

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE**  
**EMPRESAS**



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

**TESIS**

---

**“MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DEL TRAGAMONEDAS PALACIO ROYAL EN LA CIUDAD DE  
HUÁNUCO - 2019”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AUTORA: Cantaro Accilio, Kelly Yenny**

**ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2020**

# U

# D

# H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( x )
- Trabajo de Suficiencia Profesional( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Gestión Administrativa**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2018-2019)**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:****Área:** Ciencias Sociales**Sub área:** Economía, Negocios**Disciplina:** Negocios, Administración**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( x )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73637664

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

**DATOS DE LOS JURADOS:**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Santiago Espinoza, Vladimir Hamilton	Economista	41815735	0000-0002-5502-7548
3	Villena Andrade, Tomas Dali	Magíster en gestión y negocios Gestión y proyectos	04085862	0000-0002-1290-1434

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 4:30 horas del día 11 del mes de Diciembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano	(Presidente)
Econ. Vladimir Hamilton Santiago Espinoza	(Secretario)
Mtro. Tomas Dalí Villena Andrade	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1745-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL TRAGAMONEDAS PALACIO ROYAL EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO-2019”**, presentada por el (la) Bachiller **CANTARO ACCILIO, Kelly Yenny**; para optar el título **Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobada con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de Bueno (Art. 45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 5:15 horas del día 11 del mes de Diciembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Diana Huerto Orizano  
**PRESIDENTE**



Econ. Vladimir Hamilton Santiago  
Espinoza  
**SECRETARIO**



Mtro. Tomas Dalí Villena Andrade  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi madre quien ha velado por mi bienestar brindándome su apoyo y comprensión incondicional a lo largo de mi carrera profesional y a quienes hicieron posible este trabajo.

**KYCA**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto para lograr mis objetivos.

A mi familia por el apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

A mis maestros y asesor por los conocimientos brindados, por su gran apoyo, su motivación y tiempo compartido para impulsar el desarrollo de mi formación profesional, para que de esta manera logre alcanzar una de mis metas trazadas.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE CUADROS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPITULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción del Problema.....	13
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos.....	15
1.3. Objetivo General.....	15
1.4. Objetivos Específicos.....	15
1.5. Justificación de la Investigación.....	16
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	16
1.7. Viabilidad de la Investigación.....	16
CAPITULO II.....	17
MARCO TEORICO.....	17
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Locales.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.2.1. Teorías Sobre Motivación.....	21
2.2.2. Rendimiento laboral.....	28
2.3. Definiciones Conceptuales.....	41
2.3.1 Motivación.....	41

2.3.2	Motivación extrínseca .....	42
2.3.3	Motivación intrínseca .....	42
2.3.4	Motivación trascendental .....	42
2.3.5	Rendimiento Laboral.....	42
2.3.6	Motivación laboral .....	42
2.3.7	Desempeño laboral.....	42
2.3.8	Competencia laboral .....	42
2.4.	Sistema de Hipótesis.....	42
2.4.1.	Hipótesis General .....	42
2.4.2.	Hipótesis Específicos.....	43
2.5.	Sistema de Variables .....	43
2.5.1.	Variable Independiente .....	43
2.5.2.	Variable Dependiente .....	43
2.6.	Operacionalización de Variables .....	44
CAPITULO III .....		45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		45
3.1.	Tipo de Investigación .....	45
3.1.1.	Enfoque cuantitativa .....	45
3.1.2.	Alcance o Nivel .....	45
3.1.3.	Diseño.....	46
3.2.	Población y Muestra.....	46
3.2.1.	Población .....	46
3.2.2.	Muestra.....	47
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	47
3.4.	Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información.....	47
CAPITULO IV .....		48
RESULTADOS.....		48
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS .....	48
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS ....	69
4.2.1.	PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL.....	69
4.2.2.	PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS .....	69
CAPITULO V.....		72
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		72

5.1. Discusión .....	72
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
ANEXOS .....	78

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 .....	48
Cuadro 2 .....	49
Cuadro 3 .....	50
Cuadro 4 .....	51
Cuadro 5 .....	52
Cuadro 6 .....	53
Cuadro 7 .....	54
Cuadro 8 .....	55
Cuadro 9 .....	56
Cuadro 10 .....	57
Cuadro 11 .....	58
Cuadro 12 .....	59
Cuadro 13 .....	60
Cuadro 14 .....	61
Cuadro 15 .....	62
Cuadro 16 .....	63
Cuadro 17 .....	64
Cuadro 18 .....	65
Cuadro 19 .....	66
Cuadro 20 .....	67
Cuadro 21 .....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	48
Gráfico 2 .....	49
Gráfico 3 .....	50
Gráfico 4 .....	51
Gráfico 5 .....	52
Gráfico 6 .....	53
Gráfico 7 .....	54
Gráfico 8 .....	55
Gráfico 9 .....	56
Gráfico 10 .....	57
Gráfico 11 .....	58
Gráfico 12 .....	59
Gráfico 13 .....	60
Gráfico 14 .....	61
Gráfico 15 .....	62
Gráfico 16 .....	63
Gráfico 17 .....	64
Gráfico 18 .....	65
Gráfico 19 .....	66
Gráfico 20 .....	67
Gráfico 21 .....	68

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar cómo influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores en el tragamonedas Palacio Royal – Huánuco 2019.

Para lo cual hemos planteado la hipótesis general: la motivación del personal influye significativamente en el rendimiento laboral en el Tragamonedas Palacio Royal – Huánuco 2019, esta afirmación tiene una relación con los resultados de trabajo de campo y con la prueba de hipótesis demostrada en el proceso de investigación. La muestra del trabajo está conformado por 30 trabajadores de ambos sexos, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, para el recojo de datos se ha utilizado como instrumento el cuestionario de encuestas aplicadas directamente a los trabajadores del TRAGAMONEDAS PALACIO ROYAL.

A la luz de los resultados del trabajo de campo se ha podido comprobar que la motivación influye significativamente en el rendimiento laboral del tragamonedas Palacio Royal 2019.

**Palabras claves:**

- Motivación, Rendimiento laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, trabajadores.

El autor.

## **ABSTRACT**

This research work was carried out with the objective of determining how motivation influences the labor performance of workers in the Palacio Royal - Huánuco 2019 slot.

For which we have raised the general hypothesis: staff motivation significantly influences work performance in the Royal Palace Slot - Huánuco 2019, this statement has a relationship with the results of field work and with the hypothesis test demonstrated in the process research. The sample of the work is made up of 30 workers of both sexes, selected through a probabilistic sampling, for the data collection the questionnaire of surveys applied directly to the workers of the TRAGAMONEDAS PALACIO ROYAL has been used as an instrument.

In the light of the results of the fieldwork, it has been found that the motivation significantly influences the labor performance of the Royal Palace slot machine 2019.

### **Keywords**

- Motivation, Work performance, intrinsic motivation, extrinsic motivation, workers.

**The author.**

## INTRODUCCIÓN

En las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, para que los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral y un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder ayudar al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo. Es así con la finalidad de coadyuvar a las empresas, poniendo en consideración la tesis titulada: **“MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL TRAGAMONEDAS PALACIO ROYAL EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2019”**.

La interrogante general de esta investigación es: ¿Cómo influye la motivación y rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal- 2019? Consecuentemente, el objetivo general es: Determinar cómo influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco 2019. Si bien es cierto que esta investigación es de carácter descriptivo, creo que su estudio es de vital importancia porque servirá como fuente de estudio y punto de partida para futuras investigaciones desde una perspectiva experimental, orientadas a la búsqueda de alternativas que lleven a la solución del problema porque a través de la motivación se busca un mejor rendimiento laboral, de tal modo que sea mayor la productividad de la empresa.

El trabajo está concentrado en constatar la siguiente hipótesis: “La motivación del personal influye positivamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal- Huánuco 2019”

El informe de la investigación lo presento en cinco capítulos que a continuación hago una síntesis.

- En el CAPITULO I, denominado problema de investigación, se da a conocer la descripción del problema, formulación del

problema, objetivos generales, objetivos específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

- En el CAPITULO II, denominado Marco Teórico, se describe y explica bases teóricas referidas a la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores.
- En el CAPITULO III, denominado metodología de la investigación, se pone de manifiesto el tipo de investigación dentro de los cuales se consideró el enfoque, alcance o nivel, diseño, la población y muestra técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.
- En el CAPITULO IV, denominado resultados, se pone de manifiesto la presentación y análisis de resultados, contrastación y prueba de hipótesis.
- En el CAPITULO V, denominado discusión de resultados, se presenta la contratación de resultados con las referentes bibliográficas de las bases teóricas, así como la contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.
- Luego, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones; con las cuales brindo mis sugerencias respectivas.

Finalmente, mis referencias bibliográficas, anexo como muestra fidedigna de la ejecución seria y responsable de la investigación.

La tesista.

# CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Descripción del Problema

El capital humano es uno de los principales elementos de las empresas.

La preocupación por la falta de personal capacitado es un tema recurrente, además, paralelamente se observa que la rotación del personal en las empresas ha aumentado de manera alarmante.

Asimismo, seducidos por otras propuestas se capta como se ha iniciado una migración entre las empresas cada vez más necesitadas de personal especializado.

Drucker, p (2002) comenta:

El papel de las personas en las organizaciones empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX. En el inicio se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos, que se consideraba al individuo como un recurso más a gestionar en la empresa. En la actualidad se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que estas residen el conocimiento y la creatividad. Esto quiere decir, que en las organizaciones ha habido un cambio progresivo a partir del cual se toman en cuenta las acciones e ideas de los empleados que contribuyan a mejorar el trabajo y por ende aumentar la productividad.

En la actualidad, las principales razones de permanencia o abandono de la empresa se centran en razones de tipo emocional. Los profesionales cada día valoran más la flexibilidad, la autonomía, los programas de apoyo, la formación, más medidas de conciliación de la vida personal y laboral y el buen ambiente organizacional. A partir de estas afirmaciones.

Drucker, p (2002) comenta lo siguiente:

Hoy en día existen organizaciones donde lo más importante es aumentar la productividad y los ingresos sin tomar en cuenta el

clima laboral que se está generando entre el personal. O bien cuando hacen las evaluaciones de desempeño toman en cuenta resultados obtenidos, dejando a un lado el proceso, premiándolos o despidiéndolos según sea el caso, sin darle a oportunidad de motivarlos y entusiasmarlos hacia la superación.

En este contexto, retener y evitar que se marche el personal implica muchas veces activar medidas de emergencia que son reactivas y de efecto inmediato, aunque no siempre son efectos duraderos como, por ejemplo, incrementos salariales, promesas de futuro, entre otras.

En los últimos años, la función de (RRHH) está siendo testigo de excepción de la creciente importancia del factor humano en las empresas. Con todo, es fundamental insistir en que el factor humano es lo más importante de la empresa: el factor humano es la empresa.

La empresa privada “TRAGAMONEDAS PALACIO ROYAL - SAGSA”, es una empresa dedicada a impartir entretenimiento en juegos de azar a clientes mayores de edad, en las áreas de máquinas tragamonedas y juegos de azar; y tiene como misión primordial entretener a los clientes brindándoles diversos juegos el cual contienen determinados premios en efectivo, ofreciendo calidad en la prestación de servicios de su personal de atención, a sus clientes que acuden a su establecimiento.

A través de la observación directa ya que mi persona laboró en la empresa “PALACIO ROYAL”, se logró detectar que no cuenta con un óptimo departamento de incentivos y motivación de su personal, lo cual ha causado fallas a nivel de la funcionabilidad en la atención al cliente, entre las que se destacan los siguientes problemas : la falta de incentivos de personal que labora en la empresa provoca la poca identificación con la institución y el cual produce un bajo rendimiento en la atención a sus clientes y una disminución en la producción de la empresa. De la misma manera no se distingue

una planificación de adiestramiento del personal, que permita adecuar el trabajador al puesto, al mismo tiempo de mantenerlo actualizado en cuanto a los nuevos conceptos y tecnologías presentes en el mercado. Por tanto, no despliega beneficios que logren incentivar al personal a cumplir con sus labores. Y en las funciones de reclutamiento, selección y desarrollo de personal no son realizadas de la forma más idónea.

También no se distingue un buen ambiente laboral, ya que al no tener áreas adecuadas para trabajar no estimula a un rendimiento idóneo y por ende a una buena producción para la empresa.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿De qué manera influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores en el tragamonedas palacio royal?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿De qué manera la motivación extrínseca influye en el rendimiento laboral en los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal – Huánuco 2019?
- ¿De qué manera la motivación intrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal- Huánuco 2019?

## **1.3. Objetivo General**

- Determinar de qué manera la motivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019.

## **1.4. Objetivos Específicos**

- Determinar de qué manera la motivación extrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019

- Determinar de qué manera la motivación intrínseca influye en el rendimiento laboral en los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal Huánuco-2019

### **1.5. Justificación de la Investigación**

- **Práctica**, la tesis analizó variables en un contexto específico, permitiendo el uso de la metodología adecuada para obtener información, discutirla, y proponer conocimiento para la empresa.
- **Teórica**, la tesis usó teoría válida por la ciencia administrativa, la discute con los hallazgos obtenidos, para poder corroborar su utilidad en este contexto empresarial.
- **Metodológica**, la tesis se elaboró tomando en cuenta los fundamentos metodológicos validados por la carrera, demostrando la utilidad del esquema planteado, y de la metodología establecida.
- **Relevancia**, la información obtenida va permitir a la empresa, tener criterios relevantes para la toma de decisiones, pudiendo de esta forma hacer mejoras en la gestión de sus trabajadores.

### **1.6. Limitaciones de la Investigación**

La predisposición y disponibilidad del tiempo del personal para rellenar las encuestas.

### **1.7. Viabilidad de la Investigación**

La información disponible de la empresa, la voluntad de los trabajadores, van a permitir que la tesis concluya con información relevante para ellos. Así mismo, el financiamiento, será un aspecto que posibilite el desarrollo de la tesis.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1 Internacionales**

**Tesis:** “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del Área comercial de la constructora Furoiani Obras y Proyectos.

**Autor:** Olvera Zapata Yolanda

**Universidad:** Universidad de Guayaquil

**Año:** 2013

**Conclusión:**

Los principales factores que influye en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y esto son trabajo en equipo y seguridad e Higiene ambos son considerados factores operativos y que dentro de la motivación son parte de los extrínsecos.

Los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el salario que es un factor extrínseco y el reconocimiento que es un motivador intrínseco, el medio preferido para obtener retribución es la expectativa, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

Los empleados del área comercial reciben los mismos beneficios económicos (bonos, premios, % comisión, movilización, entre otros), pero en los no económicos existen algunos beneficios que los empleados del proyecto Napoli reciben y que los de la ciudad Santiago no, por lo que existe inconformidad. La empresa Furoiani Obras y Proyectos lleva acabo un sistema de reconocimiento monetario atractivo, pero ellos no solo desean ser reconocidos de esta forma, sino a través de un reconocimiento no económico que le otorgue prestigio personal y profesional.

**Tesis:** “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en la empresa COPELEC”

**Autor:** Lagos Cortes Victor

**Universidad:** Universidad Bio- Bio de Chile.

**Año:** 2015

**Conclusión:**

Organización como herramienta Gerencial: Es necesario establecer jerarquías y agrupar actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo , organizar equipos de trabajos productivos, es decir armonizar en todas las decisiones y todos los actos, los requerimientos del futuro inmediato y largo plazo, organizar tarea, actividades y personas y así mismo involucrar a los empleados y asignarles responsabilidades, esto implica hacer que todos los empleados de la compañía comprendan su papel y la importancia en la organización, y establecer el objetivo que los motiven, mientras se les asigna responsabilidades. Es sumamente importante implementar un plan de capacitación apropiado para que cada empleado pueda evolucionar en su labor, potenciando el trabajo que actualmente desarrolla COPELEC CAPACITA, en tal situación cada empleado estará más inclinado a mejorar sus habilidades para alcanzar sus objetivos personales y, como consecuencia, intercambiará su experiencia y conocimiento con otros.

Integración del personal como Herramientas Gerencial: uno de los recursos más valiosos con que cuenta la empresa es su talento humano, es una de las actividades de la gerencia de la empresa a la que debe darse alta prioridad, en dos sentidos provisión y desarrollo, debe actuarse de acuerdo a una planificación establecida en función de un análisis de debilidades y fortalezas del personal que labora en empresas COPELEC. Se debe estar atento en proporcionales todas las herramientas, conocimientos que

garanticen productividad, resultados, además de sueldos, salarios, prestaciones que garanticen su calidad de vida. Implementar una metodología de trabajo en equipo. Incentivar la participación de los empleados es importante ya que están motivados a implementar ideas cuando ellos mismos lo han propuesto. Por el contrario, un proyecto que se haya concebido y desarrollado sin la ayuda de los empleados puede provocarles un sentimiento de exclusión. Debido a esto, siempre se deben tener en cuenta las necesidades, los consejos, y temores de los empleados. Creación de un clima laboral que motive al personal y mejore el desempeño del trabajo: el clima laboral influye en el comportamiento de los empleados, el clima es positivo, este motiva a los empleados a mejorar el desempeño de su cargo al ir más allá de las expectativas del trabajo. Los grupos de trabajo caracterizados por un mejor desempeño contribuyen a un mejor rendimiento de la organización, lo cual, a su vez, propicia mejores resultados.

### **2.1.2. Nacionales**

**Tesis:** Motivación y Desempeño Laboral en los Mercaderistas de la empresa Adecco-Gloria S.A. Cercado de Lima.

**Autor:** González, W.

**Universidad:** Universidad Cesar Vallejo

**Año:** 2014

#### **Conclusión:**

La presente tesis tiene como metodología un enfoque cuantitativo, en la cual tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en los mercaderistas de Adecco-Gloria S.A cercado de lima, 2014. Dicha investigación llego a la conclusión que, si existe correlación directa entre las 2 variables presentadas, motivación y desempeño laboral.

**Tesis:** influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito san pablo, provincia de Bellavista , región San Martin 2016.

**Autor:** Reátegui Arévalo Lola

**Universidad:** Universidad Cesar Vallejo - Lima

**Año:** 2016

**Conclusión:**

Existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, del centro poblado de huingoyacu, en un 34% con un coeficiente de determinación de (0.338). Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson (0.581, indicando que existe una correlación media entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa Integrado N°0176 Ricardo Palma.

### **2.1.3. Locales**

**Tesis:** “Motivación y desempeño laboral en la caja Arequipa Huánuco – 2016.

**Autor:** Alva Orizano Juan Carlos

**Universidad:** Universidad de Huánuco

**Año:** 2016

**Conclusión:**

Se llega a la conclusión de que la motivación influye significativamente al desempeño laboral de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2016, el 60% de los trabajadores no están siendo motivados y es por eso que tiene un bajo desempeño laboral. Se llega la conclusión de que la compensación económica influye significativamente al desempeño laboral de los trabajadores de la CAJA AREQUIPA HCO 2016, los participantes encuestados el 80% no está motivado con la compensación económicas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías Sobre Motivación**

La motivación es considerada como el estado de ánimo del individuo, el cual es provocado por diversas variables que interactúan con los factores intrínsecos y extrínsecos que rodean al ambiente en que el individuo desempeña sus roles en una sociedad determinada. Es responsabilidad de la organización incrementar los factores para intentar mantener motivados a los empleados, pero también es responsabilidad de los empleados desempeñar de una forma adecuada las tareas asignadas. La motivación es un tema complejo en donde se busca diagnosticar y satisfacer las necesidades de las personas que laboran en las organizaciones.

La motivación es un impulso que nos permite mantener una cierta continuidad en la acción que nos acerca a la consecución de un objetivo y que una vez logrado, saciará una necesidad. Para los Psicólogos es difícil describir el impulso que existe detrás de un comportamiento ya que sólo se comprende parcialmente, implica necesidades, deseos, tensiones, incomodidades y expectativas. Según Chiavenato, I. (1998), opina que "existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y su medio, identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo determinado comportamiento que lo llevará hacia el logro de sus metas".

Para Davis, K. (2003), "la motivación tiene lugar en el marco de una cultura, refleja un modelo de comportamiento organizacional y requiere de habilidades de comunicación. Pero la motivación también requiere del descubrimiento y comprensión de los impulsos y necesidades los cuales tienen origen en los individuos".

Otros autores conceptúan como las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

Consideraremos el creciente conjunto de condiciones laborales que generan a su vez el pobre desempeño laboral, el modelo que nos sirve para analizar la motivación es el siguiente: Desempeño = habilidad x motivación (esfuerzo) Donde Habilidad = aptitud x entrenamiento x recursos Motivación = deseo x compromiso “De acuerdo a este modelo el desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto de la aptitud multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso”. Según (David A. Whetten; Kim S Cameron 2005) Todas las variables del modelo son importantes al momento de evaluar el aspecto motivacional. La aptitud se refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Estas entrañas capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos cuenta también características de personalidad. La mayor parte de nuestras habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento, esta consideración última como un elemento separado de la habilidad.

La habilidad debe evaluarse durante el proceso de selección bajo el criterio de “por competencias”. El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las actitudes mostradas por las personas frente a determinados eventos.

David A. Whetten; Kim S Cameron (2005) señalan sobre motivación lo siguiente:

La motivación representa el deseo y compromiso de un empleado para desempeñarse y se muestra en un esfuerzo relacionado con el trabajo. Algunas personas desean completar una actividad, pero se distraen o desaniman con facilidad. Tienen un fuerte deseo, pero un compromiso bajo. Otros trabajan de manera afanosa aunada a

una persistencia admirable, pero a su trabajo le falta inspiración. Estas personas tienen alto compromiso, pero un deseo bajo.

### **2.2.1.1 Motivación intrínseca (MI)**

Chiavenato (1998), se refiere a que es intrínseca, “cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas”.

Definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la MI para aprender. En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que están motivados al logro. De este modo, realizar cosas puede definirse como el hecho de enrolarse en una actividad, por el placer y la satisfacción experimentada cuando uno intenta realizar o crear algo.

Otro tipo de clasificación que se le da a la motivación y que está íntimamente ligada, es la siguiente:

- Individuales primarias, representadas por las necesidades (hambre, sed, sueño, etc.)
- Individuales complejas, donde se unen formas vinculadas al aprendizaje familiar, escolar y social. Se destacan aquí, como motivos básicos: la ambición, el nivel de aspiraciones, los hábitos, las actitudes y los incentivos.
- Sociales, que son productos más marcados de factores ambientales, de la cultura y el medio. En ellas hay mayor complejidad, por la interacción los diferentes factores que concurren a formarlas.

Tenemos: la sociabilidad, la sensación de seguridad, la adquisición, la escala de valores, la respetabilidad y hacer el trabajo que le gusta.

Todos esos motivos constituyen elementos capaces de impulsar al individuo hacia la acción. En el sentido de motivos o fuerzas que impulsan al logro de una meta u objetivo.

#### **2.2.1.2. Motivación extrínseca (ME)**

Chiavenato, I. (1998) también nos indica que es extrínseca cuando la persona sólo trata de trabajar no tanto porque le gusta el cargo si no por las ventajas que ésta ofrece. Aparece cuando lo que atrae al individuo mismo de uno no es la acción que se realiza

en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad realizada (por ejemplo, una situación social, dinero, comida o cualquier otra forma de recompensa).

Contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas. Hay tres tipos de ME:

- Regulación externa: La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos.
- Regulación introyectada: El individuo comienza a internalizar las razones para sus acciones, pero esta internalización no es verdaderamente autodeterminada.
- Identificación: Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación.

La motivación extrínseca, se da porque se percibe las siguientes recompensas:

- Recompensas de tipo económico: Su empleo eficaz requiere al menos los siguientes requisitos: Deben ser percibidas claramente como lo suficientemente amplias

para justificar el esfuerzo extra que requiere la tarea que hay de cumplirse para conseguirlo.

Deben ser percibidas como consecuencia directa de la tarea requerida y seguirla contingentemente y por último deben ser, además, percibidas como equitativas por la mayor parte de los miembros.

- La promoción o el ascenso: Encuentra una serie de dificultades al no acomodarse los criterios de promoción de los directivos de la organización a las conductas más eficaces para la organización sino atender más bien, a criterios como el conformismo, antigüedad, observancia de las normas, etc.
- El reconocimiento y la recompensa social: Han de estar estrechamente vinculados al desempeño del empleado para resultar eficaces como recompensa extrínseca. Los supervisores y directivos han de evitar desigualdades o "injusticias" al dispensar este tipo de refuerzos y aplicarlos de modo contingente.

### **2.2.1.3. Jerarquía de las necesidades de Maslow**

Maslow, A. (1954), un psicólogo y consultor estadounidense, presentó una teoría de la motivación, según la cual, las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía de importancia y de influencia.

Chiavenato (1992) cita a Maslow y analiza la pirámide de necesidades y dice que; "la jerarquía de las necesidades, puede ser visualizada en una pirámide, en donde se observa que en la base de la pirámide se encuentran las necesidades fisiológicas y en la cima de la pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización". De acuerdo a la estructura ya comentada las necesidades identificadas por Maslow, A. (1954), son las que se

Detallan en el siguiente gráfico:

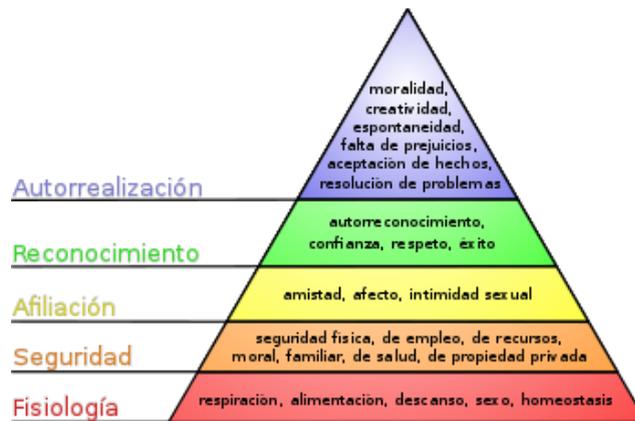


Grafico N°1 Jerarquía de necesidades según Maslow

Fuente: Chiavenato. I.,( 1992)

### Las necesidades humanas son:

2.2.1.3.1. **Necesidades fisiológicas:** Estas necesidades tienen que ver con la supervivencia del individuo y de la especie y constituyen presiones fisiológicas que llevan al individuo a buscar cíclicamente la satisfacción de ellas.

2.2.1.3.2. **Necesidades de seguridad:** Llevan al individuo a protegerse de todo peligro real o imaginario, físico o abstracto son manifestaciones típicas de estas necesidades de seguridad.

2.2.1.3.3. **Necesidades sociales:** Relacionadas con la vida social del individuo con otras personas que conducen al individuo a la adaptación o no a lo social.

2.2.1.3.4. **Necesidades de estima:** Relacionada con la autoevaluación y la autoestima de los individuos.

2.2.1.3.5. **Necesidades de autorrealización:** relacionadas con el deseo de cumplir la tendencia de cada individuo a lograr su realización.

**2.2.1.4. Teoría de las necesidades- McClelland** Davis, K. (2003) cita a David C. Mc Clelland, de la Universidad de Harvard, Mc Clelland, D. (1961), sostuvo que; "los individuos tienden a desarrollar ciertos impulsos motivacionales como producto del entorno cultural en el que viven, impulsos que influyen en la concepción de sus trabajos y en la forma en la que conducen sus vidas" El concepto de la teoría de las necesidades popularizada por el psicólogo americano del comportamiento David Mc Clelland clasificó tres tipos de impulsos más dominantes y en el que se señalaban la significación de éstos para la motivación.

➤ **Motivación del logro:** Mc Clelland, D. (1961) dice que "la motivación de logro es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas". Un individuo con este impulso desea cumplir objetivos y ascender en la escala del éxito.

➤ **Motivación afiliativa:** La motivación afiliativa es el impulso a relacionarse socialmente con los demás.  
Davis, K. (2003) toma en consideración la teoría de Mc Clelland, D. (1961) y explica que las personas con motivos de afiliación, trabajan mejor cuando se elogia sus actitudes favorables y su cooperación.

➤ **Motivación hacia la competencia:** La motivación hacia la competencia es el impulso a ser bueno en algo, lo que permite al individuo desempeñar un trabajo de alta calidad. Davis, K. (2003) menciona que; "los empleados motivados por la competencia buscan el dominio de sus labores, se enorgullecen de desarrollar y hacer uso de sus habilidades para la resolución de problemas y se esfuerzan por ser creativos cuando enfrentan obstáculos en el trabajo."  
Mc Clelland, D. (1961) descubrió que los que están muy orientados al logro se distinguen del resto de la población por el deseo de hacer mejor las cosas Gordo (1997).

## 2.2.2. Rendimiento laboral

El rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo Real Academia Española, (2001)

El concepto de rendimiento no es nuevo, hace ya tiempo que se ha reconocido la necesidad de conocer el rendimiento y esto ha resultado tanto a nivel organizativo y a nivel individual.

Pero, una de las principales características del término rendimiento laboral es su discutida delimitación, es decir, a que nos referimos con exactitud al emplear esa definición. Sencillamente el cuestionamiento del término se debe a la disyuntiva existente entre calidad vs. Cantidad, en otras palabras, como determinar el verdadero rendimiento laboral de un trabajo, y con relación a que factores.

Tal situación conlleva a inferir que de una u otra manera la definición de rendimiento laboral está delimitada, a su vez, por un factor determinante: la evaluación de desempeño. Sencillamente, la manera de determinar o precisar cuánto rinde en un área laboral un trabajador en particular a través de las evaluaciones de desempeño, e incluso, determinar la fuerza laboral y su rendimiento, en una

empresa cualquiera, con relación a productividad, competitividad, servicio, u otros elementos, están sujetas a la evaluación de desempeño.

El nivel de ejecución realmente evidenciado por un trabajador con relación a los niveles estimados, es, en síntesis, lo que se define como rendimiento laboral. Para determinar esos niveles, cada ejercicio o tarea debe estar previamente estudiado, analizado y estructurado, lo que, a su vez, permitirá establecer los cánones de ejecución, es decir, estandarizar los niveles de ejecución, que permitirán luego sostener si el rendimiento de un trabajador o empleado es bajo, medio o alto, deficiente, bueno o sobresaliente e incluso se puede cuantificar, previo establecimiento de los lineamientos y criterios para la debida medición.

Es por ello que nace la evaluación de desempeño, que tiene como protagonista a la persona, que define valores diferentes, como la participación, una filosofía de superación y la preocupación por el bienestar de los empleados. Asimismo, la evaluación es el proceso por el cual objetivamente se valora cuantitativamente y cualitativamente al trabajador en el puesto que desempeña y se obtiene con la suma de factor determinante; positivo o negativo de su rendimiento laboral. Ibañez, M. (2000)

Muchas veces se confunden las palabras de rendimiento con la palabra productividad por ello, mencionaremos la definición de productividad: “el término, puede definirse como lo producido en un tiempo; en el lenguaje empresarial es la producción del número de objetivos en un tiempo; también puede medirse la velocidad de creación intelectual, como rapidez de creación” Lopez, H. (2012) Ahora bien, como se afirma anteriormente, lo que permite realmente establecer criterios definidos de rendimiento laboral depende de las evaluaciones de desempeño. Estas han sido concebidas como un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de alguna persona en la ejecución de su labor. Robbins,S.

(1998) Los cambios producidos en el medio laboral durante los últimos 20 años han traído como consecuencia que se reconozca la importancia de las evaluaciones de desempeño, indicadores del rendimiento laboral de un trabajador o un grupo de trabajadores, destrezas, conjuntamente con los cambios en la filosofía de la gerencia, de una administración científica a un enfoque humanista y luego a técnicas cuantitativas en la toma de decisiones y en la planeación general corporativa, han decidido favorablemente en la aplicación de instrumentos que permitan determinar el valor productivo: neto, bruto y agregado de una fuerza laboral determinada. Asociado a lo anterior, factores como el desarrollo de la autorización, el crecimiento de las organizaciones, el incremento en las actividades del personal de apoyo, el auge de la especialización de las funciones de los miembros de una organización, combinada con una mayor preparación técnica y el avance del nepotismo, también han sido factores que han logrado demostrar la importancia de las evaluaciones de desempeño.

La calidad de vida laboral se refiere a la existencia de un ambiente que es percibido por el servidor público como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo; está constituida por condiciones laborales relevantes para la satisfacción de las necesidades básicas de los servidores públicos, la motivación y el rendimiento laboral, logrando así generar un impacto positivo al interior de las entidades, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales.

El concepto de calidad de vida laboral, gira alrededor de dos ejes sobre los cuales las Áreas de Recursos Humanos deben trabajar, identificando los componentes de cada uno para determinar qué aspectos deben ser mejorados: si el que atañe al entorno laboral en que se realiza el trabajo, el que se relaciona con las experiencias de los servidores públicos, o ambos.

### **2.2.2.1. La teoría del rendimiento presentada por Campbell**

#### **a. Tres determinantes básicas de la conducta:**

- Conocimiento declarativo: Los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
- Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades. Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
- Motivación, definida como conducta de elección, es decir: La elección de actuar o invertir esfuerzo, La elección del nivel de esfuerzo, La elección de persistir en el tiempo.

Ésta es función de cualquiera de las variables independientes establecidas en cualquier teoría de motivación. Como vemos, el modelo propone que la causa directa de lo que las personas hacen es una función de los conocimientos, las habilidades y la motivación, aunque la combinación exacta no queda clara, ya que no es fácil definir el rol de los factores individuales. Viswesvaran, C y Ones, D (2000).

#### **b. Ocho modelos que lo componen:**

- Competencia de tarea específica del puesto: grado en que es capaz de realizar las tareas básicas o técnicas fundamentales para el trabajo. Son las conductas específicas que distinguen el contenido básico de los distintos puestos.
- Competencias de tarea no específicas del puesto.
- Competencias en la comunicación oral y escrita.
- Demostración de esfuerzo. Grado de compromiso del trabajador con las tareas del puesto, de manera constante e intensa en condiciones adversas.

Mantenimiento de la disciplina personal. Grado en que el empleado evita las conductas negativas (como el consumo de alcohol y drogas en el trabajo, la infracción de las normas o el absentismo en exceso).

- Voluntad de facilitar el trabajo del grupo y de los empleados. Apoya a los compañeros, ayudando a solucionar problemas, siendo un buen modelo, y manteniendo los objetivos a la vista.
- Supervisión/liderazgo. Conductas dirigidas a influir en el rendimiento de los subordinados mediante la interacción personal. h. Gestión/administración. Conductas dirigidas a articular objetivos para la unidad o empresa, organizar personas y recursos o contribuir a la resolución de situaciones problemáticas. Campbell, J.et. al (1993)

#### **2.2.2.2. Factores de evaluación de desempeño para medir el rendimiento laboral**

1. Conocimiento del Cargo: Mide el grado de conocimientos que tiene el trabajador respecto al cargo que desempeña.
2. Calidad de Trabajo: Considere la precisión, minuciosidad, limpieza y dedicación del trabajador en sus labores. Tome en cuenta la magnitud y frecuencia de sus aciertos y errores.
3. Productividad: Mide el volumen de labor que produce el servidor de acuerdo a los requisitos del cargo.
4. Responsabilidad: Mide la actuación del servidor para cumplir sus deberes con convicción y sin necesidad de control, así como el grado de confianza que se merece su trabajo.
5. Iniciativa e identificación: Mide la dedicación al trabajo, de superación y cooperación con otros servidores y la institución.
6. Espíritu de superación: Tome en cuenta su inclinación para aprender y conocer más el cargo. Inclinación por aprender nuevas tareas.
7. Actitud: Evaluar la disposición del trabajador hacia su centro de trabajo.
8. Asistencia: Mide el grado de asistencia y puntualidad al puesto

de trabajo, así mismo la permanencia en el puesto.

9. Trabajo en equipo: Mide el espíritu de colaboración que demuestra el trabajador para brindar al grupo ayuda necesaria.

10. Relaciones interpersonales: Mide las relaciones interpersonales que desarrolla el servidor con respecto a sus compañeros y público en general.

### **2.2.2.3. Qué medir del rendimiento de los trabajadores**

Como decimos, en el día a día el término rendimiento suele emplearse de forma poco estricta, incluyendo resultados y conductas. Pero, aunque el rendimiento es conducta, no toda conducta es sinónimo de rendimiento, sólo la conducta que es relevante para los objetivos suele considerarse rendimiento. Entonces, ¿qué tipos de rendimiento o facetas del rendimiento debemos evaluar? Generalmente se distinguen 2 tipos diferentes de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización. Borman, W. y Motowidlo, S. (1993):

Rendimiento de tarea o intra-rol: se refiere a las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales, y se compone de diferentes elementos, como: Posesión de los conocimientos, habilidades y/o técnicas necesarias para realizar las tareas.

Formación para otros trabajos o actualización para los cambios en las demandas de las mismas tareas. Aplicación del conocimiento, tareas y técnicas para conseguir los objetivos organizacionales.

Este tipo de conductas de tarea puede ser de dos tipos: el primero se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios. El segundo implica realizar tareas que faciliten la anterior, como, por ejemplo, la planificación o la supervisión.

Contextual: Conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global. Brief, A. y Motowidlo, S. (1986). Se caracterizan por ser: Voluntarias: nunca están entre las obligaciones del puesto. Intencionales: es el individuo quien decide comprometerse con su empresa a través de sus comportamientos. Positivas: pretenden beneficiar a la

organización. Desinteresadas: la principal motivación no es un bien personal, aunque no lo excluya.

“La evaluación del rendimiento ha sido la práctica más ensalzada, criticada y debatida de todas las prácticas de gestión durante décadas” Lawler, E.(1994). Por el epígrafe anterior ya sabemos qué facetas podemos evaluar del rendimiento de los trabajadores, pero ¿para qué nos sirve la evaluación del rendimiento? Ésta puede servir para muy diversos objetivos:

Tomar decisiones de Recursos Humanos con fundamento: retribución variable (retribuir a los trabajadores en función de su rendimiento, no sólo del puesto que ocupen), promociones, despidos, etc.

- Mejorar el rendimiento de los trabajadores: identificar sus puntos fuertes y débiles, aquellos aspectos en los que debe mejorar.
- Ser instrumento para comunicar normas y valores de la organización: qué se exige de los empleados y cómo conseguirlo.
- Comprobar la validez de otras prácticas de Recursos Humanos: selección (cuál es el rendimiento de los empleados reclutados a través de distintas fuentes), formación (comprobar si sirven los planes de formación para mejorar el rendimiento de los empleados), retribución (qué efectos sobre el rendimiento tiene el sistema de incentivos empleado), etc.

En cualquier caso, sea cual sea el objetivo perseguido, las medidas del rendimiento deben estar ligadas a los objetivos estratégicos de la organización. Una medida inadecuada del rendimiento seguramente influirá muy poco en la consecución de los objetivos. Algunas de las críticas más frecuentes a la medida del rendimiento son: que los objetivos para la evaluación del rendimiento están poco definidos, que no tienen conexión con la estrategia organizacional (o entran en contradicción con ésta), o el hecho de que es posible que sólo se emplee para castigar a los “malos” trabajadores.

Sin embargo, las medidas del rendimiento sirven (o deberían) como puntos de referencia para los trabajadores, pues si éstos no saben dónde se encuentran (con respecto a su rendimiento), difícilmente llegarán a donde deberían estar (lo que la empresa quiere de ellos). Para ello, también es fundamental que los evaluados conozcan los "criterios" de evaluación, o lo que es lo mismo, aquellos aspectos o dimensiones del trabajo de los individuos que se miden o evalúan. Estas dimensiones les informan de la cantidad y calidad del trabajo que la organización espera de ellos. El punto fundamental para que un sistema de evaluación resulte eficiente es que, además de que los criterios estén en consonancia con el contexto de la organización (su cultura, estrategia, etc), éstos se perciban como justos y se complementen con otras prácticas de gestión de Recursos Humanos (formación, compensación, etc.). El tipo de criterio seleccionado, facilitará un tipo u otro de medida del rendimiento. A grandes rasgos, podemos diferenciar entre:

**a. Medidas objetivas:** El rendimiento se mide en función de lo que el empleado obtiene en su trabajo (número de ventas, nuevos clientes, piezas fabricadas, etc.). El sistema más extendido de este tipo de evaluación es la dirección por objetivos. A partir de los objetivos de la empresa y el departamento, evaluador y evaluado establecen una serie de objetivos para una fecha determinada, que deben ser claros, medibles y específicos. En la fecha establecida, se evalúa en qué medida se han conseguido los objetivos. En la mayoría de los casos, lo habitual es apoyarse en una evaluación más subjetiva.

**b. Medidas subjetivas:** El evaluador valora el grado en que el trabajador posee ciertas características (evaluación por rasgos) o muestra ciertos comportamientos en su puesto de trabajo (evaluación por comportamientos o competencias). Esta forma de evaluar el rendimiento pretende incentivar aquellos comportamientos que puedan mejorar los resultados económicos.

Así, aunque éstos no sean buenos, si el trabajador ha hecho todo lo que estaba en su mano, puede incluso recibir buenas evaluaciones y no verse perjudicado injustamente. El peligro con las medidas subjetivas es que nos pueden proporcionar valoraciones poco válidas (es decir, que las calificaciones no se corresponden con el nivel de rendimiento real del empleado). Numerosas investigaciones han puesto de manifiesto que existen un gran número de factores (sociales y psicológicos) que pueden influir en los evaluadores a la hora de valorar subjetivamente el trabajo de otros. Algunos de ellos, son los siguientes:

Efecto halo: propensión a valorar distintas dimensiones de forma parecida, permitiendo que la calificación que dan en una dimensión del trabajo influya en las calificaciones de otras dimensiones del rendimiento de la misma persona (Balzer y Sulzky, 1992).

- Error por restricción del intervalo: el evaluador restringe todas sus valoraciones a un pequeño abanico de la escala de valoración, valorando a todos de forma parecida, pudiendo dar lugar a errores de benevolencia, de tendencia central o de severidad. Este error y el anterior son unos de los más estudiados.
- Experiencia del evaluador: los evaluadores con menor experiencia suelen ser más severos, pues parecería que tienen que demostrar su capacidad como evaluador y tomar decisiones difíciles. Según adquieren autoconfianza con la experiencia, se vuelven más benévolo.
- Simpatías del evaluador por el evaluado: en ocasiones, las valoraciones del rendimiento pueden reflejar las preferencias afectivas de aquél por la persona que está evaluando, teniendo poco que ver con la calidad del trabajo de ésta.
- Inferencia del evaluador de la autoevaluación del evaluado: si el supervisor considera que el trabajador a quien tiene que evaluar piensa que ha hecho un buen trabajo, experimentará la presión de las expectativas y le costará más encontrar justificación para una mala valoración.

- **Facilidad de observación:** se ha comprobado que cuanto mayor sea la oportunidad que tenga el evaluador de observar el trabajo del evaluado, más altas son las valoraciones. Algunas veces, puede ser que el empleado efectivamente ha rendido mejor. Pero hay otros casos en que es más por la motivación del evaluador que por el rendimiento real del evaluado. La evidencia empírica muestra que, en general, los supervisores tienden a buscar información positiva sobre el rendimiento de sus evaluados, para evitar así las consecuencias negativas de las malas evaluaciones (como sus quejas o resentimiento). Si el evaluador busca información positiva, cuanto más oportunidad tenga de observar el trabajo del evaluado, mayor será la oportunidad de encontrar tal información.

#### **2.2.2.4. Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. De acuerdo con los tipos de problemas identificados, la evaluación del desempeño sirve para definir y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización.

Según Byars & Rue (1996), la Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora.

Para Chiavenato (1998), es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Harper & Lynch (1992), plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

También Byars (1986) “proceso en que se comunica a una persona como llevar a cabo el trabajo; estableciéndose también un plan de mejoramiento”.

La evaluación del desempeño son los pasos a seguir para valorar el rendimiento laboral de cada miembro de la organización, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal. Chiavenato, I. (2011)

#### **2.2.2.5. Objetivos de la evaluación del desempeño**

Según Gibson: La evaluación del desempeño permite realizar una conclusión evaluativa o estimativa sobre el desempeño en el trabajo (desempeño pasado).

- Permite la toma de decisiones relacionadas con el salario, promoción, mantenimiento y finalización del contrato de trabajo.
- Proporciona retroalimentación a los empleados sobre su desempeño.
- Contribuye al desarrollo de los empleados.
- Motiva a los trabajadores.
- Disminuye el favoritismo en la toma de decisiones relacionadas con la recompensa.

Según Chiavenato la evaluación del desempeño:

- Permite la medición del potencial humano para determinar su pleno empleo.
- Fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva.
- Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales. Chiavenato,I.(2002)

La tendencia actual es emplear cada vez con mayor frecuencia la evaluación de 360°, esto es, obteniendo información procedente de múltiples fuentes (compañeros, subordinados, el propio trabajador, clientes internos o externos). La lógica de este sistema es que el trabajo tiene múltiples dimensiones, algunas de las cuales el supervisor no puede observar, pero sí otras personas. Al proporcionar feedback de múltiples personas, la fiabilidad y validez de la retroalimentación puede verse mejorada sustancialmente frente a la evaluación única del supervisor.

La evaluación de desempeño es una técnica para gerenciar, dirigir y supervisar el comportamiento de la persona en las organizaciones, pero no es un fin en sí mismo. Es un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos dentro de la organización, aumentar su desarrollo personal y profesional.

Esta evaluación no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento funcional del empleado, sino que es necesario profundizar un poco más, ubicar causas y establecer respectivas de común acuerdo con el evaluado. Ni debe modificarse el desempeño, el mayor interesado, el evaluado debe saber no solo acerca del cambio planeado, sino también por qué y cómo debería implementarse este.

La comunicación del resultado de la evaluación al trabajador es un punto de fundamental importancia. Edgar Schein explicaba que “un trabajador necesita saber cómo está realizando su trabajo”. De nada sirve a la evaluación si el propio empleado, no llega a conocer el resultado. Por eso es necesario dar a conocer al interesado la información pertinente y significativa acerca de su desempeño. Esta comunicación se establece durante la entrevista de evaluación del desempeño.

El jefe debe tener la habilidad para presentar los hechos y conseguir que el empleado, al terminar la entrevista, haya asumido la determinación de superarse y ajustar su desempeño al nivel exigido por su cargo, y que este consciente de los aspectos positivos y negativos de su desempeño. Boland, C. et al (2007). El termino desempeño se refiere a la manera como un empleado realiza sus tareas, resalta además el nivel de cumplimiento de los requisitos de su puesto y su correspondencia con los resultados que se obtienen a nivel interior o global, o con aquellos que se tenga pensado obtener. La evaluación del desempeño incluye, por tanto, el hecho de manifestar al trabajador como en su rendimiento y el establecimiento de un plan de mejoramiento.

Teniendo en cuenta las anteriores definiciones, puede decirse que en general la evaluación de desempeño es una técnica que permite obtener una apreciación sistemática del desempeño del individuo en el cargo para estimular y juzgar las cualidades de ese individuo. El desempeño del cargo es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen poderosamente. Gonzales, A.(2006)

## **2.3. Definiciones Conceptuales**

### **2.3.1 Motivación**

Se puede definir a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

### **2.3.2 Motivación extrínseca:**

No nace del interior de la persona, sino que se trata de todos aquellos estímulos o recompensas que necesita el individuo para realizar una determinada acción o poner mayor interés o empeño.

### **2.3.3 Motivación intrínseca:**

Nace del propio individuo es la que nos impulsa a hacer cosas por el simple gusto de hacerla, la propia ejecución de hacerla es la recompensa.

### **2.3.4 Motivación trascendental**

Es aquella que motiva a formar parte de algo, a implicarse con la misión de la empresa esta motivación es poca egoísta ya que busca los intereses del equipo.

### **2.3.5 Rendimiento Laboral**

Es el resultado alcanzado en un entorno de trabajo con relación a los recursos disponibles. El concepto dependerá de los objetivos o de las metas fijadas para el trabajador en cuestión.

### **2.3.6 Motivación laboral**

Conjunto de factores internos y externos que determinan en parte las acciones de una persona, es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna necesidad y alcanzar una meta deseada.

### **2.3.7 Desempeño laboral**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador a efectuar las funciones y tareas que exige su cargo.

### **2.3.8 Competencia laboral**

No es una probabilidad de éxito en la ejecución de un trabajo; es una capacidad real y demostrada.

## **2.4. Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

- La motivación del personal influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco-2019.

### **2.4.2. Hipótesis Específicos**

- La Motivación extrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco-2019.
- La motivación intrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco-2019.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1. Variable Independiente**

- La motivación

#### **Dimensiones:**

- La motivación extrínseca
- La motivación intrínseca

### **2.5.2. Variable Dependiente**

- Rendimiento laboral

#### **Dimensiones:**

- Desempeño laboral
- Competencia laboral

## 2.6. Operacionalización de Variables

Variables	Variable	Dimensiones	Indicadores	Item´s
Independiente	Motivación	Motivación extrínseca	Progreso	¿permite la empresa ascensos constantes por su rendimiento? (1) ¿ha tenido Ud. algún ascenso en la empresa? (2)
			Responsabilidad	¿las motivaciones que les da la empresa fomentan a que realicen su trabajo de forma eficiente? (3)
			Logro	¿las motivaciones de la empresa le han permitido a Ud. cumplir algún objetivo en su área? (4) ¿su área de trabajo tiene metas específicas que le permite a Ud. Cumplirlas? (5)
			Salario	¿considera que el salario que recibe por su trabajo es el adecuado? (6)
		Motivación intrínseca	Supervisión	¿Considera que la supervisión de su trabajo motiva desarrollar sus tareas adecuadamente? (7) ¿la supervisión asesora y orienta en las tareas que va realizar? (8)
			Reconocimiento	¿ha recibido Ud. algún reconocimiento por su labor efectuado en la empresa? (9) ¿Es importante para usted recibir un reconocimiento? (10)
			Políticas	¿percibe Ud. que las políticas de trabajo generan motivación para el desempeño de sus actividades? (11) ¿considera que las políticas de trabajo son flexibles? (12)
			Condiciones laborales	¿Califica ud. buena las relaciones entre los trabajadores de la empresa? (13) ¿considera Ud. que hay un buen clima laboral fomentado por la empresa? (14)
Dependiente	Rendimiento laboral	Desempeño laboral	Eficacia	¿los trabajadores cumplen con realizar sus labores en el tiempo esperado? (15)
			Eficiencia	¿al realizar sus labores los trabajadores desperdician recursos (materiales, insumos, equipos, dinero, tiempo)? (16) ¿consideran que los trabajadores cumplen con eficiencia en su trabajo? (17)
		Competencia laboral	Habilidades operativas	¿cuenta sus trabajadores con habilidades operativas que lo hagan eficiente? (18) ¿con que frecuencia identifica Ud. las principales habilidades operativas de los trabajadores? (19)
			Orientación al logro	¿los trabajadores están comprometidos con los objetivos del área o de la institución? (20) ¿con que frecuencia mide Ud. Que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos del área o de la empresa? (21)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

##### **3.1.1. Enfoque cuantitativa**

(Hernández, Fernández y Baptista, 2010), señala Su proceso de investigación se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de población. Plantea un problema de estudio delimitado y concreto. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas. Una vez planteado el problema de estudio, revisa lo que se ha investigado anteriormente. A esta actividad se le conoce como la revisión de la literatura.

Este enfoque cuantitativo trabaja sobre la base de una revisión de literatura que apunta al tema y da como conclusión un marco teórico orientador de la investigación. Estas recolecciones de datos derivan las hipótesis que serán sometidas a prueba para probar la veracidad del estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010), apuntan a si los resultados corroboran las hipótesis o son congruentes con estas, se aporta evidencia en su favor. Si se refutan, se descartan en busca de mejores explicaciones y nuevas hipótesis.

Para obtener tales resultados el investigador recolecta datos numéricos de los objetos, fenómenos o participantes, que estudia y analiza mediante procedimientos estadísticos.

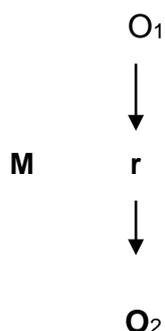
##### **3.1.2. Alcance o Nivel**

(Hernández, Fernández y Sampieri: 2011). El presente trabajo de investigación es de nivel “descriptivo” en primer momento y finalmente “correlacional” de acuerdo a la finalidad de lo misma.

### 3.1.3. Diseño

El presente trabajo de investigación se encuentra dentro del diseño descriptivo correlacional, porque el interés es la relación entre variables en el punto único. (Hernández, R y colaboradores 1991).

El diseño de investigación es



**M:** muestra

**O1:** variable dependiente

**O2:** variable independiente

**R:** relación entre las dos variables.

### 3.2. Población y Muestra

La población de la presente investigación está determinada por los trabajadores de la empresa Salas de juego de la Empresa “SAGSA” de la ciudad de Huánuco - 2019.

#### 3.2.1. Población

CARGO	SEXO		NÚMERO DE TRABAJADORES
	M	F	
ADMINISTRADOR	1	0	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	0	1	1
JEFE DE SALA	0	3	3
JEFE DE BOVEDA	2	1	3
CAJERAS	0	4	4
AZAFATAS- OPERADORAS	0	7	7
SEGURIDAD	4	0	4
COCINEROS	1	1	2
LIMPIEZA	4	0	4
MANTENIMIENTO	1	0	1
<b>TOTAL</b>			<b>30</b>

**FUENTE:** administración de la sala de juegos Palacio Royal – Huánuco de la empresa “SAGSA”.

**ELABORACION:** Cantaro Accilio, Kelly Yenny

### 3.2.2. Muestra

#### 3.2.2.1 Muestreo no probabilístico.

La muestra está conformada por como indica el cuadro de la población.

$$N = n$$

$$n = 30$$

### 3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICA	INSTRUMENTO	
<b>Encuesta</b>	Cuestionario	Esta técnica se utilizó para recolectar datos precisos de la variable dependiente y de la variable independiente cuyo instrumento es de 28 preguntas en su totalidad a través de una escala siempre(4) frecuentemente(3), a veces(2), nunca (1).

### 3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Las técnicas que se utilizaron en esta investigación son las técnicas estadísticas, que se emplearan para descifrar lo que revelan los datos recolectados a través de programas como Excel, sps y cuadros estadísticos.

## CAPITULO IV RESULTADOS

### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

(cuadros estadísticos con sus respectivos análisis e interpretación).

Cuadro 1

**¿Permite la empresa ascensos constantes por su rendimiento?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	18	54,8	77,27	77,3
Válidos a veces	5	16,1	22,73	100,0
Total	23	71,0	100,00	
Perdidos Sistema	7	29,0		
Total	30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaboración: Propia

**¿Permite la empresa ascensos constantes por su rendimiento?**

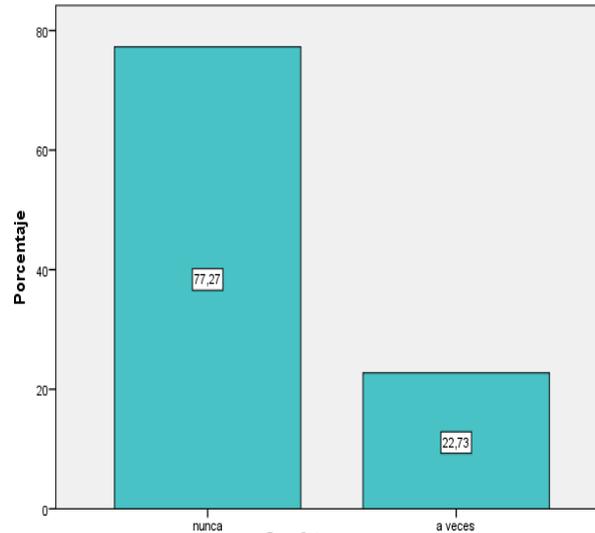


Gráfico 1

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 01 y gráfico N° 01 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 77.27% de los trabajadores califican de nunca y un 22.73% califica como a veces la empresa permite ascensos constantes por el rendimiento, esto significa que la frecuencia de ascensos es escasa en la empresa.

Cuadro 2

**¿Ha tenido Ud. algún ascenso en la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	18	54,8	77,27	77,3
Válidos a veces	5	16,1	22,73	100,0
Total	23	71,0	100,00	
Perdidos Sistema	7	29,0		
Total	30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaboración: Propia

**¿Ha tenido Ud. algún ascenso en la empresa?**

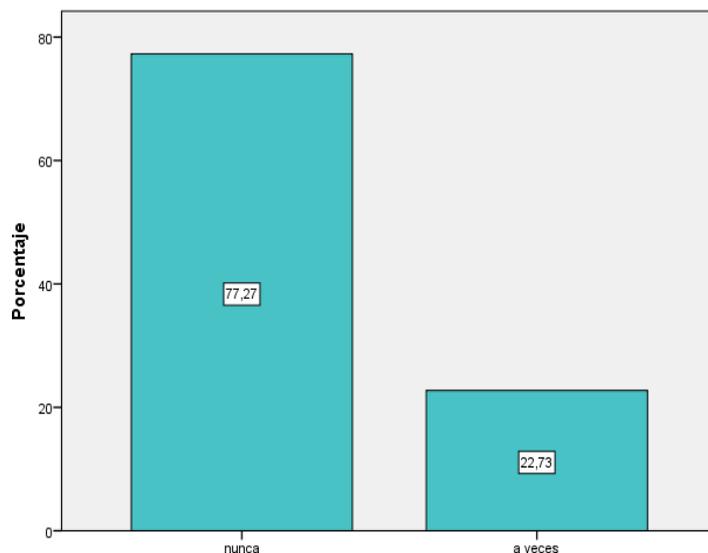


Gráfico 2

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 02 y grafico N° 02 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 77.27% de los trabajadores califican de a veces de haber tenido un ascenso y un 22.73% califica como a veces haber tenido algún ascenso en la empresa.

Cuadro 3

**¿Las motivaciones que les da la empresa fomentan que realice su trabajo de forma eficiente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	5	16,1	22,73	22,7
frecuentemente	13	38,7	54,55	77,3
siempre	5	16,1	22,72	100,0
Total	23	71,0	100,00	
Perdidos Sistema	7	29,0		
Total	30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaboración: Propia

**¿Las motivaciones que les da la empresa fomentan que realice su trabajo de forma eficiente?**

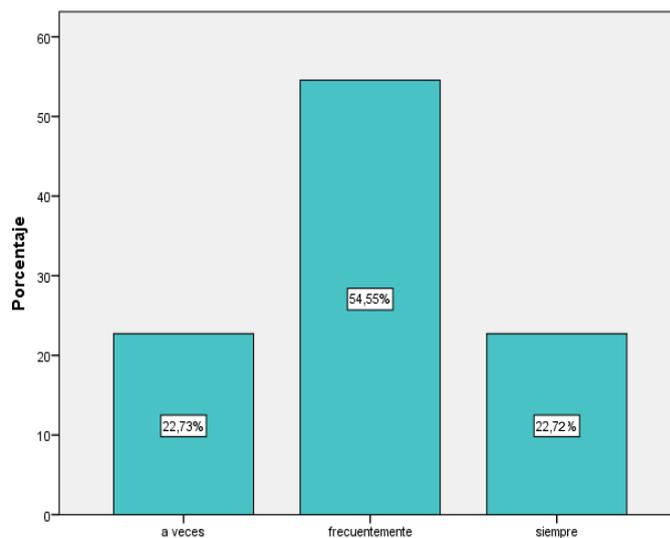


Gráfico 3

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 03 y gráfico N° 03 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 54.55% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 22.73% de a veces y un 22.72% califica de siempre que las motivaciones que brinda la empresa ayuda a fomentar un trabajo eficiente.

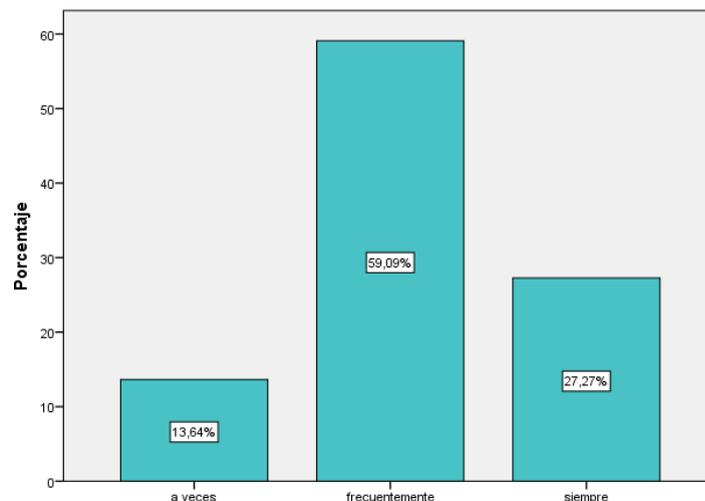
Cuadro 4

**¿Las motivaciones de la empresa le han permitido a Ud. cumplir algún objetivo en su área?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	3	9,7	13,64	13,6
frecuentemente	14	41,9	59,09	72,7
siempre	6	19,4	27,27	100,0
Total	23	71,0	100,00	
Perdidos Sistema	7	29,0		
Total	30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas  
Elaboración: Propia

**¿Las motivaciones de la empresa le han permitido a Ud. cumplir algún objetivo en su área?**



**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 04 y grafico N° 04 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 59.09% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 27.27% de los trabajadores califica de siempre y un 13.64% de los trabajadores califica de a veces las motivaciones de la empresa ayudan a cumplir algún objetivo en su área.

Cuadro 5

**¿Su área de trabajo tiene metas específicas que le permiten a Ud. cumplirlas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	12,9	18,18	18,2
	frecuentemente	13	38,7	54,55	72,7
	siempre	6	19,4	27,27	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Su área de trabajo tiene metas específicas que le permiten a Ud. cumplirlas?**

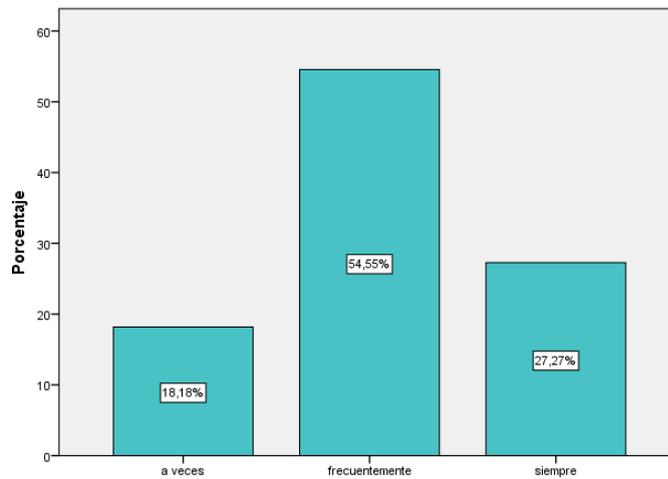


Gráfico 5

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 05 y gráfico N° 05 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 54.55% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 27.27% de los trabajadores califica de siempre y un 18.18% de los trabajadores califica de a veces que su área de trabajo tiene metas específicas que ayuden a cumplirlas.

Cuadro 6

**¿Considera que el salario que recibe por su trabajo es el adecuado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	6,5	9,09	9,1
	frecuentemente	12	35,5	50,00	59,1
	Siempre	9	29,0	40,91	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Considera que el salario que recibe por su trabajo es el adecuado?**

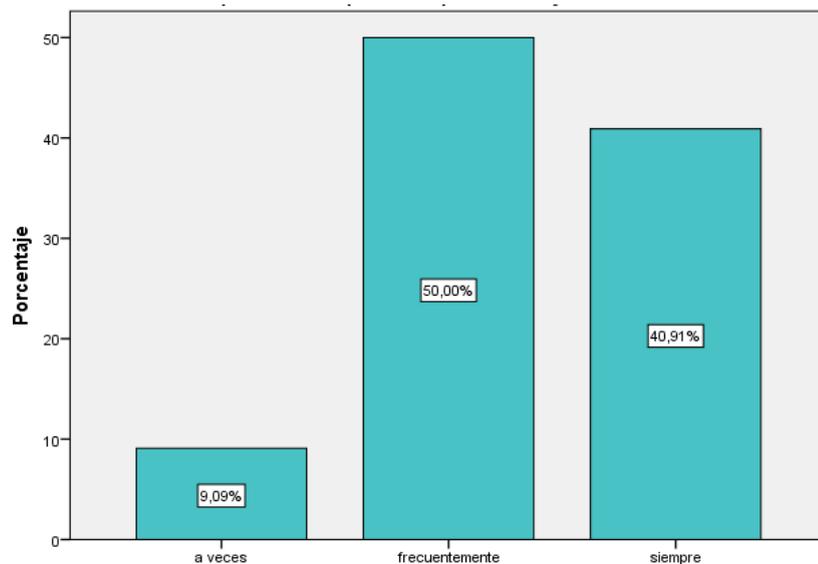


Gráfico 6

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 06 y grafico N° 06 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 50% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 40.91% de los trabajadores califica de siempre y un 9.09% de los trabajadores califica de a veces que los salarios que recibe por su trabajo es el adecuado.

Cuadro 7

**¿Considera que la supervisión de su trabajo motiva desarrollar sus tareas adecuadamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	3,2	4,55	4,5
	frecuentemente	13	41,9	59,09	63,6
	siempre	8	25,8	36,36	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Considera que la supervisión de su trabajo motiva desarrollar sus tareas adecuadamente?**

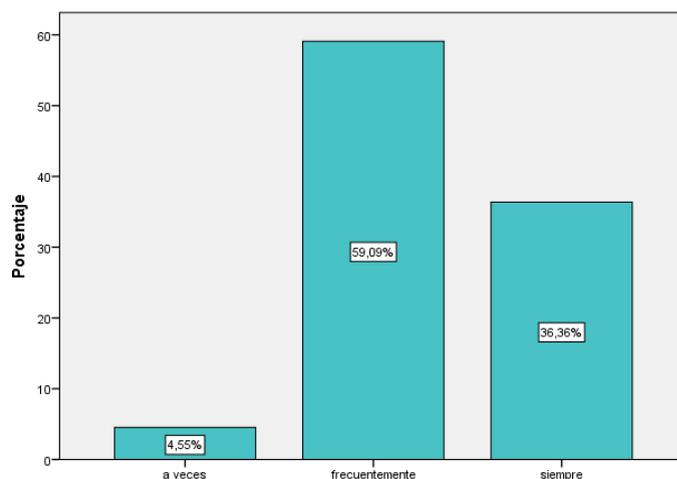


Gráfico 7

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 07 y gráfico N° 07 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 59.09% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 36.36% de los trabajadores califica de siempre y un 4.55% de los trabajadores califica de a veces que la supervisión de su trabajo motiva a desarrollar sus tareas adecuadamente.

Cuadro 8

**¿La supervisión asesora y orienta en las tareas que va realizar?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido a veces	2	3,2	4,55	4,5
frecuentemente	13	41,9	59,09	63,6
siempre	8	25,8	36,36	100,0
Total	23	71,0	100,00	
Perdidos Sistema	7	29,0		
Total	30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿La supervisión asesora y orienta en las tareas que va realizar?**

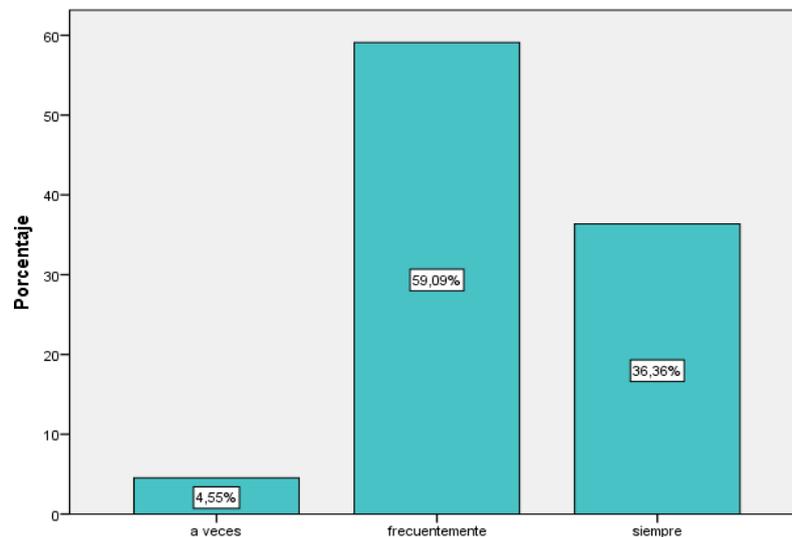


Gráfico 8

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 08 y grafico N° 08 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 59.09% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 36.36% de los trabajadores califica de siempre y un 4.55% de los trabajadores califica de a veces que la supervisión asesora y orienta en las tareas que va realizar.

Cuadro 9

**¿Ha recibido Ud. algún reconocimiento por su labor efectuado en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	4	12,9	18,18	18,2
	a veces	15	48,4	68,18	86,4
	frecuentemente	1	3,2	4,55	90,9
	siempre	3	6,5	9,09	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Ha recibido Ud. algún reconocimiento por su labor efectuado en la empresa?**

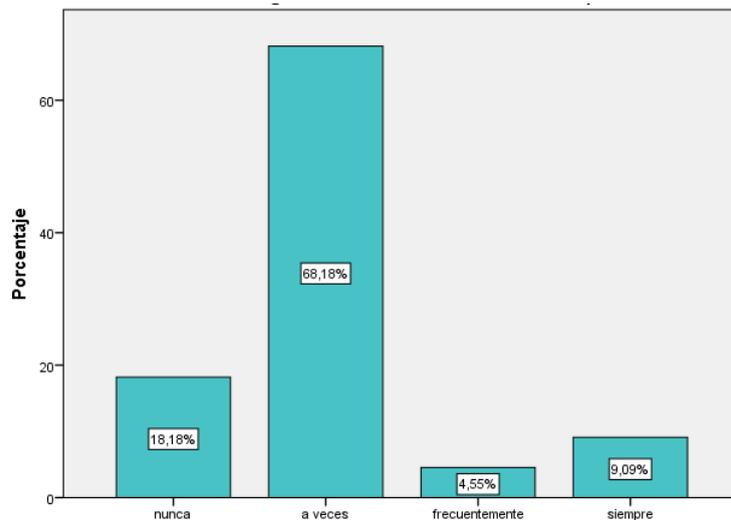


Gráfico 9

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 09 y gráfico N° 09 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 68.18% de los trabajadores califican de a veces de haber tenido un reconocimiento, un 18.18% califica de nunca haber tenido un reconocimiento, un 9,09 % de siempre y un 4,55% de frecuente haber tenido en la empresa un reconocimiento por su labor efectuada.

Cuadro 10

**¿Es importante para Ud. recibir un reconocimiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	frecuentemente	10	32,3	45,45	45,5
	siempre	13	38,7	54,55	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

¿Es importante para Ud. recibir un reconocimiento?

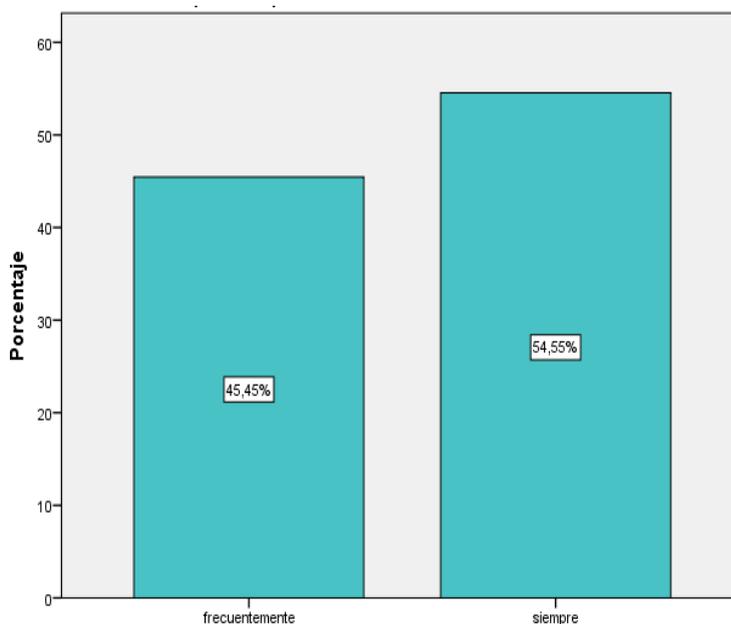


Gráfico 10

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 10 y gráfico N° 10 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 54.55% de los trabajadores califican de siempre es importante recibir un reconocimiento y un 45.45% califica como frecuentemente la importancia que tiene recibir un reconocimiento de la empresa.

Cuadro 11

**¿Percibe Ud. que las políticas de trabajo genera motivación para el desempeño de sus actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	3,2	4,55	4,5
	frecuentemente	11	35,5	50,00	54,5
	siempre	10	32,3	45,45	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Percibe Ud. que las políticas de trabajo genera motivación para el desempeño de sus actividades?**

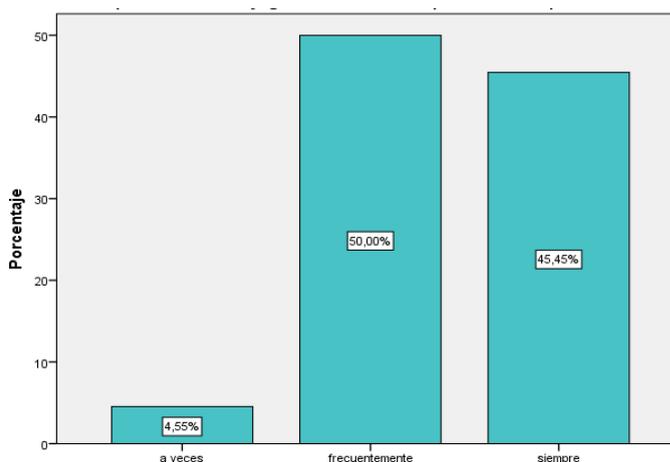


Gráfico 11

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11 y gráfico N° 11 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 50% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 45.45% de los trabajadores califica de siempre y un 4.55% de los trabajadores califica de a veces que las políticas de trabajo generan motivación para el desempeño de sus actividades.

Cuadro 12

**¿Considera que las políticas de trabajo son flexibles?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	3	9,7	13,64	13,6
	frecuentemente	13	38,7	54,55	68,2
	Siempre	7	22,6	31,81	100,0
	Total	23	71,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Considera que las políticas de trabajo son flexibles?**

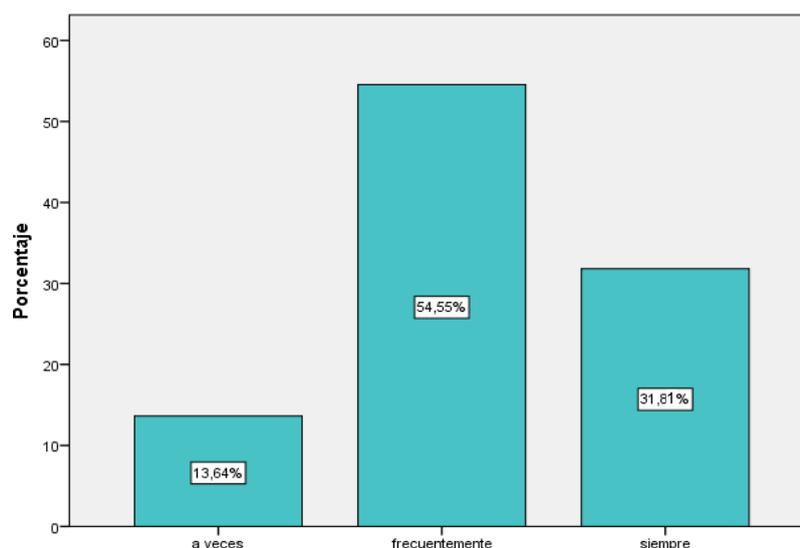


Gráfico 12

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 12 y gráfico N° 12 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 54.55% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 31.81% de los trabajadores califica de siempre y un 13.64% de los trabajadores califica de a veces que las políticas de trabajo son flexibles.

Cuadro 13

**¿Califica Ud. buena las relaciones entre los trabajadores de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	3	6,5	9,09	9,1
	frecuentemente	14	45,2	63,64	72,7
	siempre	6	19,4	27,27	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Califica Ud. buena las relaciones entre los trabajadores de la empresa?**

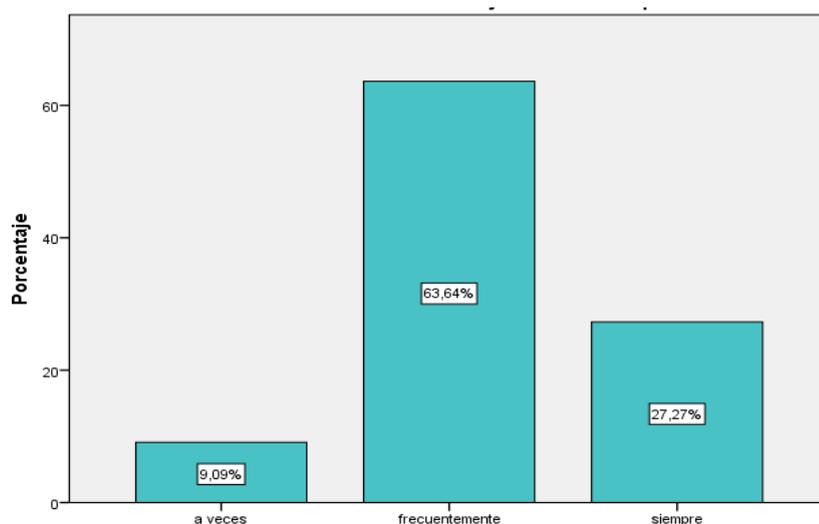


Gráfico 13

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 13 y grafico N° 13 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 63.64% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 27.27% de los trabajadores califica de siempre y un 9.09% de los trabajadores califica de a veces la buena relación que tienen entre los trabajadores de la empresa.

Cuadro 14

**¿Considera Ud. que hay un buen clima laboral fomentado por la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	2	6,5	9,09	9,1
	frecuentemente	13	38,7	54,55	63,6
	siempre	8	25,8	36,36	100,0
	Total	23	71,0	100,00	
Perdidos	Sistema	7	29,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Considera Ud. que hay un buen clima laboral fomentado por la empresa?**

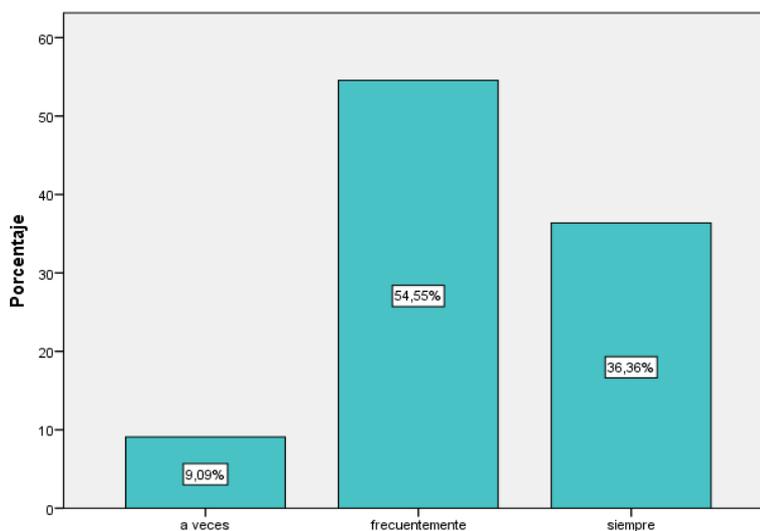


Gráfico 14

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 14 y grafico N° 14 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 54.55% de los trabajadores califican de frecuentemente, un 36.36% de los trabajadores califica de siempre y un 9.09% de los trabajadores califica de a veces que hay un buen clima laboral fomentado por la empresa.

Cuadro 15

**¿Los trabajadores cumplen con realizar sus labores en el tiempo esperado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	3,2	11,11	11,1
	a veces	6	25,8	88,89	100,0
	Total	7	29,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Los trabajadores cumplen con realizar sus labores en el tiempo esperado?**

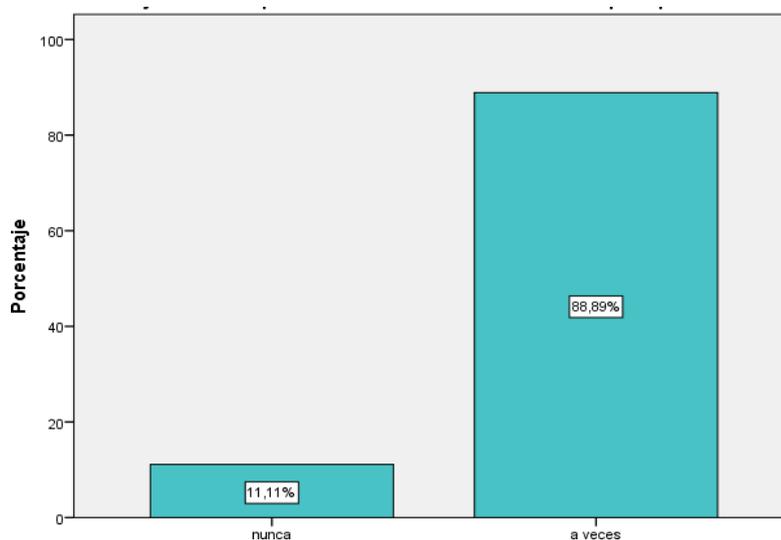


Gráfico 15

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 15 y gráfico N° 15 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 88.89% de los jefes y supervisores califican de a veces, un 11.11% de los jefes y supervisores califica de nunca que los trabajadores cumplen con realizar sus labores en el tiempo esperado.

Cuadro 16

**¿Al realizar sus labores los trabajadores desperdician recursos (materiales, insumos, equipos, tiempo)?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	3,2	11,11	11,1
	a veces	2	9,7	33,33	44,4
	frecuentemente	4	16,1	55,56	100,0
	Total	7	29,0	100,00	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Al realizar sus labores los trabajadores desperdician recursos (materiales, insumos, equipos, tiempo)?**

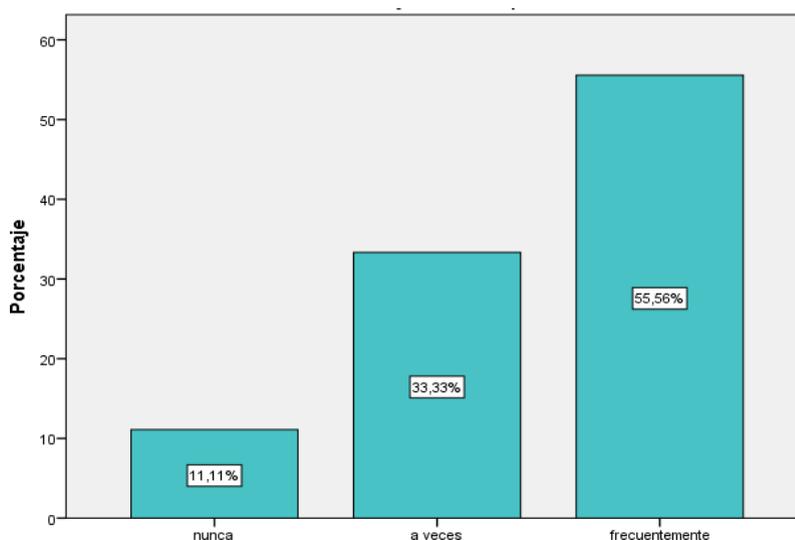


Gráfico 16

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 16 y gráfico N° 16 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 55.56% de los jefes y supervisores califican de frecuentemente, un 33.33% de los jefes y supervisores califica de a veces, y un 11.11% califican de nunca que los trabajadores al realizar sus labores desperdician recursos.

Cuadro 17

**¿Considera que los trabajadores cumplen con eficiencia en su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,2	11,11	11,1
	a veces	5	22,6	77,78	88,9
	frecuentemente	1	3,2	11,11	100,0
	Total	7	29,0	100,00	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Considera que los trabajadores cumplen con eficiencia en su trabajo?**

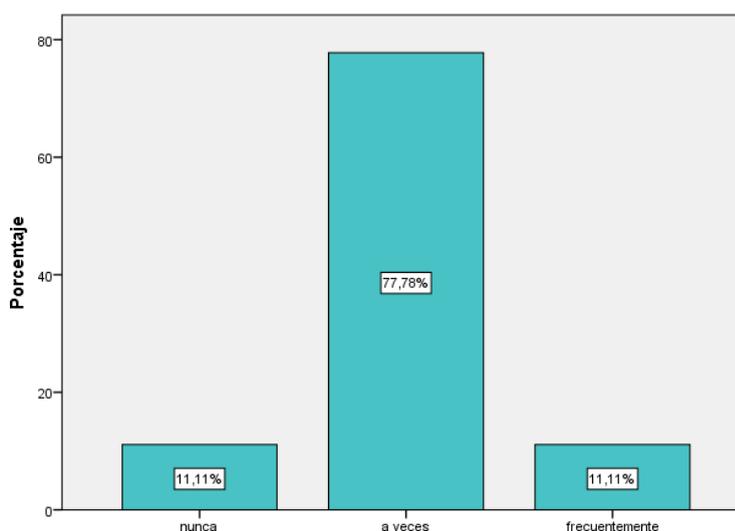


Gráfico 17

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 17 y grafico N° 17 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 77.78% de los jefes y supervisores califican de a veces, un 11.11% de los jefes y supervisores califica de frecuentemente, y un 11.11% califican de nunca que los trabajadores cumplen con eficiencia su trabajo.

Cuadro 18

**¿Cuenta sus trabajadores con habilidades operativas que lo hagan eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	19,4	66,67	66,7
	frecuentemente	3	9,7	33,33	100,0
	Total	7	29,0	100,00	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Cuenta sus trabajadores con habilidades operativas que lo hagan eficiente?**

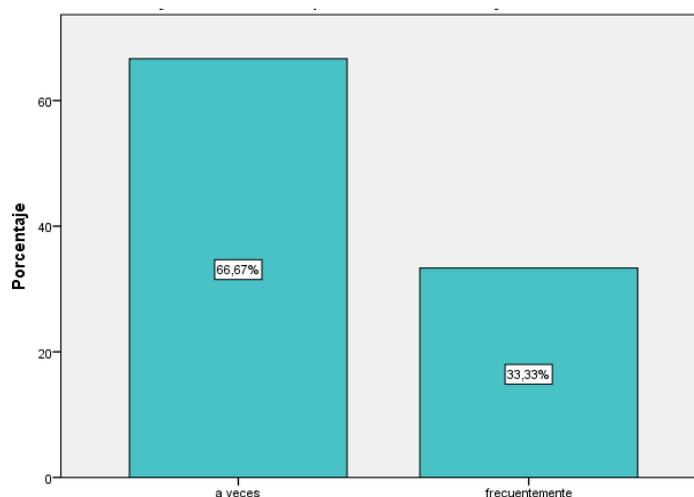


Gráfico 18

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 18 y gráfico N° 18 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 66.67% de los jefes y supervisores califican de a veces, un 33.33% de los jefes y supervisores califica de frecuentemente, los trabajadores cuentan con habilidades operativas que lo hagan eficiente.

Cuadro 19

**¿Con que frecuencia identifica Ud. las principales habilidades operativas que lo hagan eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	5	22,6	77,78	77,8
	frecuentemente	2	6,5	22,22	100,0
	Total	7	29,0	100,00	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Con que frecuencia identifica Ud. las principales habilidades operativas que lo hagan eficiente?**

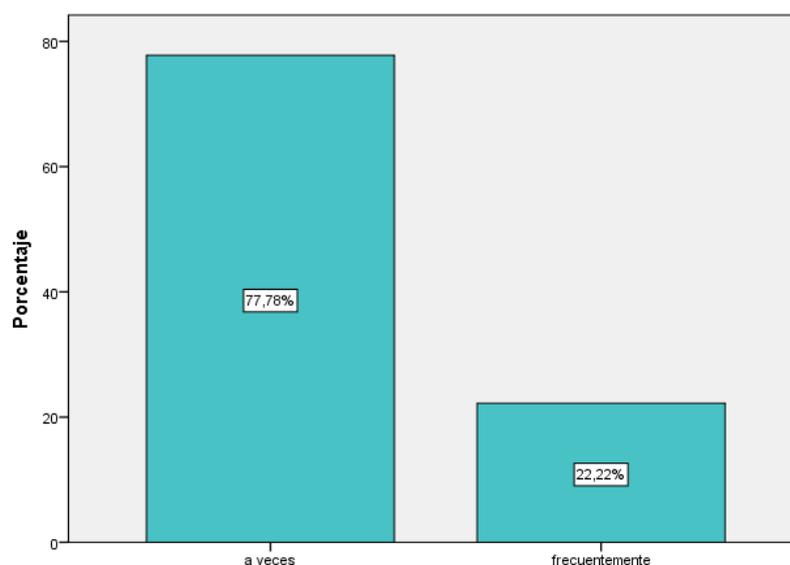


Gráfico 19

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 19 y gráfico N° 19 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 77.78% de los jefes y supervisores califican de a veces, un 22.22% de los jefes y supervisores califica de frecuentemente, identifican las principales habilidades operativas de los trabajadores que lo hagan eficiente.

Cuadro 20

**¿Los trabajadores están comprometidos con los objetivos del área o de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	4	19,4	66,67	66,7
	frecuentemente	3	9,7	33,33	100,0
	Total	7	29,0	100,00	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Los trabajadores están comprometidos con los objetivos del área o de la empresa?**

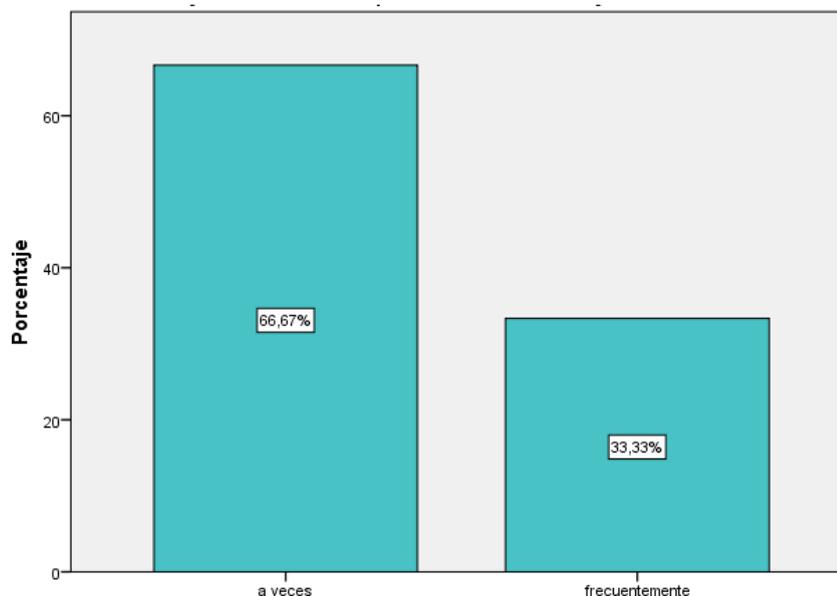


Gráfico 20

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 20 y gráfico N° 20 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 66.67% de los jefes y supervisores califican de a veces, un 33.33% de los jefes y supervisores califica de frecuentemente, que los trabajadores están comprometidos con los objetivos del área de la empresa.

Cuadro 21

**¿Con que frecuencia mide usted que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos del área o de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	6	25,8	88,89	88,9
	frecuentemente	1	3,2	11,11	100,0
	Total	7	29,0	100,0	
Perdidos	Sistema	23	71,0		
Total		30	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas Elaboración: Propia

**¿Con que frecuencia mide usted que los trabajadores estén comprometidos con los objetivos del área o de la empresa?**

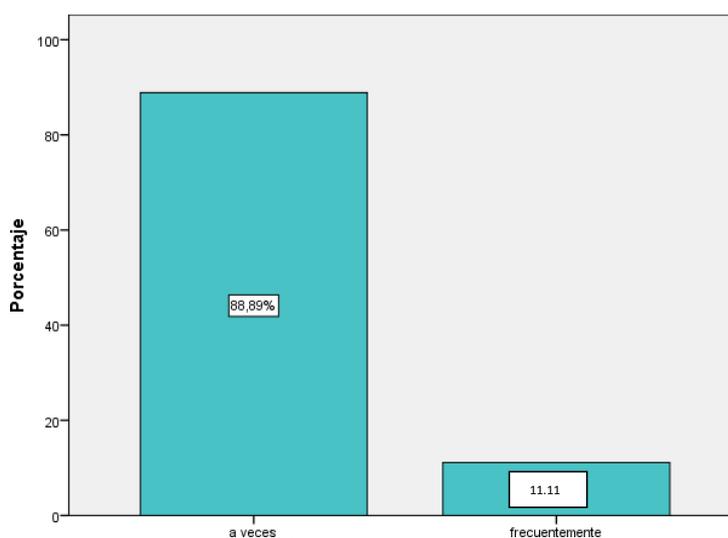


Gráfico 21

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 21 y grafico N° 21 podemos observar por niveles los porcentajes de los encuestados de la empresa Tragamonedas Palacio Royal - Huánuco donde el 89.89% de los jefes y supervisores califican de a veces, un 11.11% de los jefes y supervisores califica de frecuentemente medir con frecuencia a los trabajadores el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y PRUEBA DE HIPOTESIS

Para contrastar la hipótesis se aplica la prueba de correlación de Pearson, tomando en cuenta el criterio del valor de P (significancia bilateral) para rechazar o aceptar la hipótesis nula.

CRITERIO: se rechaza la hipótesis nula si el valor de P es menor a 0,05.

### 4.2.1. PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

**Ha:** existe una relación positiva alta entre la motivación y rendimiento laboral de la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” de Huánuco 2019.

**Ho:** no existe relación entre la motivación y rendimiento laboral de la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” de Huánuco 2019.

Correlaciones

		LA MOTIVACIÓN	RENDIMIENTO LABORAL
LA MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	0.93**
	Sig. (bilateral)		0,043
	N	30	30
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	0.98**	1
	Sig. (bilateral)	0.043	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como el valor de P es (0,043) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la motivación y el rendimiento laboral en la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” Huánuco 2019.

### 4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

**A. La motivación Extrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral en el Tragamonedas Palacio Royal-Huánuco-2019.**

Ha: existe relación positiva entre la motivación extrínseca y rendimiento laboral de la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” de Huánuco 2019.

Ho: no existe relación entre la motivación extrínseca y rendimiento laboral de la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” de Huánuco 2019.

**Correlaciones**

		MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	RENDIMIENTO LABORAL
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Correlación de Pearson	1	0,84**
	Sig. (bilateral)		0,038
	N	30	30
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	0,84**	1
	Sig. (bilateral)	0,038	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como el valor de P es (0,038) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la motivación extrínseca y el rendimiento laboral en la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” Huánuco 2019.

**B. La motivación intrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019.**

Ha: existe relación positiva entre la motivación intrínseca y rendimiento laboral de la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” de Huánuco 2019.

Ho: no existe relación entre la motivación intrínseca y rendimiento laboral de la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” de Huánuco 2019.

		MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	RENDIMIENTO LABORAL
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	Correlación de Pearson	1	0,86**
	Sig. (bilateral)		0,041
	N	30	30
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	0,86**	1
	Sig. (bilateral)	0,041	
	N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como el valor de P es (0,041) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral en la empresa tragamonedas “PALACIO ROYAL” Huánuco 2019.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Discusión:

Presentar la constatación de los resultados de trabajo de campo con las referentes bibliografías de las bases teóricas.

- DAVIS, K (2003). Indica que: “la motivación tiene lugar en el marco de una cultura, refleja un modelo de comportamiento organizacional y requiere de habilidades de comunicación. Pero la motivación también requiere del descubrimiento y comprensión de los impulsos y necesidades los cuales tienen origen en los individuos”.

Estas afirmaciones del mencionado autor se corroboran con la pregunta N°3, donde un 54.55 % de los trabajadores respondieron frecuentemente y un 22.73% de siempre que la motivación que les da la empresa fomenta que realice su trabajo de forma eficiente, por lo tanto, si existe relación entre la motivación y rendimiento laboral.

- CHIAVENATO (1998). Indica que: “es extrínseca cuando la persona solo trata de trabajar no tanto porque le gusta el cargo si no por las ventajas que esta ofrece.”

Estas afirmaciones del mencionado autor se corroboran en la pregunta N° 10, donde un 54.55% de los trabajadores contestaron siempre y un 45.45% de frecuentemente de que es importante recibir un reconocimiento. Por lo tanto, si existe relación entre la motivación extrínseca y rendimiento laboral.

- CHIAVENATO (1998). Indica que: “que la motivación intrínseca es cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrado siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.”

Estas afirmaciones del mencionado autor se corroboran con la pregunta N° 11, donde un 50% de los trabajadores contestaron frecuentemente y un 45.45% de siempre que las políticas de trabajo generan motivación para el desempeño de sus actividades, por lo tanto

si existe relación entre la motivación intrínseca y rendimiento laboral.

## CONCLUSIONES

- La investigación realizada determina que las dimensiones de la motivación contribuyen a mejorar el Rendimiento Laboral de los trabajadores del Tragamonedas Palacio Royal, ya que el valor de P es (0,043) y es menor a 0.05, es por ello que se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la motivación y el rendimiento laboral.
- Esta investigación determina que los factores de la motivación extrínseca como el progreso, reconocimiento, responsabilidad y logro contribuyen con la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores del Tragamonedas Palacio Royal, ya que el valor de P es (0,038) es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la motivación extrínseca y el rendimiento laboral.
- Esta investigación determina que los factores de la motivación intrínseca como la supervisión, reconocimiento, políticas y condiciones laborales contribuyen con la mejora del rendimiento laboral de los trabajadores del Tragamonedas Palacio Royal, ya que Como el valor de P es (0,041) es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por lo que podemos afirmar que existe relación entre la motivación intrínseca y el rendimiento laboral.

## RECOMENDACIONES

- A la empresa que tenga siempre en cuenta que la motivación ha de ser constante en la vida de esta organización y uno de sus objetivos. Hasta que se consiga integrar deben trabajarla entrenándose y esforzándose por estar motivados y ser motivadores.
- A la empresa que debe promover el buen ambiente laboral y dar incentivos a los trabajadores para lograr un desempeño óptimo en sus tareas.
- Al administrador debe saber entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento del trabajo por parte del supervisor, al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, el empleado se siente valorado útil y ve su autoestima reforzada.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. San Francisco: Jossey-Bass.
- ✓ Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviour. *Academy of Management Review*.
- ✓ Chiavenato, I. (2007) "Administración de Recursos Humanos". Ed Mc Graw Hill, México.
- ✓ C. McClelland, D. (1961)." The Archiving Society", Van Nostrand, Nueva York, Citado en: Davis, K., Newstrom, J. (2003). "Comportamiento Humano en el trabajo". Ed. Mc. Graw Hill. Mexico
- Gordon, Judith R. "Comportamiento Organizacional" 5ta edición, 1997.
- ✓ Chiavenato i. (1992). "Introducción a la Teoría General de la Administración". Ed Mc Graw Hill, México.
- ✓ Chiavenato I. (1998). "Administración de Recursos Humanos". Ed Mc Graw Hill, México.
- ✓ Chiavenato I. (2009). "Gestión del Talento Humano". 3ra edición. Ed Mc Graw Hill/ Interamericano editor SA de CV, México.
- ✓ David, k (2003) "Conceptos de Administración Estratégica" Ed PEARSON EDUCACIÓN, México.
- ✓ Drucker Peter (2002) Escritos fundamentales Editor Atsuo Ueda Tomo 1 El individuo Tomo 2 El management Tomo 3 La Sociedad Sudamericana Buenos Aires
- ✓ Gonzales. (2005). Administración de recursos humanos. Mexico: Cecsca
- ✓ Herzberg F. (1996). "La naturaleza del trabajo y el hombre", Cleveland, Ohio, The World Publishing Co, Citado en: Chiavenato I. (1998). "Administración de Recursos Humanos". Ed Mc Graw Hill, México.
- ✓ Hernandez R., Fernandez C., Batista P. (1991) "Metodología de la investigación", Edit. Mc Graw HI. 3ra edición. México.

- ✓ Herzberg F., Mausner, B. (1959). "The Motivation to Work", Nueva York,
- ✓ Robbin P., Stehepen S. (1998) "Comportamiento Organizacional", Ed. Mc. Graw Hill. Mexico.
- ✓ Maslow, A., (1954) "Motivation and personality", Nueva York, Citado en:
- ✓ Robbin P., Stehepen S. (1998) "Comportamiento Organizacional", Ed. Mc. Graw Hill. Mexico.
- ✓ Sampieri, R. H. (2011). Metodología de la investigación. México: McGrawHill

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA



### Tesis: “Motivación y rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal en la ciudad de Huánuco 2019.”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p><b>General</b> ¿De qué manera influye la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores en el tragamonedas Palacio Royal -Huánuco 2018?</p> <p><b>Específicos</b> - ¿De qué manera la motivación extrínseca influye en el rendimiento laboral en los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal – Huánuco 2019? - ¿De qué manera la motivación intrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal- Huánuco 2019? -</p>	<p><b>General</b> ¿Determinar de qué manera la motivación influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019?</p> <p><b>Específicos</b> ¿Determinar de qué manera la motivación extrínseca influye en el rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019?  ¿Determinar de qué manera la motivación intrínseca influye en el rendimiento laboral en los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal Huanuco-2019?</p>	<p><b>General</b> La motivación del personal influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019.</p> <p><b>Específicos</b> La Motivación extrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019.  La motivación intrínseca influye significativamente en el rendimiento laboral en el tragamonedas Palacio Royal Huánuco- 2019.</p>	<p><b>1. Independiente</b></p> <p>Motivación del personal</p> <p><b>Dimensiones</b> Extrínseca Intrínseca</p> <p><b>2. Dependiente</b></p> <p>Rendimiento laboral</p> <p><b>Dimensiones</b> - Desempeño laboral - Competencia laboral</p>	<p><b>Tipo y Nivel de Investigación</b></p> <p><b>Descriptiva:</b> Se especifican las propiedades, características, de los perfiles de las personas, grupos, procesos.</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p><b>Cuantitativo:</b> se recolectará información que va ser procesada estadísticamente.</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> La Investigación es no experimental – Transversal.</p> <p><b>A. Población</b> Personal del tragamonedas Palacio Royal 30</p> <p><b>B. Muestra</b></p> <p>N = n</p> <p><b>n = 30</b></p>	<p>Encuestas: para determinar la opinión de los trabajadores del tragamonedas Palacio royal respecto a la motivación del personal.</p> <p>Entrevista a los trabajadores para conocer los tipos de motivaciones del tragamonedas Palacio Royal.</p>

## ENCUESTA (INSTRUMENTO)

### CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

Título: “Motivación y Rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal en la ciudad de Huánuco-2019”

#### INSTRUCCIONES

Estimado encuestado:

Deseo invitarlo a responder la presente encuesta. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su opinión respecto: “Motivación y Rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal en la ciudad de Huánuco-2019”

Dirigido: A los trabajadores como: Asistente Administrativo, Cajeras, Azafatas, Seguridad, Cocineros, Personal de Limpieza, Mantenimiento.

VARIABLE: La motivación

siempre(4)	Frecuentemente (3)	A veces (2)	Nunca(1)		
<b>DIMENSION: Motivación Extrínseca</b>		SIEMPRE	Frecuente mente	A veces	NUNCA
1 ¿permite la empresa ascensos constantes por su rendimiento?					
2 ¿ha tenido Ud. algún ascenso en la empresa?					
3 ¿las motivaciones que les da la empresa fomentan a que realicen su trabajo de forma eficiente?					
4. ¿las motivaciones de la empresa le han permitido a Ud. Cumplir algún objetivo en su área?					
5. ¿su área de trabajo tiene metas específicas que le permite a Ud. Cumplirlas?					
6. ¿considera que el salario que recibe por su trabajo es el adecuado?					
<b>DIMENSION: Motivación Intrínseca</b>					
7. ¿Considera que la supervisión de su trabajo motiva desarrollar sus tareas adecuadamente?					
8. ¿la supervisión asesora y orienta en las tareas que va realizar?					
9. ¿ha recibido Ud. algún reconocimiento por su labor efectuado en la empresa?					
10. ¿es importante para usted recibir un reconocimiento?					
11. ¿percibe Ud. que las políticas de trabajo generan motivación para el desempeño de sus actividades?					
12. ¿considera que las políticas de trabajo son flexibles?					
13. ¿califica Ud. buena las relaciones entre los trabajadores de la empresa?					
14. ¿considera Ud. que hay un buen clima laboral fomentado por la empresa?					

## CUESTIONARIO PARA EL ADMINISTRADOR Y JEFES

Título: “Motivación y Rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal en la ciudad de Huánuco-2019”

### INSTRUCCIONES

Estimado encuestado:

Deseo invitarlo a responder la presente encuesta. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objeto recoger su opinión respecto: “Motivación y Rendimiento laboral de los trabajadores del tragamonedas Palacio Royal en la ciudad de Huánuco-2019”

Dirigido : Administrador, Jefes de Sala, Jefes de Bóveda

VARIABLE: Rendimiento Laboral

siempre(4)	Frecuentemente (3)	A veces (2)	Nunca(1)
------------	--------------------	-------------	----------

<b>DIMENSION: Desempeño Laboral</b>	SIEMPRE	Frecuente mente	A veces	NUNCA
15 ¿los trabajadores cumplen con realizar sus labores en el tiempo esperado?				
16 ¿al realizar sus labores los trabajadores desperdician recursos (materiales, insumos, equipos, dinero, tiempo)?				
17 ¿consideran que los trabajadores cumplen con eficiencia en su trabajo?				
<b>DIMENSION: Competencia Laboral</b>				
18 ¿cuenta sus trabajadores con habilidades operativas que lo hagan eficiente?				
19 ¿Con que frecuencia identifica Ud. las principales habilidades operativas de los trabajadores?				
20 ¿los trabajadores están comprometidos con los objetivos del área o de la institución?				
21 ¿con que frecuencia mide usted estos objetivos?				



