y validado en Colombia por Uribe y Toro (1983) y en Venezuela por Álvarez (1993) el mismo permite evaluar quince (15) factores psicosociales y de motivación, consta de 75 ítems reunidos en grupo de (5) que facilita al encuestado jerarquizar los ítems de cada grupo en orden de importancia, en una escala que va del uno (1) como menor valor, hasta cinco (5) como máximo valor. Se llegó a la conclusión que, los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos. 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, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani. Los resultados de las evaluaciones de desempeño revelan que el 50% obtuvo una puntuación aceptable, dentro de este grupo se encuentran 15 empleados del proyecto Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que el otro 50% del grupo evaluado obtuvo una puntuación regular, en el cual se encuentran 19 empleados de Ciudad Santiago. Los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos llevan a cabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean ser reconocidos de esta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional. 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, podemos determinar que según 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.

2.1.2. A nivel nacional

González, (2021) la presente tesis titulada “Motivación extrínseca y desempeño laboral de los colaboradores del área de acopio de la empresa minera Yanaquihua S.A.C. Arequipa, 2019” tiene como finalidad estudiar y determinar la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores del área de acopio de la empresa Minera Yanaquihua S.A.C, en la Unidad de Producción Alpacay S/N, ubicada en el distrito de Yanaquihua, provincia de Condesuyos, región Arequipa. Esta investigación se realizó mediante los métodos de la estadística descriptiva e inferencial con el método de correlación de Pearson, utilizándose el método de investigación no experimental y de corte transversal, trabajándose con una muestra de 25 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas cuyas variables son: motivación extrínseca y desempeño laboral con 15 ítems cada una. Los resultados obtenidos nos muestran que, sí existe una correlación moderada entre las variables, con un r de Pearson de valor $r = 0.522$ y un valor de significancia bilateral de $p = 0.007$, lo que confirma la hipótesis alternativa. También se pudo comprobar que los niveles de motivación extrínseca actuales en los colaboradores son altos lo que se traduce en un buen desempeño por parte de los colaboradores.

Samamé, (2021) en su investigación titulada la Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019. Su objetivo fue determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 141 colaboradores, donde se tomó como base los instrumentos de investigación de motivación y de desempeño laboral desarrollado por Toro (1998), Anaya y Suárez (2004) respectivamente. Se concluyó que la motivación, intrínseca y extrínseca, se correlaciona de manera positiva y significativa con el logro de Metas, siendo la motivación intrínseca la de mayor grado. Esto significa que a mayor motivación

intrínseca en el trabajador mayor será su logro de metas, este resultado responde al objetivo general del estudio. Además, las dimensiones que caracterizan el desempeño laboral son competencia y le sigue las relaciones interpersonales. Esto significa que el trabajador es competente para desempeñar su trabajo de manera eficiente. Asimismo, el trabajador percibe que tiene los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que la empresa necesita para lograr sus metas trazadas. Sin embargo, son las mujeres con mejores resultados en las dimensiones del desempeño laboral, siendo la dimensión competencia la que mejor valor promedio alcanza. Finalizando, que si existe una relación significativa entre la motivación con el desempeño laboral.

Sanchez, (2020) en su tesis titulada La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL S.AC en la ciudad de Trujillo,2020. Tuvo como objetivo, determinar si la Motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo 2020. La población y muestra de estudio estuvo conformada por los 21 colaboradores que laboran en la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la misma que contó con el instrumento denominado cuestionario para cada una de las variables, la cual estuvo diseñada a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. Para la variable Motivación estuvo conformada por 21 preguntas y en el caso de la variable Desempeño Laboral por 24 preguntas. El estudio se apoyó en el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transversal o transaccional, descriptivo y correlacional. El análisis de confiabilidad arrojó como resultado del Alpha de Cronbach de 82.4 % para la variable Motivación y de 85.8% para la variable Desempeño laboral determinándose que los niveles de confiabilidad de ambas son buenos. Se utilizó el software SPSS, a través de la prueba de hipótesis Rho de Spearman presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$).

Se concluyó que la Motivación se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo 2020. Palabras clave: Motivación, Desempeño Laboral, Motivación Intrínseca, Motivación Extrínseca, Desempeño de la Tarea, Civismo.

Ayala y Pajuelo (2018) elaboraron una tesis titulada “La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Suprema de Justicia de Lima”; en la universidad Tecnológica del Perú, facultad de administración y negocios, carrera de administración de empresas. El objetivo general fue determinar la influencia que tiene la motivación sobre el desempeño laboral de los colaboradores del juzgado. La metodología usada para este estudio fue el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, haciendo uso de los procedimientos estadísticos descriptivos y/o inferenciales; así mismo es una investigación aplicada. El diseño de la investigación es no experimental – transversal de tipo descriptivo – causal. La población usada para la investigación está dada por todos los colaboradores del juzgado de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, siendo así un total de 159 personas. La muestra para el desarrollo de la investigación es de corte probabilístico y aleatoria simple.

El instrumento usado en la investigación fue un Cuestionario según el modelo de la escala de Likert, el cual está determinado por las variables “motivación y desempeño laboral”. La estructura interna del instrumento cuenta con 4 dimensiones: motivación intrínseca (5 indicadores), motivación extrínseca (4 indicadores), habilidades técnicas (2 indicadores) y productividad (4 indicadores). Los niveles están determinados por una tabla de valores tanto de la variable independiente como dependiente.

Las conclusiones tras la investigación, confirmaron la hipótesis general. Por tal sentido la motivación tiene una influencia proporcional con el desempeño laboral de los trabajadores del juzgado. Por otro lado, el nivel de motivación de los colaboradores es “medio”, el nivel de su desempeño laboral es bajo, el 67% de los colaboradores no podrían resolver más expedientes de lo establecido por la oficina de productividad debido a la ausencia de materiales y equipo apto para realizar sus labores asignadas, el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores es baja y finalmente los niveles de motivación extrínseca son también bajos.

Linares (2017) en su investigación titulada, “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro. Es una investigación tipo descriptivo, correlacional. El enfoque que presenta es cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. La muestra fue constituida por 48 trabajadores del Centro de Salud la Huayrona. Para realizar la medición se destinó la aplicación de dos instrumentos, donde el primero fue para motivación laboral, que lleva por nombre test de motivación laboral y el segundo para el desempeño laboral, llamado desempeño laboral. Estos mismos instrumentos fueron previamente validados por tres expertos en la materia. Después de la etapa de recolección y procesamiento de datos, se realizó el correspondiente análisis estadístico, apreciando la existencia de una relación $Rho=0,806$ entre las variables: motivación laboral y desempeño laboral, este grado de correlación indica que la relación entre las dos variables es positiva y es directamente proporcional, lo que quiere decir que, al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$ lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

2.1.3. A nivel local

Escobal y Tanta (2020) la presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera inciden las estrategias de motivación en el desempeño laboral, en las competencias, formación laboral y metas, adaptabilidad, trabajo en equipo, puntualidad y competencias entre los trabajadores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca. Teniendo como hipótesis de que las estrategias de motivación influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores; se ha desarrollado un estudio tipo cuantitativo-aplicada-no experimental-transversal y para la obtención de la información se utilizará el cuestionario para conocer así el nivel de influencia de las estrategias de motivación en el desempeño laboral de 157 trabajadores, donde los datos serán procesados en el software SPSS 22.0 versión Windows y Excel con métodos estadísticos, considerando como muestra a los trabajadores de la

Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca a quienes se les aplicará el instrumento de recolección de datos que consta de 30 preguntas; 14 ítems de la variable estrategias de motivación y 16 ítems de la variable desempeño laboral.

Finalmente, llegamos a concluir mediante la investigación que las estrategias de motivación inciden positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

Carahuanambo y Muñoz (2019) en su tesis titulada “La motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A”; tuvo como propósito determinar si existe influencia entre la Motivación Extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores. Se trabajó con una muestra de estudio constituida por 50 colaboradores. Para la recolección de la información se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios de encuesta La Motivación Extrínseca y El Desempeño Laboral. El resultado indica lo siguiente: que el p-valor (Sig - bilateral) es $p < 0.01$, es decir, $0.461 > 0.01$, a un nivel de confianza de 99%, muestra que no existe influencia significativa de la variable motivación extrínseca con la variable desempeño laboral. Sin embargo, sí presenta una influencia, pero esta es baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por el grado de significancia. Es decir, presenta r de Pearson de 0,207. Lo cual muestra una correlación baja, el tipo de investigación es básica, descriptiva correlacional con un diseño de investigación no experimental-transversal, así mismo se utilizará la estadística descriptiva e inferencial para el procesamiento y análisis de datos.

Gutiérrez Valencia, D. J., y Pando Urbina, J. L. (2018) investigación titulada: Síndrome de Burnout y desempeño laboral en una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca, tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en docentes de la I.E “San Ramón” de la ciudad de Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 73 docentes, mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. La metodología fue descriptiva, utilizando el diseño "correlacional" porque se asoció la relación de dos variables.

Para la investigación se utilizó los instrumentos del Cuestionario de Maslach que comprende las Escalas de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de realización personal; en cuanto a la variable Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado en base a los estándares establecidos en la escala de Likert, debidamente validado, ambas variables fueron correlacionadas con el coeficiente de Spearman a través del programa informático Microsoft Excel , dando como resultado una relación positiva y débil no significativa, lo que significa que el desempeño laboral no está influenciado por el síndrome de burnout.

Castope y Arribasplata (2017) elaboraron una tesis titulada “Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017”; Universidad Privada del Norte, carrera de administración de empresas. El objetivo de esta investigación fue verificar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los asociados de la Financiera CREDINKA S.A, enfocándonos en las características que presenta el talento humano, específicamente en sus dimensiones: Ambiente de trabajo, establecimiento de objetivos, reconocimiento de trabajo, participación de los asociados y formación y desarrollo profesional. Confirmando que una buena motivación laboral conlleva a los asociados a conseguir un buen desempeño para alcanzar sus metas y objetivos dentro de la organización, convirtiéndose en una ventaja importante para asumir retos y tener oportunidad de mejora constante. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 23 asociados. Se usó un cuestionario de recolección de datos sobre las dos variables, en general de 22 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba estadística de Somers donde la significación aproximada (Sig. Aprox. =0.002) es menor al nivel de confianza ($\alpha=0.05$). Por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño de los asociados de la financiera CREDINKA S.A de Cajamarca, 2017.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de la motivación laboral

Las teorías de la motivación en el ámbito laboral surgieron en la década de 1950; y están divididas en dos grandes grupos, las de contenido y las de proceso. Las primeras estudian y consideran aspectos que pueden motivar a las personas y las segundas consideran el proceso de pensamiento por la cual ellas se motivan. (Catillo y Pedreros, 2013).

2.2.1.1. Teoría de Abraham Maslow

En 1943 señala que las personas se encuentran en constante motivación a partir de la búsqueda de satisfacer 5 grandes necesidades, las cuales están presentes de manera inherente en sus vidas.

La pirámide de las necesidades de Maslow está compuesta, desde su base hacia la cima, primeramente, por las necesidades fisiológicas, seguidas por las necesidades de seguridad, luego las necesidades sociales, de autoestima y finalmente de autorrealización.

Las necesidades se satisfacen en un orden predeterminado, lo que quiere decir que primero el hombre busca satisfacer sus necesidades primarias (fisiológicas y de seguridad) para luego buscar satisfacer las secundarias. Este orden se concibe así, porque solo satisfaciendo las necesidades básicas se pueden acceder a necesidades más complejas.

Un aspecto muy importante de esta teoría, es que una vez satisfechas una serie de necesidades estas pierden su carácter motivacional. Es por ello, que, en el ámbito laboral, para mantener motivados a los trabajadores en la ejecución de sus actividades primero se debe buscar satisfacer sus necesidades insatisfechas para luego seguir motivándolos a partir de las nuevas necesidades que surjan.

(Daft, 2004). A pesar de la gran aceptación de esta teoría, la literatura no apoya la existencia de jerarquías, además de que las necesidades secundarias pueden variar según la cultura y las generaciones. (Citado por Catillo & Pedreros, 2013).

2.2.1.2. Teoría de las necesidades de McClelland

En (1961) McClelland señala que existen tres tipos de necesidades que logran motivar a las personas, estas manifiestan un carácter más social ya que se aprenden no conscientemente como producto de enfrentarse activamente al medio. Su importancia radica en que predisponen a la persona en comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas.

Estas tres necesidades son:

- ❖ Necesidad de logro: son personas que quieren destacar sobre las demás, buscan poseer el conocimiento y estar en situaciones en las que ellas tomen el mando o control.
- ❖ Necesidad de poder: son aquellas que buscan controlar y manipular a las demás personas, así mismo buscan siempre que se haga lo que ellos quieran.
- ❖ Necesidad de Filiación: es la necesidad de ser parte de un grupo. Las personas que tienen una gran necesidad de afiliación vienen a tener interés en las relaciones sociales necesitan sentir la aceptación y aprecio. Tienden a aceptar y seguir las normas por miedo al rechazo y aprecian el trabajo en equipo, les gusta ayudar a los demás y agradecen el trato con suministradores y clientes.

Las personas con una necesidad primaria de afiliación se sentirán más cómodas en puestos en los que formen parte de un equipo, en ventas o en servicio técnico. Por sus características, es difícil que puedan satisfacer sus necesidades en posiciones de gestión, sobre todo si son de alto nivel.

2.2.1.3. Teoría de Víctor Vroom

Considera en la actualidad como una de las explicaciones de la motivación más aceptadas, esta afirma que la fuerza de una tendencia a actuar de una manera depende de la fuerza de una expectativa, la cual proporcione al individuo un resultado satisfactorio. Lo que quiere decir que un colaborador se sentirá motivado de realizar una actividad con gran esfuerzo si cree que con eso

obtendrá una buena evaluación de desempeño que le proporcione recompensas a la organización y por consecuencia lo ayuden a él a lograr sus metas personales.

Estos tres modos de relaciones motivacionales son (Olvera, 2013):

- ❖ Relación de esfuerzo y desempeño: probabilidad percibida de que ejercer determinado esfuerzo conducirá al adecuado desempeño laboral.
- ❖ Relación desempeño recompensa: grado en el que el individuo estima que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado esperado.
- ❖ Relación de recompensa y metas personales: refiere a que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales y son por lo tanto atractivas para el sujeto.

2.2.1.4. Teoría de la Equidad

Teoría elaborada por John Stacy Adams (1963), refiere que cada persona compara subjetivamente lo que reporta a ella un esfuerzo y lo que les reporta un esfuerzo similar a otras personas; a modo de que si percibe diferencias se produce una situación de inequidad y crea sentimientos de tensión.

Todo lo mencionado hace referencia a que el factor “motivación en el trabajo” dependerá de la evaluación individual de la persona en cuanto a la percepción de equidad y justicia al momento de obtener una recompensa. Equidad hace referencia a la inversión de insumos propios y los resultados propios.

Es así que en esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado, siempre esta percepción será comparada con sus pares (Olvera, 2013).

2.2.1.5. La motivación según Herzberg

La teoría de Fred Irving Herzberg centra este aspecto motivacional en un espacio estrictamente laboral (Catillo y Pedreros, 2013).

Siendo una de las más destacadas figuras de psicología industrial y organizacional; en 1956, como director de la Case Western Reserve University,

desarrollo e inicio una serie de fecundas investigaciones sobre salud mental en la industria; periodo que le permitió evidenciar que tanto el campo de la salud física como psicológica disponen de un amplio conocimiento en relación a las causas por las cuales las personas enferman, pero muy poco se sabía respecto a lo que hacía que la gente se conservara sana.

Uno de sus principales hallazgos se publicó en 1959, en su tesis titulada “Motivation at Work”, donde expone formalmente la “Teoría de Motivación – Higiene”.

En esencia, la teoría se originó en la investigación que Herzberg y sus colaboradores realizaron a un grupo de ingenieros y contadores a quienes se les pidió que respondieran a las siguientes preguntas: “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente bien respecto de su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame que ocurrió” y, “Recuerde usted algún momento en que se haya sentido excepcionalmente mal respecto a su trabajo, ya sea en su empleo actual o en algún otro que haya tenido, dígame que ocurrió”.

Tras el análisis de los datos obtenidos Herzberg y sus colaboradores concluyeron que la motivación en los ambientes laborales se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos. Los primeros llamados factores de higiene y los segundos factores motivacionales.

- ❖ **Factores de higiene:** asociados a los sentimientos negativos o de insatisfacción que los empleados perciben en sus trabajos y que atribuyen al contexto de sus puestos de trabajo; entre estos factores encontramos a la administración y políticas de la empresa, a la calidad de la supervisión, a las relaciones interpersonales, remuneraciones y condiciones físicas del ambiente de trabajo. Si estos factores no están presentes de manera adecuada en las organizaciones generan insatisfacción, pero si están presentes tan solo contribuyen a la eliminación de la insatisfacción.
- ❖ **Factores motivadores:** son aquellos que generan satisfacción en los empleados y los atribuyen al contenido de sus puestos de trabajo. Entre estos factores encontramos a la orientación al logro, crecimiento y desarrollo personal, responsabilidad, reconocimiento y avance en la

carrera. Si estos factores están presentes en el puesto de trabajo contribuyen a elevar el nivel de motivación y estimulan el desempeño laboral.

Este gran hallazgo de Herzberg le permitió establecer uno de los principios más importantes en el campo de la motivación laboral: la insatisfacción y la satisfacción son conceptos distintos e independientes (Manzo, 2002).

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Motivación laboral y desempeño laboral

Newstrom (2011) refiere que lo primordial para toda compañía en dificultades (recesión, fusión, cambio organizacional o sistémico, competencia, etc.) es el reconocimiento apropiado que motiva a los empleados a comprometerse con la causa de la organización y a comprender la función que desempeñan en el éxito de largo plazo de la empresa (p. 106).

En los últimos tiempos se han realizado cambios notables, como producto de la globalización y el avance de las sociedades industrializadas. Según Pairo y Prieto, la motivación es un proceso psicológico el cual puede ser influenciado por diversos factores, logrando que el individuo actúe y obtenga resultados.

La conducta motivada en el trabajo es aquella que se refiere a aquellos aspectos relacionados directamente con el desempeño laboral, pues se ha observado en los últimos años como las organizaciones se preocupan cada vez más por gestionar las condiciones del trabajo y así proveer a sus trabajadores de elementos intrínsecos y extrínsecos que los lleven a un mejor nivel de desempeño, y por consiguiente permita generar mejores ingresos a la empresa.

Los gerentes de las organizaciones se esfuerzan por motivar a sus empleados y para alcanzar niveles altos de productividad, por ello bajo esta premisa se genera la siguiente fórmula: D (desempeño laboral) = (C) Capacidad + (E) Entorno + (M) Motivación; siendo esta última el factor definitivo para el logro de objetivos o el fracaso.

Motivar a los trabajadores de una organización es un proceso muy

complicado de manejar, ya que no todo elemento motivador para uno es el mismo para otro, sin embargo, ese es el reto que ahora deben vencer los grandes empresarios, pues si no se motiva tanto intrínsecamente o extrínsecamente a los colaboradores de una empresa, los resultados obtenidos pueden verse afectados gravemente e incluso, otras variables como clima laboral y cultura laboral se vean también debilitados (Manjarrez et al., 2020)

2.3.1.1. Motivación laboral

Frederick Taylor menciona: “el dinero es lo que motiva principalmente a los trabajadores y los demás asuntos son de poca importancia”, este concepto refiere que solo el dinero es capaz de llevar a los trabajadores a conseguir sus metas, y aunque para la época si existieron otros pensadores estos no fueron escuchados, pues las teorías Teylorianas tuvieron tanto éxito que callaron a las demás. Entre estos nuevos pensamientos, considerados algo desfasados para la época, se encuentra el de Henry Fayol, quien decía: “Hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo, hace a la fortaleza de una organización y su control”, concepto que al parecer define lo que se llamaría actualmente, clima laboral.

Otro gran pensamiento de la época era el desarrollado por Elton Mayo, “el conflicto con el trabajador se debe más a temas emocionales que a razones económicas”. Estos conceptos tomaron fuerza por que las teorías teylorianas fueron quebrándose, grandes empresas que usaban el dinero como motivación, seguían pasando por altos niveles de ausentismo, deserción laboral y bajo rendimiento (Bellora, 2016).

Delgado (1999) define la motivación como el proceso mediante el cual las personas, al hacer cierta actividad, la realizan usando cierto esfuerzo para que se materialice y se logre satisfacer algún tipo de necesidad; la mayor o menor satisfacción generada por la acción, determinará cuan probable es que esta se repita en futuras acciones (Peña y Villon, 2018).

Chiavenato (2000) afirma que: la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde este es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades

generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que logran cumplir su objetivo. (Peña y Villon, 2018, p.182).

Butterfield (2005) sostiene que la motivación es lo que hace que una persona actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que deciden, en una situación dada, con que fuerza se actúa y en qué dirección se dirige la energía. (Linares, 2017).

Bohórquez, et al. (2020) define la motivación laboral como aquello que lleva a la acción al trabajador, es la variable que lo orienta a las metas organizacionales y lo aleja de las distracciones de la vida laboral; así mismo considera que las organizaciones de ahora se preocupan por implementar y desarrollar esta variable.

Manjares, et al. (2020) dice que la motivación laboral es una variable con características intangibles, es un proceso psicológico, y que las organizaciones dependen mucho de ella, pues es una variable que puede conducir a la prosperidad o al fracaso a la organización.

Entonces, motivación laboral es aquella capacidad que poseen las organizaciones para mantener implicados a sus colaboradores en el trabajo, son aquellos factores tanto extrínsecos como intrínsecos, que lo llevan a un máximo rendimiento para conseguir los objetivos ya marcados por la organización, a modo de que ellos también logren sus objetivos personales.

Dimensiones de la motivación laboral

Teniendo en consideración los factores plateados por Federick Herzberg, Pacheco y Marmanillo (2018), infieren que la propuesta de factores tanto higiénicos como motivaciones, son representativos en el contexto actual como factores extrínsecos e intrínsecos respectivamente, por lo tanto, la motivación está compuesta por dos dimensiones.

- ❖ **Motivación extrínseca:** es aquella que proviene de fuentes ambientales externas. Los factores de higiene, en este caso, satisfacen las necesidades de las personas con motivación extrínseca. Estos factores que componen la motivación extrínseca son, la tensión del trabajo, la presión del trabajo,

las relaciones interpersonales con los jefes, las relaciones interpersonales con los compañeros y la monotonía laboral.

- ❖ **Motivación intrínseca:** es aquella que emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas y está compuesta por los siguientes factores, la satisfacción por el trabajo, competencia profesional, promoción profesional y características de estatus.

2.3.1.2. Desempeño laboral

Chiavenato (2011), manifiesta que el desempeño laboral no posee un aspecto general, sino un aspecto específico, es decir, cada puesto de trabajo variará en desempeño según la persona que ocupe el puesto y de muchos otros factores que influyen en el mismo. Para poder evaluar al personal que labora dentro de una empresa, el proceso puede ser realizado de diversas maneras, tanto formales como informales. (Citado por Pozo, 2015).

Según William, et al. (2008) la evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global de un trabajador y como este es favorable para la organización, de tal modo que justifique su permanencia en la misma.

El desempeño laboral es aquel factor que permite conocer cuán eficiente es el trabajo de los colaboradores dentro de la organización, como es que el cumplimiento de sus tareas alcanza la metas, objetivo y requisitos planteadas por la organización. Por otro lado, el desempeño puede expresarse mediante una medida, métrica e indicador frente a un índice de relación; por tal motivo el desempeño puede ser medio, bajo, alto o excepcional (Ayala y Pajuelo, 2018).

La evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación que se puede realizar de manera grupal o individual, sin embargo, actualmente es un proceso marcadamente individualista, este proceso es también vital para las empresas ya que definirán su éxito o fracaso. Cada organización debe contar con métodos y modos de generar estas evaluaciones. (Wayne y Robert, 2005).

Razón de la evaluación de desempeño laboral

A pesar del agobiante proceso que es generar una evaluación de desempeño, e incluso a pesar de ser considerada como una actividad negativa en el interior de las empresas ya que aluden a la perfección, esta tiene un gran valor tanto para los trabajadores como para la empresa y es que permite a los empresarios generar procesos de retroalimentación, motivación, mejoramiento, capacitación y posibles reformas en los procesos; así mismo permite justificar los despidos, las renunciaciones, identificar necesidades, defender decisiones del personal y finalmente son de gran utilidad dentro de procesos legales. (Wayne y Robert, 2005).

Para la realización de una EDL, se deben establecer criterios de evaluación, entre las que encontramos: Rasgos (actitud, apariencia e iniciativa); comportamientos; competencias, logro de metas y potencial de mejora.

Responsabilidad de la evaluación de desempeño

En la mayoría de las organizaciones este proceso está dado por el área de Recursos humanos, quienes están encargados coordinar, implementar y diseñar los programas de evaluación; sin embargo, es importante recalcar que los gerentes y subgerentes de línea deben participar estrictamente en las evaluaciones para que así su propósito tenga éxito. Existen varias posibilidades en cuanto a la persona que calificara al empleado y estas se presentan a continuación.

- ❖ Supervisor inmediato.
- ❖ Subordinados.
- ❖ Colegas.
- ❖ Autoevaluación.
- ❖ Evaluación por clientes.

Periodos para la evaluación de desempeño

Las evaluaciones de desempeño laboral se suelen realizar específicamente en periodos o fechas establecidas; sin embargo, estudios demuestran que una interacción continua entre el evaluador y el colaborador conlleva a mejores resultados. La retroalimentación del desempeño una vez al año no es suficiente. El área de RRHH debe coordinar con los jefes, gerentes o evaluadores que la gestión del desempeño es un proceso continuo que forma parte de su trabajo diario.

Las evaluaciones de desempeño laboral suelen hacerse en las empresas una vez al año o semestralmente. Sin embargo, se resalta la importancia que tiene evaluar a un trabajador recién ingresado después de su periodo de prueba, que serían un tiempo de entre 30 días o 90 después de su fecha de ingreso.

Considerando la velocidad con el que el mundo empresarial evoluciona, es importante que estas evaluaciones puedan realizarse cada 3 o 4 meses, ya que esto permitirá al evaluador realizar “la retroalimentación asertiva”, etapa del proceso de evaluación que permitirá al colaborador y al evaluador (jefe) generar un plan de acción para mejorar o fortalecer aquellos puntos claves que le permitan brindar a la organización un mejor desempeño laboral.

Tipos de evaluación de desempeño

- ❖ **Auto evaluación:** consiste en la evaluación que es realizada por el mismo colaborador (el mismo se avalúa) y se genera un proceso de reflexión sobre su actuar en la organización. Este proceso es bastante subjetivo pues solo presenta el punto de vista del colaborador.
- ❖ **Evaluación de Equipo:** es aquella realizada por los pares del colaborador, en esta evaluación los miembros con quienes trabaja serán quienes evalúen su desempeño.
- ❖ **Evaluación de 90 °:** este proceso de evaluación se presenta en dos niveles, colaborador se evalúa y el jefe inmediato también lo evalúa.
- ❖ **Evaluación de 180°:** proceso de evaluación a tres niveles, el colaborador se autoevalúa, el jefe inmediato lo evalúa y por último es evaluado por sus pares.

- ❖ **Evaluación de 270°:** es la evaluación que los colaboradores hacen de sus jefes, sirve para identificar si los mismos, son aptos y están presentando resultados en su gestión.
- ❖ **Evaluación de 360°:** en este tipo de evaluación la visión es integradora, pues el trabajador se autoevalúa, el jefe lo evalúa, sus pares lo evalúan y los clientes o proveedores también lo evalúan.

Dimensiones del desempeño laboral

- ❖ **Habilidades técnicas:** son aquellas que sirven para desempeñar una función específica en el interior de una organización, estos conocimientos y destrezas son variados y pertenecen comúnmente a los niveles operativos de la empresa; para desarrollar estas habilidades se recurren a la capacitaciones o entrenamientos.

Cabe notar que estas habilidades básicas van perdiendo valor, según el colaborador avance en sus cargos o rangos, así por ejemplo un supervisor empezará a depender de las habilidades técnicas del personal a su cargo (Ayala y Pajulo, 2018).

- ❖ **Tareas del puesto:** son todas aquellas responsabilidades y obligaciones relacionadas entre sí y asignadas a un puesto, el cual, al ser ocupado por un colaborador, este debe tener las competencias necesarias para llevar a cabo dichas tareas en un tiempo y espacio determinado.

Por otro lado, para saber qué actividades y responsabilidades le pertenecen a un puesto, este debe pasar por un adecuado diseño, donde se describa detalladamente lo que implica ser un colaborador que pertenece a cierta área (Ayala y Pajulo, 2018).

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Desempeño laboral

Es aquella variable que permite conocer cual eficiente es el trabajo de los trabajadores dentro de la empresa, como es que el cumplimiento de sus tareas alcanza la metas, objetivo y requisitos planteadas por la organización. Por otro lado, el desempeño puede expresarse mediante una medida, métrica e indicador frente a un índice de relación; por tal motivo el desempeño puede ser medio,

bajo, alto o excepcional (Ayala y Pajuelo, 2018).

El desempeño laboral está conformado por dimensiones las cuales son: las habilidades prácticas y las tareas del puesto, así mismo su evaluación puede ser estructurada, semiestructurada, formal o informal.

2.4.2. Motivación laboral

Es aquella variable de carácter psicológico, que presenta dos dimensiones, la motivación intrínseca y la motivación extrínseca, así mismo es aquella fuerza que lleva al colaborador a actuar, a ser capaz de hacer uso de sus capacidades, habilidades, destrezas y fuerzas para alcanzar los objetivos laborales establecidos por la empresa ya que se siente identificado con ellos.

Esta fuerte generadora de movimiento y acción, presenta, según investigaciones una estrecha relación con el factor desempeño laboral, ya que trabajador no motivado, es sinónimo de bajo rendimiento y por ende baja productividad.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

- ❖ Existe relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca 2021.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- ❖ Existe relación significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca - 2021.
- ❖ Existe relación significativa entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca - 2021.

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | INSTRUMENTO |
|--------------------|---|--|-----------------------|--|----------|---|
| MOTIVACION LABORAL | Según Pairo y Prieto, la motivación es un proceso psicológico el cual puede ser influenciado por diversos factores, logrando que individuo actúe y obtenga resultados. | La variable 1 (motivación laboral), se medirá mediante las dimensiones motivación extrínseca y motivación intrínseca además se adaptará un cuestionario para evaluar dicha variable. | Motivación extrínseca | Tensión del trabajo | 1,2,3 | Instrumento de medición de la variable motivación laboral. Autor: Jacqueline Linares Marín |
| | | | | Presión del trabajo | 4,5,6,7 | |
| | | | | Relaciones interpersonales con los jefes | 8,9 | |
| | | | | Relaciones interpersonales con compañeros | 10,11 | |
| | | | | Monotonía laboral | 12 | |
| | | | Motivación Intrínseca | Satisfacción por el trabajo | 13,14 | |
| | | | | Competencia profesional | 15,16,17 | |
| | | | | Promoción profesional | 18,19,20 | |
| | | | | Características de estatus | 21 | |
| DESEMPEÑO LABORAL | es aquel factor que permite conocer cuan eficiente es el trabajo de los trabajadores dentro de la organización, como es que el cumplimiento de sus tareas alcanza la metas, objetivo y requisitos planteadas por la organización. | La variable 2 (desempeño laboral), se medirá mediante las dimensiones de habilidades técnicas y tareas del puesto. | Habilidades técnicas. | Iniciativa y excelencia | 22 | Instrumento de medición de la variable desempeño laboral. Autor: Jacqueline Linares Marín |
| | | | | Integridad | 23,24 | |
| | | | | Comunicación a todo nivel | 25 | |
| | | | | Supervisión | 26 | |
| | | | | Apertura para el cambio | 27,28 | |
| | | | Tareas del puesto. | Calidad administrativa | 29 | |
| | | | | Trabajo en equipo | 30 | |
| | | | | Trabajo con otras organizaciones | 31 | |
| | | | | Control interno | 32 | |
| | | | | Sentido de costo beneficio | 33 | |
| | | | | Toma de decisiones y solución de problemas | 34 | |
| | | | | Compromiso de servicio | 35 | |
| | | | | Enfoque pragmático | 36 | |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Según lo planteado el objetivo de este estudio será básico ya que pretende ofrecer conocimientos científicos para desarrollar y fortalecer conocimientos sobre motivación y su relación con el desempeño laboral.

Dado el tipo de datos que se obtendrán, la investigación será cuantitativa, pues a través de instrumentos, se podrá obtener datos numéricos que permitan medir e identificar la posible relación existente entre las variables de investigación.

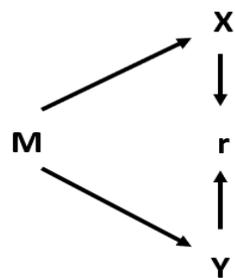
Según el grado de manipulación de las variables este estudio es no experimental, ya que tan solo pretende recolectar datos de la población, tal y como se presentan, no se manipulará ninguna de las variables, ni afectará la realidad circundante. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Según el espacio temporal esta investigación es de tipo transversal o transaccional, pues recogerá los datos en un espacio y tiempo determinado más no en su evolución a lo largo de meses o años. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014); por otro lado, es también de carácter correlacional, ya que busca describir la relación existente entre dos variables.

3.2. Diseño de investigación

Tomando en consideración la clasificación propuesta por Hernández, Fernández & Baptista (2014), la presente investigación presenta un diseño no experimental, transversal y correlacional.

El diseño de la investigación se representa con el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

X: Motivación

Y: Desempeño laboral

R: Relación entre las variables de estudio

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

3.3.1. Población de estudio

La población de estudio es finita y está integrada por un total de 62 trabajadores que laboran en la tienda por departamento Oechsle - Cajamarca. Esta población está distribuida como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Distribución de la población

| Puesto | Número |
|---------------------------|-----------------|
| Promotores de experiencia | 62 Trabajadores |
| Líder estratégico | 1 Trabajador |

Fuente: área de recursos humanos Oechsle Cajamarca.

3.3.2. Muestra de estudio

Debido al reducido número de personas que constituyen la población, la muestra será aquella que cumpla con los criterios de inclusión/ exclusión. Para el presente trabajo se tomará en cuenta a los 62 trabajadores.

3.3.2.1. Criterios de inclusión

Como criterio de inclusión se considera lo siguiente:

- ❖ Persona que labore en la entidad un periodo mayor o igual a 1 mes.

3.3.2.2. Criterios de exclusión

Como criterio de exclusión se considera lo siguiente:

- ❖ Persona que tenga menos de un mes de laborar en la empresa.
- ❖ Que tengan el puesto de líder estratégico.

3.3.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis está conformada por todos los trabajadores que laboran en la tienda por departamentos Oechsle, distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, región Cajamarca.

3.4. Instrumento de recolección de datos

3.4.1. Instrumento de medición de la variable motivación laboral

Instrumento elaborado por Jacqueline Linares Marín, en el 2017 - Perú, su motivación radicó en poder crear un instrumento confiable y válido, que le permitió obtener información fidedigna en su investigación titulada “motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud Huayrona 2017” para así lograr obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. El instrumento está conformado por un total de 23 ítems de respuesta múltiple según la escala de Likert, donde 11 de ellos pertenecen a la dimensión motivación intrínseca y 12 ítems pertenece a la dimensión motivación extrínseca.

Su elaboración posee como base teórica, los conceptos pertenecientes a Chiavenato y a Frederick Herzberg. Su validez está dada por la técnica de validación denominada “juicios de expertos” (crítica de jueces), en donde un profesional experto en el área de la investigación, docente universitario con grados académicos de magister y doctorado, consideró aplicable el instrumento. Respecto a la confiabilidad, esta se obtuvo con el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y presión, obteniéndose un resultado de 0.825.

3.4.2. Instrumento de medición de la variable desempeño laboral

Instrumento elaborado por Jacqueline Linares Marín, en el 2017 - Perú, con el mismo motivo por el cual fue elaborado el instrumento anterior, está conformado por un total de 13 ítems de respuesta múltiple según la escala de Likert, donde 5 de ellos pertenecen a la dimensión competencias del individuo y 8 ítems pertenecen a la dimensión competencias del puesto.

Su elaboración posee como base teórica los conceptos pertenecientes a García y a Guzmán. Su validez está dada por la técnica de validación

denominada “juicios de expertos” (crítica de jueces), en donde un profesional experto en el área de la investigación, docente universitario con grados académicos de magister y doctorado, consideró aplicable el instrumento.

Respecto a la confiabilidad, esta se obtuvo con el Alfa de Cronbach, cuya fórmula determina el grado de consistencia y presión, obteniéndose un resultado de 0.854.

Por otro lado, los instrumentos mencionados no han sido aplicados en una realidad como la vivida en la ciudad de Cajamarca, por lo tanto, se realizará un estudio piloto.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Para dicho proceso, se solicitará al representante legal de la tienda por departamento Oechsle – Cajamarca, su autorización, así como a cada uno de los trabajadores. Luego se otorgará a cada colaborador, a través de sus correos electrónicos un link de Google Forms que contiene los instrumentos de evaluación virtuales. Esta técnica de evaluación es aplicada en esta oportunidad por la actual situación de pandemia por la Covid 19, que se está viviendo.

El promedio en tiempo para la aplicación de los instrumentos es un periodo de 25 min por cada uno de ellos.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos se ha de tener en cuenta que tras la resolución de los instrumentos virtualizados el google forms arroja una base de datos en formato Excel, dicha base será organizada y adecuada para poder transferir la información al Software estadísticos SPSS, siendo este su punto original de análisis.

3.7. Consideraciones éticas

Según lo establecido en el “Código de Ética y Deontología” del colegio

de psicólogos del Perú, adaptado del estatuto nacional y a la ley N°30702 del 21 de diciembre del 2017. Título XI – Actividades de investigación, refiere:

- ❖ Al realizar una investigación el profesional debe tomar una posición de responsabilidad y cuidado.
- ❖ El investigador debe informar a todos los participantes de todas las características de la investigación y como estas pueden afectarlo.
- ❖ La apertura y honestidad deben ser características esenciales en la relación investigador - evaluado.
- ❖ El investigador debe respetar la libertad el evaluado para declinar en su participación.
- ❖ Luego de obtener los datos de la investigación, estos deben ser manipulados de manera correcta, ser presentados a las autoridades pertinentes o se guardados confidencialmente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados.

Descriptivos de la muestra: en la presente investigación participaron 62 trabajadores, con una edad promedio de $M = 25.6$ años ($DE = 4.6$) de las cuales el 59.7% eran mujeres y el 40.3% fueron varones. Además, el 96.8% no tenía personal a cargo. Por otro lado, el 40.3% se encontraba trabajando entre 0 a 6 meses, el 22.6% de entre 7 a 12 meses y el 37.1% restante, llevaba más de 1 año en la empresa.

4.1.1. Análisis estadístico para medir la variable independiente:

4.1.1.1. Indicador 1: tensión del trabajo

Tabla 3. Cansancio laboral.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 11 | 17.7 | 17.7 |
| | Regularmente | 16 | 25.8 | 43.5 |
| | Casi siempre | 21 | 33.9 | 77.4 |
| | Siempre | 14 | 22.6 | 100 |
| | Total | 62 | 100 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

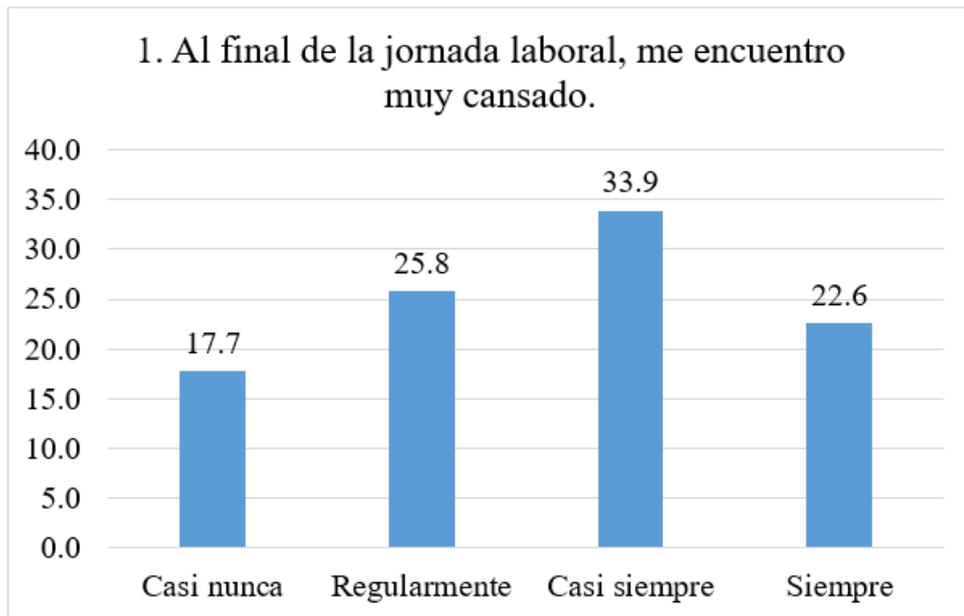


Figura 1. Cansancio laboral.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 3 y Figura 1, del total de 62 participantes, que

representa al 100% de la muestra, el 33.9% casi siempre se encuentra cansado al final de su jornada laboral, el 25.8% lo hace regularmente, el 22.6% siempre y el 17.7 casi nunca.

Tabla 4. Distracción en el trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 26 | 41.9 | 41.9 |
| | Casi nunca | 21 | 33.9 | 75.8 |
| | Regularmente | 8 | 12.9 | 88.7 |
| | Casi siempre | 3 | 4.8 | 93.5 |
| | Siempre | 4 | 6.5 | 100 |
| | Total | 62 | 100 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.



Figura 2. Distracción en el trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 4 y Figura 2, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 41.9% nunca se distrae pensando en cuestiones no relacionadas al trabajo, el 33.9% casi nunca, el 12.9% lo hace regularmente, el 6.5% siempre se distrae y el 4.8% se distrae casi siempre.

Tabla 5. Perturbación del ánimo o salud.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 26 | 41.9 | 41.9 |
| | Casi nunca | 14 | 22.6 | 64.5 |
| | Regularmente | 13 | 21.0 | 85.5 |
| | Casi siempre | 7 | 11.3 | 96.8 |
| | Siempre | 2 | 3.2 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral

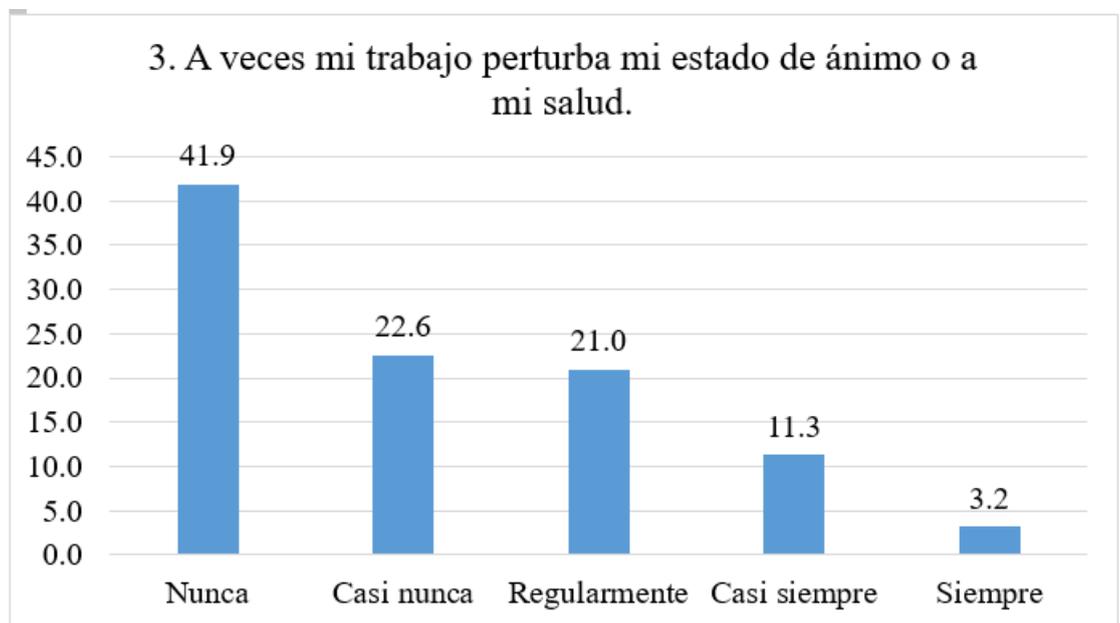


Figura 3. Perturbación del ánimo o salud.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 5 y Figura 3, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 41.9% nunca siente que su estado de ánimo se perturba, el 22.6% casi nunca lo siente, el 21% lo hace regularmente, el 11.3% casi siempre y el 3.2% siempre.

4.1.1.2. Indicador 2: presión del trabajo.

Tabla 6. Uso de energía y capacidad para ejecutar el trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 5 | 8.1 | 8.1 |
| | Casi nunca | 4 | 6.5 | 14.5 |
| | Regularmente | 16 | 25.8 | 40.3 |
| | Casi siempre | 21 | 33.9 | 74.2 |
| | Siempre | 16 | 25.8 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

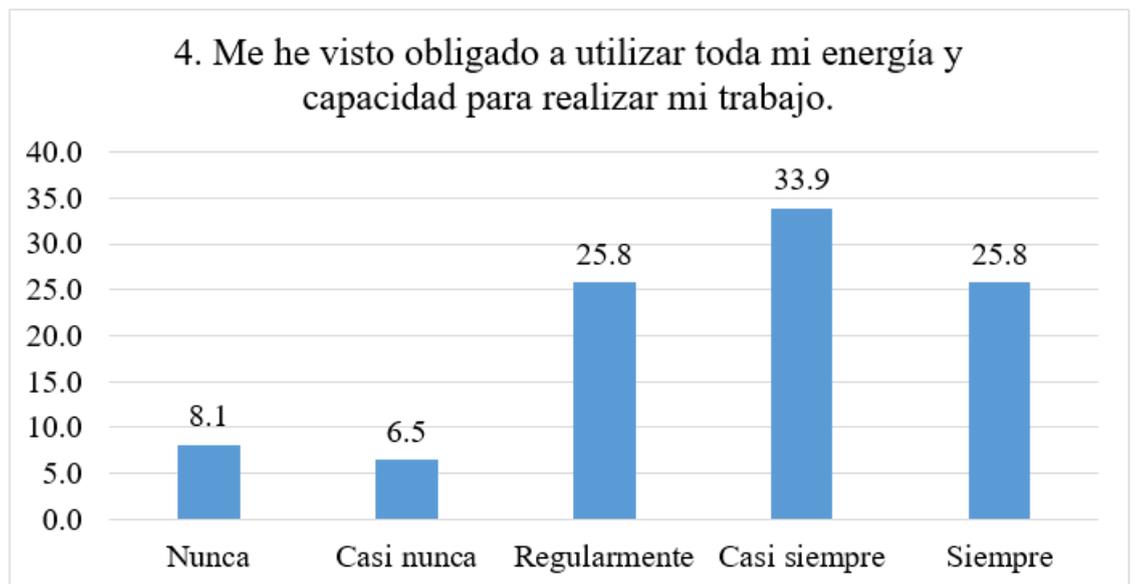


Figura 4. Uso de energía y capacidad para ejecutar el trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 6 y Figura 4, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 33.9% casi siempre se ha visto obligado a utilizar toda su energía y capacidad para realizar su trabajo, el 25.8% lo ha hecho regularmente, el 25.8% siempre, el 8.1% nunca y el 6.5% casi nunca.

Tabla 7. Tiempo para realizar el trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 23 | 37.1 | 37.1 |
| | Casi nunca | 8 | 12.9 | 50.0 |
| | Regularmente | 12 | 19.4 | 69.4 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 93.5 |
| | Siempre | 4 | 6.5 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral

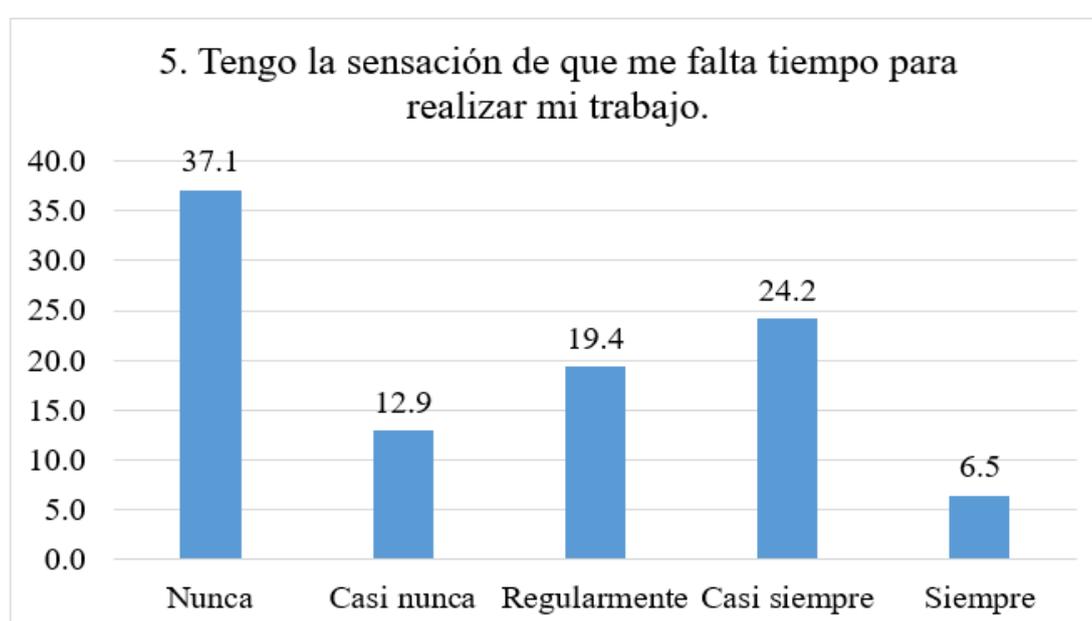


Figura 5. Tiempo para realizar el trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 7 y Figura 5, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 37.1% nunca tiene la sensación de que les falta tiempo para realizar su trabajo, el 24.2% reporta que casi siempre les falta tiempo, el 19.4% lo hace regularmente, el 12.9% casi nunca y el 6.5% siempre.

Tabla 8. Poco interés por actividades laborales.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 42 | 67.7 | 67.7 |
| | Casi nunca | 9 | 14.5 | 82.3 |
| | Regularmente | 3 | 4.8 | 87.1 |
| | Casi siempre | 1 | 1.6 | 88.7 |
| | Siempre | 7 | 11.3 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

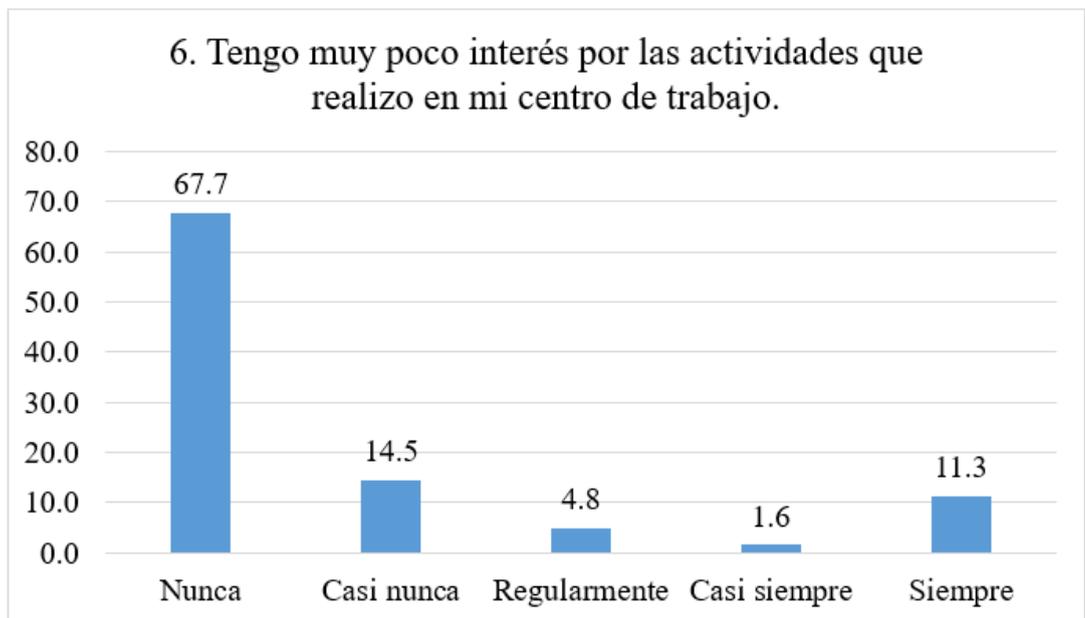


Figura 6. Poco interés por actividades laborales.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 8 y Figura 6, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 67.7% señala que nunca tienen poco interés por las actividades que realiza en su centro de trabajo, el 14.5% indica que casi nunca tiene poco interés, el 11.3% señala que lo hace siempre, el 4.8% se siente así regularmente y el 1.6% lo hace casi siempre.

Tabla 9. Creencia de trabajo excesivo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 27 | 43.5 | 43.5 |
| | Casi nunca | 15 | 24.2 | 67.7 |
| | Regularmente | 12 | 19.4 | 87.1 |
| | Casi siempre | 5 | 8.1 | 95.2 |
| | Siempre | 3 | 4.8 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

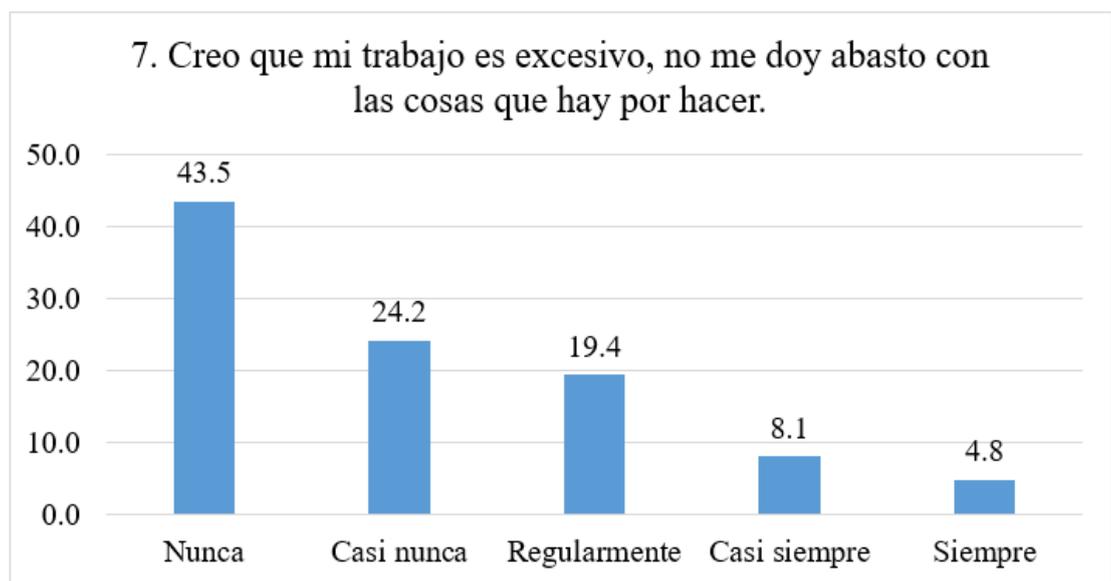


Figura 7. Creencia de trabajo excesivo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 9 y Figura 7, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 43.5% nunca cree que su trabajo es excesivo o que no se da abasto con las cosas que hay por hacer, el 24.2% casi nunca lo cree, el 19.4% lo hace regularmente, el 8.1% casi nunca lo cree y el 4.8% lo hace siempre.

4.1.1.3. Indicador 3: relaciones interpersonales con los jefes.

Tabla 10. Relación con superiores.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Regularmente | 2 | 3.2 | 6.5 |
| | Casi siempre | 17 | 27.4 | 33.9 |
| | Siempre | 41 | 66.1 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

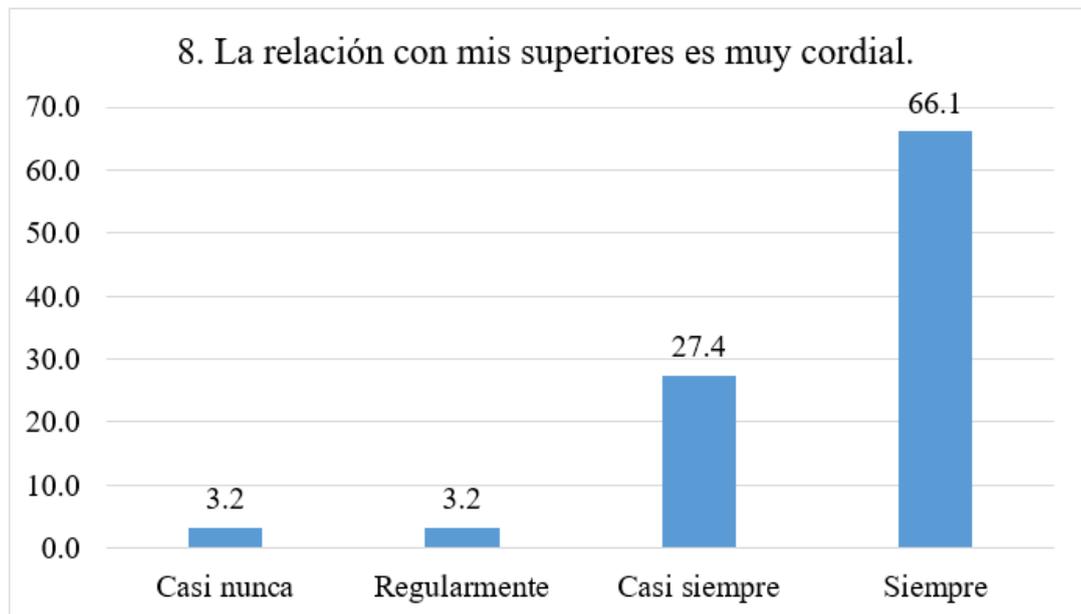


Figura 8. Relación con superiores.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 10 y Figura 8, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 66.1% indica que la relación con sus superiores siempre es muy cordial, el 27.4% señala que la relación casi siempre es cordial, el 3.2% indica que lo es regularmente y el otro 3.2% señala que casi nunca tiene una relación cordial con sus superiores.

Tabla 11. Sensación de apoyo de mis superiores.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | Casi nunca | 2 | 3.2 | 4.8 |
| | Regularmente | 8 | 12.9 | 17.7 |
| | Casi siempre | 22 | 35.5 | 53.2 |
| | Siempre | 29 | 46.8 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

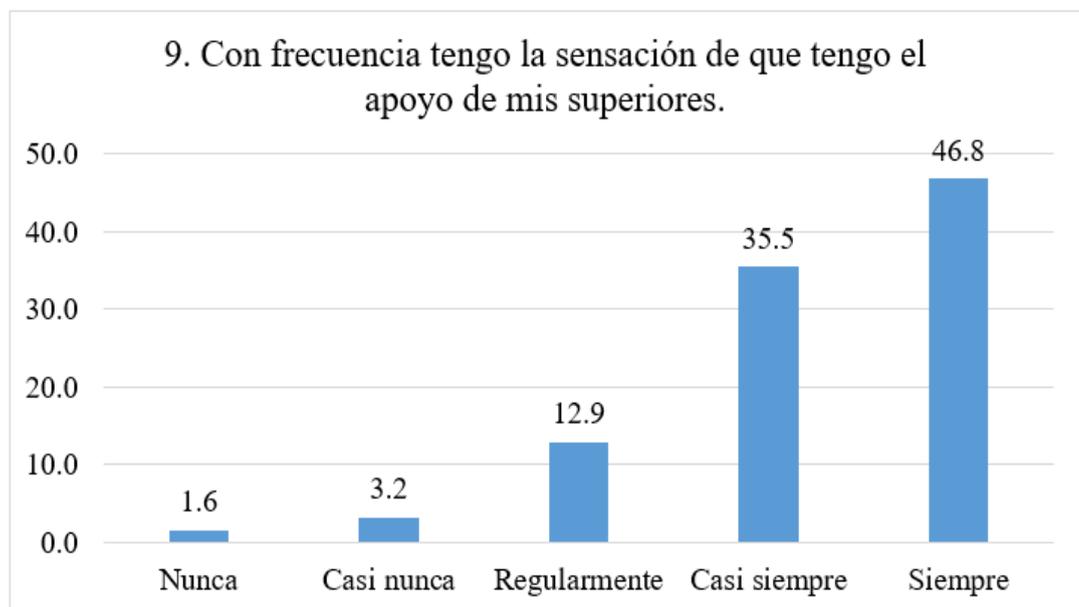


Figura 9. Sensación de apoyo de mis superiores.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 11 y Figura 9, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 46.8% señala que siempre tiene la sensación de que tiene el apoyo de sus superiores, el 35.5% casi siempre se siente así, el 12.9% lo hace regularmente, el 3.2% casi nunca y el 1.6% nunca se siente apoyado.

4.1.1.4. Indicador 4: Relación con compañeros de trabajo.

Tabla 12. Relación con sus compañeros de trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | Regularmente | 4 | 6.5 | 8.1 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 32.3 |
| | Siempre | 42 | 67.7 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

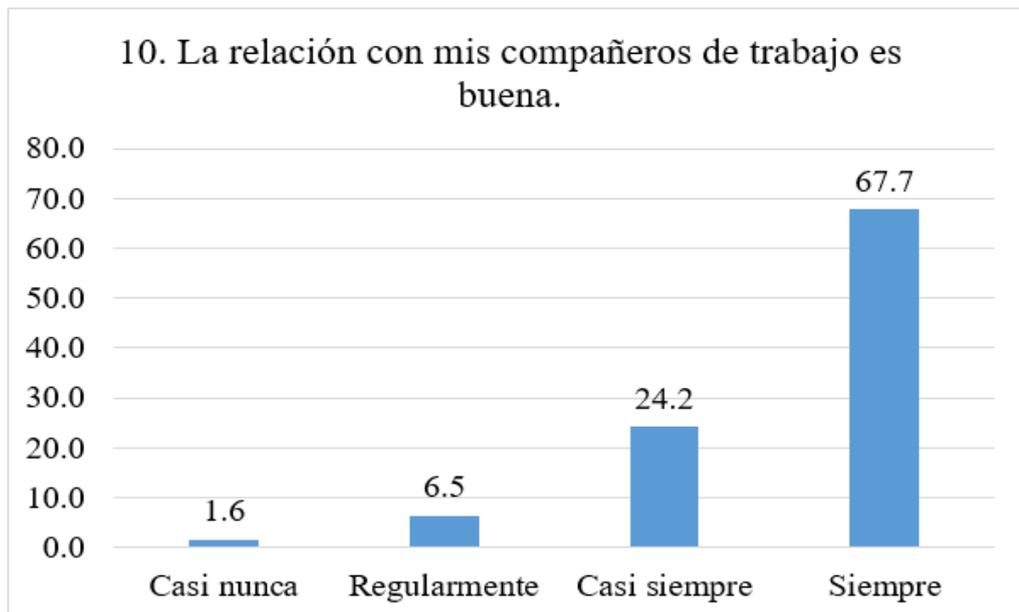


Figura 10. Relación con compañeros de trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 12 y Figura 10, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 67.7% indica que la relación con sus compañeros de trabajo siempre es buena, el 24.2% señala que casi siempre tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 6.5% señala que lo es regularmente y el 1.6% indica que casi nunca lo es.

Tabla 13. Afectación de los problemas de los compañeros.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 32 | 51.6 | 51.6 |
| | Casi nunca | 17 | 27.4 | 79.0 |
| | Regularmente | 5 | 8.1 | 87.1 |
| | Casi siempre | 3 | 4.8 | 91.9 |
| | Siempre | 5 | 8.1 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

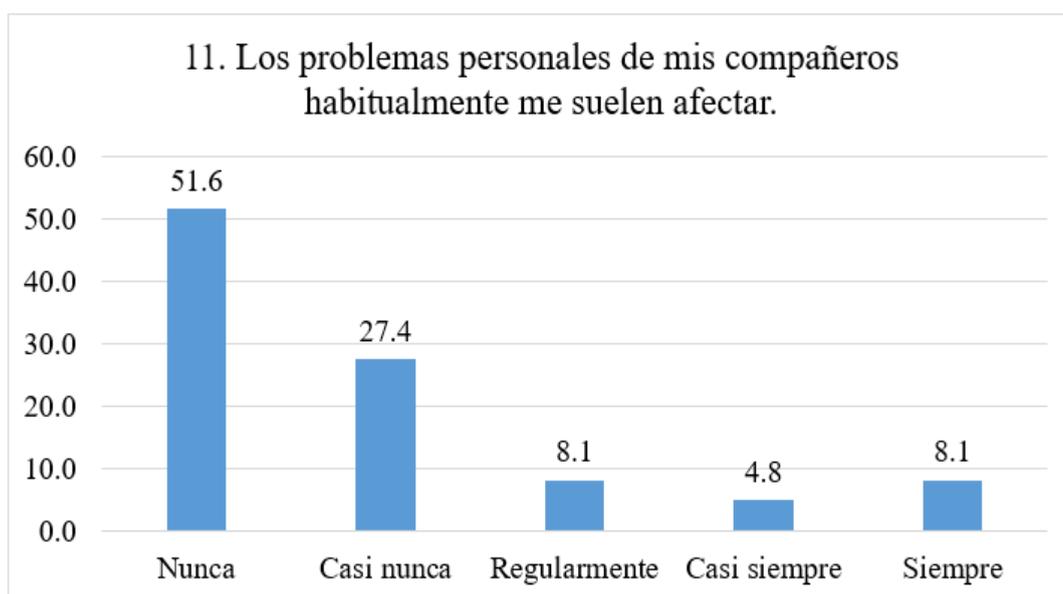


Figura 11. Afectación de los problemas de los compañeros.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 13 y Figura 11, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 51.6% señala que los problemas personales de sus compañeros nunca le afectan, el 27.4% indica que casi nunca les afecta, el 8.1% señala que regularmente y siempre, respectivamente, mientras que el 4.8% señala que casi siempre les afecta.

4.1.1.5. Indicador 5: monotonía laboral.

Tabla 14. Monotonía en el trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 5 | 8.1 | 8.1 |
| | Casi nunca | 7 | 11.3 | 19.4 |
| | Regularmente | 12 | 19.4 | 38.7 |
| | Casi siempre | 26 | 41.9 | 80.6 |
| | Siempre | 12 | 19.4 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

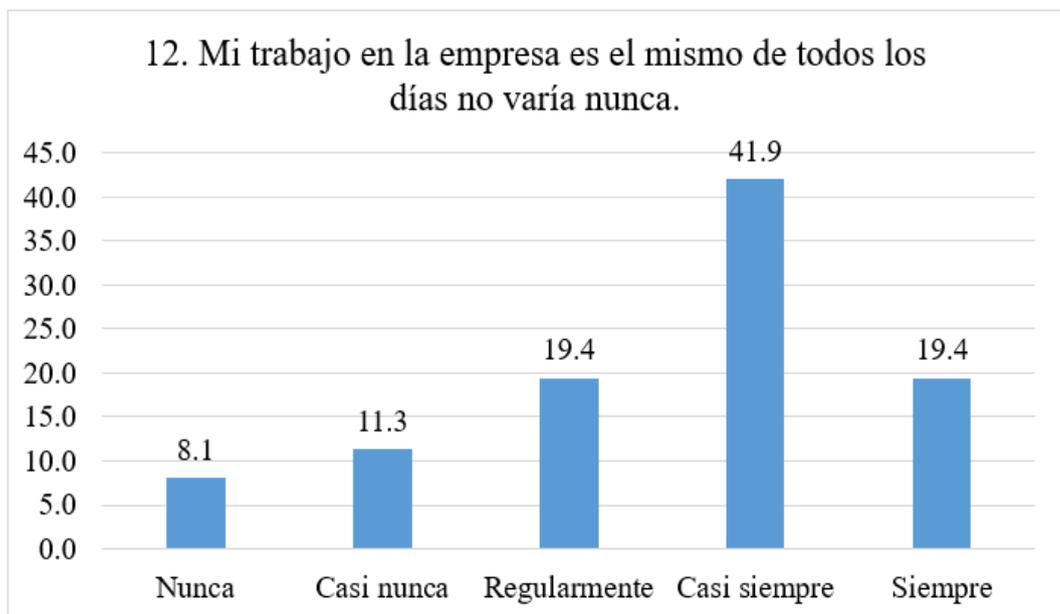


Figura 12. Monotonía en el trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 14 y Figura 12, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 41.9% indica que su trabajo en la empresa casi siempre es el mismo y que no varía, el 19.4% indicó que lo es siempre, otro 19.4% señala que regularmente, mientras que el 11.3% indica que casi nunca es el mismo y el 8.1% señala que su trabajo nunca es el mismo.

4.1.1.6. Indicador 6: satisfacción por el trabajo.

Tabla 15. Sensación de que vale la pena el trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regularmente | 5 | 8.1 | 8.1 |
| | Casi siempre | 10 | 16.1 | 24.2 |
| | Siempre | 47 | 75.8 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

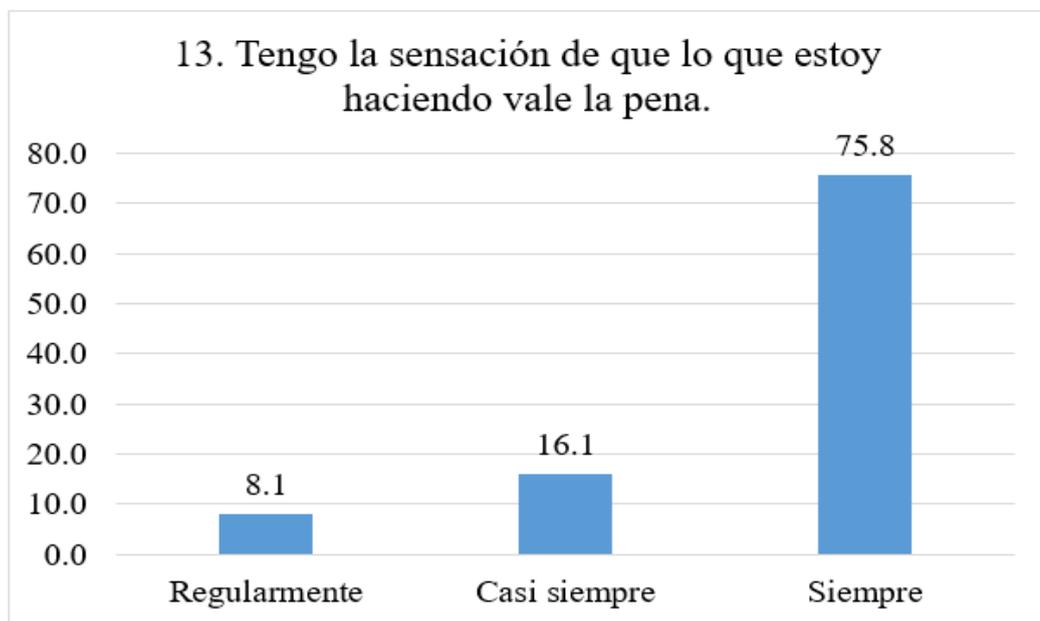


Figura 13. Sensación de que vale la pena el trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 15 y Figura 13, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 75.8% indica que siempre tiene la sensación de que lo que está haciendo vale la pena, el 16.1% lo hace casi siempre y el 8.1% se siente así regularmente.

Tabla 16. Sensación de sentirse a gusto en la empresa.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regularmente | 7 | 11.3 | 11.3 |
| | Casi siempre | 10 | 16.1 | 27.4 |
| | Siempre | 45 | 72.6 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.



Figura 14. Sensación de sentirse a gusto en la empresa.
Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 16 y Figura 14, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 72.6% señala que siempre se sienten a gusto en su centro laboral, el 16.1% se siente a gusto casi siempre y el 11.3% lo hace regularmente.

4.1.1.7. Indicador 7: competencia profesional.

Tabla 17. Ocupación acorde a su capacidad y preparación.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | Casi nunca | 6 | 9.7 | 11.3 |
| | Regularmente | 15 | 24.2 | 35.5 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 59.7 |
| | Siempre | 25 | 40.3 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

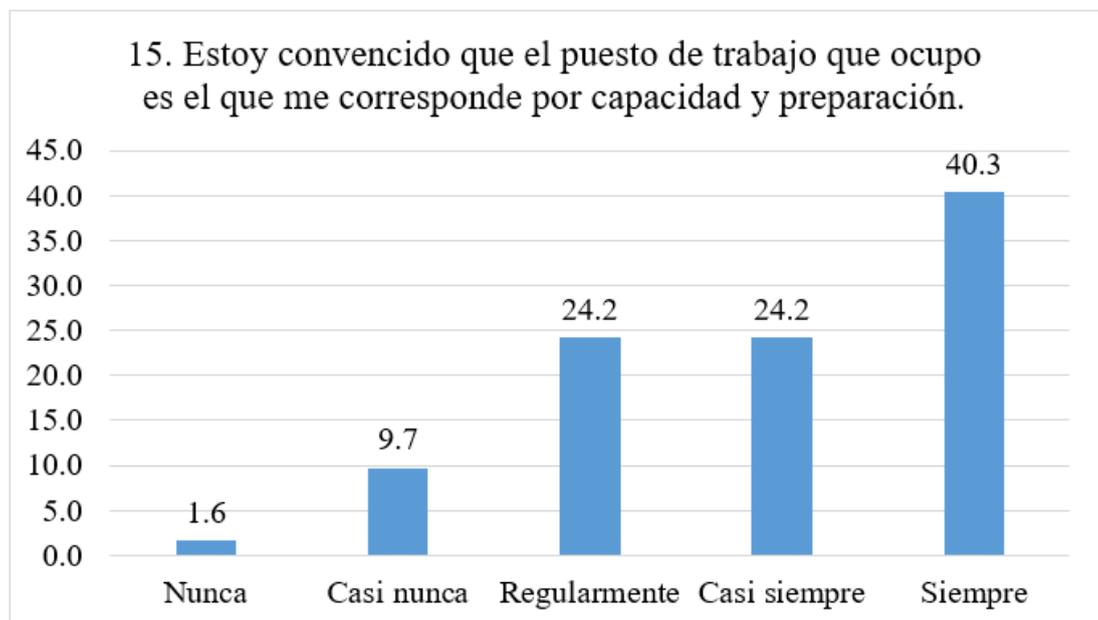


Figura 15. Ocupación acorde a su capacidad y preparación.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 17 y Figura 15, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 40.3% siempre está convencido de que su puesto de trabajo le corresponde por capacidad y preparación, el 24.2% casi siempre está convencido de ello, el otro 24.2% lo hace regularmente, el 9.7% casi nunca se siente así y el 1.6% indica que nunca está convencido de que le corresponde el puesto de trabajo.

Tabla 18. El reconocimiento por el trabajo es reconfortante.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi nunca | 2 | 3.2 | 6.5 |
| | Regularmente | 14 | 22.6 | 29.0 |
| | Casi siempre | 24 | 38.7 | 67.7 |
| | Siempre | 20 | 32.3 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

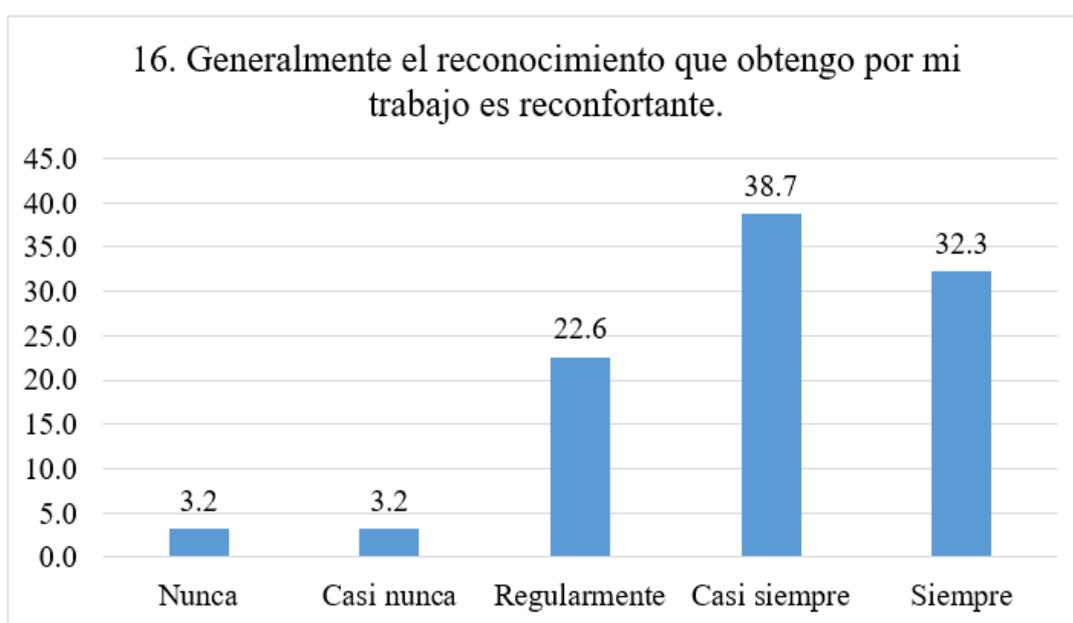


Figura 16. El reconocimiento por el trabajo es reconfortante.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 18 y Figura 16, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 38.7% señala que casi siempre es reconfortante el reconocimiento que obtiene de su trabajo, el 32.3% indica que siempre se siente así, el 22.6%, lo hace regularmente y el 3.2% indica que nunca o casi nunca es reconfortante el reconocimiento obtenido, respectivamente.

4.1.1.8. Indicador 8: promoción profesional.

Tabla 19. Conformidad con la remuneración percibida.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi nunca | 6 | 9.7 | 12.9 |
| | Regularmente | 15 | 24.2 | 37.1 |
| | Casi siempre | 22 | 35.5 | 72.6 |
| | Siempre | 17 | 27.4 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

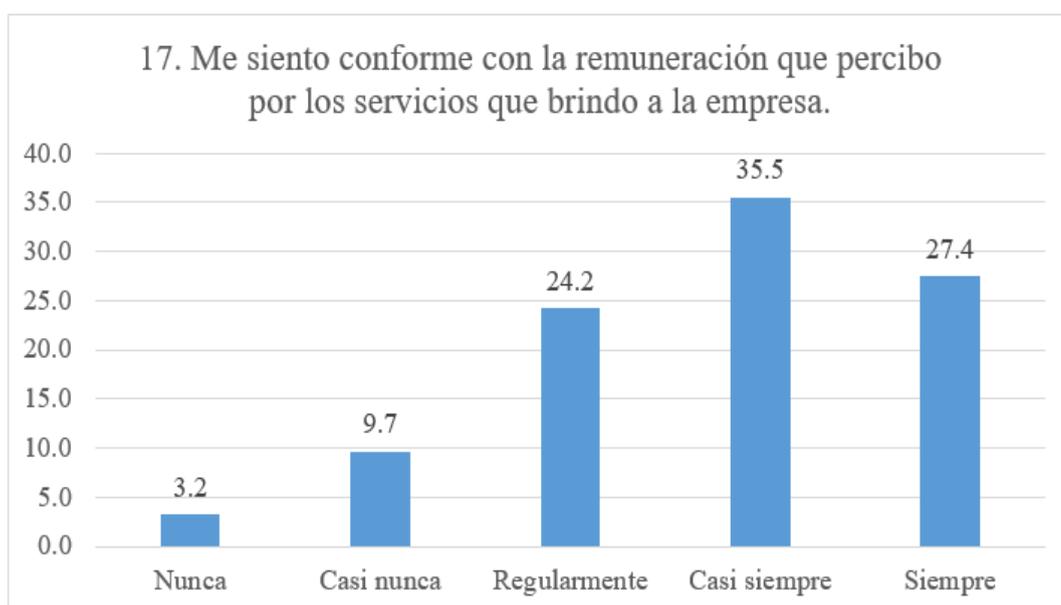


Figura 17. Conformidad con la remuneración percibida.
Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 19 y Figura 17, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 35.5% casi siempre se siente conforme con la remuneración percibida por los servicios que presta a la empresa, el 27.4% se siente así siempre, el 24.2% lo hace regularmente, el 9.7% se siente casi nunca se siente conforme y el 3.2% restante, nunca se siente conforme con su remuneración.

Tabla 20. Conocimientos y destrezas para el puesto.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | Casi siempre | 14 | 22.6 | 27.4 |
| | Siempre | 45 | 72.6 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

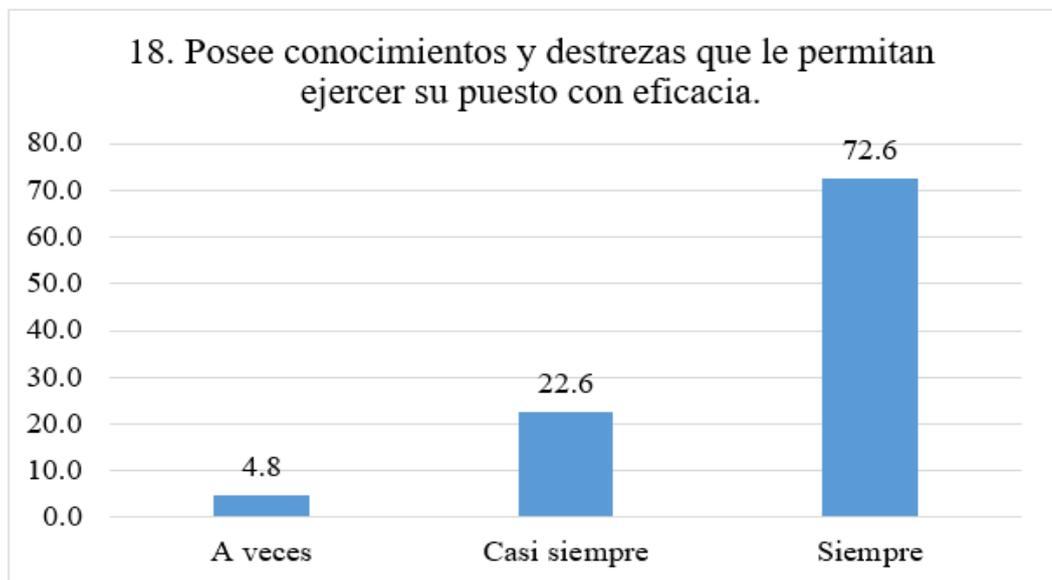


Figura 18. Conocimientos y destrezas para el puesto.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 20 y Figura 18, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 72.6% señala que siempre posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia, el 22.6% lo cree casi siempre y el 4.8% a veces.

Tabla 21. Percepción de desempeño según tiempo de permanencia.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 27.4 |
| | Siempre | 45 | 72.6 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

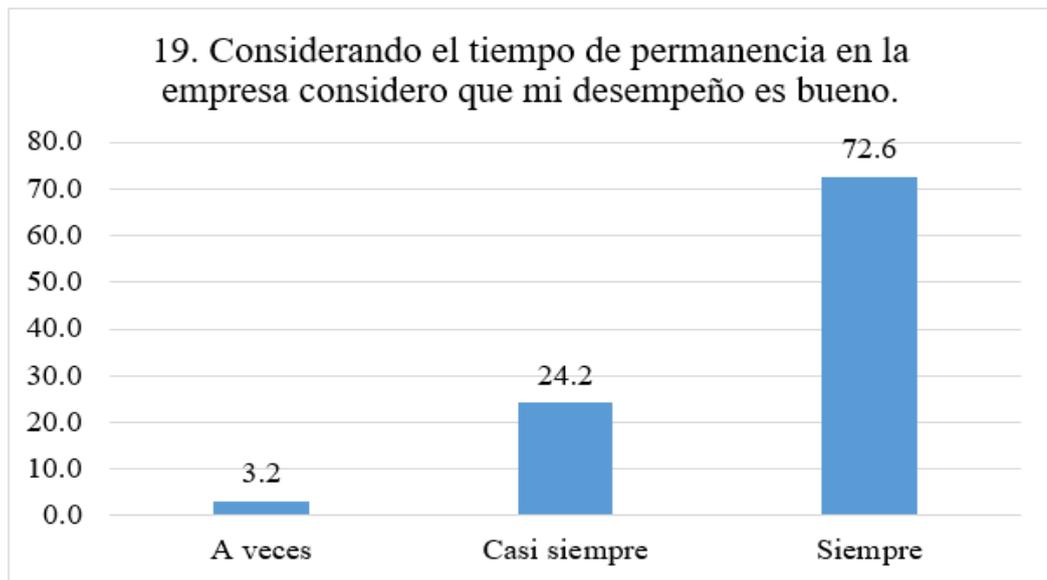


Figura 19. Percepción de desempeño según tiempo de permanencia.
Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 21 y Figura 19, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 72.6% señala que su desempeño siempre es bueno considerando su permanencia en la empresa, el 24.2% lo considera así casi siempre y el 3.2% lo hace a veces.

4.1.1.9. Indicador 9: características de estatus.

Tabla 22. Crecimiento profesional.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi nunca | 1 | 1.6 | 4.8 |
| | Regularmente | 10 | 16.1 | 21.0 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 45.2 |
| | Siempre | 34 | 54.8 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

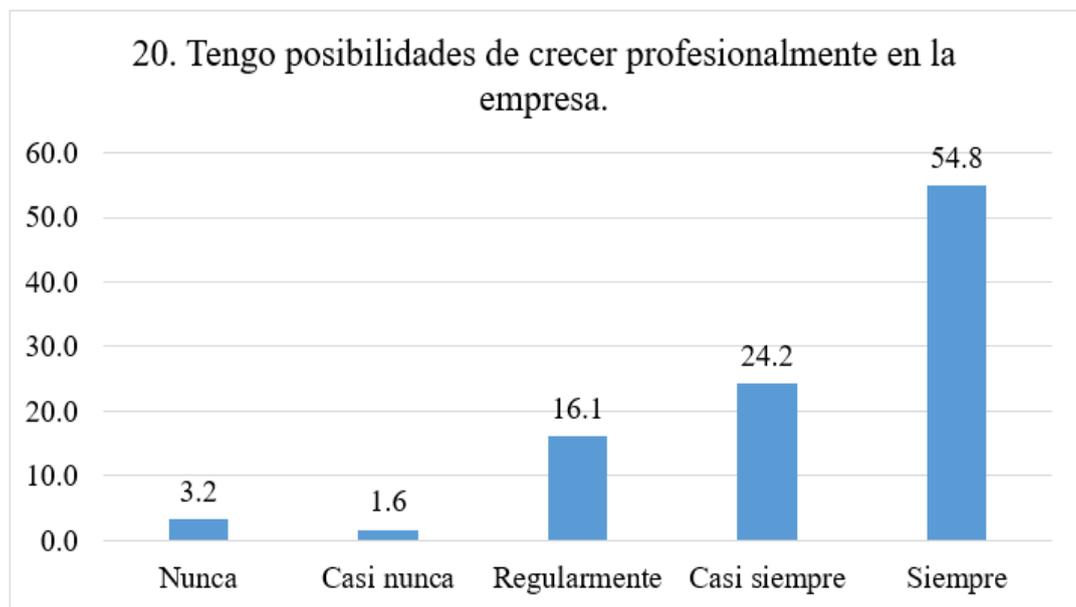


Figura 20. Crecimiento profesional.

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 22 y Figura 20, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 54.8% siempre cree que tiene posibilidades de crecer profesionalmente en la empresa, el 24.2% lo cree casi siempre, el 16.1% lo hace regularmente, el 3.2% nunca cree que tiene esas posibilidades y el 1.6% casi nunca lo cree.

4.1.2. Análisis estadístico para medir la variable dependiente:

4.1.2.1. Indicador 10: iniciativa y excelencia.

Tabla 23. Comunicación en el grupo de trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi nunca | 2 | 3.2 | 6.5 |
| | Regularmente | 4 | 6.5 | 12.9 |
| | Casi siempre | 24 | 38.7 | 51.6 |
| | Siempre | 30 | 48.4 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

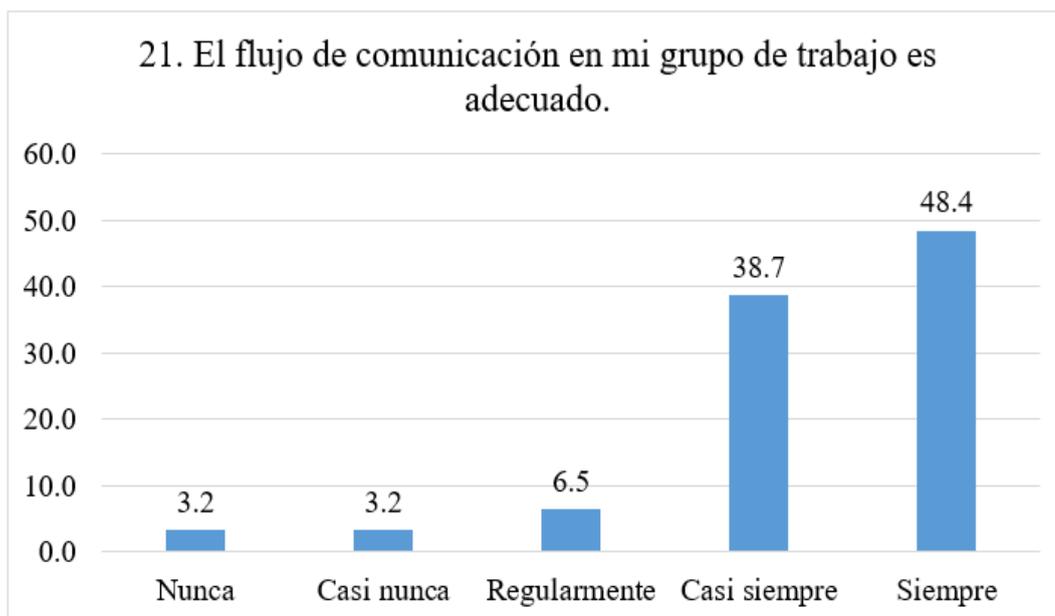


Figura 21. Comunicación en el grupo de trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 23 y Figura 21, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 48.4% indica que la comunicación en su grupo de trabajo es adecuada, el 38.7% señala que lo es casi siempre, el 6.5% indica que la comunicación con su grupo de trabajo es regularmente, mientras que el 3.2% señala que nunca o casi nunca lo es.

4.1.2.2. Indicador 11: integridad.

Tabla 24. Organización en actividades del trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 25.8 |
| | Siempre | 46 | 74.2 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

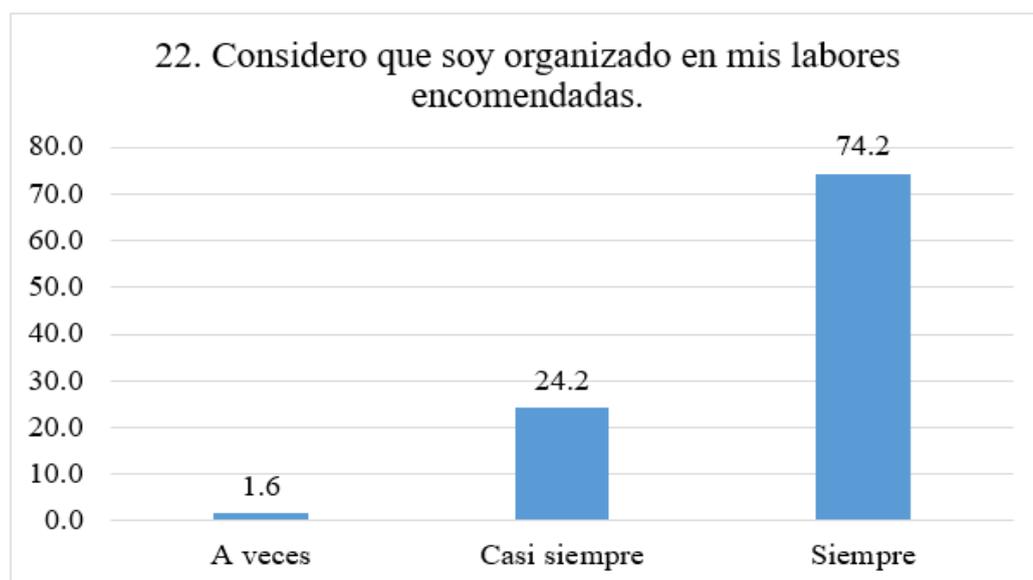


Figura 22. Organización en actividades del trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 24 y Figura 22, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 74.2% considera que siempre soy organizado en mis labores encomendadas, el 24.2% casi siempre es organizado y el 1.6% lo hace a veces.

Tabla 25. Honestidad y responsabilidad.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi siempre | 10 | 16.1 | 19.4 |
| | Siempre | 50 | 80.6 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

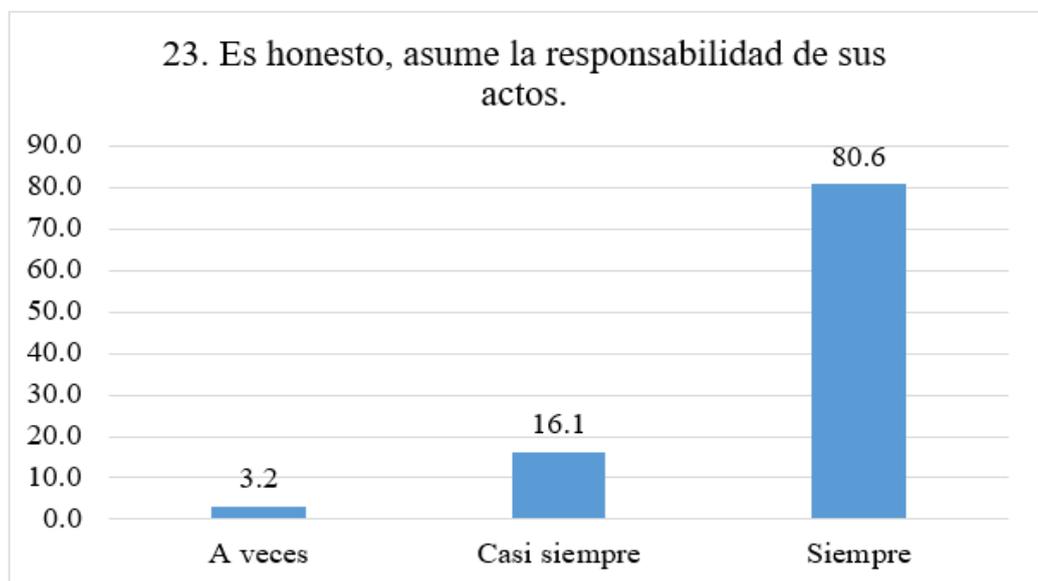


Figura 23. Honestidad y responsabilidad.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 25 y Figura 23, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 80.6% señala que siempre es honesto y asume responsabilidad de sus actos, el 16.1% indica que casi siempre lo es y el 3.2% señala que lo es a veces.

4.1.2.3. Indicador 12: comunicación a todo nivel.

Tabla 26. Uso racional de recursos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | A veces | 2 | 3.2 | 4.8 |
| | Casi siempre | 11 | 17.7 | 22.6 |
| | Siempre | 48 | 77.4 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

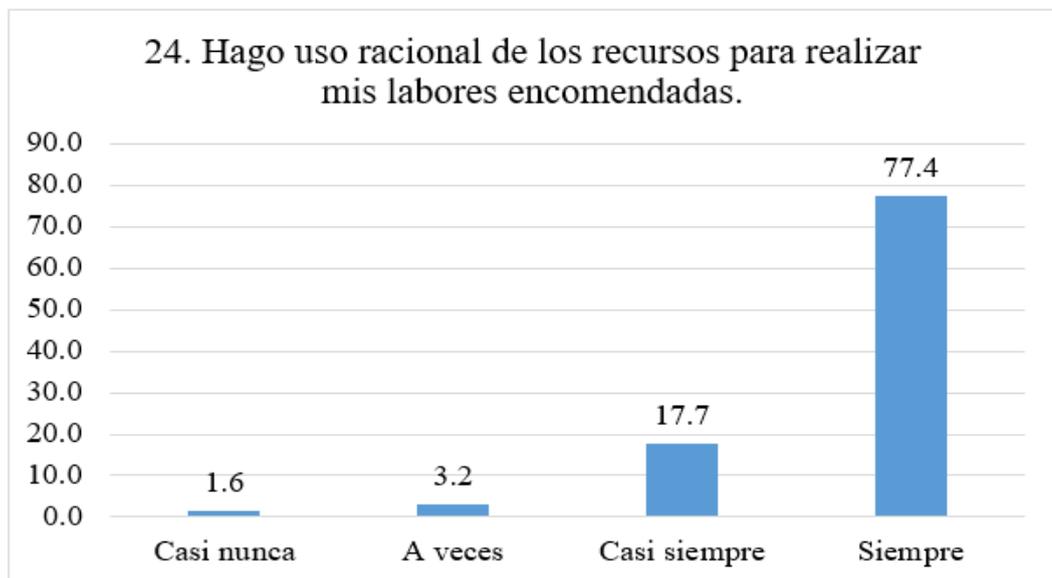


Figura 24. Uso racional de recursos.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 26 y Figura 24, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 77.4% señala que siempre hace uso racional de los recursos, el 17.7% señala que casi siempre hace uso racional de los recursos, el 3.2% indica que lo hace a veces y el 1.6% restante, casi nunca.

4.1.2.4. Indicador 13: supervisión.

Tabla 27. Trabajo sin supervisión.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | A veces | 2 | 3.2 | 6.5 |
| | Casi siempre | 14 | 22.6 | 29.0 |
| | Siempre | 44 | 71.0 | 100 |
| | Total | 62 | 100 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

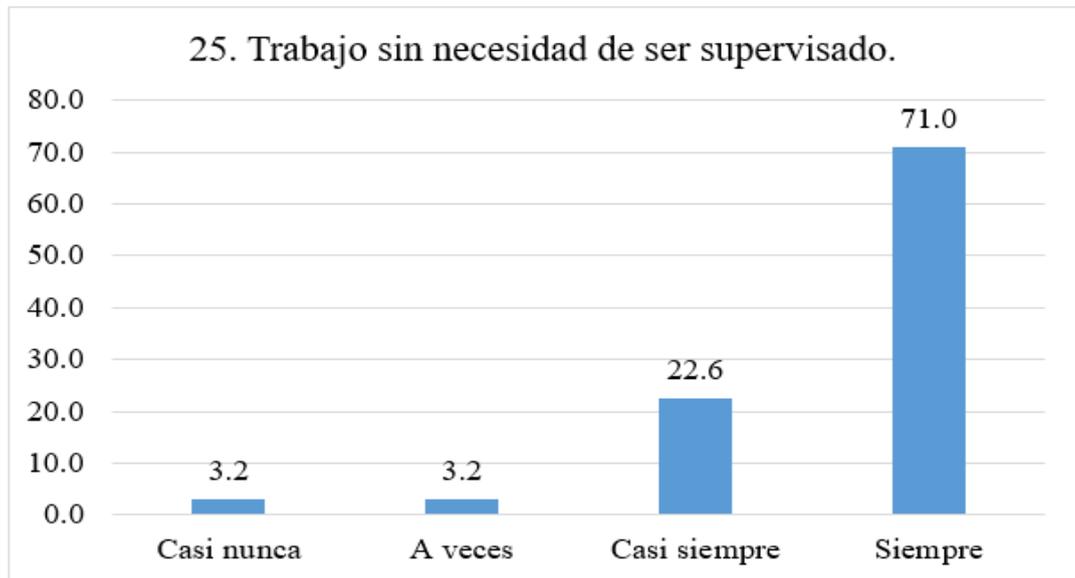


Figura 25. Trabajo sin supervisión.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 27 y Figura 25, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 71% señala que, siempre trabaja sin necesidad de ser supervisado, el 22.6% lo hace casi siempre y el 3.2% lo hace a veces y nunca, respectivamente.

4.1.2.5. Indicador 14: apertura para el cambio.

Tabla 28. Iniciativa para aprender.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi siempre | 16 | 25.8 | 29.0 |
| | Siempre | 44 | 71.0 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

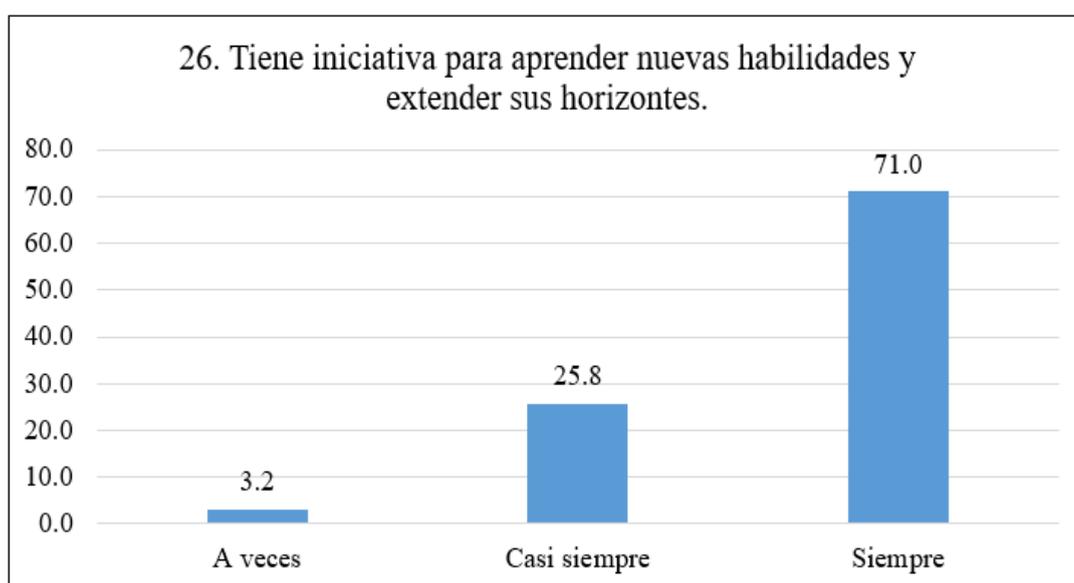


Figura 26. Iniciativa para aprender.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 28 y Figura 26, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 71% indica que siempre tienen iniciativa para aprender, el 25.8% señala que lo hacen casi siempre y el 3.2% a veces.

Tabla 29. Análisis de entorno antes de empezar a laborar.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi siempre | 17 | 27.4 | 30.6 |
| | Siempre | 43 | 69.4 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

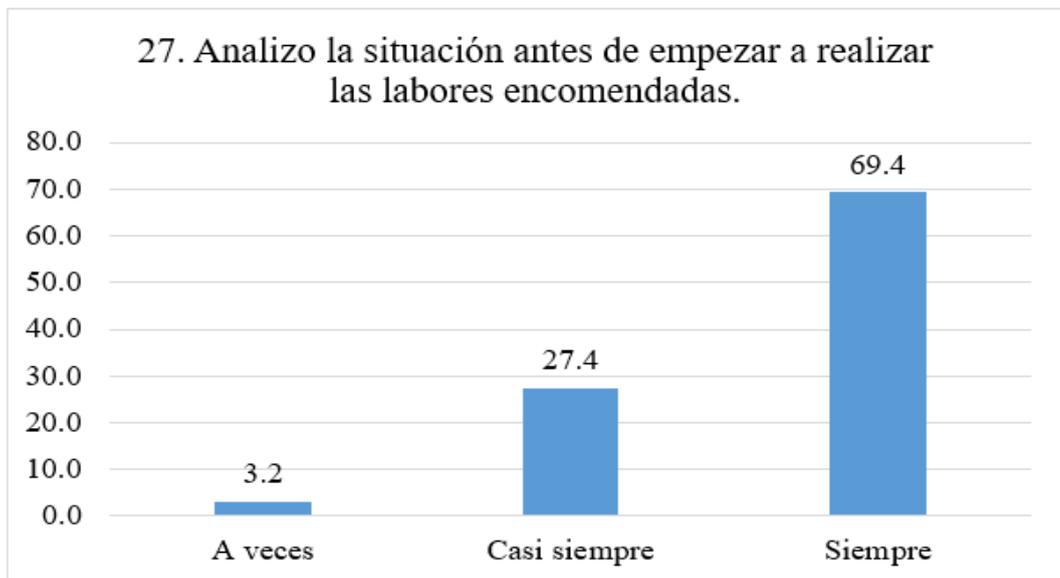


Figura 27. Análisis de entorno antes de empezar a laborar.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 29 y Figura 27, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 69.4% indica que siempre analiza la situación antes de empezar a realizar sus labores encomendadas, el 27.4% lo hace casi siempre y el 3.2% a veces.

4.1.2.6. Indicador 15: calidad administrativa.

Tabla 30. Recursos necesarios para desarrollo de actividades.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | Regularmente | 12 | 19.4 | 24.2 |
| | Casi siempre | 21 | 33.9 | 58.1 |
| | Siempre | 26 | 41.9 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

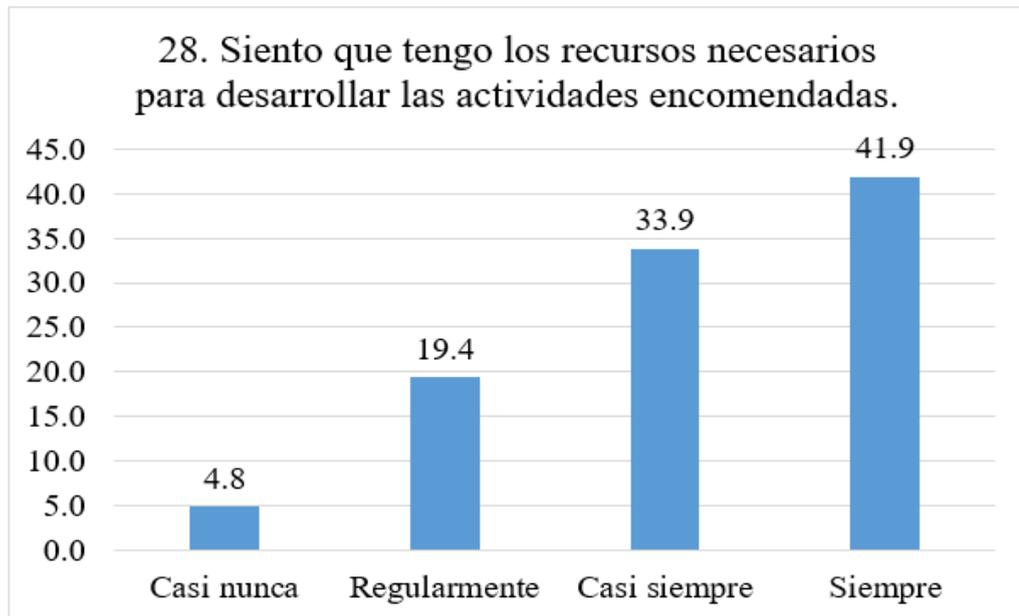


Figura 28. Recursos necesarios para desarrollo de actividades.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 30 y Figura 28, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 41.9% siempre tiene los recursos necesarios para desarrollar las actividades encomendadas, el 33.9% se siente que casi siempre, el 19.4% lo hace regularmente y el 1.8% casi nunca.

4.1.2.7. Indicador 16: trabajo en equipo.

Tabla 31. Consideración de ideas y aportes por parte de superiores.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Regularmente | 11 | 17.7 | 21.0 |
| | Casi siempre | 30 | 48.4 | 69.4 |
| | Siempre | 19 | 30.6 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

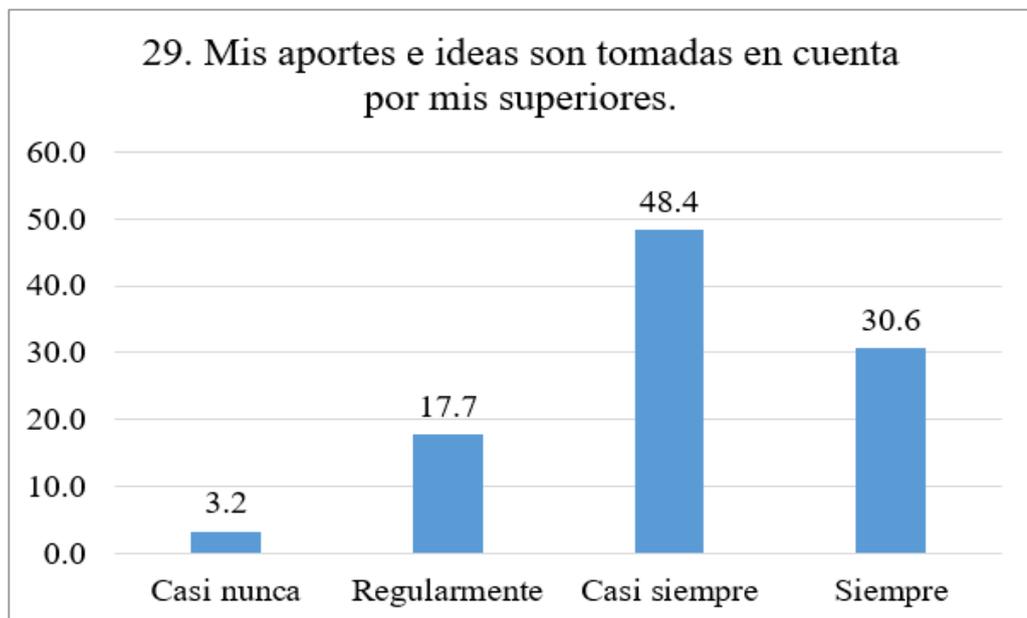


Figura 29. Consideración de ideas y aportes por parte de superiores.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 31 y Figura 29, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 48.4% casi siempre mis ideas y aportes son tomadas por mis superiores, el 30.6% lo cree siempre, el 17.7% lo hace regularmente y el 3.2% casi nunca.

4.1.2.8. Indicador 17: trabajo con otras organizaciones.

Tabla 32. Capacitación.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 3.2 | 3.2 |
| | Casi nunca | 9 | 14.5 | 17.7 |
| | Regularmente | 7 | 11.3 | 29.0 |
| | Casi siempre | 28 | 45.2 | 74.2 |
| | Siempre | 16 | 25.8 | 100 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

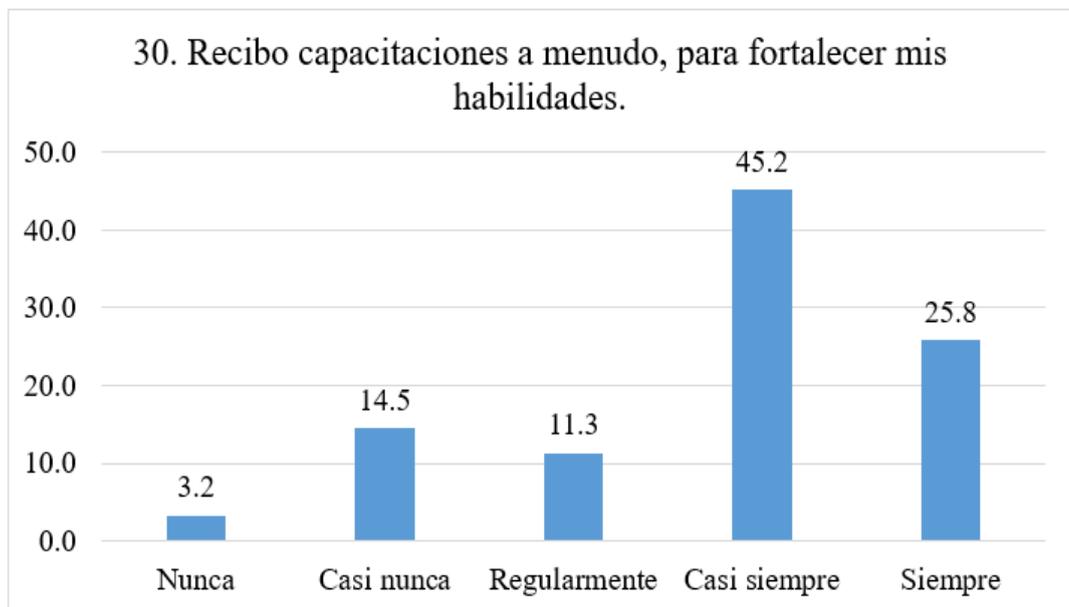


Figura 30. Capacitación.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 32 y Figura 30, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 45.2% señala que casi siempre recibe capacitaciones de diversas instituciones, el 25.8% indica que siempre recibe capacitaciones, el 14.5% señala que casi nunca, el 11.3% lo hace regularmente y el 3.2% señala que nunca recibe capacitaciones.

4.1.2.9. Indicador 18: control interno.

Tabla 33. Conocimiento de la normativa para el puesto.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | A veces | 2 | 3.2 | 4.8 |
| | Casi siempre | 20 | 32.3 | 37.1 |
| | Siempre | 39 | 62.9 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral

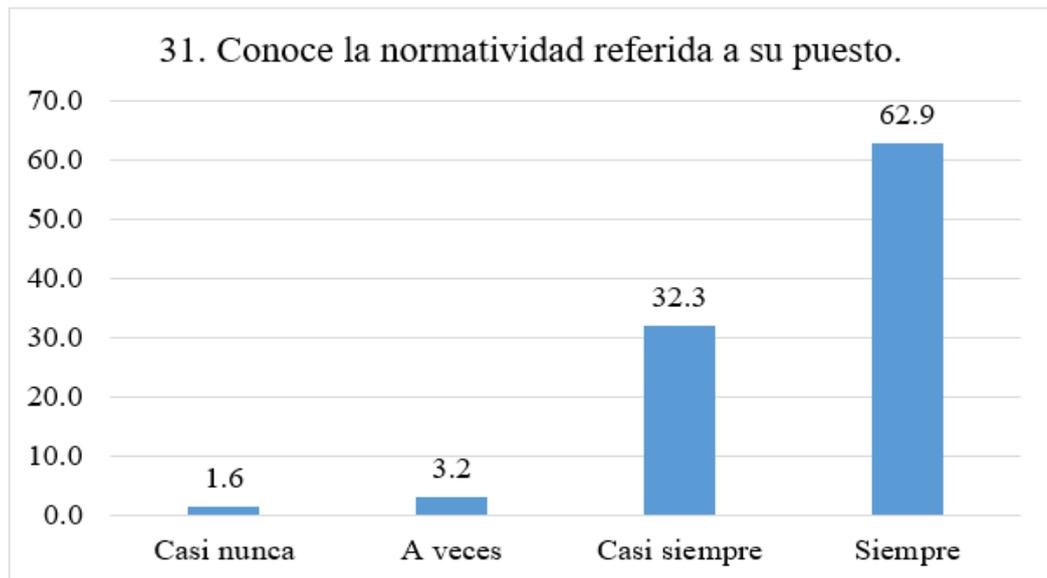


Figura 31. Conocimiento de la normativa para el puesto.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 33 y Figura 31, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 62.9% señala que siempre conoce la normatividad referida a su puesto, el 32.3% lo hace casi siempre, el 3.2% a veces y el 1.6% restante, indica que casi nunca conoce dicha normatividad.

4.1.2.10. Indicador 19: sentido de costo beneficio.

Tabla 34. Identificación con los objetivos empresariales.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | Casi siempre | 12 | 19.4 | 24.2 |
| | Siempre | 47 | 75.8 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

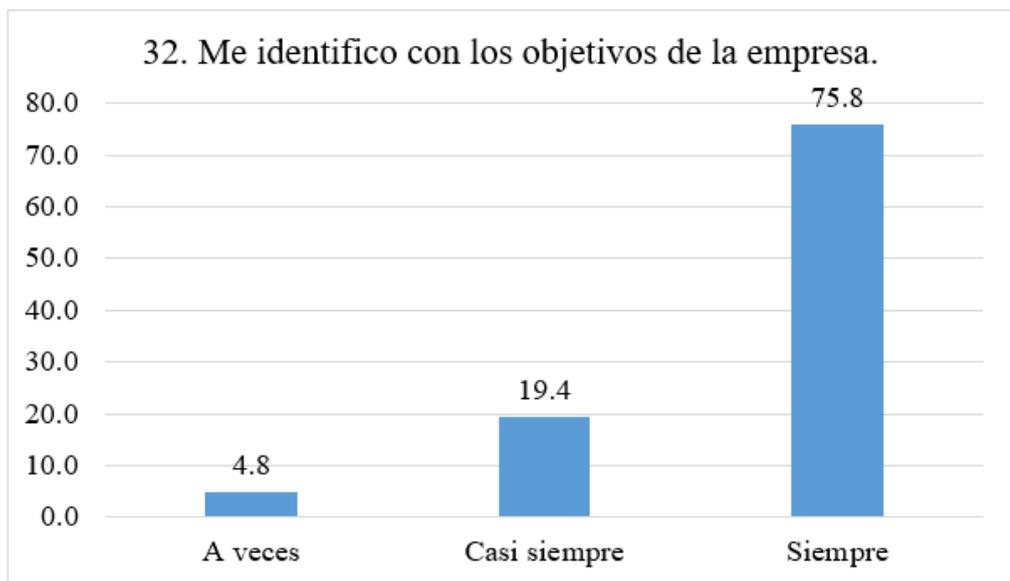


Figura 32. Identificación con los objetivos empresariales.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 34 y Figura 32, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 75.8% indica que siempre se identifica con los objetivos de la empresa, el 19.4% casi siempre se identifica con ellos y el 4.8% lo hace a veces.

Tabla 35. Metas para el desempeño e innovación

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | Casi siempre | 20 | 32.3 | 37.1 |
| | Siempre | 39 | 62.9 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

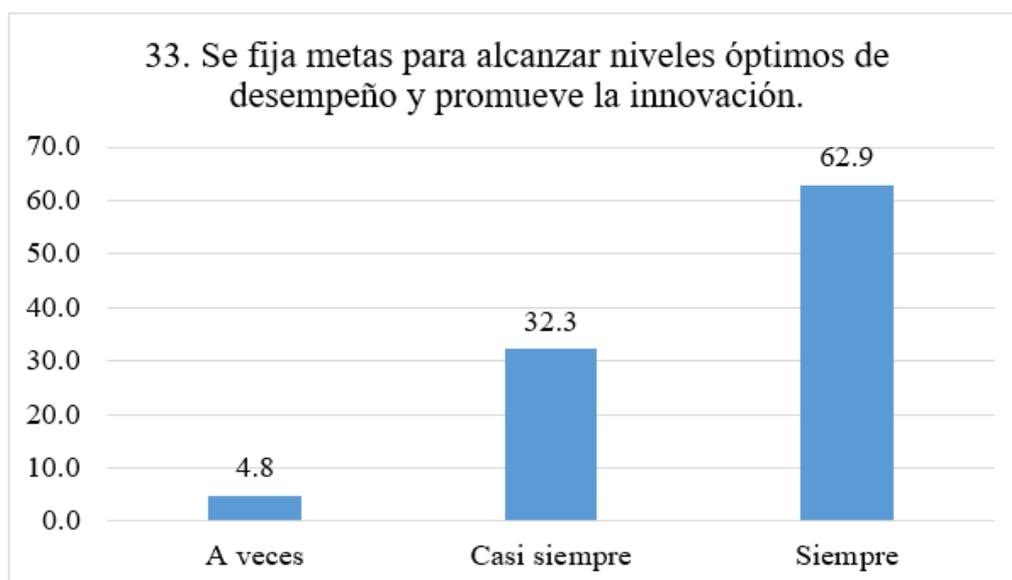


Figura 33. Metas para el desempeño e innovación.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 35 y Figura 33, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 62.9% indica que siempre se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación, el 32.3% señala que lo hace casi siempre y el 4.8% a veces.

4.1.2.11. Indicador 20: toma de decisiones y resolución de problemas.

Tabla 36. Capacidad para solucionar conflictos.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | Casi siempre | 24 | 38.7 | 43.5 |
| | Siempre | 35 | 56.5 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

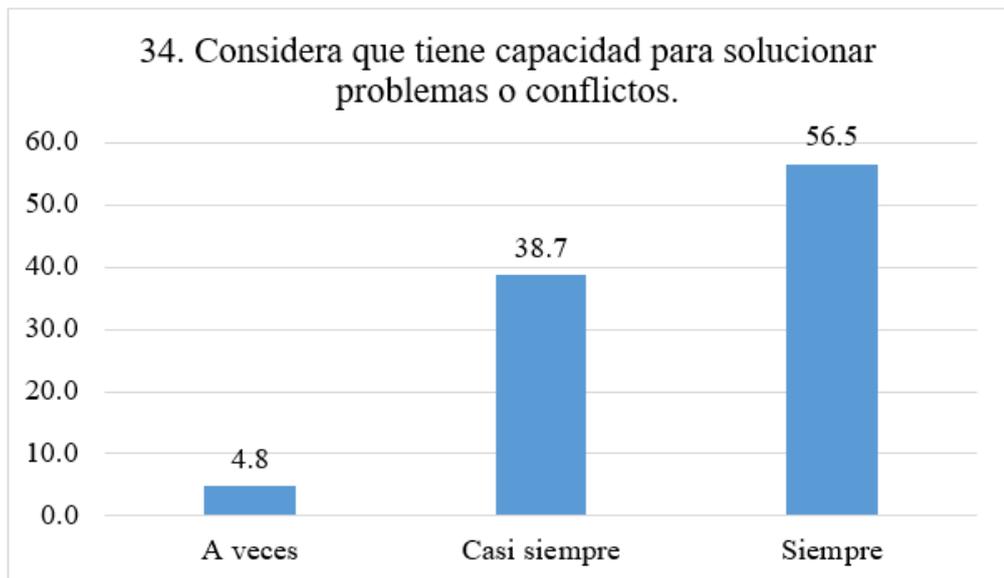


Figura 34. Capacidad para solucionar conflictos.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 36 y Figura 34, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 56.5% considera que siempre tiene capacidad para solucionar problemas o conflictos, el 38.7% lo hace casi siempre y el 4.8% lo considera a veces.

4.1.2.12. Indicador 21: compromiso de servicio.

Tabla 37. Responsabilidad en el trabajo.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regularmente | 1 | 1.6 | 1.6 |
| | Casi siempre | 14 | 22.6 | 24.2 |
| | Siempre | 47 | 75.8 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

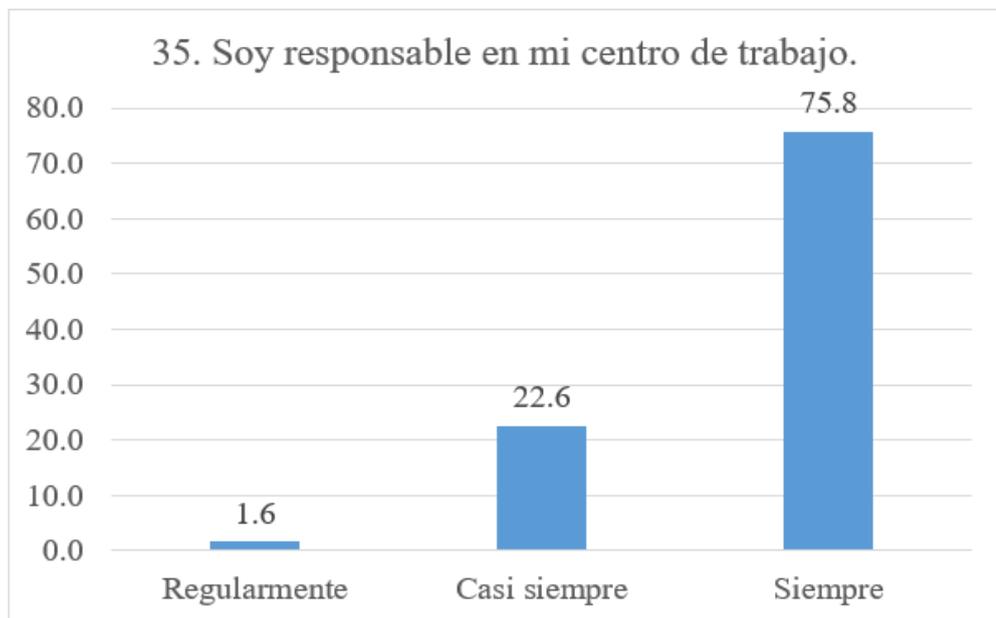


Figura 35. Responsabilidad en el trabajo.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 37 y Figura 35, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 75.8% indica que siempre es responsable en su centro de trabajo, el 22.6% señala que casi siempre y el 1.6% es responsable regularmente.

4.1.2.13. Indicador 22: enfoque pragmático.

Tabla 38. Puntualidad.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | A veces | 3 | 4.8 | 4.8 |
| | Casi siempre | 15 | 24.2 | 29.0 |
| | Siempre | 44 | 71.0 | 100.0 |
| | Total | 62 | 100.0 | |

Fuente: encuesta por cuestionario – motivación laboral.

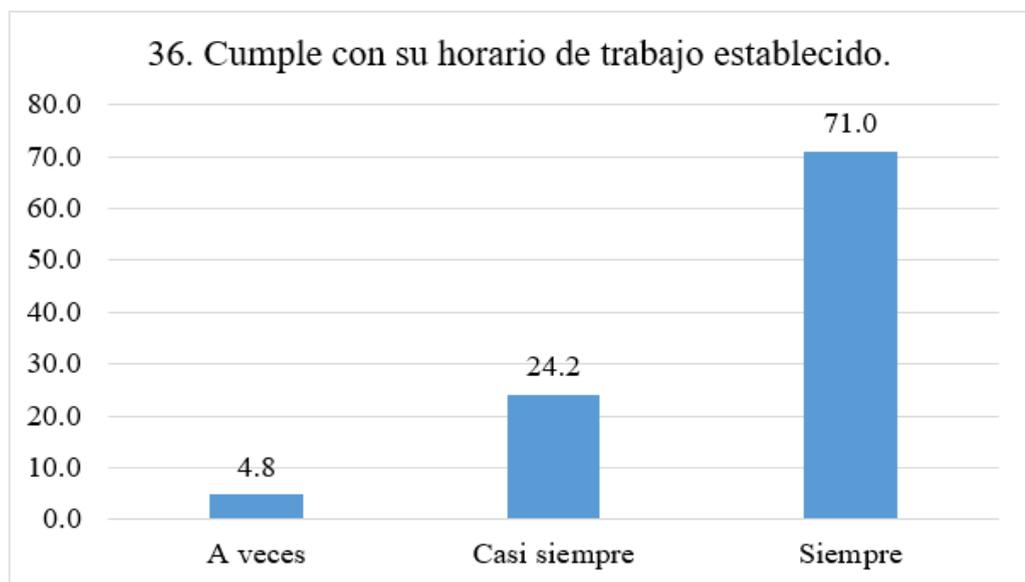


Figura 36. Puntualidad.

Fuente: encuesta por cuestionario – desempeño laboral.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 38 y Figura 36, del total de 62 participantes, que representa al 100% de la muestra, el 71% indica que siempre se involucra con su trabajo de campo, el 24.2% señala que casi siempre cumple y el 4.8% lo hace a veces.

4.1.3. Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis respecto a las correlaciones, se tomará en cuenta un $\alpha = 0.05$. En tal sentido, si el p-valor es inferior al 0.05, se aceptará la hipótesis de que existe correlación estadísticamente significativa entre las variables. De lo contrario, si el p-valor es superior al .05, se rechazará la hipótesis de que existe correlación estadísticamente significativa entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Prueba de normalidad:

Para determinar la normalidad de los datos, se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra estaba conformada por más de 30 participantes. Ante ello, se plantea que si el p-valor es superior al 0.05, entonces la distribución es normal. Mientras que, si el p-valor es inferior al 0.05, la distribución es distinta de la normal.

Tabla 39. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

| Variables | Estadístico | gl | Sig. |
|--------------------|-------------|----|-------|
| Motivación laboral | 0.082 | 62 | 0,200 |
| Desempeño laboral | 0.201 | 62 | 0.000 |

Fuente: software SPSS Statistics versión 25.

Interpretación

Como se observa en la Tabla 39, el p-valor de la variable motivación laboral es superior al 0.05, lo cual indica que la distribución es normal. Sin embargo, el p-valor de la variable desempeño laboral es inferior al 0.05. Por lo tanto, se concluye que la distribución es diferente de la normal. Ante tales resultados, se utilizará la prueba no paramétrica Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables.

A. Hipótesis general

Existe relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca 2021.

Tabla 40. Correlación entre la motivación y el desempeño laboral

| | | Desempeño laboral |
|--------------------|------|----------------------|
| | Rho | 0.271* |
| Motivación laboral | Sig. | 0.033 |
| | N | 62 |

*la significancia es inferior al 0.05

Fuente: software SPSS Statistics versión 25.

Interpretación

En la Tabla 40 se muestra que existe una correlación estadísticamente significativa, moderada y directa entre la motivación y el desempeño laboral (Rho = 0.271), ya que el p-valor es inferior al 0.05 ($p = 0.033$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye que, a mayor motivación laboral, también habrá mejor desempeño laboral.

B. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca - 2021.

Tabla 41. Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

| | | Desempeño laboral |
|-----------------------|------|----------------------|
| | Rho | 0.384** |
| Motivación intrínseca | Sig. | 0.002 |
| | N | 62 |

**la significancia es inferior al 0.01

Fuente: software SPSS Statistics versión 25.

Interpretación

En la Tabla 41 se muestra que existe una correlación estadísticamente significativa alta y directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral (Rho = 0.384), ya que el p-valor es inferior al 0.05 ($p = 0.002$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye que, a mayor motivación intrínseca, también habrá mejor desempeño laboral.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca - 2021.

Tabla 42. Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral.

| | | Desempeño laboral |
|-----------------------|------|----------------------|
| | Rho | -0.024 |
| Motivación extrínseca | Sig. | 0.853 |
| | N | 62 |

Fuente: software SPSS Statistics versión 25.

Interpretación

En la Tabla 42 se muestra una correlación indirecta y muy baja, casi nula, entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral ($Rho = -0.024$); además, no es estadísticamente significativa, ya que el p-valor es superior al 0.05 ($p = 0.853$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de existe relación entre ambas variables.

4.2. Discusión de resultados

De acuerdo a los objetivos de la investigación se busca saber cuál es la relación existente entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca, por lo cual se prepararon dos cuestionarios, uno para cada variable, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 62 trabajadores de la empresa, que pertenecen al grupo de empleados.

Luego se hizo un análisis estadístico descriptivo de los resultados de las encuestas, lo cual conllevó a analizar cada uno de los 22 indicadores pertenecientes a cada interrogante del cuestionario aplicado.

Luego utilizamos el análisis estadístico no paramétrica Rho de Spearman para la hipótesis y obtuvimos una serie de actividades, las cuales se analizan a continuación.

4.2.1. Resultados de la hipótesis general (H0)

Con respecto a la hipótesis general, demostrar si existe relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca 2021. se encontró que existe relación ya que, a mayor motivación, también habrá mejor desempeño laboral, resultados que se relacionan con Linares (2017) quien concluye que el grado de relación entre motivación laboral y desempeño laboral es positiva y directamente proporcional, lo que indica que al aumentar el valor de una variable, también lo hará la otra y viceversa. Sánchez (2020) demostró en su investigación Se concluyó que la Motivación se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC, en la ciudad de Trujillo 2020. Asimismo, Ayala y Pajuelo (2018) en su investigación confirman que, la motivación tiene una influencia proporcional con el desempeño laboral de los trabajadores del juzgado. Por otro lado, el nivel de motivación de los colaboradores es “medio”, el nivel de su desempeño laboral es bajo, el 67% de los colaboradores no podrían resolver más expedientes de lo establecido por la oficina de productividad debido a la ausencia de materiales y equipo apto para realizar sus labores asignadas, el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores es baja y finalmente los niveles de motivación extrínseca son también bajos.

4.2.2. Resultados de la hipótesis específica 1 (H1)

Con respecto a los resultados de la primera hipótesis específica que tuvo como fin determinar si existe relación significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca – 2021, obteniendo como resultado que hay una relación alta y directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral ($Rho = 0.384$), ya que el p-valor es inferior al 0.05 ($p = 0.002$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se concluye que, a mayor motivación intrínseca, también habrá mejor desempeño laboral, resultados que difieren de Ayala y Pajuelo (2018) quien concluye que el nivel de motivación de los colaboradores es medio, el nivel de desempeño laboral es bajo, ya que el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores es baja y finalmente los niveles de motivación extrínseca son también bajos. Sin embargo, Samamé (2021) concluye que la motivación, intrínseca y extrínseca, se correlaciona de manera positiva y significativa con el logro de Metas, siendo la motivación intrínseca la de mayor grado. Esto significa que a mayor motivación intrínseca en el trabajador mayor será su logro de metas.

Afianzando nuestros resultados citamos a Frederick Herzberg quien, en su teoría de los factores higiénicos y motivacionales, nos dice que existe una relación entre rendimiento y satisfacción, ya que esto va a depender del factor en el que se encuentre el trabajador ya sea satisfecho o insatisfecho, por lo que en nuestra investigación encontramos que los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle-Cajamarca, se identifican con el factor motivacional ya que tiene que ver más con lo intrínseco por lo que los trabajadores se sienten motivados cuando hay reconocimiento de trabajo bien realizado esto significa que el trabajador siente que valoran sus esfuerzos realizados, logrando así que al trabajador le nazca las ganas de ir a la empresa y desarrollar sus actividades con eficiencia.

4.2.3. Resultados de la hipótesis específica 2 (H2)

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 2, en la Tabla 42 se muestra una correlación indirecta y muy baja, casi nula, entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral ($Rho = -0.024$); además, no es estadísticamente significativa, ya que el p-valor es superior al 0.05 ($p = 0.853$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de existe relación entre ambas variables. Estos resultados guardan relación con la investigación de, Carahuanambo y Muñoz (2019), en su tesis titulada “La motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A.”; tuvo como propósito determinar si existe influencia entre la Motivación Extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores.

Concluye que no existe influencia significativa de la variable motivación extrínseca con la variable desempeño laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, por el grado de significancia. Es decir, presenta r de Pearson de 0,207, lo cual muestra una correlación baja.

Por otro lado, la investigación de Gonzáles (2021) difiere de los otros estudios ya que en su investigación se concluyó que sí existe una correlación moderada entre ambas variables los niveles de motivación extrínseca y desempeño laboral. Lo cual nos conlleva a analiza y pensar en el porqué de estos resultados, ya que si bien es cierto los factores extrínsecos estarían más relacionados al desenvolvimiento de los trabajadores, ya que son las organizaciones las encargadas de motivar a su personal; pero podemos también afirmar que para el presente estudio que se realizó en Oechsle observamos la falta de atención de la empresa respecto a la motivación de sus trabajadores, por ejemplo observamos en que la tensión en el trabajo es alta, así como la comunicación es principalmente vertical, dejando ver que los trabajadores no sienten la preocupación por ellos de parte de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y a los objetivos trazados en el presente trabajo de investigación en la tienda por departamentos Oechsle podemos concluir lo siguiente:

1. Se logró evidenciar la relación existente entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021, obteniendo por resultados un $Rho = 0.271$, es decir que la motivación laboral en dicho establecimiento tiene correlación estadísticamente significativa, moderada y directa con el desempeño laboral de sus trabajadores.
2. Se evidencia que la motivación intrínseca tiene mayor nivel de relevancia en el desempeño laboral, ya que como podemos observar en la tabla 41, hay una correlación estadísticamente significativa alta y directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, ya que se obtuvo como resultado $Rho = 0.384$.
3. Partiendo de la segunda hipótesis específica podemos observar, que según la tabla 42, la motivación extrínseca muestra una correlación indirecta y muy baja, casi nula $Rho = -0.024$, entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca – 2021, por lo tanto, los trabajadores no sienten motivación por parte de la empresa hacia ellos o quizá en la empresa, la motivación extrínseca no tiene relevancia alguna para el desempeño de sus funciones.

5.2.RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos de la presente investigación y al mismo tiempo mantener la motivación en los trabajadores y así influir en el desempeño de sus funciones, se sugiere las siguientes recomendaciones:

1. En cuanto a motivación intrínseca se recomienda a la empresa que siga fortaleciendo las líneas de carrera con las que cuenta ahora, generar y permitir acceso a capacitaciones que les permita fortalecer sus conocimientos dentro de sus puestos de trabajo, para que finalmente resalte el valor que posee el trabajador dentro de su equipo.
2. En cuanto a motivación extrínseca se ha logrado evidenciar que existe una correlación muy baja, es así que la empresa debe tomar acciones frente a ello; generar programas de recompensas y reconocimientos, en los cuales se les otorgue premios por hacer mejor su trabajo, ya sea en elogios o compensaciones económicas, permitirán a la empresa tomar posición frente a sus trabajadores, demostrando así que su excelente desempeño es valorado y recompensado.
3. Por último, la motivación extrínseca, puede mejorar dentro de la empresa a partir de darle relevancia a otros factores externos, como: clima laboral, entre otros aspectos que se podrían mejorar podrían ser: mobiliario con el que se trabaja, generar espacios de recreación y los más importante generar identidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ayala T. y Pajuelo S. (2018). La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018 (tesis de pregrado). Universidad tecnológica del Perú, Lima, Perú.
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf
- Bellora, C. [Facultad de Administración y Ciencias Sociales – Universidad ORT Uruguay]. (2016, Marzo 9). Claves para la motivación en el trabajo: como inspirar a las personas – Lic. Carlina Bellora [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=RSqISrY5ON0>.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Castillo L. y Pedreros M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales – Universidad de Costa Rica*, vol. IV, núm. 142, 2013, pp. 45-61.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15333870004>
- Carhuanambo, A. & Muñoz, J., (2019). La motivación extrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes turismo Dias S.A Cajamarca 2019 [tesis de titulación]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Perú.

- Cruz, M. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* (66), 187-211. Recuperado el 07 de mayo de 2019.
- Escobar, S. L. & Tanta, M. (2020) estrategias de desempeño de los trabajadores de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo Cajamarca, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Antonio Guillermo Urrelo.
- González, E. (2021). Motivación Extrínseca y Desempeño Laboral de los Colaboradores del Área de Acopio de la Empresa Minera Yanaquihya S.A.C. Arequipa. 2019. Tesis Titulo, facultad de ciencias económicas, contables y administrativas, Cajamarca.
- Gutiérrez, J. & Pando, L. (2018). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en docentes de una institución educativa de nivel secundario San Ramón de Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca. Tesis para obtener el grado de Magíster en Gestión de la educación, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Huilcapi, M. & Castro, G. (2017). La motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. Babahoyo, Ecuador. *Revista científica Domino de las Ciencias*, 3(2), 311-333.
- Iturriaga, G. (2017). La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Un estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja. Recuperado el 28 de junio de 2019: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf

- Linares, J. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona [tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Manjarrez, A. & Mendoza, Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y sociedad*, 11(5), 359-365.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. 1(128), 79-86. <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Newstrom. J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo*. (13ª Ed.) México. McGraw Hill.
- Olvera 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 grado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil, Ecuador.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/tesis%20de%20grado%20-%20yolanda%20olvera.pdf>
- Peña, H. & Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *La libertad*, Ecuador. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
- Pozo C. (2015). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera, (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ecuador. <https://docplayer.es/37161646-Escuela-de-psicologia-motivacion-y-desempeno-laboral-en-los-trabajadores-de-una-empresa-carrocera.html>

- Ramírez, D. (2019). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del centro de contacto del Banco de Crédito del Perú, distrito de la Esperanza, periodo Julio del 2017, tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo
- Salazar, A. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Ciencias de la Salud.
- Samamé, R. (2021). Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores-Lima en el año 2019. Universidad de Piura, facultad de ciencias económicas y empresariales.
- Sanchez, I. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL S.AC en la ciudad de Trujillo, 2020. Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte. Escuela de postgrado y estudios continuos, Lima.
- William, B. & Keith, D. (2008). Administración de Recursos Humanos de las Empresas el capital humano de las empresas (Sexta ed.). Mexico, D.F.: McGraw-Hill/interamericana editores, s.a. de C.V.
- Zuta, N. et al. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. Callao, Lima. Revista de Investigación Valdizana, 12(3), 157-164.

ANEXOS

1. Instrumento para la obtención de datos.

ENCUESTA 01

MOTIVACIÓN LABORAL

*Obligatorio

1. Sexo *

Marca solo un óvalo.

Masculino

Femenino

2. Edad *

3. Tipo de trabajador * *Marca solo un óvalo.*

Con personal a cargo

Sin personal a cargo

4. Tiempo laborando en la empresa * *Marca solo un óvalo.*

0 a 6 meses

7 a 12 meses

Más de 1 año

Esta encuesta Recoge sus opiniones acerca de motivación y le llevara unos 10 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder Escala:

1 Deficiente. 2.Regular. 3. Bueno. 4Muy bueno. 5. Excelente.

1. Soy responsable en mi centro de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

2. Al final de la jornada laboral, me encuentro muy cansado. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

3. Con bastante frecuencia me distraigo, pensando en cuestiones no relacionadas al trabajo. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

4. Me he visto obligado a utilizar toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

5. A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

6. Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

7. Creo que mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay por hacer. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

8. La relación con mis superiores es muy cordial. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

9. La relación con mis compañeros de trabajo es buena. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

10. Mi trabajo en la empresa es el mismo de todos los días no varía nunca. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

11. Los problemas personales de mis compañeros habitualmente me suelen afectar. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

12. Me siento a gusto en mi centro laboral. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

13. Tengo muy poco interés por las actividades que realizo en mi centro de trabajo. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

14. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

15. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación. * *Marca solo un óvalo.*

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

16. Con frecuencia tengo la sensación de que tengo el apoyo de mis superiores. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

17. Siento que tengo los recursos necesarios para desarrollar las actividades encomendadas. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

18. Me siento conforme con la remuneración que percibo por los servicios que brindo a la empresa. * *Marca solo un óvalo.*

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

19. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es reconfortante. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

20. Tengo posibilidades de crecer profesionalmente en la empresa. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

21. Mis aportes e ideas son tomadas en cuenta por mis superiores. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

22. El flujo de comunicación en mi grupo de trabajo es adecuado. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

23. Recibo capacitaciones a menudo, para fortalecer mis habilidades. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

DESEMPEÑO LABORAL.

1. Tiene iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

2. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

3. Es honesto, asume la responsabilidad de sus actos. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

4. Trabajo sin necesidad de ser supervisado. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

5. Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

6. Considera que tiene capacidad para solucionar problemas o conflictos. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

7. Conoce la normatividad referida a su puesto. *

Marca solo un óvalo.

| | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="radio"/> |

8. Cumple con su horario de trabajo establecido. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

9. Considerando el tiempo de permanencia en la empresa considero que mi desempeño es bueno. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

10. Analizo la situación antes de empezar a realizar las labores encomendadas. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

11. Considero que soy organizado en mis labores encomendadas. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

12. Me identifico con los objetivos de la empresa. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

13. Hago uso racional de los recursos para realizar mis labores encomendadas. *

Marca solo un óvalo.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> |

Google Formularios

2. Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Dimensiones | Indicadores | Metodología |
|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>Problema principal</p> <p>¿Cuál es la relación entre motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca - 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca - 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores departamento Oechsle, Cajamarca - 2021?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Demostrar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca - 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle, Cajamarca - 2021.</p> | <p>Hipótesis general</p> <p>Ha: Existe relación significativa entre las variables motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca - 2021.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la tienda por departamento Oechsle Cajamarca - 2021.</p> | <p>Variable Independiente (X)</p> <p>Motivación laboral</p> <p>Variable Dependiente (Y)</p> <p>Desempeño laboral</p> | <p>Dimensiones</p> <p>X1. Motivación intrínseca.</p> <p>X2. Motivación extrínseca.</p> <p>Y1. Habilidades técnicas.</p> <p>Y2. Tareas del puesto.</p> | <p>Tensión del trabajo</p> <p>Presión del trabajo</p> <p>Relaciones interpersonales con los jefes</p> <p>Relaciones interpersonales con compañeros</p> <p>Monotonía laboral</p> <p>Satisfacción por el trabajo</p> <p>Competencia profesional</p> <p>Promoción profesional</p> <p>Características de estatus</p> <p>Iniciativa y excelencia</p> <p>Integridad</p> <p>Comunicación a todo nivel</p> <p>Supervisión</p> <p>Apertura para el cambio</p> <p>Calidad administrativa</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Trabajo con otras organizaciones</p> <p>Control interno</p> <p>Sentido de costo beneficio</p> <p>Toma de decisiones y solución de problemas</p> <p>Compromiso de servicio</p> <p>Enfoque pragmático</p> | <p>Población:</p> <p>62 trabajadores de la empresa Oechsle Cajamarca.</p> <p>Muestra:</p> <p>62 trabajadores de la empresa Oechsle Cajamarca.</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo transversal</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable 1</p> <p>Cuestionario de encuestas</p> <p>Para medir la variable 2:</p> <p>Cuestionario de encuestas.</p> |

Fuente: elaboración propia del tesista.