



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUIS ANTHONY LARA SALAS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUIS ANTHONY LARA SALAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:


PRESIDENTE

:


Dr. RICHARD CONDORI CRUZ


PRIMER MIEMBRO

:


M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

SEGUNDO MIEMBRO

:


M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS

:


Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 095-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 14 de agosto de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-13912 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 09 de agosto de 2024 y el expediente: 2024-CU-13911 (título) de fecha 09 de agosto de 2024, del (la) bachiller **LUIS ANTHONY LARA SALAS** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de **INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA**.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 164-2023-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 174-2023-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**, del bachiller **LUIS ANTHONY LARA SALAS**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

Presidente : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
Primer miembro : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Modalidad, Lugar : Virtual , Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet) .

Fecha, Hora : 15 de agosto de 2024, 14:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.C.
Arch 2024
JCHM/v1.5



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 174-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 19 de Julio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-8317 de fecha 08 de Julio de 2024, del Bach. **LUIS ANTHONY LARA SALAS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **LUIS ANTHONY LARA SALAS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Titulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **LUIS ANTHONY LARA SALAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



RESOLUCIÓN N° 164-2024-ULP-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 13 de junio de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-07234 de fecha 13 de junio de 2024, del (la) Bach. **LUIS ANTHONY LARA SALAS**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **LUIS ANTHONY LARA SALAS**, solicitó la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratificó la propuesta del Asesor Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **LUIS ANTHONY LARA SALAS**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%


TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	huggingface.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%



Título de la tesis	
RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Luis Anthony Lara Salas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46746978
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-9456-8200
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Oscar Gonzalo Apaza Perez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Richard Condori Cruz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Herrera Miranda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Pinto Larico
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41742156

Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Localidad: Juliaca Latitud: S 15° 29' 27" Longitud: O 70° 07' 37"</p>  <p>https://maps.app.goo.gl/DMqHJ62L6xaf6K Wd6</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 – Agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04</p> <p>Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES
DIRECCIÓN
MESTRO GABRIEL VELÁSQUEZ
N. Soc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUIS ANTHONY LARA SALAS, identificado con DNI Nro. 46746978 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mí persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de octubre del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre con todo mi amor y dedicación. Además, quiero dar las gracias a mi familia, que siempre ha estado a mi lado, me ha apoyado pase lo que pase y me ha ayudado en los peores momentos de mi carrera, todo ello sin esperar nada a cambio.



AGRADECIMIENTO

Antes que nada, quiero dar las gracias a Dios por ser mi guía espiritual; sin él, nunca habría tenido la lucidez necesaria para terminar mi tesis. Por toda la ayuda y el aliento que me han dado mis padres, les estoy eternamente agradecida.

En segundo lugar, no hay palabras suficientes para expresar mi agradecimiento a todos los que han desempeñado un papel, ya sea pequeño o grande, en traerme hasta este punto de mi vida.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIAi
AGRADECIMIENTO.....ii
ÍNDICE GENERAL.....iii
ÍNDICE DE FIGURASix
RESUMENxi
ABSTRACTxii
INTRODUCCIÓN.....xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática 1
1.2 Planteamiento del problema.....3
 1.2.1 Problema general 3
 1.2.2 Problemas específicos..... 3
1.3 Objetivos de la investigación3
 1.3.1 Objetivo general..... 3
 1.3.2 Objetivos específicos 3
1.4 Justificación de la investigación4
 1.4.1 Justificación técnica..... 4
 1.4.2 Justificación económica..... 4
 1.4.3 Justificación social..... 4
1.5 Hipótesis de la investigación.....5
 1.5.1 Hipótesis general 5
 1.5.2 Hipótesis específicas..... 5
1.6 Variables e indicadores5
 1.6.1 Variable independiente 5
 1.6.2 Variable dependiente 5
1.7 Operacionalización de variables6



**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación 7

2.1.1. Antecedentes internacionales 7

2.1.2. Antecedentes nacionales 9

2.1.3. Antecedentes locales 11

2.2. Bases teóricas 12

2.2.1. Motivación laboral 12

2.2.1.1 Importancia de la motivación laboral 14

2.2.1.2 Dimensiones de la motivación laboral 17

2.2.1.3 Estrategias que se pueden aplicar para la motivación laboral 19

2.2.1.4 Tipos de motivación 23

2.2.1.5 Los beneficios de la motivación laboral 26

2.2.1.6 Factores que afectan a la motivación laboral 29

2.2.1.7 Como la motivación laboral beneficia a la organización 33

2.2.2. Desempeño laboral 34

2.3. Marco conceptual 43

2.3.1. Correlación Rho Spearman 43

2.3.2. Distribución 44

2.3.3. Empresa 44

2.3.4. Desempeño laboral 44

2.3.5. Motivación laboral 45

2.3.6. Productos masivos 45

2.3.7. Rubro 45

2.3.8. Trabajadores 46

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. Diseño de la investigación 47

3.2. Método de la investigación 47

3.3. Nivel y tipo de la investigación 48

3.3.1. Nivel de la investigación 48

3.3.2. Tipo de la investigación 48



3.4. Población y muestra	49
3.4.1. Población	49
3.4.2. Muestra	49
3.5. Aspectos de la unidad base de la investigación.....	50
3.5.1. Aspectos generales de la empresa	50
3.6. Técnicas e instrumentos de investigación.....	50
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos de investigación.....	50
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	51
3.7.1. Validación de los instrumentos	51
3.7.2. Confiabilidad de instrumentos.....	52
3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos	53
3.8.1. Plan de recolección de datos.....	53
3.8.2. Procesamiento y análisis de datos	58

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados obtenidos.....	60
4.1.1. Resultados del nivel de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.	60
4.1.2. Resultados del nivel actual del desempeño laboral en la empresa Merky Sur S.A.C.	90
4.1.3. Resultados de la correlación que existe entre la motivación con el desempeño laboral en la empresa Merky Sur S.A.C.	116
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	126
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127
ANEXOS	130



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Operacionalización de variables*.....6

Tabla 2 *Proyección de población actual*49

Tabla 3 *Fiabilidad del instrumento para las variables Motivación y Desempeño laboral*.
.....53

Tabla 4 *Interrogantes de la primera encuesta de motivación laboral*54

Tabla 5 *Interrogantes de la segunda encuesta de desempeño laboral*.....56

Tabla 6 *Composición laboral de la empresa*.....61

Tabla 7 *Roles del nivel actual del personal que labora en la empresa*.....62

Tabla 8 *Diagrama de Ishikawa*65

Tabla 9 *AMEF de la motivación de la empresa*66

Tabla 10 *Resultado de percepción sobre la motivación en la empresa*67

Tabla 11 *Interrogantes consideradas en la dimensión motivación intrínseca*.....68

Tabla 12 *Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa*69

Tabla 13 *Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los logros de la empresa*.
.....70

Tabla 14 *Creer que el plan con la que cuenta la empresa te resulte motivadora*.....71

Tabla 15 *Cómo valoras el sentido de pertenencia con tus compañeros como impulsor de la motivación*.
.....72

Tabla 16 *Interrogantes consideradas en la dimensión motivación extrínseca*.....73

Tabla 17 *Cómo influyen las recompensas tangibles como bonos o beneficios en la motivación*.
.....73

Tabla 18 *Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral*.
.....74

Tabla 19 *Creer que las recompensas y reconocimientos en la empresa son justos*.75

Tabla 20 *Creer que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos*.
.....76

Tabla 21 *Interrogantes consideradas en la dimensión autoeficacia*77

Tabla 22 *Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para tu autoeficacia son las adecuadas*.
.....78

Tabla 23 *Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar con éxito las tareas asignadas*.....79



Tabla 24 <i>Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos.</i>	80
Tabla 25 <i>Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados.</i>	81
Tabla 26 <i>Interrogantes consideradas en la dimensión valores personales</i>	82
Tabla 27 <i>Consideras que la alineación entre tus valores y los valores de la empresa impacta positivamente.</i>	83
Tabla 28 <i>Cómo calificarías la constancia y la diligencia de los valores en tu rendimiento</i>	84
Tabla 29 <i>Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso en el trabajo.</i>	85
Tabla 30 <i>La empresa debe fomentar una alineación entre los valores de los empleados y una cultura</i>	86
Tabla 31 <i>Resultado general del nivel actual de la motivación</i>	87
Tabla 32 <i>Promedio general de las dimensiones de la motivación</i>	88
Tabla 33 <i>Resultado del nivel de motivación que reciben los trabajadores</i>	89
Tabla 34 <i>Revisión del rendimiento en el trabajo</i>	91
Tabla 35 <i>AMEF del desempeño laboral</i>	92
Tabla 36 <i>Interrogantes consideradas en la dimensión asistencia y puntualidad</i>	93
Tabla 37 <i>Consideras que la puntualidad en el trabajo influye en la productividad</i>	94
Tabla 38 <i>Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo.</i>	95
Tabla 39 <i>La empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados.</i>	96
Tabla 40 <i>Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad.</i>	97
Tabla 41 <i>Interrogantes consideradas en la dimensión trabajo en equipo</i>	98
Tabla 42 <i>Sientes que tus habilidades individuales se complementan bien con la de tus compañeros.</i>	99
Tabla 43 <i>Crees que el trabajo en equipo influye en la productividad y en el ambiente laboral.</i>	100
Tabla 44 <i>Obtienes recomendaciones de tu equipo para potenciar tu rendimiento en el trabajo.</i>	101
Tabla 45 <i>Sientes apoyo por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema.</i>	102



Tabla 46 <i>Interrogantes consideradas en la dimensión productividad</i>	103
Tabla 47 <i>Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente.</i>	104
Tabla 48 <i>Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia.</i>	105
Tabla 49 <i>Las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo.</i>	106
Tabla 50 <i>Recibes el apoyo necesario para mejorar tu productividad en el trabajo.</i>	107
Tabla 51 <i>Interrogantes consideradas en la dimensión calidad de trabajo</i>	108
Tabla 52 <i>Recibes retroalimentación Adecuado sobre la calidad de tu trabajo por parte de tu supervisor.</i>	109
Tabla 53 <i>Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad.</i>	110
Tabla 54 <i>Creer que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral.</i>	111
Tabla 55 <i>Creer que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente.</i>	112
Tabla 56 <i>Resultado general del desempeño laboral en la empresa.</i>	113
Tabla 57 <i>Promedio general de las interrogantes.</i>	114
Tabla 58 <i>Resultado del grado actual del desempeño laboral en la empresa Merkysur...</i>	115
Tabla 59 <i>Interacción con la motivación con el desempeño laboral.</i>	116
Tabla 60 <i>Interacción con la dimensión de motivación intrínseca con la asistencia y puntualidad.</i>	117
Tabla 61 <i>Interacción con la dimensión motivación extrínseca con trabajo en equipo</i>	118
Tabla 62 <i>Interacción con la dimensión autoeficacia y la productividad</i>	119
Tabla 63 <i>Interacción con la dimensión de valores personales y la calidad de trabajo</i> ...	120
Tabla 64 <i>La correlación que existe entre la motivación con el desempeño laboral.</i>	121
Tabla 65 <i>Correlación que existe entre la motivación y el desempeño laboral</i>	122



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Importancia de la motivación.* 17

Figura 2 *Revisión del rendimiento en el trabajo.* 42

Figura 3 *Organigrama de la empresa* 62

Figura 4 *Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa.* 69

Figura 5 *Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los logros de la empresa.* 70

Figura 6 *Creer que el plan con la que cuenta la empresa te resulte motivadora.* 71

Figura 7 *Cómo valoras el sentido de pertenencia con tus compañeros como impulsor de la motivación.* 72

Figura 8 *Cómo influyen las recompensas tangibles como bonos o beneficios en la motivación.* 74

Figura 9 *Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral.* 75

Figura 10 *Creer que las recompensas y reconocimientos en la empresa son justos.* 76

Figura 11 *Creer que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos.* 77

Figura 12 *Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para tu autoeficacia son las adecuadas.* 78

Figura 13 *Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar con éxito las tareas asignadas.* 79

Figura 14 *Creer que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos.* 80

Figura 15 *Creer que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados.* 81

Figura 16 *Consideras que la alineación entre tus valores y los valores de la empresa impacta positivamente.* 83

Figura 17 *Cómo calificarías la constancia y la diligencia de los valores en tu rendimiento* 84

Figura 18 *Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso en el trabajo.* 85



Figura 19 <i>La empresa debe fomentar una alineación entre los valores de los empleados y una cultura</i>	86
Figura 20 <i>Resultado del nivel actual de la motivación</i>	89
Figura 21 <i>Consideras que la puntualidad en el trabajo influye en la productividad</i>	94
Figura 22 <i>Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo.</i>	95
Figura 23 <i>La empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados.</i>	96
Figura 24 <i>Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad.</i>	97
Figura 25 <i>Sientes que tus habilidades individuales se complementan bien con la de tus compañeros.</i>	99
Figura 26 <i>Crees que el trabajo en equipo influye en la productividad y en el ambiente laboral.</i>	100
Figura 27 <i>Obtienes recomendaciones de tu equipo para potenciar tu rendimiento en el trabajo.</i>	101
Figura 28 <i>Sientes apoyo por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema.</i>	102
Figura 29 <i>Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente.</i>	104
Figura 30 <i>Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia.</i>	105
Figura 31 <i>Las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo.</i>	106
Figura 32 <i>Recibes el apoyo necesario para mejorar tu productividad en el trabajo.</i>	107
Figura 33 <i>Recibes retroalimentación Adecuado sobre la calidad de tu trabajo por parte de tu supervisor.</i>	109
Figura 34 <i>Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad.</i>	110
Figura 35 <i>Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral.</i>	111
Figura 36 <i>Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente.</i>	112
Figura 37 <i>Resultado del grado actual del desempeño laboral en la empresa Merkysur.</i>	115
Figura 38 <i>Amplitud de la Interacción con la motivación y el desempeño profesional. ...</i>	122



RESUMEN

La investigación titulada "Relación de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur Juliaca 2024" se enfoca en proponer mejoras en la motivación laboral para optimizar el desempeño de los empleados en una empresa de distribución de productos masivos en Juliaca. Los objetivos específicos fueron: (1) evaluar el nivel de motivación actual de los trabajadores, (2) analizar el nivel de desempeño laboral, y (3) determinar la Interacción con motivación y desempeño. El estudio utilizó un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, con una población de 48 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra de 10. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes: (1) la motivación laboral de los trabajadores es adecuada en general, aunque algunos aspectos como la motivación intrínseca, extrínseca y los valores personales son evaluados como subóptimos en algunos casos, y la percepción general de la motivación es baja, alcanzando un 42.10%; (2) el desempeño laboral actual de la empresa es adecuado, con un 39.80% en un nivel bajo, 24.60% en nivel medio, y 35.60% en nivel alto, lo que sugiere que la satisfacción del cliente es baja; y (3) existe una relación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de 0.615, indicando que a medida que mejora la motivación, también lo hace el desempeño.

Palabra clave: Motivación, Desempeño laboral, Correlación.



ABSTRACT

The research titled "Relationship Between Motivation and Work Performance of Employees at Merky Sur Juliaca 2024" focuses on suggesting improvements in employee motivation to optimize their performance in a mass product distribution company in Juliaca. The specific objectives were: (1) to assess the current level of motivation among workers, (2) to analyze the level of work performance, and (3) to determine the correlation between motivation and performance. The study used a non-experimental design with a quantitative approach and a correlational level, involving a population of 48 employees, from which a sample of 10 was taken. The conclusions drawn were as follows: (1) employee motivation is generally adequate, although some aspects like intrinsic motivation, extrinsic motivation, and personal values are rated as suboptimal in some cases, and the overall perception of motivation is low, reaching only 42.10%; (2) the current work performance of the company is acceptable, with 39.80% at a low level, 24.60% at a medium level, and 35.60% at a high level, suggesting that customer satisfaction is low; and (3) there is a moderate positive relationship between motivation and work performance, with a correlation coefficient of 0.615, indicating that as motivation improves, so does performance.

Keywords: Motivation, Work performance, Correlation.



INTRODUCCIÓN

Las empresas de hoy en día operan en un mundo altamente competitivo, tecnológicamente cambiante e internacional. Por estas razones, los directivos Constantemente están buscando formas de mejorar la competitividad de sus empresas y alcanzar sus objetivos. Se centran en desarrollar estrategias que mejoren el desempeño de sus empleados, ya que eso es lo más importante para alcanzar esos objetivos. De este modo, la motivación es un factor en el que se piensa mucho. En una época en la que el trabajo ha cambiado y se ha organizado más y en la que la competencia es global, los empleados de todos los niveles de la empresa son lo más importante.

La motivación desempeña un papel crucial en todos los ámbitos del comportamiento humano, incluidos los aspectos personales, familiares y profesionales. Sin embargo, reviste especial importancia en el lugar de trabajo, donde se aplica con mayor interés. En el contexto de esta empresa, es esencial que los trabajadores estén motivados para desempeñar eficazmente sus tareas y contribuir a la consecución de los objetivos de la organización. Esta relación mutuamente beneficiosa entre trabajadores motivados y organización es vital para el éxito.

Es evidente que los empleados necesitan estar motivados para hacer su mejor trabajo si quieren obtener resultados satisfactorios. En la actualidad, existen diversos marcos teóricos y prácticos, así como investigaciones, sobre el tema de la motivación y el rendimiento en el trabajo.

En la actualidad, el rendimiento laboral del personal de Merky Sur S.A.C., empresa especializada en la distribución de artículos de gran consumo, depende en gran medida de la motivación. Averiguar cómo influye la motivación de los empleados en su rendimiento laboral es el objetivo. Comprender los elementos motivacionales que inciden en las actitudes



de los trabajadores y cómo estas actitudes afectan al desempeño laboral es crucial para los empleados de la organización Merky Sur.

Las características de estas dos variables muestran una relación directa, por lo que se hace necesario comprender cómo mejorar la motivación de los trabajadores para impulsar el desempeño laboral dentro de la empresa Merky Sur. Dado que el mayor recurso de la empresa es su talento humano, y que sin él la empresa no puede cumplir sus objetivos, esta investigación pretende explorar la relación entre la motivación y la efectividad en el entorno laboral.

Finalmente, la investigación concluye con las principales conclusiones derivadas del trabajo realizado, seguidas de recomendaciones pertinentes. Se presenta una bibliografía y, al final, Se adjuntan los anexos pertinentes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática

Actualmente, abundan los estudios que analizan cómo se vincula la motivación con el desempeño en el trabajo. Los empleadores a menudo contemplan cómo incentivar adecuadamente al personal para lograr los objetivos departamentales. Para inspirar con éxito a un empleado, es fundamental poseer una conciencia integral de sus intereses, demandas, preferencias y, lo más importante, de sus características de personalidad e inclinaciones de comportamiento. Armijos et al. (2019) afirman que el Departamento de Recursos Humanos es crucial para el desarrollo y organización de las empresas en el mercado laboral.

La desmotivación laboral entre las personas en el negocio de la distribución prevalece en todo el mundo y es atribuible a varios factores internos y externos. Las variables intrínsecas incluyen entusiasmo laboral, problemas personales y varios otros atributos, junto con las circunstancias que los individuos encuentran en el desempeño de sus funciones, que generan condiciones estresantes. Por el contrario, factores extrínsecos como la remuneración desigual, los incentivos de desempeño inadecuados, la capacitación insuficiente, la falta de herramientas necesarias para la ejecución de las tareas, las cargas de trabajo excesivas, los



horarios de trabajo inflexibles, los conflictos laborales y otros elementos obstaculizan el desempeño laboral óptimo.

En Ecuador, las empresas dan prioridad a los resultados económicos en la medida en que pasan por alto la gestión de los recursos humanos, particularmente en lo que respecta al reconocimiento de los empleados y una remuneración adecuada. El chico invierte más de ocho horas en su trabajo; sin embargo, sus contribuciones pasan desapercibidas y carecen de motivación. Las empresas utilizan estos métodos no por elección propia, sino debido a las dificultades para formular políticas motivadoras para diferentes divisiones, lo que también implica costos que desean evitar.

En Perú, las empresas consultoras ayudan a empresas de todos los tamaños a mejorar las condiciones del lugar de trabajo y brindar valor adicional para aumentar el compromiso de los empleados y optimizar el desempeño; sin embargo, no todos logran el éxito en esta búsqueda. Las empresas afirman que la motivación de los empleados mejora el desempeño; sin embargo, muchas veces descuidan estas iniciativas, lo que resulta en una gestión ineficaz que no prioriza el capital humano.

Este estudio se justifica por la importancia de la Interacción con el desempeño laboral de los operadores en Merky Sur y la motivación afirmativa derivada de un entorno humano y físico propicio, que incide en su satisfacción y, posteriormente, en su productividad. La motivación es crucial; se refiere a la competencia, conducta y relaciones interpersonales de los operadores, así como a su compromiso y contribuciones individuales para un desempeño laboral óptimo, reflejando por lo tanto su idoneidad para sus roles designados.

La firma Merky Sur enfrenta desafíos de desempeño atribuidos a la desmotivación de los empleados, influenciados por diversas variables que impiden la administración eficiente de los recursos humanos, incluyendo la dimensión económica y emocional. El



problema se agrava por la falta de reconocimiento o gratitud por los esfuerzos realizados. Si bien la empresa enfatiza factores cruciales como la compensación y la capacitación, estos elementos por sí solos no pueden crear un lugar de trabajo inspirador que valore a su gente.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur Juliaca 2024?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel actual de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.?
2. ¿Cuál es el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.?
3. ¿Cuál es la correlación que existe entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur Juliaca 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar el nivel actual de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.



2. Evaluar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.
3. Determinar la correlación que existe entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación técnica

Se justifica técnicamente, ya que en el mundo actual la motivación de los trabajadores tiene un impacto significativo en las organizaciones, ya que afecta directamente a su capacidad para prosperar y sobresalir en el lugar de trabajo. Sin duda, la motivación influye directamente en la productividad de los trabajadores de la empresa Merky Sur.

1.4.2 Justificación económica

Desde el punto de vista económico, tiene sentido porque los empleados son la clave del crecimiento y el éxito de una empresa. Por el contrario, una baja motivación repercute negativamente en el rendimiento y la eficacia laboral de la empresa Merky Sur.

1.4.3 Justificación social

Dado que su objetivo es determinar cómo afectan la motivación interna y extrínseca al rendimiento de los empleados, este estudio tiene una justificación social. La motivación se manifiesta en el cumplimiento de las obligaciones laborales, el nivel de producción y la evaluación del rendimiento.



1.5 Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis general

La relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merkysur S.A.C., tendrá una relación significativa.

1.5.2 Hipótesis específicas

1. El nivel actual de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C, será Adecuado.
2. El nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C., será Adecuado.
3. La correlación que existe entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C., mostrará una correlación positiva.

1.6 Variables e indicadores

1.6.1 Variable independiente

Motivación laboral.

Indicadores:

- Factores intrínsecos y extrínsecos.
- Ambiente laboral y clima organizacional
- Desafíos y metas claras.
- Reconocimiento y recompensas.

1.6.2 Variable dependiente

DESEMPEÑO LABORAL.

1.7 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTOS DE MEDICION
MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación laboral se refiere al impulso interno que dirige y energiza el comportamiento de un individuo en el entorno laboral, influenciando su nivel de esfuerzo, persistencia.	Motivación intrínseca	Interés y satisfacción personal.	Observación. Cuestionario. Software.
		Motivación extrínseca	Incentivos externos. Recompensas tangibles e intangibles.	
		Autoeficacia	Capacidad para llevar a cabo una tarea con éxito.	
		Valores personales	Aspiraciones personales	
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTOS DE MEDICION
DESEMPEÑO LABORAL	El término «rendimiento laboral» describe el grado de éxito con que una persona desempeña las funciones y obligaciones de su puesto, incluido el aprovechamiento de su tiempo, energía y recursos..	Asistencia y puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistencia. ▪ Puntualidad en el trabajo. 	Observación. Cuestionario. Software.
		Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo cooperativo. ▪ Cumplimiento del reglamento. 	
		Calidad de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento del trabajo. ▪ Innovación continúa. 	

Nota: Producido por el autor de la tesis



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Chuquiana (2023), en su proyecto “Motivación laboral y su relación con el desempeño del capital humano. Caso cooperativo de ahorros y crédito Maquita Cushun LTDA”. El objetivo general del estudio es revelar cómo el desempeño del capital humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA está correlacionado con la motivación de los empleados. La población objeto de análisis está constituida por dieciséis personas que desempeñan funciones de comercialización, crédito y cobranza en sucursales ubicadas en la provincia de Tungurahua.. Se emplearon metodologías cualitativas y cuantitativas, incluyendo métodos de investigación descriptivos y no experimentales. En la investigación también se evaluaron la motivación del personal operativo y el rendimiento del capital humano mediante tres herramientas de evaluación. Además, se entrevistó al jefe de la organización. Utilizando la teoría de los cinco factores de Vroom -expectativas, instrumentalidad intrínseca, instrumentalidad extrínseca, valencia intrínseca y valencia extrínseca-, el primer cuestionario evalúa el deseo de trabajar. La segunda encuesta mide la eficacia del capital humano e incluye cuatro partes: dedicación, colaboración, entorno de



trabajo e innovación. De los datos primarios se desprende que las variables instrumentales externas son más demandadas que las internas. La población de la muestra está muy motivada para demostrar su valía, hacerse respetar y ascender en el escalafón. Utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, descubrimos que el rendimiento del capital humano estaba fuertemente correlacionado con tres de los cinco elementos de motivación laboral. En consecuencia, estos elementos son los objetivos principales de las técnicas del plan de motivación.

Ademas Cadena (2019), en su proyecto “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha”. Los empleados de Envatub S.A. en la provincia de Pichincha serán los sujetos primarios de este estudio, que pretende analizar la relación entre la motivación intrínseca y el rendimiento en el trabajo. El fracaso, la poca tolerancia, la desconfianza y el incumplimiento en el trabajo son algunos de los malos resultados que se derivan de la falta de elementos motivadores internos y externos dentro de la empresa. Del mismo modo, los problemas de rendimiento laboral están interconectados, incluyendo factores como la falta de reconocimiento, la incomodidad en el ambiente de trabajo, la baja productividad, los sentimientos de inadecuación y la falta de conocimiento sobre los objetivos de la organización, entre otros. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional para estudiar a 50 trabajadores de la región de explotación. Los niveles de motivación de los trabajadores en las áreas de seguridad y protección, autoestima y autorrealización son modestos, según el cuestionario de gestión de la motivación MbM. Sin embargo, en lo que se refiere a las exigencias sociales y de pertenencia, sus niveles de motivación son bajos. En cuanto al rendimiento laboral, la evaluación del rendimiento por competencias indica que el personal destaca en la competencia de calidad del trabajo,



mientras que su rendimiento en las competencias de liderazgo y trabajo en equipo es medio. Existen pruebas que sugieren una posible Interacción con la motivación y el rendimiento laboral.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Huerta (2023), en su proyecto “La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución de Educación Superior de Lima, con enfoque global, 2023”. El propósito del estudio que se realizó fue, conocer la naturaleza de la conexión que existe entre los factores de motivación y el desempeño laboral del sujeto investigado. El enfoque cuantitativo, el alcance descriptivo correlacional, la técnica hipotética deductiva, el diseño no experimental y el diseño transversal fueron todas herramientas de la caja de herramientas cuando se construyó este estudio. El enfoque se utilizó durante todo el proceso de elaboración de esta investigación. Se recogieron datos de la población de la investigación, que incluía a 1.149 trabajadores de la universidad en cuestión, utilizando un total de 24 preguntas. Sólo 289 individuos pudieron ser incluidos en la muestra aleatoria. Con un coeficiente de correlación de 0,700 y un valor de Chi cuadrado de Pearson de 277,082, los resultados apoyaron la conclusión de que las variables motivación y desempeño laboral están significativamente relacionadas entre el personal de las instituciones de educación superior de Lima. A partir de los datos se determinó que existe una asociación sustancial entre ambas variables. El nivel de intensidad, la dirección, la perseverancia, la satisfacción laboral, el compromiso y el compromiso con la organización fueron los seis indicadores disponibles. Todos estos rasgos se abordaron mediante estrategias.



Además, Moreno (2022) en su proyecto “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao - 2021”. En la actualidad, la falta de motivación de los empleados de diversas empresas e instituciones se manifiesta en su bajo rendimiento laboral. La motivación intrínseca de los empleados y su nivel de rendimiento en las tareas en el departamento administrativo de una agencia gubernamental son los temas de este estudio. El estudio utiliza un método de investigación correlacional y una metodología cuantitativa, a saber, un diseño transversal no experimental. Un total de 52 personas del departamento administrativo participaron en el estudio, cuyo propósito era examinar la conexión entre dos factores. Los resultados muestran que la motivación de los trabajadores de la institución estatal se correlaciona positivamente con su rendimiento laboral. Según las conclusiones, el rendimiento de un individuo se ve directamente afectado por su nivel de motivación. Se recopilaron datos importantes para respaldar las sugerencias y conclusiones a través del cuestionario que se entregó al personal del departamento administrativo de la institución. Según el estudio, la motivación extrínseca está directamente relacionada con el rendimiento, pero la motivación intrínseca está directamente vinculada a la responsabilidad de los empleados y a las evaluaciones del rendimiento.

Asimismo, Cruz et al. (2020) en su proyecto “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Finha Hotel, Huánuco”. En la actualidad, las empresas tienden cada vez más a recompensar a los empleados por sus esfuerzos para elevar el listón de la calidad y la productividad. En FINHA HOTEL - HUÁNUCO queremos estudiar cómo afecta la motivación intrínseca al rendimiento en el puesto de trabajo. Se espera que los empleados del HOTEL FINHA - HUÁNUCO demuestren una relación favorable entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral, de acuerdo con la hipótesis. En esta



investigación se distinguen varios tipos: En cuanto a su alcance temporal, el proyecto se considera sincrónico ya que se completó en un lapso de alrededor de 12 meses. Por su reducido tamaño puede considerarse micro administrativo. Este desarrollo ha sido apoyado por la corporación FINHA HOTEL HUÁNUCO. Su génesis es una combinación de fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias consisten en datos obtenidos por investigadores utilizando diversas técnicas e instrumentos, mientras que las fuentes secundarias involucran información recopilada de otros individuos y utilizada para sacar conclusiones aplicables. Por sus características inherentes, es de carácter cuantitativo, ya que utiliza indicadores de frecuencia y porcentaje. Esta investigación se ajusta a los criterios de una evaluación, ya que pretendía determinar si existía una correlación entre las dos variables (motivación y rendimiento laboral). Este estudio se basa en una metodología no experimental conocida como investigación transaccional o transversal. Un diseño no experimental se refiere a una investigación que no implica la manipulación de variables. El objetivo es proporcionar una descripción y análisis de variables. Los 25 empleados que componen la empresa constituyen tanto la población como la muestra de este estudio. En la muestra de trece empleados se encontró una representación estadísticamente válida de la población. Los resultados muestran que la motivación de los empleados de FINHA HOTEL - HUÁNUCO se ve afectada positivamente por su rendimiento laboral.

2.1.3. Antecedentes locales

Además, Arpasi (2020) en su proyecto “La motivación según Herzberg y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Electro Puno S.A.A. Periodo 2019”. El presente estudio tuvo como objetivo establecer la Interacción con la motivación, según la teoría de Herzberg, y el desempeño laboral de los empleados de Electro Puno S.A.A. durante el año 2019. Utilizando una metodología descriptiva con una estrategia correlacional. La



población estuvo conformada por 48 individuos que se desempeñaban como trabajadores. Se empleó el método de encuesta, utilizando dos instrumentos: uno para evaluar el nivel de motivación y otro para evaluar el desempeño laboral. Los resultados obtenidos indican que el 100% de los participantes presentaron baja motivación en los indicadores de motivación intrínseca y responsabilidad. Además, el 56,3% de los participantes mostró baja motivación en términos de reconocimiento. Asimismo, el 56,3% de los participantes mostró una motivación media en relación al trabajo en sí. Por otro lado, el 54,2% de los participantes exhibió alta motivación en términos de logro y progreso profesional. En la dimensión extrínseca, todos los trabajadores mostraron un nivel de motivación del 100,0% en la supervisión, mientras que el 64,6% citó el salario como factor motivador. En cuanto a la motivación proveniente de las relaciones con los compañeros, el 58,3% reportó un nivel medio y el 54,2% reportó un nivel medio de motivación del entorno físico. Por último, el 43,8% de los trabajadores expresó un alto nivel de seguridad laboral. A partir del análisis de correlación de Pearson, que evalúa la asociación entre dos variables en función de su tipo y fuerza, se llega a una conclusión: según Herzberg, la motivación intrínseca es una motivación personal que tiene una fuerte asociación positiva de 0,881. También se analiza con más detalle la motivación extrínseca. El componente institucional externo de Electro Puno S.A.A. en 2019 tiene una correlación significativa y positiva de 0.978 con el desempeño laboral en términos de eficiencia, eficacia y conducta de los trabajadores.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación laboral

El término «motivación laboral» describe el impulso interno que hace que los trabajadores mantengan, mejoren, aumenten o alteren su rendimiento y conducta en el lugar de trabajo en respuesta a las recompensas. Existe un complicado mecanismo neurológico,



cognitivo y emocional en el estado interno de este individuo que motiva y mantiene su actividad en pos de los objetivos laborales. La motivación puede ser intrínseca, basada en la satisfacción interna, emociones y deseos personales, o extrínseca, estimulada por factores externos como recompensas, premios o beneficios (Orellana, 2019).

La motivación es esencial para mantener a los empleados comprometidos, productivos y satisfechos en su trabajo. Las empresas pueden fomentar la motivación laboral a través de prácticas que promuevan un equilibrio entre la vida personal y laboral, oportunidades de formación continua, establecimiento de objetivos claros, reconocimiento de logros, promoción laboral, entre otras estrategias. La motivación laboral no solo contribuye a mejorar el desempeño y la productividad de los empleados, sino que también fortalece el vínculo entre la empresa y sus trabajadores, generando lealtad y compromiso mutuo.

La motivación laboral es la combinación de variables internas y ambientales que obligan a una persona a esforzarse constantemente para lograr los objetivos relacionados con el trabajo. Es un marco psicológico que regula la intensidad, dirección y persistencia de las responsabilidades laborales de un individuo. La motivación afecta tanto a la cantidad como a la calidad del desempeño de un empleado, así como a su satisfacción general con el lugar de trabajo (Robbins & Judge, 2019).

Una variedad de nociones aclara la motivación laboral desde varios puntos de vista. La teoría de las necesidades de Maslow (1943) postula que la motivación de los empleados surge del cumplimiento de una jerarquía de necesidades, que incluye requisitos fundamentales como la seguridad y la estabilidad económica, así como aspiraciones de orden superior como el reconocimiento y la autorrealización. Por el contrario, la teoría de los dos factores de Herzberg (1959) diferencia entre motivadores internos y elementos higiénicos extrínsecos. Las variables motivacionales, como el desempeño y el



reconocimiento, mejoran la felicidad laboral, mientras que los aspectos higiénicos, incluidos el salario y el entorno laboral, son cruciales para aliviar el descontento, pero no aumentan inherentemente la motivación.

La motivación intrínseca y extrínseca son dos elementos fundamentales de la motivación laboral. La motivación intrínseca se origina en el interior de la persona, alimentada por el interés o la satisfacción en sus actividades, mientras que la motivación extrínseca pertenece a influencias externas, como incentivos monetarios o el reconocimiento de la empresa. Deci y Ryan (2000) sostienen que la motivación intrínseca tiene una influencia más duradera en la satisfacción laboral, ya que cultiva una dedicación profunda y auténtica a la propia vocación.

En conclusión, la motivación laboral es un determinante vital del desempeño y la satisfacción de los empleados. El personal motivado a menudo exhibe una mayor productividad, un desempeño sobresaliente y un mayor compromiso con los objetivos de la empresa. Las organizaciones que comprenden y gestionan hábilmente la motivación laboral pueden mejorar sustancialmente el desempeño y la retención de los empleados (Locke y Latham, 2013).

2.2.1.1 Importancia de la motivación laboral

La relevancia de la motivación laboral radica en su capacidad para aumentar la productividad, mejorar la experiencia del cliente, reducir la rotación de empleados y fomentar la lealtad hacia la empresa. Además, la motivación es fundamental para mantener baja la rotación y alta la lealtad, ya que empleados efectivamente motivados son capaces de brindar un esfuerzo adicional y aportar creatividad a la organización diariamente (Saraya, 2022).



La motivación laboral en una empresa radica en varios aspectos fundamentales que impactan tanto en el desempeño de los empleados como en el éxito general de la organización. Algunos puntos clave incluyen:

- 1. Mayor rendimiento y eficacia:** La motivación impulsa a los trabajadores a rendir más y con mayor eficacia, lo que se traduce en un aumento de la productividad y la calidad del trabajo realizado.
- 2. Sentido de pertenencia:** La motivación incrementa el sentido de pertenencia de los empleados hacia la empresa, lo que fortalece su compromiso y lealtad.
- 3. Generación de nuevas ideas y propuestas:** Los empleados motivados tienden a ser más proactivos, creativos y proponer soluciones innovadoras para mejorar la empresa.
- 4. Aumento de la productividad y competitividad:** La motivación laboral conlleva a una mayor productividad, lo que se traduce en mayores ganancias para la empresa y la mejora de su posición competitiva en el mercado.
- 5. Mejora del ambiente laboral:** Un personal motivado contribuye a reducir problemas internos, fomentando un ambiente laboral positivo y colaborativo.
- 6. Atracción de talento:** Una empresa con una cultura motivadora atrae nuevos talentos gracias a su reputación como un lugar donde los empleados se sienten valorados y comprometidos.

La importancia de la motivación laboral radica en su capacidad de afectar directamente el desempeño, la productividad y la felicidad de los empleados dentro de una empresa. Una fuerza laboral comprometida es crucial para alcanzar los objetivos corporativos, ya que los empleados motivados muestran más entusiasmo, compromiso y resiliencia en sus tareas, mejorando así los resultados de la empresa. Meyer y Gagné (2014) afirman que la motivación laboral cultiva un ambiente laboral favorable, lo que conduce a



una mayor retención del talento y una reducción de la rotación de empleados. Los trabajadores motivados a menudo logran una mayor satisfacción y alineación con los objetivos de la organización, fomentando una lealtad y dedicación duraderas.

Un factor esencial de la motivación ocupacional es su correlación con el desempeño. Los empleados que exhiben una mayor motivación, ya sea intrínseca o extrínseca, demuestran una mayor disposición para aceptar desafíos, mejorar sus habilidades y contribuir al éxito de la organización. Estudios recientes indican que los empleados motivados exhiben una mayor creatividad e invención, que son cruciales en un panorama corporativo competitivo (Cerasoli, Nicklin y Ford, 2014). Además, la motivación influye tanto en el volumen de trabajo ejecutado como en su calidad, mejorando así los puntos de referencia de desempeño en todo el negocio.

La motivación de los empleados influye positivamente en la cultura organizacional. Un lugar de trabajo apasionante fomenta la cooperación y el respeto, mejorando así la comunicación y las relaciones interpersonales. Gagné (2018) afirma que cuando las organizaciones fomentan la motivación interna, los individuos están más inclinados a colaborar e intercambiar información, mejorando así la cohesión del grupo y facilitando el logro de objetivos compartidos.

Al final, la eficacia de una empresa depende en gran medida de la motivación de sus empleados. Mejora el desempeño individual e influye positivamente en la productividad general, la felicidad de los empleados y la cultura empresarial. Las organizaciones que utilizan formas de mejorar la motivación de los empleados tienen ventajas que contribuyen a una mayor competitividad y sostenibilidad en el mercado.

Figura 1

Importancia de la motivación.



Nota: La motivación, tomado de la prevención integral.

2.2.1.2 Dimensiones de la motivación laboral

Entre las características del trabajo motivador relacionadas con el rendimiento se incluyen factores importantes que afectan a la eficiencia y eficacia de los empleados en el trabajo. Aunque teorías e investigaciones específicas pueden arrojar luz sobre determinadas dimensiones, las siguientes tienden a ser las más destacadas:

- **Desafío y metas claras:** Establecer metas desafiantes pero alcanzables, brindar retroalimentación constante sobre el desempeño y ofrecer oportunidades para el crecimiento profesional son aspectos cruciales que pueden impulsar la motivación y el rendimiento laboral.

La motivación laboral incluye varios aspectos que afectan la energía, la dedicación y la satisfacción laboral de un empleado. Cada dimensión pertenece a un determinado factor que influye en la capacidad de un individuo para realizar actividades de manera eficiente y confiable. la motivación laboral se clasifica principalmente en motivación intrínseca y



extrínseca; sin embargo, otros factores críticos, incluida la autoeficacia y los valores personales, pueden afectar el desempeño laboral (Ryan y Deci, 2000).

Motivación intrínseca

La motivación intrínseca se origina en la persona y es impulsada por el interés o gratificación derivada de la tarea misma. Los empleados con impulso intrínseco obtienen disfrute y satisfacción personal de sus responsabilidades, lo que resulta en una producción ferviente e inventiva. Gagné y Deci (2005) afirman que este marco motivacional está estrechamente relacionado con una mayor dedicación, inventiva y mejor desempeño, ya que la actividad se considera intrínsecamente satisfactoria.

Motivación externa

Por el contrario, el impulso extrínseco se origina en causas externas, como recompensas, incentivos o reconocimiento. Este tipo de motivación se basa en la anticipación de recibir una recompensa, ya sea tangible (como un salario) o intangible (como el reconocimiento de superiores o pares). Si bien el incentivo extrínseco puede ser ventajoso en algunas situaciones, Ryan y Deci (2000) sostienen que, en última instancia, es insostenible y no fomenta el mismo nivel de compromiso que el impulso intrínseco. En varios entornos profesionales, los incentivos extrínsecos mejoran significativamente el desempeño y el placer.

Autoeficacia

La autoeficacia denota la convicción de un individuo en su capacidad para ejecutar eficazmente las tareas designadas. Bandura (1997) postula que las personas con un fuerte sentido de autoeficacia son más propensas a enfrentar problemas, persistir en actividades arduas y mantener la motivación para mejorar continuamente el desempeño. La autoeficacia se considera un elemento crucial de la motivación laboral, ya que una mayor confianza en

las propias capacidades fomenta la disposición para asumir responsabilidades y superar desafíos en el lugar de trabajo.

Principios únicos

Los valores personales influyen significativamente en la motivación profesional. Los empleados que ven una alineación entre su carrera y sus creencias a menudo demuestran un mayor compromiso y satisfacción con sus responsabilidades diarias. Los valores personales, como la honestidad, la integridad y el compromiso de mejorar el bienestar social, pueden impulsar a las personas a cumplir con sus deberes (Schwartz, 2012). Cuando los trabajadores ven su trabajo como significativo y congruente con sus valores y creencias, su motivación y satisfacción mejoran notablemente.

En resumen, la motivación laboral incluye elementos internos como la motivación intrínseca y la autoeficacia, junto con otros externos como los incentivos extrínsecos y los valores personales. Estas dimensiones son cruciales para comprender los factores que influyen en el comportamiento de los empleados y los determinantes de su éxito y compromiso. Las organizaciones que gestionan hábilmente todos estos aspectos pueden mejorar sustancialmente el desempeño y la felicidad de los empleados.

2.2.1.3 Estrategias que se pueden aplicar para la motivación laboral

Para motivar al personal, se pueden aplicar diversas estrategias efectivas que fomentan la satisfacción y el compromiso de los empleados. Algunas de estas estrategias incluyen:

- a) **Reconocimiento y recompensas:** Reconocer y recompensar los logros de los empleados, ya sea a través de elogios públicos, premios salariales o promoción, demuestra que su trabajo es valorado y apreciado, lo que aumenta la motivación.



b) Definición de objetivos claros: Establecer metas claras y alcanzables ayuda a mantener a los empleados motivados. Tener objetivos concretos les permite visualizar su progreso y sentirse motivados al ver avances tangibles.

c) Generar hábitos saludables: Trabajar en la creación de hábitos saludables, como la meditación o el ejercicio físico Adecuado, contribuye a mantener el enfoque y la energía necesaria para mantener la motivación a lo largo del tiempo.

Estas estrategias son fundamentales para promover un ambiente laboral motivador, donde los empleados se sientan valorados, comprometidos y entusiastas en su trabajo (Padilla P. , 2023).

Las tácticas de motivación laboral son métodos que las empresas pueden utilizar para aumentar la implicación, el rendimiento y la felicidad de los empleados en el trabajo. La motivación de los empleados es esencial para lograr una alta productividad y reducir la rotación; por lo tanto, es crucial utilizar estrategias que mejoren la motivación tanto intrínseca como extrínseca entre el personal. A continuación, se presentan algunas estrategias fundamentales para aumentar la motivación en el trabajo.

Reconocimientos y recompensas

Una técnica eficaz para motivar a los empleados es el establecimiento de un sistema de reconocimiento y recompensa. Este concepto se basa en la motivación extrínseca, lo que sugiere que las personas están más motivadas cuando esperan reconocimiento público o incentivos, ya sean monetarios o no monetarios, por sus esfuerzos notables (Gagné y Deci, 2005). Las recompensas pueden incluir bonificaciones, aumentos salariales, más días de vacaciones o reconocimientos simbólicos, como el de empleado del mes. El reconocimiento oportuno, tanto público como privado, es esencial para que los empleados se sientan valorados y mantengan su motivación para desempeñarse bien.



Progresión y educación continua

Facilitar el desarrollo profesional es una estrategia esencial para mejorar la motivación laboral. Las personas tienen una mayor motivación cuando reconocen el crecimiento en el desarrollo de habilidades y la progresión profesional. Ofrecer oportunidades de capacitación, tutoría o acceso a programas de desarrollo de habilidades optimiza el desempeño de los colaboradores y fortalece el compromiso organizacional. (Locke & Latham, 2019). La formación continua mejora la experiencia individual y al mismo tiempo aumenta la productividad corporativa.

Autonomía ocupacional

Mejorar la autonomía de los individuos en sus esfuerzos es una estrategia eficaz para fomentar el impulso intrínseco. Ryan y Deci (2000) sostienen que la autonomía es un elemento crucial de la teoría de la autodeterminación, sugiriendo que los empleados exhiben una mayor motivación cuando tienen control sobre el desempeño de sus actividades. El compromiso y la satisfacción laboral de los empleados pueden aumentar si se les concede mayor libertad para tomar decisiones sobre sus proyectos o prácticas laborales. El rendimiento de los empleados aumenta como resultado del énfasis que esta estrategia pone en la responsabilidad personal y el sentido de propiedad.

Desarrollo de objetivos claros y alcanzables

Otra forma eficaz es definir objetivos claros y alcanzables. Los individuos demuestran una mayor motivación cuando se enfrentan a objetivos bien definidos y alcanzables que guían sus acciones diarias (Locke y Latham, 2019). Con el fin de proporcionar un marco claro para que los empleados evalúen sus progresos, los objetivos deben ser SMART, que significa especificados, medibles, alcanzables, pertinentes y



sujetos a plazos. Los empleados están más motivados para perseguir objetivos futuros si experimentan una sensación de realización y éxito al cumplir los objetivos actuales.

Fomentar un ambiente de trabajo positivo

Crear un ambiente de trabajo propicio es crucial para mantener altos niveles de motivación. Un ambiente de trabajo propicio y cooperativo puede mejorar significativamente la satisfacción de los empleados. Fomentar una cultura empresarial basada en la comunicación abierta, el respeto mutuo y el trabajo en equipo puede reducir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados (Cameron, 2012). Además, proporcionar instalaciones como lugares de descanso cómodos, actividades de formación de equipos o políticas de bienestar puede fomentar un entorno de oficina más estimulante.

Comentarios coherentes y beneficiosos

La retroalimentación continua y positiva es un instrumento esencial para la motivación. Los estudios demuestran que a los empleados les gusta la retroalimentación constante sobre su desempeño, ya que facilita el reconocimiento de sus fortalezas y áreas que necesitan desarrollo (Aguinis, 2019). La retroalimentación debe ser específica y centrarse en el comportamiento más que en la persona, lo que permite al empleado utilizar los conocimientos de manera constructiva. Además, las evaluaciones periódicas del desempeño permiten a los empleados ajustar sus esfuerzos y mantener la motivación, ya que su éxito es reconocido y apreciado.

En conclusión, las estrategias para mejorar la motivación en el lugar de trabajo deben abordar tanto las necesidades internas como las extrínsecas de los empleados. Las organizaciones pueden utilizar tácticas como el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, la autonomía, el establecimiento de objetivos, un ambiente de trabajo positivo y la retroalimentación frecuente para mejorar el compromiso y la satisfacción laboral. La



ejecución exitosa de estas estrategias puede generar empleados más motivados, productivos y leales a largo plazo.

2.2.1.4 Tipos de motivación

Los tipos de motivación según los recursos proporcionados son diversos y se pueden clasificar en diferentes categorías (García, 2017). Algunos de los tipos de motivación mencionados en los enlaces son:

1. Motivación intrínseca:

- Surge de la satisfacción personal y el interés en la actividad en sí misma. Viene del interior de la persona y se relaciona con la realización personal y el disfrute de la tarea.

2. Motivación extrínseca:

- Impulsada por factores externos como recompensas o castigos. Proviene de estímulos externos y puede estar relacionada con recompensas tangibles o intangibles.

3. Motivación social:

- Surge del deseo de encajar en un grupo o impresionar a otros. La motivación proviene de la interacción con otras personas y la necesidad de pertenencia.

4. Motivación del logro:

- Se basa en el deseo de alcanzar metas y tener éxito. Esta motivación surge del interior de la persona y está relacionada con la superación personal.

5. Motivación de poder:

- Impulsada por el deseo de sentirse poderoso o tener control sobre los demás. Esta motivación proviene del interior de la persona y está relacionada con la necesidad de influir en su entorno.



6. Motivación de afiliación:

- Surge del deseo de sentirse unido a otros o formar parte de un grupo. La motivación proviene de la interacción social y la necesidad de conexión con los demás.

La motivación se puede clasificar en muchos tipos según sus fuentes y su impacto en el comportamiento y desempeño humanos. Los principales tipos de motivación son intrínsecos y extrínsecos, junto con varias subcategorías basadas en necesidades y objetivos individuales. Estos tipos de motivación son cruciales para comprender las causas subyacentes de la conducta de las personas tanto en el ámbito profesional como en el personal (Ryan y Deci, 2000).

motivación intrínseca

La motivación intrínseca es el ímpetu y el impulso internos que surgen del interés, la satisfacción o el placer de un individuo que se obtiene al participar en una tarea o actividad. Este tipo de motivación no está impulsada por recompensas externas, sino por la felicidad inherente y la realización personal obtenida de la actividad misma. Deci y Ryan (2000) sostienen que las personas motivadas por factores intrínsecos tienen más inventiva, tenacidad y dedicación a sus objetivos, ya que obtienen significado y valor de sus actividades independientemente de las recompensas externas. Ejemplos de motivación intrínseca incluyen el deseo de aprender una nueva habilidad y la satisfacción que se obtiene al superar un problema difícil.

Motivación extrínseca

La motivación extrínseca está determinada por factores externos, como recompensas, reconocimiento o sanciones. Los individuos motivados por factores extrínsecos realizan actividades no sólo por placer, sino con la anticipación de obtener una recompensa, que puede ser real (como una remuneración financiera o premios) o intangible (como el reconocimiento de colegas o superiores). Deci y Ryan (2000) afirman que, si bien la motivación extrínseca puede proporcionar resultados inmediatos, su eficacia a largo plazo puede disminuir en ausencia de motivadores



intrínsecos. Ejemplos de motivación extrínseca incluyen recibir un salario, lograr un ascenso o cumplir las metas requeridas para obtener incentivos.

Motivación reconocida

La motivación identificada, un tipo de impulso extrínseco más internalizado, surge cuando las personas participan en una actividad porque la consideran valiosa o significativa para sus propios objetivos, pero carecen de un placer intrínseco en el trabajo. En este contexto, los individuos participan en acciones que consideran alineadas con sus creencias u objetivos a largo plazo. Vallerand (2012) afirma que la motivación reconocida se asemeja a la motivación intrínseca, ya que el individuo realiza la tarea con un nivel de autonomía, reconociendo su importancia personal, a pesar de su desagrado intrínseco.

Motivación unificada

La motivación integrada es un tipo avanzado de motivación extrínseca cuando una persona ha internalizado completamente una acción o tarea, integrándola con su identidad y valores. Este tipo de impulso extrínseco se parece mucho a la motivación intrínseca, ya que el individuo participa en la actividad no sólo por necesidad o valor, sino porque se ha convertido en parte de su identidad (Deci y Ryan, 2000). Las personas con motivación intrínseca tienen una profunda dedicación a sus objetivos y obtienen satisfacción al alinear sus esfuerzos con su propia identidad.

Motivo perjudicial

La motivación negativa es un tipo de motivación impulsada por el miedo al castigo o a consecuencias adversas. Los individuos impulsados por el refuerzo negativo realizan acciones o conductas no por placer o satisfacción, sino para evitar castigos o resultados desfavorables. Este tipo de motivación puede resultar beneficiosa en algunos contextos; sin embargo, muchas veces resulta menos eficaz a largo plazo, ya que genera estrés y ansiedad en lugar de disfrute y dedicación (Cameron, 2012). Un empleado puede agilizar su tarea para evitar las críticas de su jefe, aunque esto no garantiza su incentivo para invertir el máximo esfuerzo.

Motivación productiva

Por el contrario, la motivación positiva depende de incentivos y recompensas para moldear el comportamiento. Este tipo de motivación se relaciona con la búsqueda de resultados positivos,

como el reconocimiento o la obtención de incentivos, y a menudo promueve un ambiente de trabajo más constructivo y colaborativo. Los individuos que exhiben motivación positiva tienden a ser más optimistas y persistentes en sus objetivos (Gagné y Deci, 2005).

Evaluación concluyente

La motivación se compone fundamentalmente de factores internos, como el disfrute y la realización personal (motivación intrínseca), y factores externos, como los incentivos o el reconocimiento (motivación extrínseca). Estas categorías son interdependientes y comprenderlas es crucial para implementar estrategias efectivas en contextos profesionales o educativos. La utilización de tácticas que alineen la motivación interna y externa puede cultivar un entorno laboral o educativo más eficaz y gratificante.

2.2.1.5 Los beneficios de la motivación laboral

Los beneficios de la motivación laboral son diversos y tienen un impacto significativo tanto en los empleados como en las organizaciones (Folgado, 2022). Algunos de los beneficios clave de la motivación laboral incluyen:

➤ **Mejora en la creatividad:**

La motivación laboral estimula la creatividad de los empleados, lo que puede llevar a la generación de nuevas ideas y soluciones innovadoras.

➤ **Reducción de errores:**

Empleados motivados tienden a cometer menos errores, lo que contribuye a una mayor eficiencia y calidad en el trabajo realizado.

➤ **Mayor compromiso laboral:**

La motivación laboral fomenta un mayor compromiso por parte de los empleados hacia la empresa y sus objetivos, lo que fortalece la lealtad y la dedicación.

➤ **Menor absentismo:**



Los empleados motivados disfrutan de su trabajo y están más comprometidos, lo que reduce la probabilidad de ausencias injustificadas y contribuye a un ambiente laboral más estable.

- **Retención del talento:** La motivación laboral ayuda a retener a empleados comprometidos y talentosos.

Los beneficios de la motivación laboral son muchos y esenciales para el desarrollo tanto de las personas como de la organización. Un personal motivado a menudo demuestra una mayor productividad, compromiso y satisfacción, lo que conduce a un mejor desempeño organizacional general. Los principales beneficios de mantener una suficiente motivación laboral se definen a continuación.

Eficiencia aumentada

Un beneficio esencial de la motivación laboral es la mejora de la productividad. Los empleados motivados suelen ser más eficientes y productivos en sus funciones, ya que están motivados a cumplir adecuadamente con sus responsabilidades. Locke y Latham (2019) sostienen que la motivación laboral es un factor crucial que motiva a las personas a perseguir sus objetivos con más dedicación, mejorando así la productividad tanto a nivel personal como organizacional. El personal motivado demuestra una mejor concentración en sus tareas, minimizando así el tiempo dedicado a actividades innecesarias y mejorando la calidad de su trabajo.

Mejora del ambiente de trabajo

Un beneficio importante de la motivación laboral es la mejora del clima organizacional. Un lugar de trabajo donde los empleados se sienten valorados y motivados suele ser más positivo y cooperativo. Cameron (2012) afirma que la motivación laboral cultiva un entorno en el que los individuos están comprometidos con sus colegas y con los objetivos de la organización, mejorando así la cooperación y la colaboración. Por lo tanto,



esto alivia la tensión y la discordia en el lugar de trabajo, aumentando la satisfacción de los empleados y su propensión a contribuir al bienestar de la organización.

Reducción de la rotación de personal

Reducir la rotación de empleados es un beneficio notable de la motivación laboral. Es menos probable que los empleados motivados y dedicados busquen oportunidades en otras empresas. Retener empleados experimentados y talentosos beneficia a la organización al garantizar la continuidad operativa y reducir los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevo personal (Meyer & Gagné, 2014). Además, los empleados motivados suelen desarrollar un sentido de afiliación y lealtad hacia la empresa, lo que aumenta su probabilidad de retención.

Mejora de la calidad del empleo

La motivación de los empleados afecta directamente la calidad de su desempeño. Los empleados motivados no sólo cumplen con sus deberes, sino que también se esfuerzan por ejecutarlos con una calidad excepcional. Gagné y Deci (2005) sostienen que la motivación, especialmente la motivación intrínseca, aumenta la creatividad de los empleados y promueve la resolución innovadora de problemas, mejorando así la calidad de sus productos o servicios. Este compromiso con la calidad es crucial para el éxito duradero de cualquier empresa.

Mayor compromiso y lealtad

La motivación laboral aumenta el compromiso de los empleados y la lealtad a la empresa. El personal motivado no sólo cumple bien con sus deberes, sino que también tiene un vínculo emocional con las metas y valores de la organización. Esto mejora su preparación para comprometerse más allá de los requisitos legales, cultivando un ambiente de mayor compromiso y cohesión organizacional (Aguinis, 2019). Esta mayor dedicación reduce la



probabilidad de que los empleados busquen otros trabajos, lo que refuerza la estabilidad de la empresa.

Mayor satisfacción personal

En última instancia, la motivación en el lugar de trabajo afecta directamente a la satisfacción personal de los empleados. Las personas con orientación profesional a menudo experimentan un mayor placer y satisfacción en sus carreras. Cuando los empleados reconocen sus contribuciones sustanciales a la organización y ven que sus esfuerzos son valorados, alcanzan una mayor felicidad con sus puestos y profesiones. Esta satisfacción personal mejora tu calidad de vida y fortalece tu motivación para perseguir nuevos logros (Locke & Latham, 2019).

Evaluación concluyente

En resumen, los beneficios de la motivación laboral son muchos, incluyendo tanto el desempeño individual de los empleados como el éxito general de la organización. La motivación laboral es esencial para aumentar la productividad, enriquecer el entorno laboral, reducir el desgaste y mejorar la calidad del trabajo, cultivando así un lugar de trabajo saludable y eficiente. Las organizaciones que promueven la motivación de los empleados obtienen una ventaja competitiva a través de una fuerza laboral más comprometida, productiva y leal.

2.2.1.6 Factores que afectan a la motivación laboral

La dedicación de los empleados a su trabajo depende de una serie de elementos que influyen en su motivación intrínseca, desempeño y satisfacción en el trabajo. Algunos de estos factores incluyen:



a) Reconocimiento y recompensas:

Se refiere a las acciones y estrategias que una organización utiliza para valorar el esfuerzo y los logros de sus empleados. Estas pueden incluir desde reconocimientos públicos, hasta incentivos financieros, promociones u otros tipos de gratificaciones que buscan motivar a los colaboradores a seguir manteniendo un buen rendimiento y compromiso dentro de la empresa.

b) Clima laboral:

Es el ambiente que perciben los empleados dentro de su lugar de trabajo. Este se conforma por varios elementos como las relaciones entre compañeros, el estilo de liderazgo, la comunicación interna, las condiciones del entorno físico y la cultura organizacional. Todos estos factores, en conjunto, influyen directamente en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

c) Condiciones de trabajo:

Factores como la carga laboral excesiva, falta de recursos adecuados o condiciones laborales inseguras pueden minar la motivación de los empleados.

d) Remuneración:

La insatisfacción con la remuneración recibida por el trabajo realizado puede afectar la motivación de los empleados, disminuyendo su compromiso y rendimiento.

e) Autonomía:

La falta de autonomía en la toma de decisiones y en la realización de tareas puede reducir la motivación de los empleados, limitando su sentido de control sobre su trabajo.

Estos factores resaltan la importancia de identificar y abordar las causas que pueden afectar negativamente la motivación laboral de los empleados para promover un ambiente laboral positivo y productivo (Gamarra, 2023).

La motivación laboral se ve afectada por varios factores que varían según el entorno organizacional y las características personales de los empleados. Estas características pueden impactar positiva o negativamente en la motivación, influyen directamente en el nivel de satisfacción, dedicación y productividad de los trabajadores. A continuación se describen los principales elementos que influyen en el deseo de trabajar.

Panorama laboral

Existe una fuerte correlación entre el entorno de trabajo y la motivación de los empleados. Cuando los trabajadores no sólo están seguros, sino también cómodos y bien equipados para su trabajo, es más probable que sean productivos y estén contentos en el trabajo (Herzberg, 1966). La iluminación, la temperatura, el mobiliario y la disponibilidad de herramientas suficientes influyen en cómo perciben los empleados su entorno de trabajo y en su motivación para producir resultados eficientes.

Incentivos y Reconocimiento

El sistema de recompensas es un factor extrínseco crucial en la motivación laboral. Los empleados deben percibir que su esfuerzo y dedicación son reconocidos y valorados por la organización. Las recompensas pueden clasificarse como monetarias (por ejemplo, bonificaciones, aumentos salariales) o no monetarias (por ejemplo, reconocimiento público, ascensos). La investigación realizada por Meyer y Gagné (2014) demuestra que la motivación extrínseca, impulsada por incentivos, impacta significativamente el desempeño de los empleados y su compromiso de contribuir al éxito de la organización.

Relaciones interpersonales

Los compromisos con colegas y superiores afectan significativamente la motivación. Un lugar de trabajo marcado por relaciones positivas, colaboración y apoyo recíproco a menudo aumenta la motivación y el entusiasmo de los empleados (Cameron, 2012). Por el contrario, circunstancias marcadas por conflictos o comunicación ineficaz pueden conducir



a la desmotivación, afectando negativamente el desempeño y el ambiente organizacional. Los líderes que demuestran empatía y fomentan la cooperación a menudo mejoran la motivación y el compromiso de los empleados.

Independencia y supervisión de responsabilidades

La cantidad de autonomía que tienen los empleados en sus roles afecta profundamente su motivación. La teoría de la autodeterminación afirma que los empleados exhiben una mayor motivación cuando tienen más autonomía para realizar sus tareas (Ryan y Deci, 2000). La capacidad de tomar decisiones y organizar las propias tareas aumenta la motivación intrínseca, ya que los empleados ven más responsabilidad y compromiso con los resultados. La falta de autonomía, por el contrario, puede generar frustración e indiferencia hacia el trabajo.

Perspectivas de avance y expansión

El desarrollo profesional es un factor crucial que influye en la motivación laboral. Los empleados deben reconocer las oportunidades de desarrollo de habilidades, promoción profesional y progresión profesional. Ofrecer capacitación, tutoría u oportunidades de promoción dentro de la organización motiva a los empleados a continuar su aprendizaje y crecimiento (Locke & Latham, 2019). Ante la falta de tales oportunidades, los trabajadores pueden considerar que sus carreras son estáticas, lo que reduce su motivación y compromiso con la empresa.

Precisión en objetivos y expectativas

La claridad de las metas y expectativas impacta profundamente la motivación laboral. Los empleados deben comprender sus expectativas y cómo sus tareas se corresponden con los objetivos más amplios de la organización. Los objetivos claros y alcanzables brindan dirección, lo que permite a los empleados centrar sus esfuerzos en actividades que sean productivas y alineadas con las metas de la organización. Locke y



Latham (2019) afirman que, para mantener a los empleados motivados y centrados, es crucial crear objetivos SMART. Estos objetivos deben ser explícitos, mensurables, alcanzables, pertinentes y tener una fecha límite.

Remuneración y beneficios

La remuneración y los beneficios se encuentran entre los principales factores que influyen en la motivación extrínseca. La motivación intrínseca afecta en gran medida la felicidad laboral a largo plazo, mientras que una compensación justa es crucial para mantener la motivación. Cuando los empleados consideran que su remuneración es inadecuada en relación con sus contribuciones, su motivación puede disminuir, afectando así su desempeño y actitud hacia la empresa. Además, beneficios adicionales como seguro médico, horarios flexibles y programas de ejercicio aumentan aún más la motivación (Herzberg, 1966).

Evaluación concluyente

Numerosos factores afectan la motivación laboral, incluidas las condiciones laborales, los sistemas de recompensa, las relaciones interpersonales, la autonomía, las oportunidades de ascenso y la claridad de objetivos. Cada uno de estos atributos impacta profundamente la motivación de los empleados y, por lo tanto, influye en su desempeño y lealtad a la organización. Las organizaciones que puedan identificar y abordar estos factores de manera efectiva pueden fomentar un ambiente de trabajo más atractivo y productivo, lo que resultará en una mayor satisfacción y lealtad de los empleados.

2.2.1.7 Como la motivación laboral beneficia a la organización

La motivación laboral beneficia a la organización de diversas formas, impactando positivamente en el desempeño, la productividad y el clima laboral (Folgado, 2022). Algunos de los beneficios clave de la motivación laboral para la organización incluyen:



- **Reducción de errores y ausentismo:** Empleados motivados tienden a cometer menos errores y a estar menos ausentes, lo que mejora la calidad del trabajo realizado y contribuye a un ambiente laboral más estable y productivo.
- **Fomento del compromiso y la lealtad:** La motivación laboral promueve un mayor compromiso por parte de los empleados hacia la empresa, fortaleciendo la lealtad y la identificación con los valores y objetivos organizacionales.
- **Mejora del clima laboral:** La motivación laboral crea un ambiente laboral positivo, caracterizado por la colaboración, el compañerismo y la satisfacción, lo que contribuye a una cultura organizacional saludable y armoniosa.
- **Retención del talento:** La motivación laboral ayuda a retener a empleados talentosos y comprometidos, reduciendo la rotación de personal y los costos asociados con la contratación y formación de nuevos empleados.

2.2.2. *Desempeño laboral*

El desempeño laboral es la evaluación que determina si un individuo cumple con sus obligaciones laborales, incluyendo su competencia profesional y habilidades personales. Este concepto se analiza en psicología industrial y organizacional y es crucial para la gestión de recursos humanos. Esta evaluación analiza el comportamiento de un empleado en el lugar de trabajo, diferenciándolo de los resultados obtenidos, ya que estos últimos representan sólo una fracción del desempeño global e incluyen varios factores más. (Acosta, 2023).

El desempeño laboral se dirige hacia los objetivos relevantes de la organización para el puesto o función, siendo multidimensional al considerar diferentes tipos de comportamientos. Incluye tanto comportamientos específicos de la tarea, como promover las tareas principales, como comportamientos no específicos, como la formación de nuevos miembros del equipo. Además, el desempeño puede evaluarse en términos de esfuerzo,



reflejando el compromiso de las personas con sus tareas laborales, y en términos de trabajo en equipo, donde se valora la colaboración y ayuda a los grupos y colegas. En conclusión, el éxito de una empresa depende del rendimiento de los empleados en el trabajo, ya que un alto nivel de rendimiento eleva la moral y, en última instancia, los resultados., mientras que un mal desempeño puede afectar negativamente al grupo y a la organización en su conjunto.

2.2.2.1. Importancia del desempeño laboral

La importancia del desempeño laboral en una empresa radica en varios aspectos fundamentales que impactan directamente en su funcionamiento y éxito. Al evaluar el desempeño de los trabajadores, se logran los siguientes beneficios:

- 1. Establecimiento de metas profesionales:** La evaluación del desempeño ayuda a establecer metas profesionales para los empleados dentro de la empresa, lo que contribuye a alinear sus objetivos individuales con los objetivos organizacionales.
- 2. Mejora de la productividad:** Ya que empleados motivados y eficientes contribuyen significativamente a los resultados positivos.
- 3. Identificación de fortalezas y áreas de mejora:** El crecimiento profesional y personal de los empleados se ve favorecido por las evaluaciones de rendimiento, que revelan tanto los puntos fuertes como los débiles en la forma de llevar a cabo las tareas y la adaptación de las personas a sus funciones.
- 4. Adaptación a circunstancias externas:** Evaluar el desempeño laboral también ayuda a analizar si existen factores externos que puedan afectar el rendimiento de los trabajadores, como circunstancias personales o situaciones inesperadas, permitiendo implementar medidas para mitigar su impacto.

La Revisión del rendimiento en el trabajo es esencial para mejorar la productividad, identificar áreas de mejora, adaptarse a cambios externos, cultivar el talento interno y

coordinar los objetivos personales y de equipo, que impulsan la expansión y prosperidad de la empresa en su conjunto. (Acosta, 2023).

2.2.2.2. Finalidad del desempeño laboral

Según (Marchan & Vera, 2022). La finalidad del desempeño laboral radica en evaluar y mejorar el rendimiento de los empleados en una empresa, lo que impacta directamente en la productividad, eficiencia y clima laboral. Algunos aspectos clave de la finalidad del desempeño laboral incluyen:

- ✓ **Establecer metas y mejorar la productividad:** La Revisión del rendimiento en el trabajo permite establecer metas claras para los empleados, identificar áreas de mejora y aumentar la productividad de la empresa.
- ✓ **Detectar factores que influyen en el rendimiento:** Permite abordar posibles problemas y mejorar el desempeño.
- ✓ **Desarrollar planes de formación personalizados:** Facilita la creación de planes de formación adaptados a las necesidades individuales de los empleados, promoviendo su desarrollo profesional y contribuyendo a retener el talento en la organización.
- ✓ **Implementar estímulos y planes de carrera:** Permite implementar incentivos que fomenten la motivación de los equipos, así como establecer planes de carrera que guíen a los empleados en su crecimiento interno y desarrollo profesional.
- ✓ **Mejorar la comunicación y el clima laboral:** La Revisión del rendimiento en el trabajo también contribuye a fortalecer la comunicación interna, promover un ambiente laboral positivo y favorecer una cultura organizacional colaborativa.

En resumen, la finalidad del desempeño laboral es optimizar, fomentar la motivación y el compromiso, y fortalecer la cultura organizacional, todo lo cual contribuye al logro de los objetivos empresariales y al éxito general de la organización.

2.2.2.3. Características de la satisfacción del comensal

Si queremos saber cómo influye la motivación laboral en el rendimiento y la felicidad de los empleados en el trabajo, tenemos que conocer sus causas. Según los estudios recopilados, se pueden destacar las siguientes características:

- A. Comportamientos específicos y no específicos de la tarea:** Incluye tanto los comportamientos específicos de la tarea, que son las actividades principales del trabajo, como los no específicos, que son acciones que no se refieren directamente a una tarea específica.
- B. Esfuerzo:** El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, reflejando el compromiso de las personas con sus tareas laborales.
- C. Trabajo en equipo:** En entornos altamente interdependientes, el desempeño puede medir la colaboración y apoyo que un empleado brinda a sus colegas y grupos de trabajo.

Para evaluar a fondo el rendimiento de un empleado en el trabajo, señalar sus puntos fuertes y sus áreas de crecimiento y determinar cómo ha ayudado a la empresa a alcanzar sus objetivos, estos rasgos son esenciales.

2.2.2.4. Importancia del desempeño laboral

Las ventajas de la motivación laboral son significativas en el entorno empresarial, ya que influyen directamente en la productividad, el compromiso y la retención del talento. Según (Cobee, 2022), la motivación laboral es crucial para retener el talento y mejorar la productividad en las empresas. Algunas de las ventajas clave de la motivación laboral incluyen:

- **Claridad en los objetivos:** Ayuda a los empleados a entender claramente las expectativas sobre su desempeño, estableciendo objetivos claros y medibles, lo que

fomenta un ambiente laboral positivo y una mejor relación entre la empresa y los trabajadores.

- **Desarrollo profesional:** Facilita la planificación del desarrollo profesional de los empleados, permitiendo la identificación de áreas de mejora y la implementación de planes de formación personalizados.
- **Toma de decisiones informadas:** Proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas en la empresa, permitiendo anticipar problemas, reducir riesgos y promover un entorno laboral más justo.
- **Identificación de fortalezas y debilidades:** Permite identificar tanto las fortalezas como las debilidades de los empleados, lo que facilita la implementación de acciones correctivas y el reconocimiento del desempeño sobresaliente.
- **Clima laboral positivo:** Contribuye a crear un clima laboral positivo al reconocer y premiar el desempeño excepcional, lo que puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados.

2.2.2.5. Tipos de desempeño laboral

Los tipos de desempeño laboral pueden variar según los métodos de evaluación utilizados en una empresa. Algunos de los tipos comunes de desempeño laboral incluyen:

1. Evaluación por iguales:

- En este método, los empleados que comparten nivel y funciones realizan la evaluación conjuntamente, lo que puede ofrecer una perspectiva más equitativa del desempeño.

2. Autoevaluación:

- Permite a los empleados evaluar su propio desempeño, lo que puede fomentar la responsabilidad y la autorreflexión en el proceso de evaluación.



3. Evaluación por superiores:

- En este enfoque, los superiores directos evalúan el desempeño de los empleados, brindando una visión desde la perspectiva de la jerarquía organizacional.

4. Evaluación por subordinados:

- Implica que los subordinados evalúen el desempeño de sus superiores, lo que puede proporcionar información valiosa sobre el liderazgo y la efectividad de la gestión.

5. Evaluación de clientes:

- En este tipo de evaluación, los clientes evalúan el desempeño de los empleados, especialmente en áreas como atención al cliente, lo que puede ser crucial para mejorar la calidad del servicio.

6. Evaluación 360°:

- Es un enfoque integral que combina múltiples evaluaciones de diferentes fuentes, como superiores, subordinados, pares y clientes, para ofrecer una visión completa del desempeño de un empleado.

2.2.2.6. Pasos para realizar una Revisión del rendimiento en el trabajo

Las evaluaciones del rendimiento son imprescindibles para controlar el rendimiento de los empleados en su trabajo, averiguar en qué aspectos pueden mejorar y fomentar su promoción profesional. Para asegurar la efectividad de esta revisión, se debe seguir una secuencia de protocolos sistemáticos que garanticen la imparcialidad y transparencia del proceso. Las siguientes son las etapas fundamentales para ejecutar una evaluación de desempeño laboral.



Definir estándares de evaluación explícitos

La primera fase de la ejecución de una revisión del desempeño implica establecer criterios de evaluación explícitos y cuantificables. Los criterios deben corresponder con los objetivos de la organización y representar con precisión los deberes y expectativas asociados con la función de cada empleado. Aguinis (2019) afirma que es fundamental que los trabajadores comprendan estos criterios desde el principio, ya que proporcionan un marco definitivo para los objetivos de desempeño. Los estándares estándar incluyen calidad del trabajo, eficiencia, cooperación e iniciativa.

Reunir datos empíricos

La fase posterior implica la recopilación de datos sobre el desempeño del empleado durante todo el período de evaluación. Esta información puede obtenerse de varias fuentes, incluidas observaciones directas, informes de supervisores, autoevaluaciones y evaluaciones de pares. Los datos recopilados deben ser imparciales y precisos para evitar sesgos que puedan sesgar la evaluación (DeNisi y Murphy, 2017). Además, la tecnología puede mejorar este proceso a través de software de gestión del desempeño, permitiendo el registro y la evaluación continuos de la mejora de los empleados.

Realizar una evaluación sistemática

Es necesaria una evaluación sistemática después de la recogida del material. Esta fase implica evaluar los datos y yuxtaponerlos con estándares predeterminados. La evaluación debe ser exhaustiva, incluyendo las fortalezas del empleado y las áreas que requieren desarrollo. Pulakos (2018) afirma que una evaluación exhaustiva que incluya críticas constructivas y reconocimiento de los logros es más eficaz para fomentar el



crecimiento y la motivación de los empleados. En este momento, es importante recopilar ejemplos particulares que fundamenten las afirmaciones.

Genere comentarios constructivos

La retroalimentación es un componente crucial del proceso de evaluación del desempeño. Esta debe ser afirmativa, explícita y centrada en el progreso. La retroalimentación efectiva enfatiza la identificación de áreas de mejora al tiempo que ofrece soluciones y dirige al individuo para mejorar su desempeño (Cascio, 2015). La comunicación eficaz de la retroalimentación es esencial para fomentar una atmósfera que promueva el crecimiento y el desarrollo de los empleados en sus funciones. La retroalimentación oportuna es crucial para que los empleados rectifiquen rápidamente su desempeño.

Establecer objetivos de avance y expansión.

La última etapa del proceso de evaluación del desempeño es establecer objetivos claros para el futuro. Las metas deben ser pragmáticas, alcanzables y congruentes con el crecimiento profesional del empleado. Locke y Latham (2019) afirman que los objetivos bien establecidos mejoran la motivación del personal y la dedicación al desarrollo continuo. Además, desarrollar una estrategia de seguimiento es beneficioso para evaluar el progreso hacia estos objetivos en evaluaciones posteriores.

Una revisión de desempeño eficaz emplea un enfoque sistemático que incluye el establecimiento de criterios explícitos, la recopilación de datos objetivos, la evaluación del desempeño general, la entrega de comentarios constructivos y la creación de objetivos para el desarrollo futuro. Este método mejora el desempeño individual y fomenta el éxito

organizacional al hacer coincidir los comportamientos personales con los objetivos estratégicos de la empresa.

Los pasos para realizar una Revisión del rendimiento en el trabajo son los siguientes:

- 1. Establecer objetivos claros:** Definir los objetivos y expectativas de la evaluación, asegurando que sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo determinado (SMART).
- 2. Diseñar un programa de evaluación:** Asegúrese de que todos conocen sus funciones y responsabilidades, las fechas importantes que se aproximan y los criterios de evaluación que se utilizarán en su plan global. (Rojas, 2017).
- 3. Realizar entrevistas de evaluación:** Llevar a cabo entrevistas.
- 4. Almacenar los resultados:** Registrar y documentar los resultados de la evaluación de manera precisa y confidencial para su posterior análisis y seguimiento.

Estos pasos son fundamentales para llevar a cabo una evaluación efectiva del desempeño laboral, que permita mejorar la productividad, identificar áreas de desarrollo y promover el crecimiento profesional de los empleados en una organización.

Figura 2

Revisión del rendimiento en el trabajo.



2.2.2.7. Factores que influyen en el desempeño laboral

Algunos de los factores clave identificados en las fuentes proporcionadas incluyen:

- **Clima laboral:** Un entorno de trabajo bien organizado y acogedor que promueva la colaboración es esencial para mejorar la productividad y el compromiso de los empleados.
- **Comunicación:** La comunicación efectiva en el lugar de trabajo es fundamental para comprender deberes, actividades y objetivos, lo que influye directamente en el desempeño laboral (Gamarra, 2023).
- **Motivación:** La motivación es un componente fundamental que incide en el desempeño laboral. Reconocer las contribuciones, establecer objetivos claros y fomentar la participación de los empleados son elementos vitales para mantener altos niveles de motivación.
- **Formación y desarrollo profesional:** La capacidad de los funcionarios para hacer bien su trabajo está directamente relacionada con la calidad de su formación y sus oportunidades de desarrollo profesional.
- **Productividad y calidad del trabajo:** la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo son factores esenciales que influyen en el desempeño laboral. Lograr resultados óptimos requiere un equilibrio entre la cantidad y la calidad del esfuerzo realizado.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. *Correlación Rho Spearman*

Una forma de examinar la interdependencia de dos variables es mediante la correlación de Spearman, un estadístico no paramétrico. Este método evalúa la relación entre las variables al clasificar las observaciones en rangos y luego calcular las diferencias entre

esas clasificaciones. Posteriormente, dichas diferencias se utilizan para aplicar una fórmula que ayuda a determinar la relación existente entre las variables.

2.3.2. Distribución

En el ámbito empresarial, la distribución hace referencia a las acciones que una empresa realiza para que sus productos o servicios lleguen a los consumidores finales. Este proceso implica planificar y ejecutar estrategias para que los productos estén disponibles en el lugar y momento adecuado, asegurando que los clientes puedan acceder a ellos de forma eficiente y conveniente.

2.3.3. Empresa

Una empresa es una entidad organizada por personas que gestionan recursos con el fin de generar beneficios económicos. Su propósito principal es producir bienes o servicios que satisfagan las demandas del mercado, buscando maximizar los ingresos para mantenerse en funcionamiento, generar valor para sus accionistas y contribuir a la solución de problemas sociales. Las empresas pueden tener diferentes tamaños, desde pequeñas hasta grandes corporaciones multinacionales.

2.3.4. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al nivel de rendimiento de un trabajador en su entorno laboral, evaluando la forma en que realiza sus funciones, su cumplimiento de los objetivos asignados y su capacidad para mantener una alta productividad. Este desempeño se mide a través de la calidad del trabajo, el cumplimiento de plazos y la consecución de metas. Evaluar el desempeño es crucial para mejorar, reconocer y motivar a los empleados, favoreciendo el éxito general de la organización.



2.3.5. Motivación laboral

La motivación laboral se refiere a la reacción de los colaboradores de una empresa a estímulos atractivos y permanentes que generan un buen desempeño en el trabajo. Implica estimular y mantener una actitud positiva en los trabajadores para que encuentren gratificación en su actividad profesional, satisfaciendo sus necesidades personales y contribuyendo al logro de objetivos empresariales. La motivación laboral puede ser intrínseca, surgida por la satisfacción de realizar una actividad que se disfruta, o extrínseca, propiciada por factores externos como reconocimiento, aumento salarial o ascenso laboral.

2.3.6. Productos masivos

Los productos masivos se definen como aquellos bienes de alta demanda que son requeridos por todos los estratos de la sociedad, lo que genera una competencia entre las empresas de este sector por captar clientela. Estos productos se caracterizan por ser consumidos en grandes volúmenes, satisfacer necesidades básicas como sed, hambre o higiene, presentar un patrón de compra repetitivo y tener un precio accesible para todos los estratos sociales. Además, suelen ser de consumo inmediato, adquiridos diariamente para satisfacer necesidades básicas, fáciles de encontrar en lugares como supermercados y tiendas, y su demanda varía en función de los precios.

2.3.7. Rubro

En el ámbito empresarial, un rubro comercial es el sector de actividad económica que engloba a empresas que operan en la misma área, como el rubro textil o el rubro audiovisual. Además, se utiliza para clasificar avisos clasificados según su sector, como el rubro de empleo o el rubro de inmuebles.



2.3.8. *Trabajadores*

Los trabajadores son personas físicas que prestan servicios retribuidos subordinados a otra persona, empresa o institución, obteniendo una compensación económica a cambio de su fuerza de trabajo. En el contexto moderno, el término "trabajador" se refiere a aquellos individuos que venden su fuerza laboral para poder subsistir, siendo una clase social que no posee los medios de producción y depende de la venta de su trabajo para obtener ingresos.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

Los diseños no experimentales se caracterizan por no intervenir directamente en las variables, sino que se concentran en observar y estudiar los fenómenos tal como suceden de manera natural, sin modificar ni alterar su curso en el contexto real, (Otzen, 2015).

El presente proyecto presenta un diseño **no experimental**, ya que implica la observación y el análisis de variables en su estado natural, sin ninguna modificación. Este enfoque proporcionará una solución precisa a las dificultades de investigación a las que se enfrenta la empresa.

3.2. Método de la investigación

Los métodos, las técnicas y el equipo necesarios para llevar a cabo un estudio forman parte de un proceso de investigación, que es un enfoque minucioso y metódico. Los objetivos del estudio, las características de la investigación y las preguntas que deben abordarse determinarán la técnica que debe utilizarse, (Kumar, 2019).



El presente proyecto presenta un método **científico**, ya que se genera y aporta nuevos conocimientos con el análisis de la problemática y evaluar los niveles de motivación laboral del personal de la empresa Merky Sur S.A.C.

3.3. Nivel y tipo de la investigación

3.3.1. Nivel de la investigación

El nivel correlacional en la investigación implica el examen y la evaluación de las relaciones entre dos o más variables, sin demostrar una relación de causa y efecto. Una fuente pertinente en este contexto concreto es (Babbie, 2010), que examina varias metodologías de investigación y destaca la importancia del enfoque correlacional para comprender las conexiones entre variables.

El presente proyecto presenta un nivel **correlacional**, La razón es que el objetivo global del estudio era cuantificar cómo factores como la motivación de los empleados y el rendimiento en Merky Sur S.A.C.

3.3.2. Tipo de la investigación

En el ámbito de la investigación, existen varios tipos de investigaciones correlacionales. Los objetivos del estudio y las características de los factores considerados determinan la clasificación de estas categorías. Según Cohen et al. (2003), existen tres categorías distintas de investigación correlacional: exploratoria, explicativa y predictiva.

El presente proyecto presenta un tipo de investigación **aplicada**, es decir, se realizan procedimientos y métodos con la utilización de encuestas e instrumentos ya definidos y conocidos por el campo observador, para determinar el tipo y el grado de correlación entre ambos factores.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

El conjunto de cosas, personas o sucesos que comparten un determinado rasgo y son objeto de una investigación se denomina población. Toda investigación que pretenda extraer conclusiones más amplias de sus resultados debe tener como población diana un grupo, comunidad o especie determinados. (Hernandez & Baptista, 2014, pág. 198).

La población para el presente trabajo está constituida por todo el personal que labora en la empresa Merky Sur S.A.C. los cuales son (48 colaboradores), que están distribuidas en distintas áreas de la empresa.

Tabla 2

Proyección de población actual.

Áreas Laborales	Frecuencia
Gerencia	1
Secretaria general	1
Departamento de finanzas	
Contabilidad	2
Departamento ventas	
Supervisor de ventas	2
vendedores	20
Departamento de RRHH	
Gestión Humana RRHH	2
Departamento de almacén	
Responsable de almacén	2
Bodegueros	18
Total	48

3.4.2. Muestra

Una muestra de investigación, tal y como la definen Hernández & Baptista (2014, pág. 198), es un subconjunto de la población cuidadosamente elegido que pretende representar con exactitud a toda la población con el fin de llevar a cabo un estudio. Esta



muestra concreta se ha seleccionado con la intención de extrapolar las conclusiones derivadas de la muestra a la población más amplia de la que se ha extraído.

3.5. Aspectos de la unidad base de la investigación

3.5.1. Aspectos generales de la empresa

Merky Sur S.A.C. ha sido seleccionada para este estudio porque lleva funcionando casi seis años y reúne las siguientes cualidades.

3.6. Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación empleó un método de encuesta para medir las variables de estudio. Esta estrategia consistió en plantear preguntas a un número considerable de trabajadores de la empresa, utilizando cuestionarios diseñados para analizar y comprender las cualidades relevantes (Hernández, et al., 2010).

- **Técnica de encuesta:** Esta técnica se utilizó para recoger información de manera estandarizada a través de un cuestionario con instrucciones iguales para todos los sujetos y formulación idéntica de las preguntas, la encuesta se realizó a los 48 trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos de investigación

Los instrumentos de recopilación de datos son componentes esenciales de todo estudio académico, ya que permiten recopilar información relevante para el estudio en cuestión. Según Hernández et al. (2014), estos instrumentos pueden variar ampliamente dependiendo de la naturaleza de la investigación y de las variables que se estén estudiando.



- ❖ **Cuestionario:** Se realizó una encuesta entre el personal de Merky Sur S.A.C. para conocer su opinión sobre el estado actual de la motivación y la productividad en el trabajo. El procedimiento para operacionalizar los indicadores de las variables se estableció utilizando la escala de Likert.
- ❖ **Cámara fotográfica:** Se utilizaron cámaras fotográficas y cinematográficas para captar el comportamiento y desempeño laboral de todo el personal de la empresa para garantizar la conservación de la recolección de datos.
- ❖ **Softwares de validación:** El software juega un papel crucial para facilitar el proceso de recolección de datos y garantizar la precisión y consistencia de los datos recopilados, entre ellos se encuentra una amplia variedad de programas que fueron utilizados:
 - Estadística SPSS 2.3.
 - Rho Spearman.
 - Microsoft Excel.

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1. Validación de los instrumentos

La validación de los instrumentos de recolección de datos es un paso crucial en el proceso de investigación académica para garantizar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. Según Hair et al. (2017), la validación de un instrumento implica demostrar que este mide de manera precisa y consistente la variable o variables que se pretenden estudiar.

A través del proceso de validación, los instrumentos de investigación pudieron ser evaluados con base en las opiniones de tres evaluadores conocedores del tema y que ya habían recibido capacitación especializada. Los especialistas emitieron un informe sobre el instrumento, Esto comprendió un recuento exhaustivo de la autorización de la factibilidad



de administrar las evaluaciones de incentivos y desempeño a los trabajadores de Merky Sur S.A.C.

La validez del instrumento utilizado en este estudio resultó tener un valor medio de 4,82 tras el examen de los especialistas. Este valor indica que la utilización del instrumento es aceptable. La aceptación del instrumento por parte de tres especialistas en la materia sirvió de base para esta evaluación.

3.7.2. *Confiabilidad de instrumentos*

Un ambiente de trabajo estructurado y armonioso que promueva la colaboración es esencial para mejorar la productividad y el compromiso de los empleados.

La comunicación efectiva en el lugar de trabajo es fundamental para comprender deberes, actividades y objetivos, afecta directamente a la calidad del trabajo de un empleado. (Gamarra, 2023).

La motivación es un factor crucial que influye en el desempeño laboral de los trabajadores. Reconocer las contribuciones, establecer objetivos claros y fomentar la participación de los empleados son elementos vitales para mantener altos niveles de motivación.

Para aumentar la competencia de los trabajadores y, por extensión, su productividad en el trabajo, la formación continua y el desarrollo profesional son imprescindibles.

Eficacia y calidad operativas: la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo son factores esenciales que influyen en el desempeño laboral. Para obtener resultados óptimos es necesario un equilibrio entre la magnitud y el calibre del esfuerzo realizado.



Tabla 3

Fiabilidad del instrumento para las variables Motivación y desempeño

Alfa de Cronbach	Nro. de Elem.
0.806	15

3.8. Plan de recolección y procesamiento de datos

3.8.1. Plan de recolección de datos

El estudio se llevó a cabo por fases, asegurando en cada una de ellas un desarrollo notable, para cumplir los objetivos especificados. Las secciones siguientes ofrecerán un análisis más exhaustivo de estas etapas:

- ❖ **FASE I. Revisión bibliográfica:** Lo primero que hicimos fue realizar una revisión de varias bibliografías relacionadas con el tema de la investigación. Esto nos dio la oportunidad de construir un marco global que englobara las características distintivas del estudio.
- ❖ **FASE II. Coordinaciones con el representante de la empresa:** A estas alturas, ya nos habíamos reunido con la dirección de Merky Sur S.A.C.. El objetivo de nuestra visita era evaluar el estado actual de la motivación de los empleados y su rendimiento en el trabajo.
- ❖ **FASE III. Inspección insitu del nivel actual de la motivación y desempeño laboral de la empresa Merky Sur S.A.C.:** En esta fase utilizamos la observación como método para realizar una evaluación imparcial de los acontecimientos en relación con la motivación y el desempeño de cada miembro del personal que trabaja en la empresa. Posteriormente, elaboramos un cuestionario para recoger información según la percepción de los trabajadores y así obtener un resultado definitivo para el propósito predeterminado de este estudio.



❖ **FASE IV. Elaboración de la ficha de cuestionario:** En esta fase se elaboraron dos cuestionarios. El primer cuestionario consta de 16 preguntas que evaluaban 4 dimensiones de la motivación laboral. La segunda encuesta medía el rendimiento actual de los empleados en el trabajo mediante dieciséis preguntas. En una escala de 1 a 5, ambas encuestas se evaluaron mediante escalas de Likert.

CUESTIONARIO N.º 01

El objetivo de este cuestionario es recopilar información respecto al nivel actual de la motivación laboral que recibe el personal de la empresa Merky Sur.

Tabla 4

Interrogantes de la primera encuesta de motivación laboral.

Variable 1: Motivación laboral		Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
N.º	Dimensión: Motivación intrínseca	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa Merky Sur para alcanzar nuevos retos?					
2	¿Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los objetivos de la empresa?					
3	¿Crees que el plan de motivación con la que cuenta la empresa te resulte realmente motivadoras?					
4	¿Cómo valoras el sentido de pertenencia y cooperación con tus compañeros como impulsores de tu motivación intrínseca?					
Dimensión: Motivación extrínseca		Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
5	¿Cómo influyen las recompensas tangibles, como bonos o beneficios, en tu nivel de motivación en el trabajo?					
6	¿Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu					



- satisfacción laboral y en tu compromiso con la empresa?
- 7 ¿Crees que las recompensas y reconocimientos en tu empresa son justos y equitativos?
- 8 ¿Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados?

	Dimensión: Autoeficacia	Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
9	¿Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para reforzar tu autoeficacia son las adecuadas para tu entorno laboral?					
10	¿Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar a cabo con éxito las tareas asignadas en tu trabajo?					
11	¿Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos laborales?					
12	¿Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados para mejorar el rendimiento laboral de manera general?					

	Dimensión: Valores personales	Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
13	¿Consideras que la alineación entre tus valores personales y los valores de la empresa impacta positivamente en tu desempeño laboral?					
14	¿Cómo calificaría la constancia y la diligencia de los valores personales en tu rendimiento laboral?					
15	¿Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso y motivación en el trabajo?					
16	¿Crees que la empresa debería fomentar una mayor alineación entre los valores personales de los empleados y la cultura organizacional?					

Nota: Elaboración propia.

CUESTIONARIO N.º 02

El propósito de este segundo cuestionario es recabar información precisa sobre el desempeño laboral actual de los empleados de la empresa Merky Sur S.A.C. A través de este instrumento, se busca evaluar de manera objetiva cómo los trabajadores están llevando a cabo sus responsabilidades, tanto en términos de eficacia como de calidad en su labor diaria. Esta recopilación de datos permitirá no solo identificar el estado actual del desempeño, sino también señalar posibles áreas que necesiten ajustes o mejoras. Asimismo, la información obtenida será clave para realizar un análisis integral de la productividad dentro de la empresa y facilitar la toma de decisiones con respecto al desarrollo profesional y la capacitación de los empleados, contribuyendo al fortalecimiento y crecimiento de la organización.

Tabla 5

Interrogantes de la segunda encuesta de desempeño laboral

Variable 2: Desempeño laboral	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
N.º	1	2	3	4	5
Dimensión: Asistencia y puntualidad					
1					
2					
3					
4					



	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
	1	2	3	4	5
Dimensión: Trabajo en equipo					
5	¿Sientes que tus habilidades y fortalezas individuales se complementan bien con las de tus compañeros de equipo?				
6	¿Estimas que el trabajo en equipo incide en la productividad y el ambiente de trabajo en la empresa?				
7	¿Te dan tus compañeros comentarios que te ayuden a mejorar en tu trabajo?				
8	¿Sientes apoyado por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema en el trabajo?				
	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
	1	2	3	4	5
Dimensión: Productividad					
9	¿Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?				
10	¿Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia y productividad laboral?				
11	¿Encuentras que las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo de manera más eficiente?				
12	¿Recibes el apoyo necesario, como recursos y capacitación, para mejorar tu productividad en el trabajo?				
	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
	1	2	3	4	5
Dimensión: Calidad de trabajo					
13	¿Recibes retroalimentación Adecuada sobre la calidad de tu trabajo por parte de tus supervisores o compañeros?				
14	¿Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad establecidos?				
15	¿Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral y en el				



ambiente laboral en general?

- 16 ¿Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente o en los resultados de la empresa?
-

Nota: Elaboración propia.

- ❖ **Fase IV:** Evaluar los niveles de motivación del personal de Merky Sur S.A.C. Esta fase implica evaluar los niveles actuales de motivación del personal de la organización y su influencia en el desempeño laboral. La evaluación se realizó mediante observación directa y la aplicación de una encuesta a los empleados de la empresa.
- ❖ **Fase V:** Evaluar el desempeño laboral de las personas de Merky Sur S.A.C. Esta fase incluyó la evaluación de los niveles de desempeño mostrados por el personal de la empresa. La evaluación se realizó mediante observación directa y un cuestionario que incluía 16 preguntas que reflejaban las perspectivas de los socios.
- ❖ **FASE VI.** Para conocer la motivación de los empleados de Merky Sur S.A.C. y su rendimiento en el trabajo. En Merky Sur, la última etapa validó el vínculo entre la motivación intrínseca y el rendimiento en el trabajo. Para la evaluación se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman.

3.8.2. *Procesamiento y análisis de datos*

Descargué los datos a mi PC y luego utilicé la versión 2.3 de SPSS para examinarlos. Mediante la visualización de los datos estadísticos en tablas y gráficos de Excel, las conclusiones e implicaciones del estudio quedarán claras.



Parte integrante de todo proyecto de investigación, el tratamiento y el análisis de los datos permiten depurarlos, organizarlos e interpretarlos. El procesamiento de datos es la conversión de datos brutos, adquiridos mediante encuestas, cuestionarios, observaciones u otras técnicas de recopilación, en un formato organizado y comprensible. Este enfoque abarca la evaluación de la calidad de los datos, la corrección de errores, la codificación y el almacenamiento adecuado en bases de datos o software estadístico. Cabello y col. (2019) afirman que un procesamiento adecuado de los datos es fundamental para garantizar la calidad y confiabilidad de la información previa al análisis.

Por el contrario, el análisis de datos denota las técnicas utilizadas para estudiar, evaluar e identificar patrones dentro de los datos procesados. El objetivo del análisis es obtener información pertinente que ayude a responder las preguntas de investigación o corroborar las hipótesis propuestas. El análisis de datos puede incluir técnicas estadísticas descriptivas, como la media o la desviación estándar, o enfoques inferenciales, como el análisis de correlación o regresión, de acuerdo con el campo de investigación. Según Creswell y Creswell (2018), el análisis de datos es vital para dar sentido a los datos adquiridos y extraer conclusiones que repercutan en la toma de decisiones.

En conclusión, el procesamiento y análisis de datos son fases críticas en toda investigación. El procesamiento de datos garantiza precisión y organización, mientras que el análisis permite identificar patrones, relaciones y conclusiones que cumplan con los objetivos del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados obtenidos

En este capítulo se analizaron los siguientes puntos:

1. En primer lugar, mostraremos los resultados del grado de motivación que obtuvieron los trabajadores de Merky Sur S.A.C.
2. En la segunda parte del informe se detallará el estado actual del desempeño laboral de la empresa en Merky Sur S.A.C.
3. En la tercera parte se presentarán los resultados del estudio en el que se compararon los niveles de motivación intrínseca y rendimiento de los empleados de Merky Sur S.A.C.

4.1.1. Resultados del nivel de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.

En este objetivo se analizaron dos puntos:

- ✚ **Resultados de la evaluación insitu desarrollado por el investigador:** La baja motivación laboral es el resultado de la incapacidad de la empresa para inspirar a sus empleados para que den lo mejor de sí mismos cada día.



✚ **Resultados de la evaluación según la percepción de los colaboradores:** Se distribuyó un cuestionario a todos los trabajadores de la organización para conocer su valoración de este atributo concreto. En el cuestionario se proporcionaron veinte datos distintos en un orden lógico.

A. Nivel de motivación que reciben los trabajadores de la empresa.

- a) Composición laboral de la empresa.
- b) Organigrama de la empresa.
- c) Rol actual que cumple el personal de la empresa.
- d) Evaluación de la motivación mediante el diagrama de Ishikawa.
- e) AMEF de la motivación que reciben los trabajadores.

a) Composición laboral de la empresa Merky Sur S.A.C.

Actualmente, dentro de la organización se desempeñan las siguientes funciones:

Tabla 6

Composición laboral de la empresa

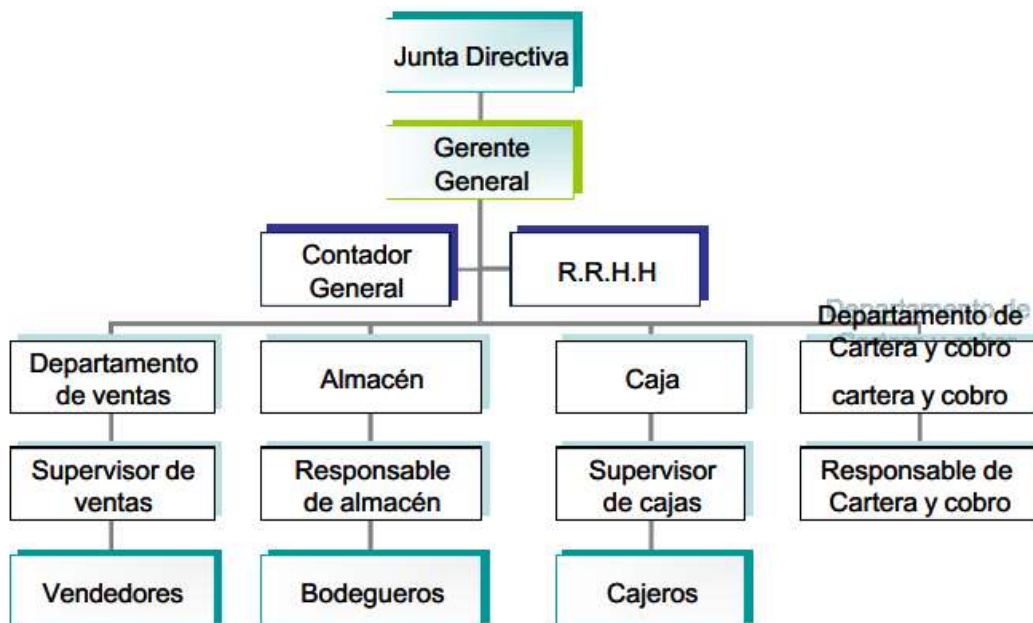
Áreas Laborales	Frecuencia
Gerencia	1
Contador general	1
Departamento de finanzas	
Contabilidad	2
Departamento ventas	
Supervisor de ventas	2
vendedores	20
Departamento de RRHH	
Gestión Humana RRHH	2
Departamento de almacén	
Responsable de almacén	2
Bodegueros	18
Total	48

Nota: El resultado final del proceso de recogida de datos.

b) Organigrama de la empresa Merky Sur S.A.C.

Figura 3

Organigrama de la empresa



Nota: Producto de la data recolectada.

c) Rol de actividades que cumple el personal de la empresa.

Tabla 7

Roles del nivel actual del personal que labora en la empresa

ENCARGADOS	ROL IDENTIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL ROL	INTERÉS EN EL PROCESO ACTUAL
Gerente general	Cargo directo	Su objetivo principal es la gestión y operación eficiente de la organización. Sus responsabilidades abarcan desde la planificación estratégica hasta la supervisión de las operaciones diarias.	<ul style="list-style-type: none"> Articular y comunicar claramente la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización. Supervisar todas las operaciones diarias para asegurar el logro de los objetivos de eficiencia.
Contador general	Cargo directo	Su trabajo asegura que todas las transacciones financieras se registren correctamente.	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar y gestionar todas las actividades relacionadas con la contabilidad y las finanzas.



Cajeros	Cargo directo	Su función principal es manejar las operaciones de cobro y pago, asegurando que todos los procesos se realicen de manera precisa, eficiente y segura.	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar todas las transacciones financieras de la empresa, incluyendo ventas, compras, pagos, cobros y más operaciones. • Manejar las operaciones de cobro y pago de la empresa. • Recibir pagos de clientes en diversas formas, incluyendo efectivo, cheques, tarjetas de crédito y débito. • Atender a los clientes de manera cordial y eficiente.
Supervisor de ventas	Cargo directo	Juega un papel fundamental en la gestión y el liderazgo del equipo de ventas. Su objetivo principal es asegurar que los objetivos de ventas se cumplan de manera efectiva y eficiente, al tiempo que se mantiene una alta satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar y ejecutar estrategias de ventas que estén alineadas con los objetivos. • Monitorear y evaluar el desempeño del equipo de ventas.
Vendedores (preventistas)	Cargo directo	Son el enlace directo entre la empresa y sus clientes, desempeñando un rol fundamental en la comunicación de las ventajas y beneficios de los productos a los consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar las ventas de productos masivos mediante el contacto directo con los clientes. • Realizar demostraciones de productos y proporcionar información detallada y precisa de los productos. • Establecer y mantener relaciones sólidas y duraderas con los clientes.
Responsable de almacén	Cargo directo	Se aseguran que los productos que reciban, almacenen, gestionen y distribuyan de manera eficiente y precisa. Su trabajo es esencial para mantener un flujo continuo de mercancías y garantizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el personal del almacén, incluyendo la asignación de tareas, la capacitación y la evaluación del desempeño. • Asegurar la precisión de los niveles de inventario y la disponibilidad de productos. • Recibir y verificar las entregas de productos.



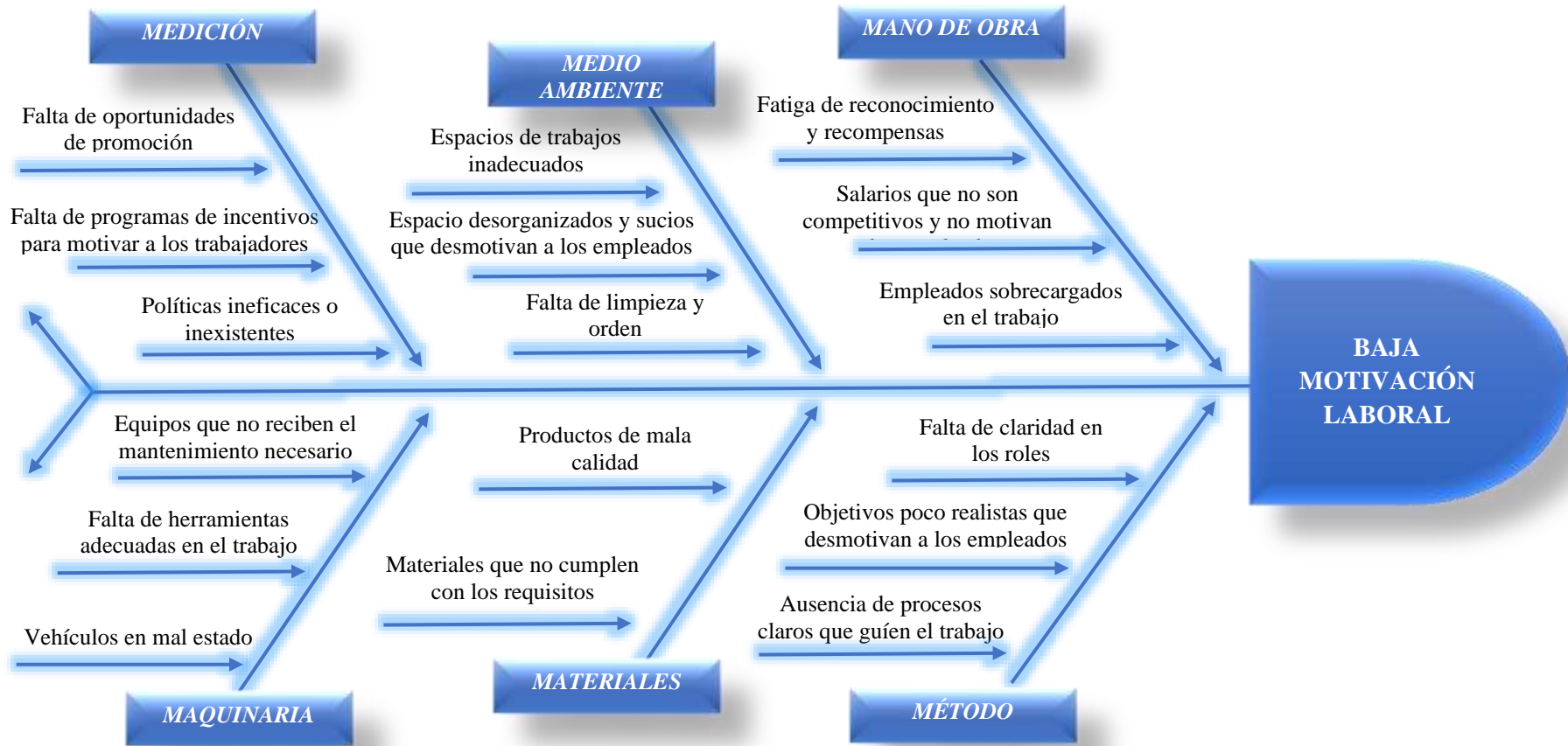
Bodegueros	Cargo directo	Desempeñan un rol crucial en la empresa de distribución de productos, asegurando que los procesos de almacenamiento, manejo y despacho de mercancías se realicen de manera eficiente y precisa	
Conductores	Cargo directo	Asegurando que los productos se transporten de manera segura y eficiente desde el almacén hasta los puntos de venta o clientes finales.	<ul style="list-style-type: none">• Garantizar el transporte seguro y puntual de los productos.• Revisar la documentación de envío para asegurar que la carga sea la correcta.• Operar el vehículo de manera segura y responsable, cumpliendo con todas las leyes de tránsito.

Nota: Datos recopilados de la evaluación.

d) Evaluación de la motivación en la empresa mediante el diagrama de Ishikawa.

Tabla 8

Diagrama de Ishikawa



Nota: Datos recopilados de la evaluación.

e) AMEF de la motivación que recibe el personal de la empresa.

Tabla 9

AMEF de la motivación de la empresa

AMEF de la motivación en la empresa							
Dimensión	Actividad Necesaria del proceso	Modos de falla identificado	Efecto potencial de falla	Causas o mecanismos de falla	Estado del control de procesos actuales	Acción sugerida	Responsable
Motivación intrínseca	Asignar tareas que sean desafiantes y que permitan a los empleados utilizar y desarrollar sus habilidades.	Falta de oportunidades para el desarrollo personal del trabajador	Trabajadores desmotivados	Falta de motivación en el área de trabajo	Adecuado	Implementar programas de reconocimiento mensual para destacar el desempeño de los trabajadores.	Gerente general
Motivación extrínseca	Implementar un sistema de recompensas financieras basado en el rendimiento y el cumplimiento de objetivos.	Falta de asambleas donde se reconozcan los logros de los empleados	Perdida de los trabajadores destacados	Falta de reconocimiento por el buen desempeño laboral	Adecuado	Ofrecer bonificaciones por superar las metas de entrega a tiempo.	Administrador
Autoeficacia	Ofrecer programas de formación y desarrollo que fortalezcan las habilidades y competencias de los empleados.	Falta de programas de retroalimentación	Insatisfacción de los empleados.	Falta de confianza en el trabajo	Subóptimo	Realizar evaluaciones de desempeño trimestrales y sesiones de retroalimentación.	Administrador
Valores personales	Fomentar una cultura organizacional que refleje valores como la integridad, el respeto y la colaboración.	Falta de actividades y eventos sociales que refuercen los valores de la empresa	Trabajadores con baja autoestima	La empresa no cuenta con una cultura organizacional que refleje los valores de los trabajadores	Adecuado	Implementar prácticas de responsabilidad social corporativa que alineen los valores de la empresa con los de los empleados.	Administrador

Nota: Datos recopilados de la evaluación.

Tabla 10*Resultado de percepción sobre la motivación en la empresa*

Elementos evaluados y/o considerados	Estado situacional (nivel)	Descripción
• Motivación intrínseca	Adecuado	Falta de oportunidades para el desarrollo personal del trabajador
• Motivación extrínseca	Adecuado	Falta de asambleas donde se reconozcan los logros de los empleados
Motivación		
• Autoeficacia	Subóptimo	Falta de programas de retroalimentación
• Valores personales	Adecuado	Falta de actividades y eventos sociales que refuercen los valores de la empresa
Resultado general de la motivación	Adecuado	

Nota: Datos sintetizados de la evaluación desarrollada.

B. Resultados según la percepción de los trabajadores sobre la motivación que perciben en la empresa:

A continuación, examinamos las respuestas a las preguntas formuladas en el mencionado cuestionario del Capítulo III; hay cuatro preguntas que cubren cada dimensión.

B.1) Resultados de la dimensión motivación intrínseca.



Tabla 11

Interrogantes consideradas en la dimensión motivación intrínseca

N.º	Dimensión: Motivación intrínseca	Deficiente 1	Subóptimo 2	Adecuado 3	Competente 4	Sobresaliente 5
1	¿Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa Merky Sur para alcanzar nuevos retos?					
2	¿Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los objetivos de la empresa?					
3	¿Crees que el plan de motivación con la que cuenta la empresa te resulte realmente motivadoras?					
4	¿Cómo valoras el sentido de pertenencia y cooperación con tus compañeros como impulsores de tu motivación intrínseca?					

Nota: Elaborado por el tesista.

1. Dimensión Motivación intrínseca: Según el Dato: ¿Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa Merky Sur para alcanzar nuevos retos?

Tabla 12

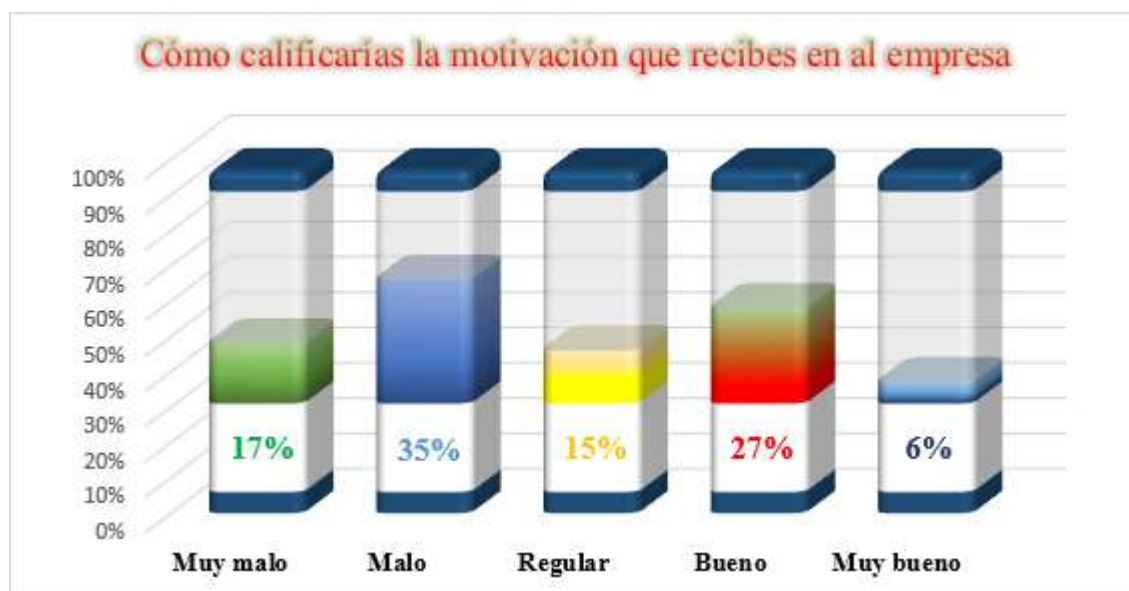
Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	8	17%
Subóptimo	17	35%
Adecuado	7	15%
Competente	13	27%
Sobresaliente	3	6%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 4

Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa.



Según el Dato 1: Los datos revelan que el 17% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 35% Subóptimo, el 15% Adecuado, el 27% indica que es Competente, mientras que el 6% indica que es Sobresaliente.

2. Dimensión Motivación intrínseca: Según el Dato. ¿Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los objetivos de la empresa?

Tabla 13

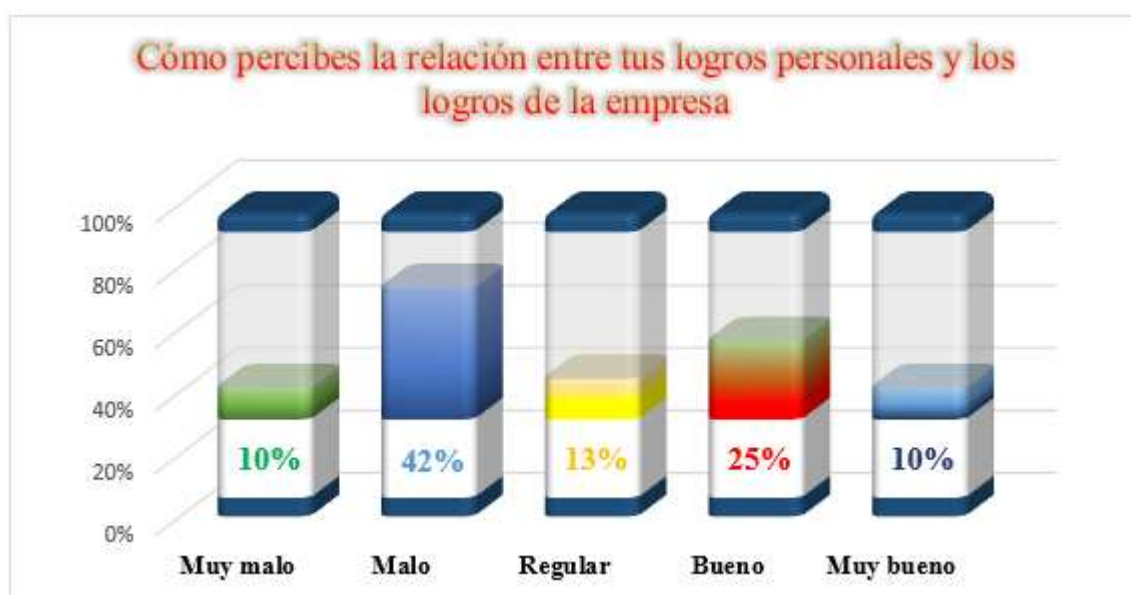
Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los logros de la empresa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	5	10%
Subóptimo	20	42%
Adecuado	6	13%
Competente	12	25%
Sobresaliente	5	10%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 5

Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los logros de la empresa.



Según el Dato 2: Según los datos, hay un 10% de deficiencia, un 42% de subóptimo, un 13% de adecuado, un 25% de competente y un 10% de sobresaliente.

3. Dimensión Motivación intrínseca: Según el Dato. ¿Crees que el plan de motivación con la que cuenta la empresa te resulte realmente motivadoras?

Tabla 14

Crees que el plan con la que cuenta la empresa te resulte motivadora.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	5	10%
Subóptimo	15	32%
Adecuado	11	23%
Competente	12	25%
Sobresaliente	5	10%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 6

Crees que el plan con la que cuenta la empresa te resulte motivadora.



Según el Dato 3: Los datos revelan que el 10% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 32% Subóptimo, el 23% Adecuado, el 25% indica que es Competente, mientras que el 10% indica que es Sobresaliente.

4. Dimensión Motivación intrínseca: Según el Dato. ¿Cómo valoras el sentido de pertenencia y cooperación con tus compañeros como impulsores de tu motivación intrínseca?

Tabla 15

Cómo valoras el sentido de pertenencia con tus compañeros como impulsor de la motivación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	10	21%
Subóptimo	2	4%
Adecuado	13	27%
Competente	14	29%
Sobresaliente	9	19%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 7

Cómo valoras el sentido de pertenencia con tus compañeros como impulsor de la motivación.



Según el Dato 4: Los datos revelan que el 21% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 4% Subóptimo, el 27% Adecuado, el 29% indica que es Competente, mientras que el 19% indica que es Sobresaliente.

B.2) Resultados de la dimensión motivación extrínseca:**Tabla 16***Interrogantes consideradas en la dimensión motivación extrínseca*

N.º	Dimensión: Motivación extrínseca	Deficiente 1	Subóptimo 2	Adecuado 3	Competente 4	Sobresaliente 5
5	¿Cómo influyen las recompensas tangibles, como bonos o beneficios, en tu nivel de motivación en el trabajo?					
6	¿Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral y en tu compromiso con la empresa?					
7	¿Crees que las recompensas y reconocimientos en tu empresa son justos y equitativos?					
8	¿Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados?					

Nota: Elaborado por el tesista.

5. Dimensión motivación extrínseca: Según el Dato. ¿Cómo influyen las recompensas tangibles, como bonos o beneficios, en tu nivel de motivación en el trabajo?

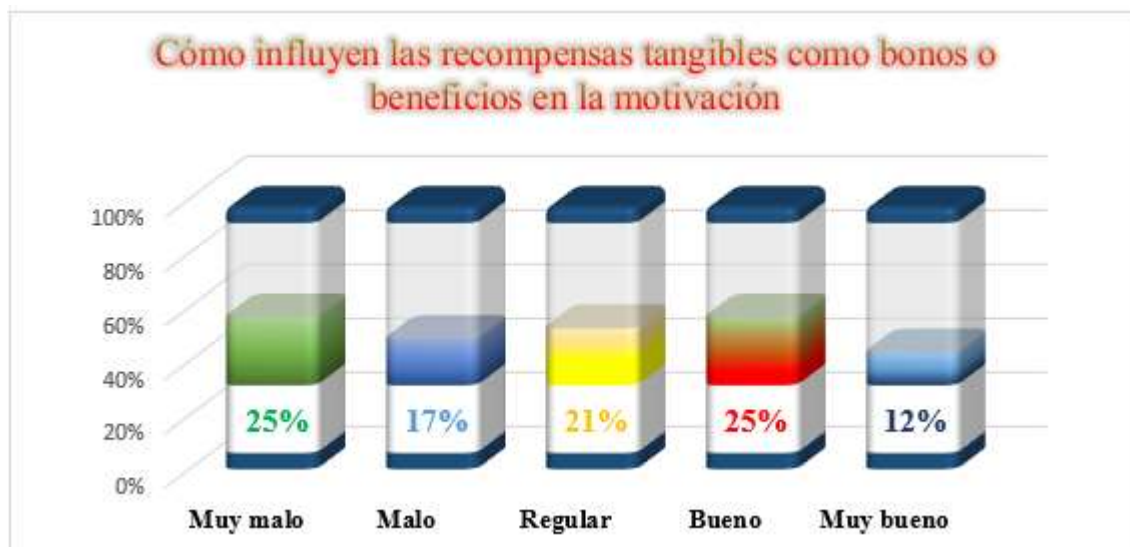
Tabla 17*Cómo influyen las recompensas tangibles como bonos o beneficios en la motivación.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	12	25%
Subóptimo	8	17%
Adecuado	10	21%
Competente	12	25%
Sobresaliente	6	12%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 8

Cómo influyen las recompensas tangibles como bonos o beneficios en la motivación.



Según el Dato 5: Los datos revelan que el 25% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 17% Subóptimo, el 21% Adecuado, el 25% indica que es Competente, mientras que el 12% indica que es Sobresaliente.

6. Dimensión motivación extrínseca: Según el Dato. ¿Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral y en tu compromiso con la empresa?

Tabla 18

Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	8	17%
Subóptimo	10	21%
Adecuado	15	31%
Competente	9	19%
Sobresaliente	6	12%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 9

Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral.



Según el Dato 6: Los datos revelan que el 17% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 21% Subóptimo, el 31% Adecuado, el 19% indica que es Competente, mientras que el 12% indica que es Sobresaliente.

7. Dimensión motivación extrínseca: Según el Dato. ¿Crees que las recompensas y reconocimientos en la empresa son justos y equitativos?

Tabla 19

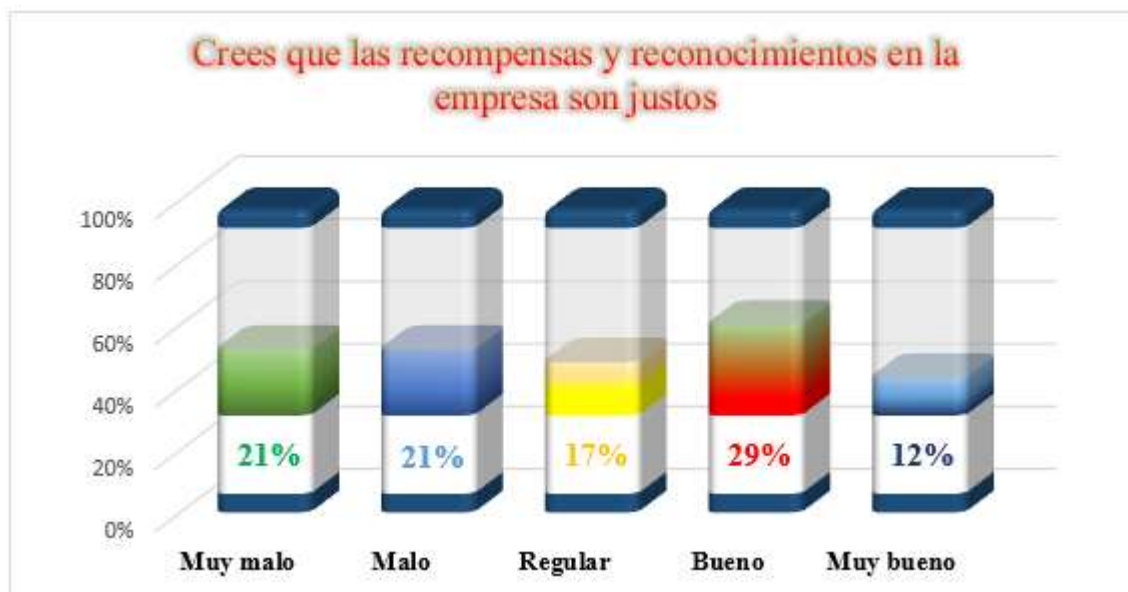
Crees que las recompensas y reconocimientos en la empresa son justos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	10	21%
Subóptimo	10	21%
Adecuado	8	17%
Competente	14	29%
Sobresaliente	6	12%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 10

Crees que las recompensas y reconocimientos en la empresa son justos.



Según el Dato 7: Los datos revelan que el 21% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 21% Subóptimo, el 17% Adecuado, el 29% indica que es Competente, mientras que el 12% indica que es Sobresaliente.

8. Dimensión motivación extrínseca: Según el Dato. ¿Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados?

Tabla 20

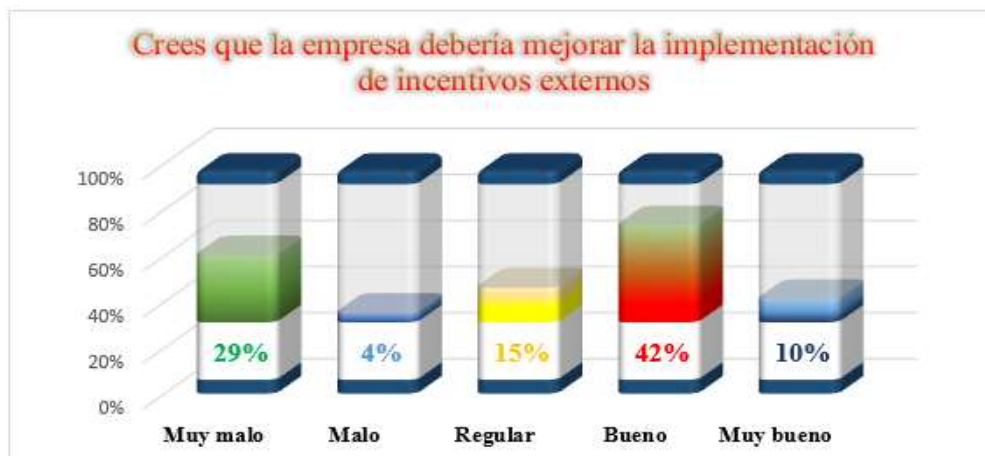
Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	14	29%
Subóptimo	2	4%
Adecuado	7	15%
Competente	20	42%
Sobresaliente	5	10%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 11

Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos.



Según el Dato 8: Los datos revelan que el 29% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 4% Subóptimo, el 15% Adecuado, el 42% indica que es Competente, mientras que el 10% indica que es Sobresaliente.

C.3) Resultados de la dimensión autoeficacia.

Tabla 21

Interrogantes consideradas en la dimensión autoeficacia

N.º	Dimensión: Autoeficacia	Deficiente 1	Subóptimo 2	Adecuado 3	Competente 4	Sobresaliente 5
9	¿Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para reforzar tu autoeficacia son las adecuadas para tu entorno laboral?					
10	¿Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar a cabo con éxito las tareas asignadas en tu trabajo?					
11	¿Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos laborales?					
12	¿Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados para mejorar el rendimiento laboral de manera general?					

Nota: Elaborado por el tesista.

9. Dimensión autoeficacia: Según el Dato. ¿Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para reforzar tu autoeficacia son las adecuadas para tu entorno laboral?

Tabla 22

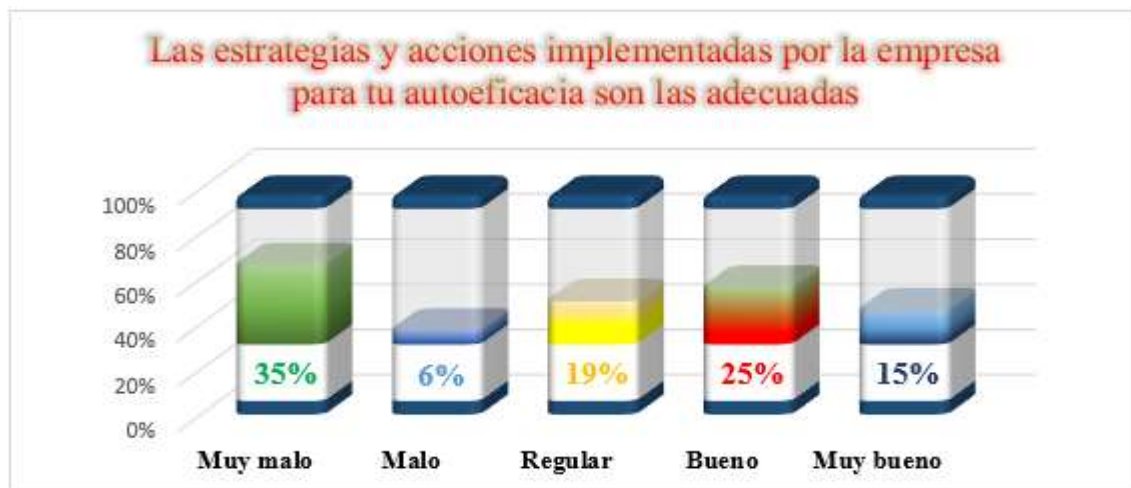
Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para tu autoeficacia son las adecuadas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	17	35%
Subóptimo	3	6%
Adecuado	9	19%
Competente	12	25%
Sobresaliente	7	15%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 12

Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para tu autoeficacia son las adecuadas.



Según el Dato 9: Los datos revelan que el 35% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 6% Subóptimo, el 19% Adecuado, el 25% indica que es Competente, mientras que el 15% indica que es Sobresaliente.

10. Dimensión autoeficacia: Según el Dato. ¿Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar a cabo con éxito las tareas asignadas en tu trabajo?

Tabla 23

Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar con éxito las tareas asignadas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	11	23%
Subóptimo	4	8%
Adecuado	8	17%
Competente	7	15%
Sobresaliente	18	37%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 13

Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar con éxito las tareas asignadas.



Según el Dato 10: Los datos revelan que el 23% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 8% Subóptimo, el 17% Adecuado, el 15% indica que es Competente, mientras que el 37% indica que es Sobresaliente.

11. Dimensión autoeficacia: Según el Dato. ¿Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos laborales?

Tabla 24

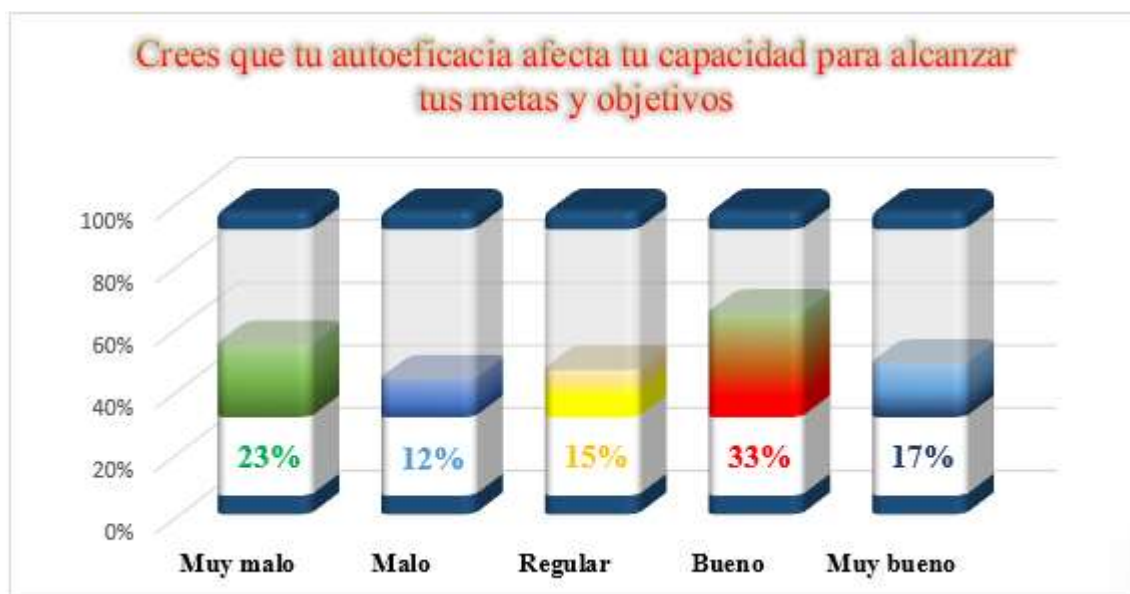
Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	11	23%
Subóptimo	6	12%
Adecuado	7	15%
Competente	16	33%
Sobresaliente	8	17%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 14

Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos.



Según el Dato 11: Los datos revelan que el 23% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 12% Subóptimo, el 15% Adecuado, el 33% indica que es Competente, mientras que el 17% indica que es Sobresaliente.

12. Dimensión autoeficacia: Según el Dato. ¿Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados para mejorar el rendimiento laboral de manera general?

Tabla 25

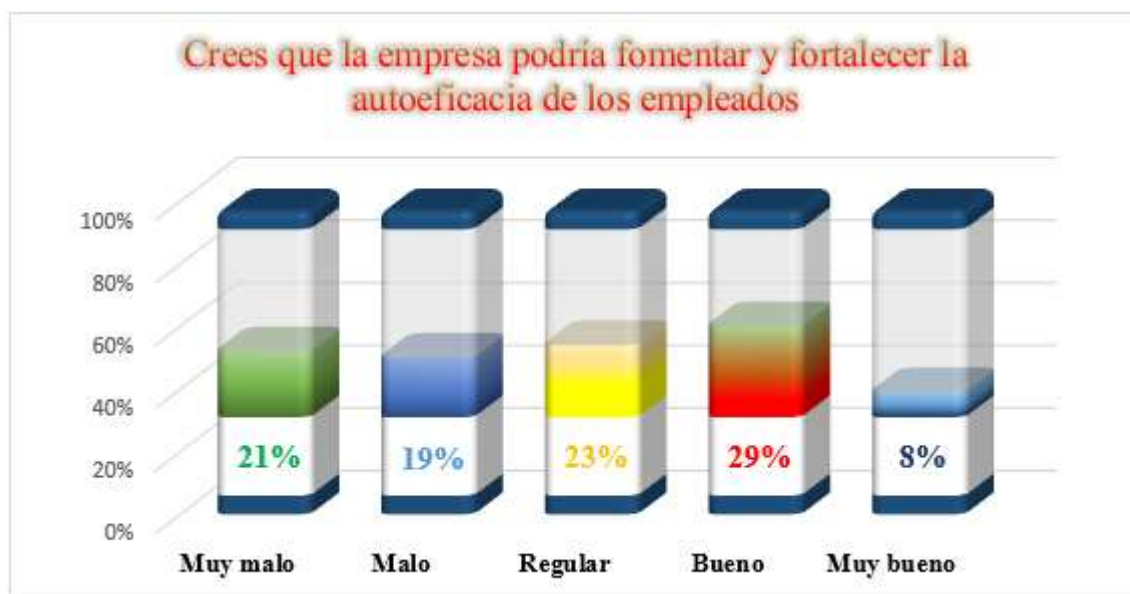
Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Sobresaliente	10	21%
Competente	9	19%
Adecuado	11	23%
Subóptimo	14	29%
Deficiente	4	8%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 15

Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados.



Según el Dato 12: Los datos revelan que el 21% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 19% Subóptimo, el 23% Adecuado, el 29% señala que es Competente, entretanto que el 8% indica que es Sobresaliente.



C.4) Resultados de la dimensión valores personales. Los datos de la dimensión valores personales reflejan el grado en que los principios éticos, creencias y actitudes individuales de una persona influyen en su comportamiento y decisiones dentro de un contexto específico. Estos resultados permiten evaluar cómo los valores personales impactan en la interacción con los demás y en el entorno laboral o social.

Tabla 26

Interrogantes consideradas en la dimensión valores personales

N.º	Dimensión: Valores personales	Deficie	Subópti	Adecua	Compet	Sobresa
		n	mo	do	ente	liente
		1	2	3	4	5
13	¿Consideras que la alineación entre tus valores personales y los valores de la empresa impacta positivamente en tu desempeño laboral?					
14	¿Cómo calificaría la constancia y la diligencia de los valores personales en tu rendimiento laboral?					
15	¿Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso y motivación en el trabajo?					
16	¿Crees que la empresa debería fomentar una mayor alineación entre los valores personales de los empleados y la cultura organizacional?					

Nota: Elaborado por le tesista.

13. Dimensión valores personales: Según el Dato. ¿Consideras que la alineación entre tus valores personales y los valores de la empresa impacta positivamente en tu desempeño laboral?

Tabla 27

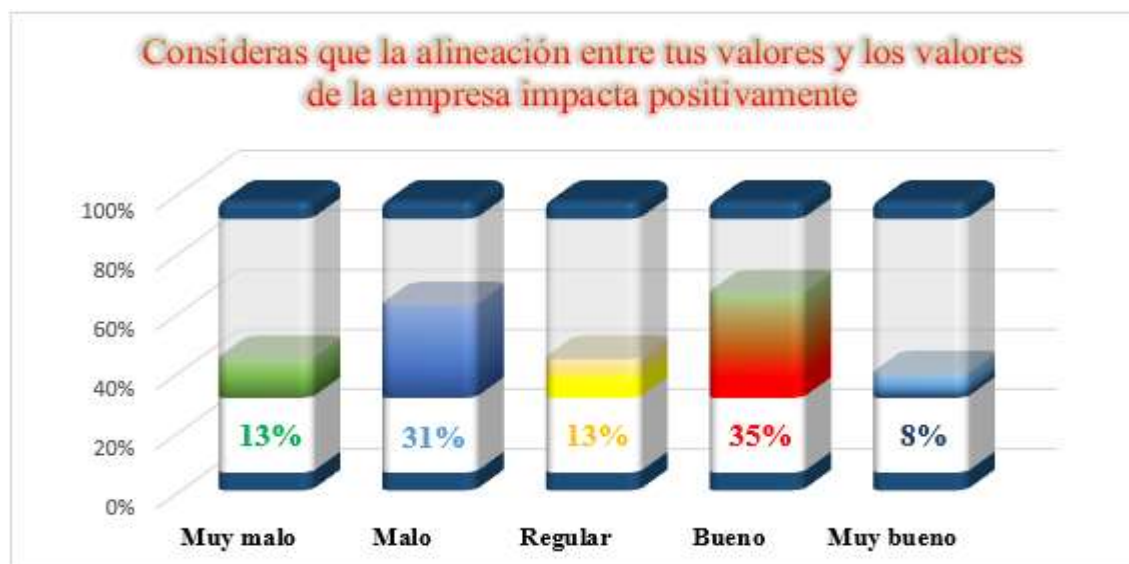
Consideras que la alineación entre tus valores y los valores de la empresa impacta positivamente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	6	13%
Subóptimo	15	31%
Adecuado	6	13%
Competente	17	35%
Sobresaliente	4	8%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 16

Consideras que la alineación entre tus valores y los valores de la empresa impacta positivamente.



Según el Dato 13: Los datos revelan que el 13% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 31% Subóptimo, el 13% Adecuado, el 35% indica que es Competente, mientras que el 8% indica que es Sobresaliente.

14. Dimensión valores personales: Según el Dato. ¿Cómo calificaría la constancia y la diligencia de los valores personales en tu rendimiento laboral?

Tabla 28

Cómo calificarías la constancia y la diligencia de los valores en tu rendimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	8	17%
Subóptimo	19	39%
Adecuado	3	6%
Competente	10	21%
Sobresaliente	8	17%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 17

Cómo calificarías la constancia y la diligencia de los valores en tu rendimiento



Según el Dato 14: Los resultados muestran que el 17% de los empleados piensa que es mala, el 39% que es regular, el 6% que es buena, el 21% que es excelente y el 17% que es estupenda.

15. Dimensión valores personales: Según el Dato. ¿Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso y motivación en el trabajo?

Tabla 29

Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso en el trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	10	21%
Subóptimo	13	27%
Adecuado	16	33%
Competente	7	15%
Sobresaliente	2	4%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 18

Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso en el trabajo.



Según el Dato 15: Los datos revelan que el 21% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 27% Subóptimo, el 33% Adecuado, el 15% indica que es Competente, mientras que el 4% indica que es Sobresaliente.

16. Dimensión valores personales: Según el Dato. ¿Crees que la empresa debería fomentar una mayor alineación entre los valores personales de los empleados y la cultura organizacional?

Tabla 30

La empresa debe fomentar una alineación entre los valores de los empleados y una cultura

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	12	25%
Subóptimo	13	27%
Adecuado	6	13%
Competente	13	27%
Sobresaliente	4	8%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 19

La empresa debe fomentar una alineación entre los valores de los empleados y una cultura



Según el Dato 16: Los datos revelan que el 25% de los trabajadores califica que es Deficiente, el 27% Subóptimo, el 13% Adecuado, el 27% señala que es Competente, entre tanto que el 8% indica que es Sobresaliente.

Resultado general del nivel actual de la motivación de la empresa.

Tabla 31

Resultado general del nivel actual de la motivación

Dimensión: Motivación intrínseca		Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa Merky Sur para alcanzar nuevos retos?	17%	35%	15%	27%	6%
2	¿Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los objetivos de la empresa?	10%	42%	13%	25%	10%
3	¿Crees que el plan de motivación con la que cuenta la empresa te resulte realmente motivadoras?	10%	32%	23%	25%	10%
4	¿Cómo valoras el sentido de pertenencia y cooperación con tus compañeros como impulsores de tu motivación intrínseca?	21%	4%	27%	29%	19%
Promedio		14.50%	28.30%	19.50%	26.50%	11.20%
Dimensión: Motivación extrínseca		Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
5	¿Cómo influyen las recompensas tangibles, como bonos o beneficios, en tu nivel de motivación en el trabajo?	25%	17%	21%	25%	12%
6	¿Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral y en tu compromiso con la empresa?	17%	21%	31%	19%	12%
7	¿Crees que las recompensas y reconocimientos en tu empresa son justos y equitativos?	21%	21%	17%	29%	12%
8	¿Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados?	29%	4%	15%	42%	10%
Promedio		23.00%	15.80%	21.00%	28.70%	11.50%
Dimensión: Autoeficacia		Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
9	¿Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para reforzar tu autoeficacia son las adecuadas para tu entorno laboral?	35%	6%	19%	25%	15%

10	¿Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar a cabo con éxito las tareas asignadas en tu trabajo?	23%	8%	17%	15%	37%
11	¿Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos laborales?	23%	12%	15%	33%	17%
12	¿Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados para mejorar el rendimiento laboral de manera general?	21%	19%	23%	29%	8%
Promedio		25.50%	11.30%	18.50%	25.50%	19.20%
Dimensión: Valores personales		Deficiente	Subóptimo	Adecuado	Competente	Sobresaliente
		1	2	3	4	5
13	¿Consideras que la alineación entre tus valores personales y los valores de la empresa impacta positivamente en tu desempeño laboral?	13%	31%	13%	35%	8%
14	¿Cómo calificaría la constancia y la diligencia de los valores personales en tu rendimiento laboral?	17%	39%	6%	21%	17%
15	¿Cómo crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso y motivación en el trabajo?	21%	27%	33%	15%	4%
16	¿Crees que la empresa debería fomentar una mayor alineación entre los valores personales de los empleados y la cultura organizacional?	25%	27%	13%	27%	8%
Promedio		19.00%	31.00%	16.30%	24.50%	9.20%

Nota: Adaptación de los resultados de la evaluación.

Tabla 32

Promedio general de las dimensiones de la motivación

Alternativas	Porcentaje del promedio
Deficiente	20.50%
Subóptimo	21.60%
Adecuado	18.80%
Competente	26.30%
Sobresaliente	12.80%
Total	100%

Nota: Adaptación de los resultados de la evaluación.

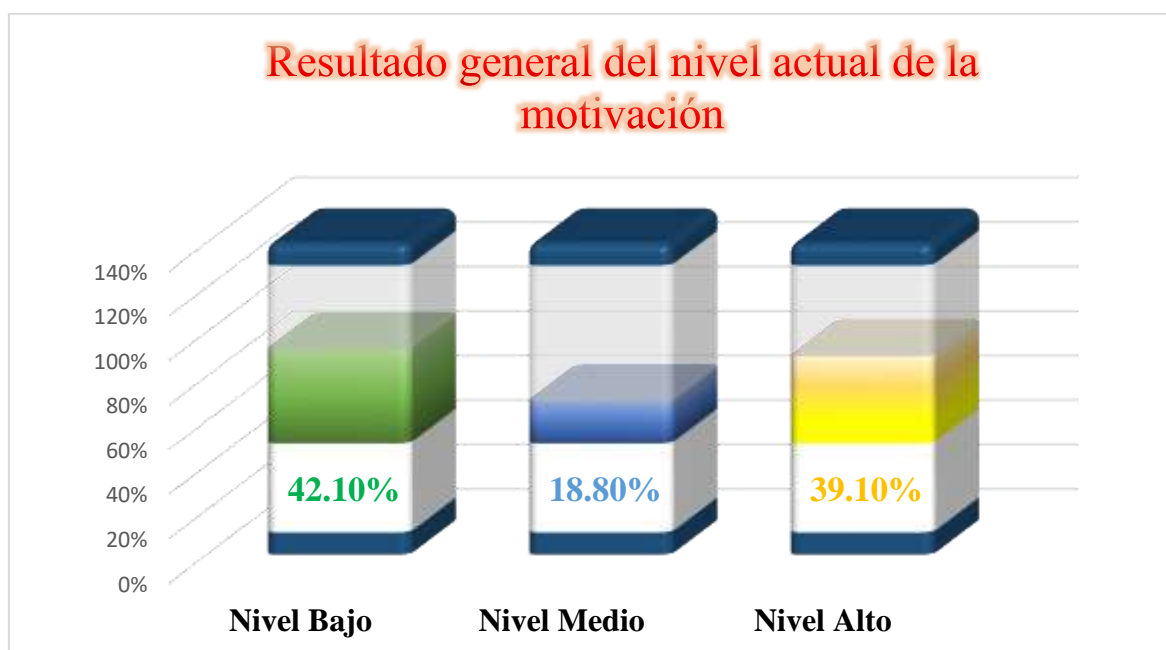
Tabla 33

Resultado del nivel de motivación que reciben los trabajadores

Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
42.10%	18.80%	39.10%

Figura 20

Resultado del nivel actual de la motivación



La figura 20, muestra la percepción del nivel de motivación es deficiente, porque se tiene un porcentaje de 42.10% que supera la medida de los trabajadores que consideran que la motivación laboral en la empresa es baja.



4.1.2. Resultados del nivel actual del desempeño laboral en la empresa Merky Sur S.A.C.

En el presente objetivo se tratarán dos puntos:

- ❖ Resultados de la evaluación del nivel actual del desempeño laboral en la empresa Merky Sur.
- ❖ Resultados de la evaluación según la percepción de los trabajadores.

A. Nivel actual del desempeño laboral de la empresa

- Revisión del rendimiento en el trabajo
- AMEF del desempeño laboral



a) Evaluación de las 4 dimensiones del desempeño laboral

Tabla 34

Revisión del rendimiento en el trabajo

Dimensión	Descripción operacional	Aspectos evaluados	Resultados
Asistencia y puntualidad	Se refiere a la Adecuadoidad con la que un empleado se presenta al trabajo y su puntualidad en llegar a su lugar de trabajo a la hora establecida.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar la Adecuadoidad con la que el empleado asiste al trabajo. ✓ Medir el número de veces que el empleado llega a tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los empleados no cumplen con sus horarios laborales. ✓ El personal no cumple con los horarios de llegada y salida.
Trabajo en equipo	Se refiere a la capacidad del empleado para colaborar efectivamente con otros miembros del equipo, contribuir a proyectos grupales y mantener relaciones laborales armoniosas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de capacidad del empleado para comunicarse efectivamente con los demás miembros del equipo. ✓ Medir el grado en el que coopera con sus colegas y contribuye al éxito. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los empleados no participan en reuniones de equipo para coordinar tareas. ✓ Falta de cooperación con el grupo de trabajo.
Productividad	Se refiere a la cantidad de trabajo que un empleado completa en un período determinado y su capacidad para cumplir con los objetivos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Medir el volumen de trabajo que el empleado completa en un período determinado. ✓ Evaluación de la capacidad del empleado para completar tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los trabajadores no cumplen las metas establecidas por la empresa. ✓ No hay una evaluación que mida la capacidad del trabajador.
Calidad de trabajo	Se refiere a la precisión, exactitud y conformidad del trabajo realizado por el empleado con los estándares establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluación de la precisión y exactitud del trabajo realizado por el empleado. ✓ Medir la frecuencia de errores y defectos en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ No se realizan las entregas con precisión ya que se cometen errores. ✓ Errores en la entrega de productos.

Nota: Datos recopilados de la evaluación.



b) Evaluación de las 4 dimensiones del desempeño laboral.

Tabla 35

AMEF del desempeño laboral

AMEF del desempeño laboral							
Dimensión	Actividad Necesaria del proceso	Modos de falla identificado	Efecto potencial de falla	Causas o mecanismos de falla	Estado del control de procesos actuales	Acción sugerida	Responsable
Asistencia y puntualidad	Mantener un registro diario de la asistencia y las horas de llegada y salida de los empleados.	Llegadas tardías o ausencias	Reducción de la productividad, desmotivación del equipo.	Problemas de transporte, falta de compromiso	Adecuado	Implementar programas de incentivos, política de flexibilidad horaria	Gerente general
Trabajo en equipo	Participar activamente en reuniones de equipo para coordinar tareas y proyectos.	Falta de comunicación o cooperación	Conflictos internos, retrasados en la entrega de productos.	Falta de habilidades interpersonales, falta de claridad en roles	Adecuado	Capacitación en habilidades interpersonales, reuniones periódicas en equipos	Administrador
Productividad	Alcanzar o superar las metas y objetivos establecidos para su puesto.	Baja producción o eficiencia.	Pérdida de competitividad	Mala planificación, falta de recursos problemas técnicos.	Subóptimo	Mejorar la planificación y distribución de recursos, mantenimiento preventivo	Responsable de almacén
Calidad de trabajo	Realizar tareas con precisión y exactitud, evitando errores y retrabajos.	Errores o defectos en el trabajo	Retrabajos, insatisfacción del cliente	Falta de información, sobre carga en el trabajo, condiciones inadecuadas	Adecuado	Programas de formación continua, revisar cargas de trabajo, mejorar condiciones laborales.	Gerente general

Nota: Datos recopilados de la evaluación.

B. Resultados según la percepción de los trabajadores sobre el nivel actual del desempeño laboral en la empresa Merky Sur.

Así pues, hemos examinado las respuestas a las preguntas de la encuesta mencionada en el capítulo III; la encuesta consta de cuatro preguntas que cubren cada dimensión.

B.1) Resultados de la dimensión de asistencia y puntualidad.

Tabla 36

Interrogantes consideradas en la dimensión asistencia y puntualidad

N.º	Dimensión: Asistencia y puntualidad	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras que la puntualidad en el trabajo influye en tu productividad y en el cumplimiento de tus tareas laborales?					
2	¿Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo y la percepción de profesionalismo y compromiso laboral?					
3	¿Crees que la empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia en el trabajo?					
4	¿Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad para la consecución de sus objetivos en la empresa?					

Nota: Elaborado por el tesista.

1. Dimensión asistencia y puntualidad: Según el Dato. ¿Cómo consideras que la puntualidad en el trabajo influye en tu productividad y en el cumplimiento de tus tareas laborales?

Tabla 37

Consideras que la puntualidad en el trabajo influye en la productividad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	8	17%
Raramente	10	21%
Ocasionalmente	9	19%
Frecuentemente	7	15%
Constantemente	14	29%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 21

Consideras que la puntualidad en el trabajo influye en la productividad



Según el Dato 1: Los datos revelan que el 17% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 21% Raramente, el 19% Ocasionalmente, el 15% indica Frecuentemente, mientras que el 29% indica que Constantemente.

2. Dimensión asistencia y puntualidad: Según el Dato. ¿Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo y la percepción de profesionalismo y compromiso laboral?

Tabla 38

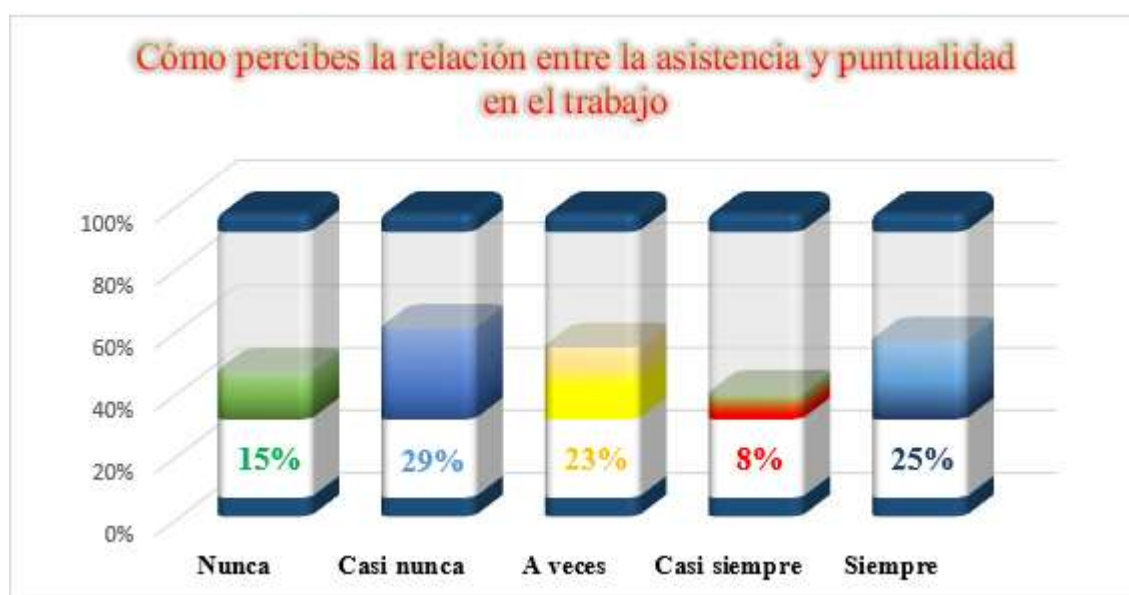
Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	7	15%
Raramente	14	29%
Ocasionalmente	11	23%
Frecuentemente	4	8%
Constantemente	12	25%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 22

Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo.



Según el Dato 2: Los datos revelan que el 15% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 29% Raramente, el 23% Ocasionalmente, el 8% indica Frecuentemente, mientras que el 25% indica que Constantemente.

3. Dimensión asistencia y puntualidad: Según el Dato. ¿Crees que la empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia en el trabajo?

Tabla 39

La empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	6	13%
Raramente	10	21%
Ocasionalmente	12	25%
Frecuentemente	16	33%
Constantemente	4	8%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 23

La empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados.



Según el Dato 3: Los datos revelan que el 13% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 21% Raramente, el 25% Ocasionalmente, el 33% indica Frecuentemente, mientras que el 8% indica que Constantemente.

4. Dimensión asistencia y puntualidad: Según el Dato. ¿Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad para la consecución de sus objetivos en la empresa?

Tabla 40

Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	5	10%
Raramente	15	31%
Ocasionalmente	14	29%
Frecuentemente	7	15%
Constantemente	7	15%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 24

Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad.



Según el Dato 4: Los datos revelan que el 10% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 31% Raramente, el 29% Ocasionalmente, el 15% indica Frecuentemente, mientras que el 15% indica que Constantemente.



B.2) Resultados de la dimensión de trabajo en equipo.

Tabla 41

Interrogantes consideradas en la dimensión trabajo en equipo

N.º	Dimensión: Asistencia y puntualidad	En ningún caso	Raram ente	Ocasio nalme nte	Frecuent emente	Constant emente
		1	2	3	4	5
5	¿Sientes que tus habilidades y fortalezas individuales se complementan bien con las de tus compañeros de equipo?					
6	¿Estimas que el trabajo en equipo incide en la productividad y el ambiente de trabajo en la empresa?					
7	¿Te dan tus compañeros comentarios que te ayuden a mejorar en tu trabajo?					
8	¿Sientes apoyado por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema en el trabajo?					

Nota: Elaborado por el tesista.

5. Dimensión trabajo en equipo: Según el Dato. ¿Sientes que tus habilidades y fortalezas individuales se complementan bien con las de tus compañeros de equipo?

Tabla 42

Sientes que tus habilidades individuales se complementan bien con la de tus compañeros.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	4	8%
Raramente	9	19%
Ocasionalmente	19	40%
Frecuentemente	10	21%
Constantemente	6	12%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 25

Sientes que tus habilidades individuales se complementan bien con la de tus compañeros.



Según el Dato 5: Los datos revelan que el 8% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 19% Raramente, el 40% Ocasionalmente, el 21% indica Frecuentemente, mientras que el 12% indica que Constantemente.

6. Dimensión trabajo en equipo: Según el Dato. ¿Estimas que el trabajo en equipo incide en la productividad y el ambiente de trabajo en la empresa?

Tabla 43

Crees que el trabajo en equipo influye en la productividad y en el ambiente laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	10	21%
Raramente	7	15%
Ocasionalmente	10	21%
Frecuentemente	16	33%
Constantemente	5	10%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 26

Crees que el trabajo en equipo influye en la productividad y en el ambiente laboral.



Según el Dato 6: Los datos revelan que el 21% de los trabajadores califica que, En ningún caso, el 15% Raramente, el 21% Ocasionalmente, el 33% indica Frecuentemente, mientras que el 10% indica que Constantemente.

7. Dimensión trabajo en equipo: Según el Dato. ¿Te dan tus compañeros comentarios que te ayuden a mejorar en tu trabajo?

Tabla 44

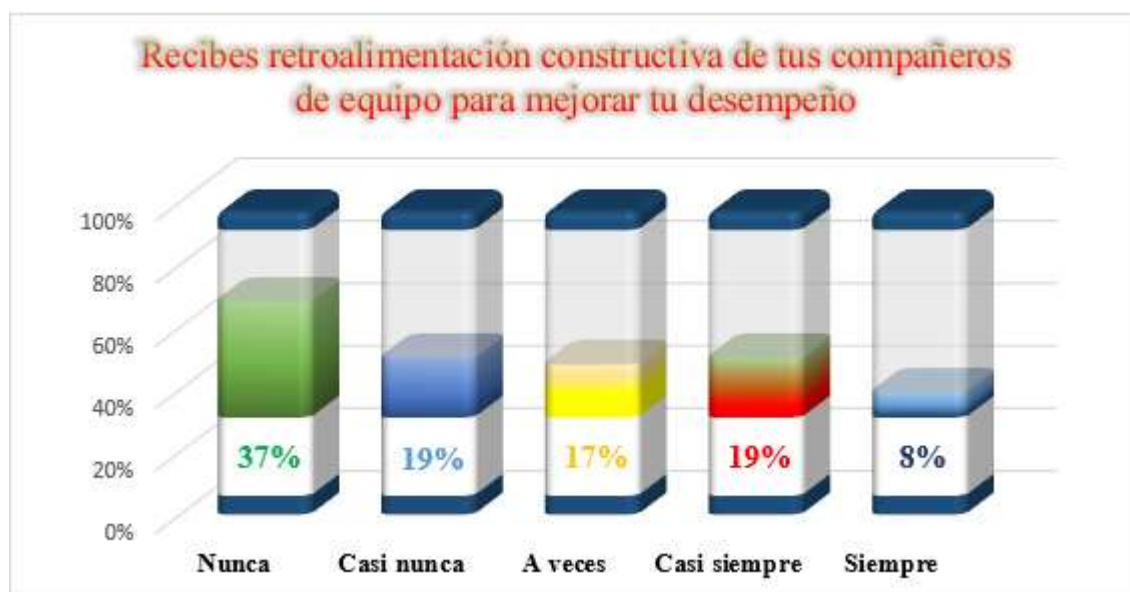
Obtienes recomendaciones de tu equipo para potenciar tu rendimiento en el trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	18	37%
Raramente	9	19%
Ocasionalmente	8	17%
Frecuentemente	9	19%
Constantemente	4	8%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 27

Obtienes recomendaciones de tu equipo para potenciar tu rendimiento en el trabajo.



Según el Dato 7: Los datos revelan que el 37% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 19% Raramente, el 17% Ocasionalmente, el 19% indica Frecuentemente, mientras que el 8% indica que Constantemente.

8. Dimensión trabajo en equipo: Según el Dato. ¿Sientes apoyado por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema en el trabajo?

Tabla 45

Sientes apoyo por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	9	19%
Raramente	16	33%
Ocasionalmente	8	17%
Frecuentemente	10	21%
Constantemente	5	10%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 28

Sientes apoyo por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema.



Según el Dato 8: Los datos revelan que el 19% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 33% Raramente, el 17% Ocasionalmente, el 21% indica Frecuentemente, mientras que el 10% indica que Constantemente.



C.3) Resultados de la dimensión productividad

Tabla 46

Interrogantes consideradas en la dimensión productividad

N.º	Dimensión: productividad	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
9	¿Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?					
10	¿Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia y productividad laboral?					
11	¿Encuentras que las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo de manera más eficiente?					
12	¿Recibes el apoyo necesario, como recursos y capacitación, para mejorar tu productividad en el trabajo?					

Nota: Elaborado por el tesista.

9. Dimensión productividad: Según el Dato. ¿Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?

Tabla 47

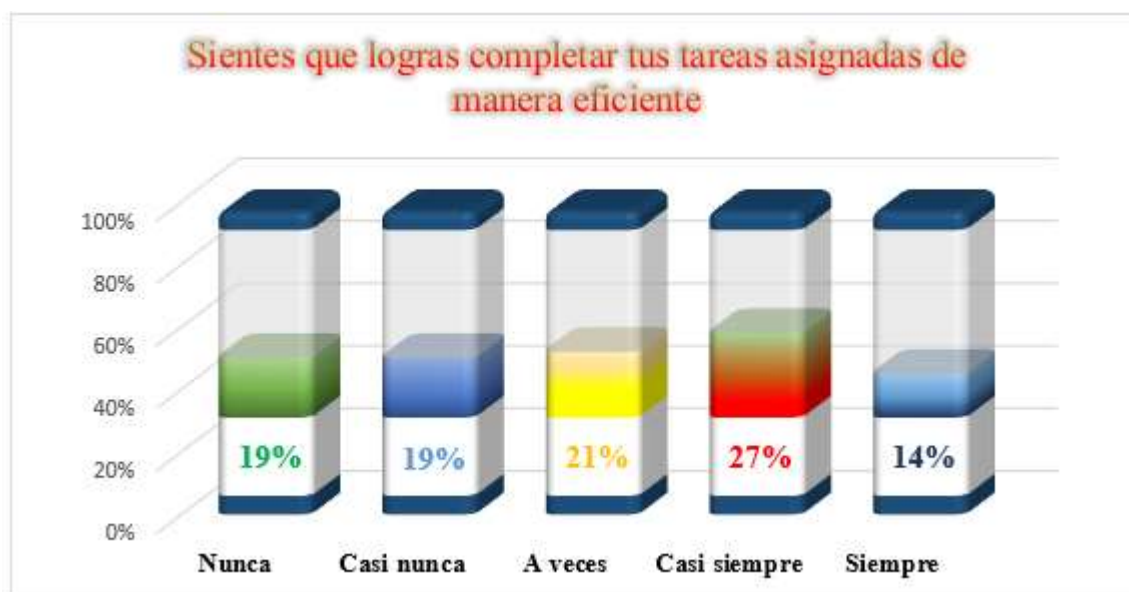
Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	9	19%
Raramente	9	19%
Ocasionalmente	10	21%
Frecuentemente	13	27%
Constantemente	7	14%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 29

Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente.



Según el Dato 9: Los datos revelan que el 19% de los trabajadores califica que, En ningún caso, el 18% Raramente, el 21% Ocasionalmente, el 27% indica Frecuentemente, mientras que el 14% indica que Constantemente.

10. Dimensión productividad: Según el Dato. ¿Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia y productividad laboral?

Tabla 48

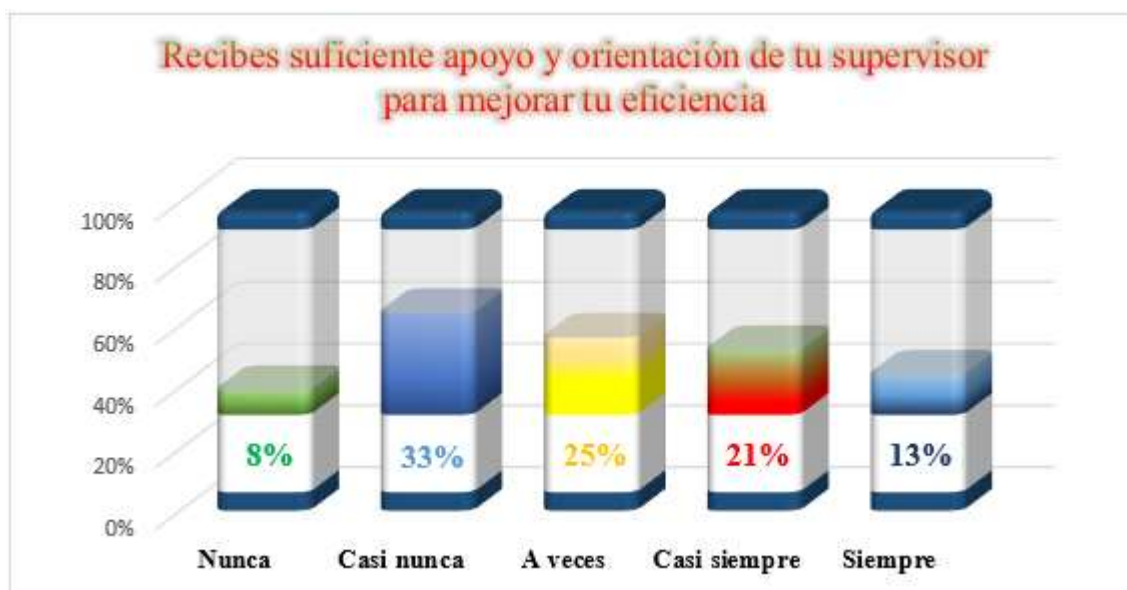
Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	4	8%
Raramente	16	33%
Ocasionalmente	12	25%
Frecuentemente	10	21%
Constantemente	6	13%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 30

Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia.



Según el Dato 10: Los datos revelan que el 8% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 33% Raramente, el 25% Ocasionalmente, el 21% indica Frecuentemente, mientras que el 13% indica que Constantemente.

11. Dimensión productividad: Según el Dato. ¿Encuentras que las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo de manera más eficiente?

Tabla 49

Las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	10	21%
Raramente	6	12%
Ocasionalmente	17	35%
Frecuentemente	8	17%
Constantemente	7	15%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 31

Las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo.



Según el Dato 11: Los datos revelan que el 21% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 12% Raramente, el 35% Ocasionalmente, el 17% indica Frecuentemente, mientras que el 15% indica que Constantemente.

12. Dimensión productividad: Según el Dato. ¿Recibes el apoyo necesario, como recursos y capacitación, para mejorar tu productividad en el trabajo?

Tabla 50

Recibes el apoyo necesario para mejorar tu productividad en el trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	6	12%
Raramente	16	34%
Ocasionalmente	10	21%
Frecuentemente	6	12%
Constantemente	10	21%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 32

Recibes el apoyo necesario para mejorar tu productividad en el trabajo.



Según el Dato 11: Los datos revelan que el 12% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 34% Raramente, el 21% Ocasionalmente, el 12% indica Frecuentemente, mientras que el 21% indica que Constantemente.



C.4) Resultados de la dimensión calidad de trabajo.

Tabla 51

Interrogantes consideradas en la dimensión calidad de trabajo

N.º	Dimensión: Calidad de trabajo	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
13	¿Recibes retroalimentación Adecuado sobre la calidad de tu trabajo por parte de tus supervisores o compañeros?					
14	¿Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad establecidos?					
15	¿Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral y en el ambiente laboral en general?					
16	¿Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente o en los resultados de la empresa?					

Nota: creado por el tesista.

13. Dimensión calidad de trabajo: Según el Dato. ¿Recibes retroalimentación

Adecuado sobre la calidad de tu trabajo por parte de tus supervisores o compañeros?

Tabla 52

Recibes retroalimentación Adecuado sobre la calidad de tu trabajo por parte de tu supervisor.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	7	15%
Raramente	15	30%
Ocasionalmente	8	17%
Frecuentemente	7	15%
Constantemente	11	23%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 33

Recibes retroalimentación Adecuado sobre la calidad de tu trabajo por parte de tu supervisor.



Según el Dato 13: Los datos revelan que el 15% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 30% Raramente, el 17% Ocasionalmente, el 15% indica Frecuentemente, mientras que el 23% indica que Constantemente.

14. Dimensión calidad de trabajo: Según el Dato. ¿Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad establecidos?

Tabla 53

Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	8	17%
Raramente	10	21%
Ocasionalmente	9	19%
Frecuentemente	15	31%
Constantemente	6	12%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 34

Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad.



Según el Dato 14: Los datos revelan que el 17% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 21% Raramente, el 19% Ocasionalmente, el 31% indica Frecuentemente, mientras que el 12% indica que Constantemente.

15. Dimensión calidad de trabajo: Según el Dato. ¿Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral y en el ambiente laboral en general?

Tabla 54

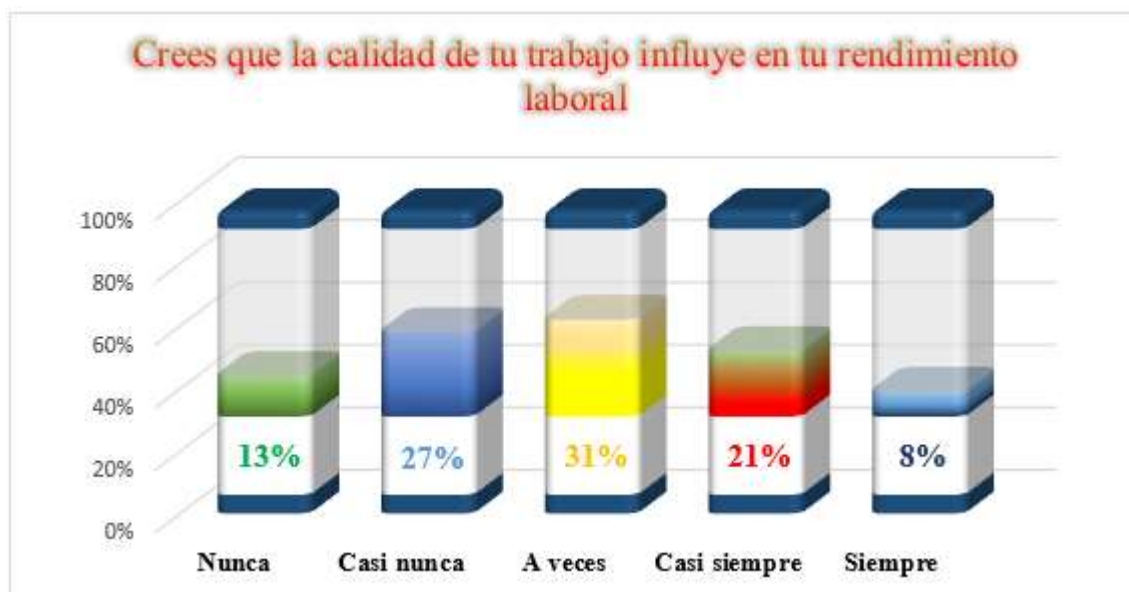
Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	6	13%
Raramente	13	27%
Ocasionalmente	15	31%
Frecuentemente	10	21%
Constantemente	4	8%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 35

Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral.



Según el Dato 15: Los datos revelan que el 13% de los trabajadores califica que En ningún caso, el 27% Raramente, el 31% Ocasionalmente, el 21% indica Frecuentemente, mientras que el 8% indica que Constantemente.

16. Dimensión calidad de trabajo: Según el Dato. ¿Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente o en los resultados de la empresa?

Tabla 55

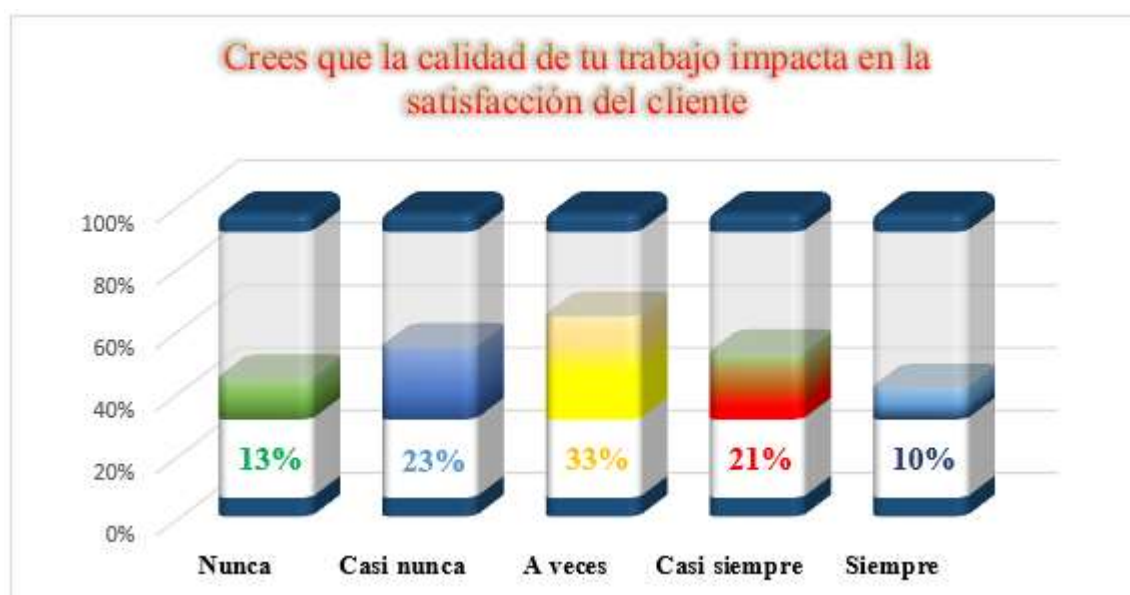
Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje %
En ningún caso	6	13%
Raramente	11	23%
Ocasionalmente	16	33%
Frecuentemente	10	21%
Constantemente	5	10%
Total	48	100%

Nota: SPSS.

Figura 36

Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente.



Según el Dato 16: Los datos revelan que el 13% de los trabajadores califica que, En ningún caso, el 23% Raramente, el 33% Ocasionalmente, el 21% indica Frecuentemente, mientras que el 10% indica que Constantemente.

Resultado general del desempeño laboral en la empresa.

Tabla 56

Resultado general del desempeño laboral en la empresa.

Dimensión: Asistencia y puntualidad		En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras que la puntualidad en el trabajo influye en tu productividad y en el cumplimiento de tus tareas laborales?	17%	21%	19%	15%	29%
2	¿Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo y la percepción de profesionalismo y compromiso laboral?	15%	29%	23%	8%	25%
3	¿Crees que la empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia en el trabajo?	13%	21%	25%	33%	8%
4	¿Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad para la consecución de sus objetivos en la empresa?	10%	31%	29%	15%	15%
Promedio		14.00 %	23.50%	24.00%	19.00%	19.50%
Dimensión: Trabajo en equipo		En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
5	¿Sientes que tus habilidades y fortalezas individuales se complementan bien con las de tus compañeros de equipo?	8%	19%	40%	21%	12%
6	¿Estimas que el trabajo en equipo incide en la productividad y el ambiente de trabajo en la empresa?	21%	15%	21%	33%	10%
7	¿Te dan tus compañeros comentarios que te ayuden a mejorar en tu trabajo?	37%	19%	17%	19%	8%
8	¿Sientes apoyado por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema en el trabajo?	19%	33%	17%	21%	10%
Promedio		21.20 %	21.50%	23.80%	23.50%	10.00%
Dimensión: Productividad		En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
9	¿Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?	19%	19%	21%	27%	14%

10	¿Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia y productividad laboral?	8%	33%	25%	21%	13%
11	¿Encuentras que las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo de manera más eficiente?	21%	12%	35%	17%	15%
12	¿Recibes el apoyo necesario, como recursos y capacitación, para mejorar tu productividad en el trabajo?	12%	34%	21%	12%	21%
	Promedio	15.00 %	24.50%	25.50%	19.30%	15.70%
	Dimensión: Calidad de trabajo	En ningún caso	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Constantemente
		1	2	3	4	5
13	¿Recibes retroalimentación adecuada sobre la calidad de tu trabajo por parte de tus supervisores o compañeros?	15%	30%	17%	15%	23%
14	¿Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad establecidos?	17%	21%	19%	31%	12%
15	¿Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral y en el ambiente laboral en general?	13%	27%	31%	21%	8%
16	¿Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente o en los resultados de la empresa?	13%	23%	33%	21%	10%
	Promedio	14.50 %	25.30%	25.00%	22.00%	13.20%

Nota: Adaptación de los resultados de la evaluación.

Tabla 57

% general de las interrogantes.

Alternativas	Porcentaje del promedio
En ningún caso	16.10%
Raramente	23.70%
Ocasionalmente	24.60%
Frecuentemente	21.00%
Constantemente	14.60%
Total	100%

Nota: Elaboración propia.

Tabla 58

Resultado del grado actual del desempeño laboral en la empresa Merkysur

Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
39.80%	24.60%	35.60%

Figura 37

Resultado del grado actual del desempeño laboral en la empresa Merkysur



Nuestra figura nos ilustra de manera detallada y uniforme los valores alcanzados por la empresa estudiada, donde se aprecian 3 estándares los cuales estaremos teniendo como referencia y como también dato final del estudio concerniente a este aspecto en particular, se aprecia que el nivel bajo es el más predominante para nuestro caso en concreto, seguido del nivel alto y por último el nivel medio, lo cual nos indica que existen muchos factores por desarrollar y mejorar.

4.1.3. *Resultados de la correlación que existe entre la motivación con el desempeño laboral en la empresa Merky Sur S.A.C.*

Hemos empleado análisis estadísticos con ayuda de herramientas estadísticas para determinar la asociación. Para hallar el coeficiente de interacción entre estos dos factores, hemos utilizado datos de encuestas. Los resultados del análisis estadístico son los siguientes. En primer lugar, exponemos la relación entre cada elemento motivacional y la productividad en el trabajo. A continuación, mostramos las puntuaciones totales de los dos factores. Por consiguiente, a continuación se exponen las dos partes de la presentación de los resultados mencionados:

A) **Resultados del factor de correlación que presenta la motivación con el desempeño laboral:** a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 59

Interacción con la motivación con el desempeño laboral.

Motivación laboral	Desempeño laboral	Correlación
Dimensiones		
Motivación intrínseca	Asistencia y puntualidad	
Motivación extrínseca	Trabajo en equipo	
Autoeficacia	Productividad	
Valores personales	Calidad de trabajo	
Promedio		

Nota: Análisis estadístico mediante el SPSS.

La tabla muestra la Interacción con la motivación laboral y el desempeño laboral, desglosando los diferentes aspectos de ambas variables. En la columna de "Motivación laboral", se presentan las dimensiones específicas que influyen en el rendimiento, como la motivación intrínseca, la motivación extrínseca, la autoeficacia y los valores personales. En la columna correspondiente al "Desempeño laboral", Se enumeran los elementos que contribuyen a la motivación, como el trabajo en equipo, la productividad, la asistencia y la puntualidad, y la calidad del trabajo.

A.1) Resultados del factor de Interacción con la dimensión de motivación intrínseca con la asistencia y puntualidad.

Tabla 60

Interacción con la dimensión de motivación intrínseca con la asistencia y puntualidad.

		Correlaciones		
			Motivación intrínseca	Asistencia y puntualidad
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	<i>Coefficiente de correlación.</i>	1,000	,538**
		<i>Sig. (bilateral)</i>		,000
		N	16	16
	Asistencia y puntualidad	<i>Coefficiente de correlación.</i>	,538**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	
		N	16	16

** , Se alcanza una significancia en la correlación al nivel de 0,01 (bilateral).

La Tabla 60 muestra la Interacción con la motivación intrínseca y la asistencia y puntualidad de los empleados, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. En la primera columna se presentan las variables evaluadas, que son la motivación intrínseca y la asistencia y puntualidad. El coeficiente de correlación para la motivación intrínseca con respecto a sí misma es 1.000, lo que indica una correlación perfecta, mientras que su correlación con la asistencia y puntualidad es 0.538, lo cual sugiere una correlación moderada positiva. Esta correlación es significativa al nivel de 0.01 (bilateral), como se indica en el valor de Sig. (bilateral), que es 0.000, confirmando que la relación es estadísticamente significativa. La tabla utiliza una muestra de 16 observaciones (N=16) para ambas variables. La nota aclara que Se alcanza una significancia en la correlación al nivel de del 1%, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos en este análisis.

A.2) Resultados del factor de Interacción con la dimensión de motivación extrínseca con trabajo en equipo.

Tabla 61

Interacción con la dimensión motivación extrínseca con trabajo en equipo

		Correlación	
		Motivación extrínseca	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	<i>Coefficiente de correlación.</i>	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000
	Trabajo en equipo	N	16
		<i>Coefficiente de correlación</i>	,593**
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000
		N	16

** Se alcanza una significancia en la correlación al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico según el SPSS.

Para calcular la interacción entre la motivación extrínseca y el trabajo en equipo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, que se muestra en la tabla. Las variables objeto de evaluación son el trabajo en equipo y la motivación extrínseca, como se indica en la columna de la izquierda. Existe una asociación moderadamente buena entre la motivación extrínseca y el trabajo en equipo, como indica el coeficiente de interacción de 0,593. La asociación es estadísticamente significativa al nivel 0,01, como indica el valor de significación bilateral de 0,000. Hay dieciséis observaciones (N=16) en la muestra utilizada para este estudio. Según esta asociación, el rendimiento de la cooperación mejora a medida que aumenta el incentivo extrínseco, lo que es relevante para entender el impacto de las recompensas y otros factores externos en la dinámica de grupo dentro del contexto laboral. La nota al pie aclara que el análisis fue realizado mediante el software estadístico SPSS.

A.3) Resultados del factor de Interacción con la dimensión autoeficacia y la Productividad.

Tabla 62*Interacción con la dimensión autoeficacia y la productividad*

		Correlaciones	
		Autoeficacia	Productividad
Rho de Spearman	Autoeficacia	<i>Coefficiente de correlación.</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	,702** ,000
		N	16
	Productividad	<i>Coefficiente de correlación.</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	,702** ,000
		N	16

** , Se alcanza una significancia en la correlación al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Evaluación estadístico según el SPSS.

Para evaluar la relación entre productividad y autoeficacia se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, que se muestra en la tabla. Existe una fuerte asociación positiva entre las dos variables, lo que sugiere que la productividad de los trabajadores aumenta a la par que su sentimiento de autoeficacia. Los resultados indican que la autoeficacia influye significativamente en el rendimiento laboral, contribuyendo de manera significativa a la efectividad y eficiencia del trabajo realizado. La nota al pie aclara que el análisis fue realizado mediante el software estadístico SPSS, lo que refuerza la validez del análisis y la precisión en la evaluación de los datos.

A.4) Resultados del factor de Interacción con la dimensión de valores personales y la calidad de trabajo.

Tabla 63*Interacción con la dimensión de valores personales y la calidad de trabajo*

		Correlaciones	
		Valores personales	Calidad de trabajo
Rho de Spearman	Valores personales	<i>Coefficiente de correlación.</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	1,000 ,628**
		N	16 16
	Calidad de trabajo	<i>Coefficiente de correlación.</i> <i>Sig. (bilateral)</i>	,628** ,000
		N	16 16

** , Se alcanza una significancia en la correlación al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: Evaluación estadístico según el SPSS.

Para evaluar la relación entre productividad y autoeficacia se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, que se muestra en la tabla. Existe una fuerte asociación positiva entre las dos variables, lo que sugiere que la productividad de los trabajadores aumenta a la par que su sentimiento de autoeficacia. Los resultados indican que la autoeficacia influye significativamente en el rendimiento laboral, contribuyendo de manera significativa a la efectividad y eficiencia del trabajo realizado. La nota al pie aclara que el análisis fue realizado mediante el software estadístico SPSS, lo que refuerza la validez del análisis y la precisión en la evaluación de los datos.



B) Resultado del factor de correlación que existe entre la motivación con el desempeño laboral.

Tabla 64

La correlación que existe entre la motivación con el desempeño laboral.

		Correlación		
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	<i>Coefficiente de correlación.</i>	1,000	,615**
		<i>Sig. (bilateral)</i>		,000
	Desempeño laboral	N	16	16
		<i>Coefficiente de correlación</i>	,615**	1,000
		<i>Sig. (bilateral)</i>	,000	
		N	16	16

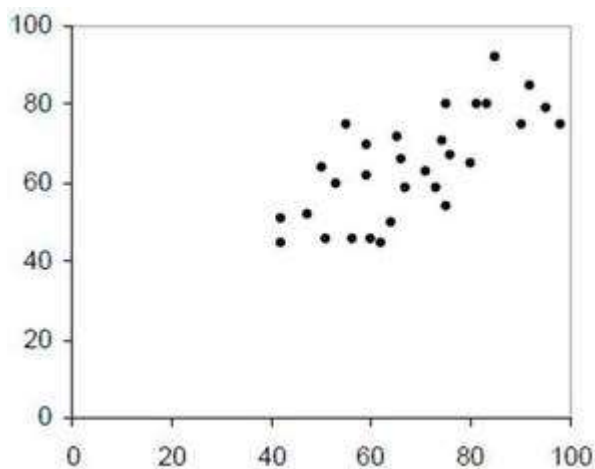
** , Se alcanza una significancia en la correlación al nivel de 0,01 (bilateral).

Nota: evaluación estadístico según el SPSS.

Para evaluar la relación entre productividad y autoeficacia se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, que se muestra en la tabla. Existe una fuerte asociación positiva entre las dos variables, lo que sugiere que la productividad de los trabajadores aumenta a la par que su sentimiento de autoeficacia. Los resultados indican que la autoeficacia influye significativamente en el rendimiento laboral, contribuyendo de manera significativa a la efectividad y eficiencia del trabajo realizado. La nota al pie aclara que el análisis fue realizado mediante el software estadístico SPSS, lo que refuerza la validez del análisis y la precisión en la evaluación de los datos.

Figura 38

Amplitud de la Interacción con la motivación y el desempeño profesional.



Nota: Análisis estadístico mediante el SPSS.

La imagen muestra un gráfico de dispersión que representa la Interacción con la motivación y el desempeño profesional. La escala de motivación se muestra en el eje horizontal, y el nivel de rendimiento se representa en el eje vertical. Los puntos distribuidos en el gráfico sugieren una relación positiva entre ambas variables: a medida que aumenta la motivación, también lo hace el desempeño. Los puntos están concentrados en una tendencia ascendente, lo que indica una correlación directa entre estos factores. La nota en la parte inferior señala que el análisis fue realizado utilizando el software estadístico SPSS, lo que garantiza la validez del estudio y del análisis visualizado en el gráfico.

Tabla 65

Correlación que existe entre la motivación y el desempeño laboral

Motivación laboral	Desempeño laboral	Correlación
Dimensiones		
Motivación intrínseca	Asistencia y puntualidad	0.538
Motivación extrínseca	Trabajo en equipo	0.593
Autoeficacia	Productividad	0.702
Valores personales	Calidad de trabajo	0.628
Promedio		0.615

La tabla muestra la relación entre el rendimiento laboral y la motivación, desglosada en los distintos aspectos de cada variable. En la columna «Motivación laboral» se enumeran cuatro dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca, autoeficacia y valores personales. Los elementos específicos del rendimiento laboral, como el trabajo en equipo, la productividad, la asistencia y la puntualidad, y la calidad del trabajo, están correlacionados con cada una de estas categorías. En la columna de "Correlación", se observan los coeficientes correspondientes, con valores que varían desde 0.538 hasta 0.702, lo que indica una correlación moderada a fuerte entre las variables. El promedio general de la correlación es 0.615, lo que sugiere una relación positiva moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en su conjunto.

4.2. Discusión de resultados

La idea general de que la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la organización Merky Sur Juliaca en el 2024 están relacionados se sustenta en los resultados del cuestionario. Del mismo modo, se aceptan las hipótesis específicas que proponen una relación directa entre la motivación intrínseca y la asistencia y puntualidad, así como la motivación extrínseca y trabajo en equipo, la autoeficacia y la productividad y finalmente los valores personales y la calidad de trabajo. Al analizar los resultados, se comprueba que otros autores llegaron a conclusiones idénticas.

En cuanto a la Interacción con la motivación laboral y el desempeño laboral, existen investigaciones que lo respaldan. Como lo expresa Huerta (2023) en su tesis, encontró que los individuos que se sienten cómodos con sus tareas tienden a aportar creatividad y productividad a la organización. Además, señaló que los estímulos emocionales y psicoafectivos sirven como motivadores para los empleados. Del mismo modo, Agurto y Angulo (2022) descubrió que la motivación tenía una correlación favorable con el logro, la



producción y la responsabilidad. Un estudio realizado por Cruz et al. (2020), mostró una correlación de 0.522 entre la motivación de los empleados y la eficiencia. Por el contrario, mi investigación arrojó una correlación de 0.615, de manera positiva.

Los estudios han demostrado una correlación positiva entre el impulso intrínseco y la asistencia y puntualidad. La tesis de Huerta demostró una correlación entre el rendimiento laboral y la motivación, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,569. En cambio, mi investigación mostró una correlación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0,538.



CONCLUSIONES

C1: El nivel de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur Juliaca es bajo, ya que los factores que conforman la motivación laboral son: la motivación intrínseca, motivación extrínseca, autoeficacia y los valores personales presentan un desarrollo en un grado Adecuado, Adecuado, Subóptimo y Adecuado respectivamente. Sumado a esto, la percepción de los colaboradores sobre la motivación de los trabajadores dentro de la empresa es baja con un 42.10%. Esta falta de motivación impacta negativamente en el desempeño del personal, contribuyendo a un ambiente laboral poco productivo.

C2: El desempeño laboral que presenta actualmente la empresa Merky Sur Juliaca, en términos generales es bajo alcanzando un porcentaje en su nivel bajo de 39.80%, el nivel medio 24.60% y el nivel alto con un 35.60%, estos resultados nos indican que el nivel de desempeño de los trabajadores es Subóptimo. Esta situación se debe principalmente a las deficiencias en la motivación del personal, lo que repercute negativamente en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa.

C3: Se concluye que si existe una correlación de influencia entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Merky Sur S.A.C. el cual se da de una manera positiva moderada. Con un valor de 0.615 de coeficiente de Rho Spearman. Esto indica que a medida que la motivación de los empleados aumenta, también lo hace su desempeño laboral, aunque de manera moderada.



RECOMENDACIONES

R1: Se sugiere implementar políticas, estrategias y planes de mejora centrados en los cuatro aspectos evaluados de la motivación del personal. Esto permitirá optimizar de manera integral el rendimiento de los empleados dentro de la organización.

R2: Se recomienda que la empresa desarrolle planes y estrategias enfocados en dimensiones clave como la asistencia, puntualidad, trabajo en equipo, productividad y calidad del trabajo. El objetivo es promover un desempeño laboral eficiente y consistente por parte de los colaboradores.

R3: Se propone diseñar una metodología específica para la empresa que permita recolectar datos cuantificables, con el fin de evaluar de manera precisa la relación entre la motivación del personal y su impacto en el desempeño laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo Venegas, E. M., & Silva Medina, M. A. (2019). *Relación entre calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la cafetería Street Coffe del cono este, Lima-2019.*

Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3248/Eduardo_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Arias, F. (2012). *El PROYECTO de INVESTIGACIÓN. Introducción a la metodología científica.* Caracas: Episteme.

Armstrong, A., & Kotler, D. (2016). *Principles of Marketing.* Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=UKyaBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kotler+p.+%26+armstrong+g.+%282016%29.+principles+of+marketing+%2816th+ed.%29.+pearson&ots=RZndXRM3cv&sig=2pvTh79RKYg8cw3pqqeurTv97xA#v=onepage&q&f=false>

Bautista Vasquez, D. A. (2020). *Modelo de planificación de la gestión comercial para una empresa de atención domiciliaria.* Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10983/24806>

Benchmarking de sistemas ERP (Planificación de Recursos Empresariales) Benchmarking de sistemas ERP Open Source aplicado a la empresa pública Yachay. (2019). Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9356>

Bernal A, C. (2018). *Metodología de la investigación.* Colombia: Pearson Educación.

Besterfield, D. H., Besterfield, C., Besterfield, G. H., Urdhwareshe, H., & Urdhwareshe, R. (2011). *Total quality management.* Delhi: For Anna University. Obtenido de <http://www.uop.edu.pk/ocontents/Total%20Quality%20Management%20by%20Da>



le%20H.%20Besterfield,%20Carol%20Besterfield-

Michna,%20Glen%20H.%20Besterfield,%20Mary%20Besterfield-

Sacre,%20Hemant%20Urdhwareshe,%20Rashmi%20Urdhwarshe%20(z-

lib.org).pdf

Caracela Arias, C. M. (2023). *Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la cafetería parada de la Ciudad de Juliaca 2023*. Juliaca: Universidad Andina

Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de

file:///C:/Users/INTEL/Downloads/T036_70606242_T_%20(1).pdf

Castillo Ayora, C. A. (2016). *Diseño de un modelo de gestión comercial para empresas comercializadoras de combustible del sector automotor Ecuatoriano*. Ecuador:

Universidad internacional del Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1749>

ESTRADA & ZAVALA. (2019). *La adopción de las TIC en restaurantes de Puerto Nuevo, Rosarito, Baja California*.

Estrada Cutimbo, L. (2018). *Implementar chatbot basado en inteligencia artificial para la gestión de requerimientos e incidentes en una empresa de seguros*. lima - Peru:

Universidad San Ingacio de Layola. Obtenido de

[https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9e4d8e07-272a-4978-](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9e4d8e07-272a-4978-8a3b-2f53d41563c6/content)

[8a3b-2f53d41563c6/content](https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9e4d8e07-272a-4978-8a3b-2f53d41563c6/content)

Garcia. (2004). *Metodología de la Investigación*.

Garcia Sandoval, L. M. (2022). *Gestión de procesos comerciales y su influencia en la calidad de servicio de la mueblería multiservicios vigo*. Trujillo - Peru: Universidad

Privada del Norte. Obtenido de

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32133/Garcia%20Sandoval>



%20Leydy%20Marelsi%20-%20Mu%c3%b1oz%20Quispe%20Angelita-

Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Mexico.

Obtenido de <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernandez & Baptista. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Mexico.

Kerlinger, F., & Lee, H. (2000). *Investigación del Comportamiento*. McGRAW-HILL.

Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2015). *Marketing Management*. Mexico. Obtenido de

<https://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>



ANEXOS



Anexo. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Inst. de Medición
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur Juliaca 2024?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur Juliaca 2024.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C., tendrá una relación significativa.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>MOTIVACIÓN LABORAL.</p> <p>Dimensiones:</p> <p><i>Motivación intrínseca</i></p> <p><i>Motivación extrínseca</i></p> <p><i>Autoeficacia</i></p> <p><i>Valores personales</i></p> <p>Variable Dependiente</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p><i>Asistencia y puntualidad</i></p> <p><i>Trabajo en equipo</i></p> <p><i>Productividad</i></p> <p><i>Calidad de trabajo</i></p>	<p>Observación.</p> <p>Cuestionario.</p> <p>Software.</p>
<p>Problemas Específicos</p>	<p>Objetivos Específicos</p>	<p>Hipótesis Específicas</p>		
<p>¿Cuál es el nivel actual de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.?</p> <p>¿Cuál es el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.?</p> <p>¿Cuál es la correlación que existe entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.?</p>	<p>Evaluar el nivel actual de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.</p> <p>Evaluar el nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.</p> <p>Determinar la correlación que existe entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C.</p>	<p>El nivel actual de motivación que reciben los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C, será Adecuado.</p> <p>El nivel actual del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C., será Adecuado.</p> <p>La correlación que existe entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Merky Sur S.A.C., mostrará una correlación positiva.</p>		



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : RODRIGUEZ JARAIVA RAMIRO ARTURO
- b. ESPECIALIDAD : INGENIERO DE SISTEMAS
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO

II: TEST DE LIKERT DE "RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: LUIS ANTHONY LARA SALAS

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
80417269		986865699	20-06-2024



Ramiro Arturo Rodríguez Saravia
INGENIERO ESPECIALISTA
CIP. N° 126138



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : PAREDES ARGANDOÑA VICTOR
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGÍA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER EN CIENCIAS

II: TEST DE LIKERT DE "RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: LUIS ANTHONY LARA SALAS

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02368052		986768608	25-06-2024



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : FLORES APAZA JACKELINE
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGÍA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II: TEST DE LIKERT DE "RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: LUIS ANTHONY LARA SALAS

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la Investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
41369602		973938092	18-06-2024

JACKELINE FLORES APAZA
SENADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 1425



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

TEMA : RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

TESISTA : BACH. LUIS ANTHONY LARA SALAS

VARIABLE : MOTIVACIÓN LABORAL - ANTES

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

N°	Preguntas	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	Motivación intrínseca	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificarías la motivación que recibes en la empresa Merky Sur para alcanzar nuevos retos?					
2	¿Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los objetivos de la empresa?					
3	¿Crees que el plan de motivación con la que cuenta la empresa te resulte realmente motivadoras?					
4	¿Cómo valoras el sentido de pertenencia y cooperación con tus compañeros como impulsores de tu motivación intrínseca?					
	Motivación extrínseca	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
5	¿Cómo influyen las recompensas tangibles, como bonos o beneficios, en tu nivel de motivación en el trabajo?					
6	¿Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral y en tu compromiso con la empresa?					
7	¿Crees que las recompensas y reconocimientos en tu empresa son justos y equitativos?					
8	¿Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados?					
	Autoeficacia	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
9	¿Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para reforzar tu autoeficacia son las adecuadas para tu entorno laboral?					
10	¿Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar a cabo con éxito las tareas asignadas en tu trabajo?					
11	¿Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos laborales?					
12	¿Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados para mejorar el rendimiento laboral de manera general?					
	Valores personales	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno



13	¿Consideras que la alineación entre tus valores personales y los valores de la empresa impacta positivamente en tu desempeño laboral?					
14	¿Cómo calificana la constancia y la diligencia de los valores personales en tu rendimiento laboral?					
15	¿Como crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso y motivación en el trabajo?					
16	¿Crees que la empresa debería fomentar una mayor alineación entre los valores personales de los empleados y la cultura organizacional?					



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN DEL DESEMPEÑO LABORAL

TEMA : RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

TESISTA : BACH. LUIS ANTHONY LARA SALAS

VARIABLE : DESEMPEÑO LABORAL - ANTES

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

N°	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Asistencia y puntualidad	1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras que la puntualidad en el trabajo influye en tu productividad y en el cumplimiento de tus tareas laborales?					
2	¿Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo y la percepción de profesionalismo y compromiso laboral?					
3	¿Crees que la empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia en el trabajo?					
4	¿Cómo calificaría la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad para la consecución de sus objetivos en la empresa?					
	Trabajo en equipo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Sientes que tus habilidades y fortalezas individuales se complementan bien con las de tus compañeros de equipo?					
6	¿Crees que el trabajo en equipo influye en la productividad y el ambiente laboral de la empresa?					
7	¿Recibes retroalimentación constructiva de tus compañeros de equipo para mejorar tu desempeño laboral?					
8	¿Sientes apoyado por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema en el trabajo?					
	Productividad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?					
10	¿Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia y productividad laboral?					
11	¿Encuentras que las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo de manera más eficiente?					
12	¿Recibes el apoyo necesario, como recursos y capacitación, para mejorar tu productividad en el trabajo?					
	Calidad de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



13	¿Recibes retroalimentación regular sobre la calidad de tu trabajo por parte de tus supervisores o compañeros?					
14	¿Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad establecidos?					
15	¿Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral y en el ambiente laboral en general?					
16	¿Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente o en los resultados de la empresa?					



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

TEMA : RELACION DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

TESISTA : BACH LUIS ANTHONY LARA SALAS

VARIABLE : MOTIVACIÓN LABORAL - DESPUES

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

N°	Preguntas	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
	Motivación intrínseca	1	2	3	4	5
1	¿Como calificarías la motivación que recibes en la empresa Merky Sur para alcanzar nuevos retos?	17.00%	35.00%	15.00%	27.00%	6.00%
2	¿Cómo percibes la relación entre tus logros personales y los objetivos de la empresa?	10.00%	42.00%	13.00%	25.00%	10.00%
3	¿Crees que el plan de motivación con la que cuenta la empresa te resulte realmente motivadoras?	10.00%	32.00%	23.00%	25.00%	10.00%
4	¿Como valoras el sentido de pertenencia y cooperación con tus compañeros como impulsores de tu motivación intrínseca?	21.00%	4.00%	27.00%	29.00%	19.00%
	Motivación extrínseca	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
5	¿Como influyen las recompensas tangibles, como bonos o beneficios, en tu nivel de motivación en el trabajo?	25.00%	17.00%	21.00%	25.00%	12.00%
6	¿Cómo percibes la importancia de las recompensas externas en tu satisfacción laboral y en tu compromiso con la empresa?	17.00%	21.00%	31.00%	19.00%	12.00%
7	¿Crees que las recompensas y reconocimientos en tu empresa son justos y equitativos?	21.00%	21.00%	17.00%	29.00%	12.00%
8	¿Crees que la empresa debería mejorar la implementación de incentivos externos para maximizar el desempeño y la satisfacción de los empleados?	29.00%	4.00%	15.00%	42.00%	10.00%
	Autoeficacia	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
9	¿Las estrategias y acciones implementadas por la empresa para reforzar tu autoeficacia son las adecuadas para tu entorno laboral?	35.00%	6.00%	19.00%	25.00%	15.00%
10	¿Cómo te sientes con respecto a tu capacidad para llevar a cabo con éxito las tareas asignadas en tu trabajo?	23.00%	8.00%	17.00%	15.00%	37.00%
11	¿Crees que tu autoeficacia afecta tu capacidad para alcanzar tus metas y objetivos laborales?	23.00%	12.00%	15.00%	33.00%	17.00%
12	¿Crees que la empresa podría fomentar y fortalecer la autoeficacia de los empleados para mejorar el rendimiento laboral de manera general?	21.00%	19.00%	23.00%	29.00%	8.00%
	Valores personales	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno



13	¿Consideras que la alineación entre tus valores personales y los valores de la empresa impacta positivamente en tu desempeño laboral?	13.00%	31.00%	13.00%	35.00%	8.00%
14	¿Como calificara la constancia y la diligencia de los valores personales en tu rendimiento laboral?	17.00%	39.00%	6.00%	21.00%	17.00%
15	¿Como crees que tus valores personales influyen en tu nivel de compromiso y motivación en el trabajo?	21.00%	27.00%	33.00%	15.00%	4.00%
16	¿Crees que la empresa debería fomentar una mayor alineación entre los valores personales de los empleados y la cultura organizacional?	25.00%	27.00%	13.00%	27.00%	8.00%



RESUMEN DEL DESEMPEÑO LABORAL

TEMA : RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

TESISTA : BACH. LUIS ANTHONY LARA SALAS

VARIABLE : DESEMPEÑO LABORAL - DESPUES

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

N°	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Asistencia y puntualidad	1	2	3	4	5
1	¿Cómo consideras que la puntualidad en el trabajo influye en tu productividad y en el cumplimiento de tus tareas laborales?	17.00%	21.00%	19.00%	15.00%	29.00%
2	¿Cómo percibes la relación entre la asistencia y puntualidad en el trabajo y la percepción de profesionalismo y compromiso laboral?	15.00%	29.00%	23.00%	8.00%	25.00%
3	¿Crees que la empresa debería fomentar la importancia de la asistencia y puntualidad entre los empleados para mejorar el desempeño laboral y la eficiencia en el trabajo?	13.00%	21.00%	25.00%	33.00%	8.00%
4	¿Cómo calificara la importancia que la empresa Merky Sur concede a la puntualidad para la consecución de sus objetivos en la empresa?	10.00%	31.00%	29.00%	15.00%	15.00%
	Trabajo en equipo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Sientes que tus habilidades y fortalezas individuales se complementan bien con las de tus compañeros de equipo?	8.00%	19.00%	40.00%	21.00%	12.00%
6	¿Crees que el trabajo en equipo influye en la productividad y el ambiente laboral de la empresa?	21.00%	15.00%	21.00%	33.00%	10.00%
7	¿Recibes retroalimentación constructiva de tus compañeros de equipo para mejorar tu desempeño laboral?	37.00%	19.00%	17.00%	19.00%	8.00%
8	¿Sientes apoyado por parte de tus compañeros de equipo cuando surge un desafío o problema en el trabajo?	19.00%	33.00%	17.00%	21.00%	10.00%
	Productividad	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Sientes que logras completar tus tareas asignadas de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos?	19.00%	19.00%	21.00%	27.00%	14.00%
10	¿Recibes suficiente apoyo y orientación de tu supervisor para mejorar tu eficiencia y productividad laboral?	8.00%	33.00%	25.00%	21.00%	13.00%
11	¿Encuentras que las herramientas y recursos proporcionados por la empresa te ayudan a realizar tu trabajo de manera más eficiente?	21.00%	12.00%	35.00%	17.00%	15.00%
12	¿Recibes el apoyo necesario, como recursos y capacitación, para mejorar tu productividad en el trabajo?	12.00%	34.00%	21.00%	12.00%	21.00%
	Calidad de trabajo	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



13	¿Recibes retroalimentación regular sobre la calidad de tu trabajo por parte de tus supervisores o compañeros?	15.00%	30.00%	17.00%	15.00%	23.00%
14	¿Tomas medidas para asegurar que tu trabajo cumpla con los estándares de calidad establecidos?	17.00%	21.00%	19.00%	31.00%	12.00%
15	¿Crees que la calidad de tu trabajo influye en tu rendimiento laboral y en el ambiente laboral en general?	13.00%	27.00%	31.00%	21.00%	8.00%
16	¿Crees que la calidad de tu trabajo impacta en la satisfacción del cliente o en los resultados de la empresa?	13.00%	23.00%	33.00%	21.00%	10.00%



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 28-10-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUIS ANTHONY LARA SALAS

Dirección: Urb. ENACE TAPARACHI Mz. 9 Lt. 32

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 46746978

Teléfono: 969 455 184 email: luisanthonylarasalas@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MERKY SUR JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL, CORRELACIÓN

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1,2? 1

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25

Firma de Autor



huella digital

28-10-2024

Fecha