

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

---

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA  
SUB GERENCIA DE TESORERÍA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE  
MERCADOS S.A. LIMA 2019”**

---

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR: Cavero Tomaylla, Saúl

ASESORA: Meza Pagano, Melissa Lizet

HUÁNUCO – PERÚ

2021

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Psicología clínica y de la salud

**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Psicología

**Disciplina:** Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)

# D

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 10726822

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45059344

Grado/Título: Maestra en ciencias de la salud con mención en: salud pública y docencia universitaria

Código ORCID: 0000-0003-0449-6130

# H

**DATOS DE LOS JURADOS:**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Portocarrero Zevallos, Judith Martha	Doctora en educación	06650813	0000-0003-2025-3286
2	Diestro Caloretti, Karina Vanessa	Maestra en administración de la educación	25769441	0000-0002-0497-1889
3	Arratea Castro, Gregorio Nilo	Maestro en psicología, mención en intervención psicológica e investigación	06773048	0000-0003-2108-2300



## Facultad de Ciencias de la Salud

### Programa Académico Profesional de Psicología

*"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"*

**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **04:00 P.M.** horas del día 16 del mes de septiembre del año dos mil veintiuno, en la plataforma del aula virtual de la Facultad de Ciencias de la Salud, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió mediante la Plataforma Virtual Google Meet. el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

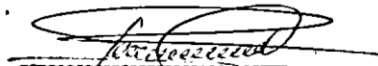
- DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS                      PRESIDENTA
- MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI                              SECRETARIA
- MG. GREGORIO NILO ARRATEA CASTRO                                      VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. MG. MELISSA LIZET MEZA PAGANO**

Nombrados mediante Resolución N°1319-2021-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada: "**MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SUB GERENCIA DE TESORERIA EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A. LIMA 2019**"; Presentado por el Bachiller en Psicología, Sr. **CAVERO TOMAYLLA, Saul**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**.

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) **Aprobado** por **Unanimidad** con el calificativo cuantitativo de **12** y cualitativo de **Regular**.

Siendo las, **17:20** Horas del día **16** del mes de **Septiembre** del año **2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



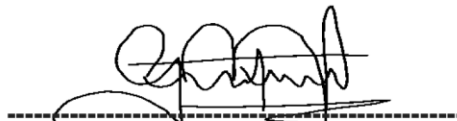
-----  
Dra. Judith Martha Portocarrero Zevallos  
PSICOLOGIA

**DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS**  
**PRESIDENTA**



-----  
MG. KARINA VANESSA DIESTRO CALORETTI

**SECRETARIA**



-----  
MG. GREGORIO NILO ARRATEA CASTRO

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis hijos, y a mí madre por el gran apoyo incondicional en este nuevo reto y por ende hacer de mí una persona con tolerancia, principios y valores.

## **RECONOCIMIENTOS**

A la Universidad de Huánuco por brindarme la formación continua y por su gran aporte a la sociedad.

A mi asesora Psc. Melissa Lizet MEZA PAGANO, gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas, hizo posible la finalización de esta tesis.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
RECONOCIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPITULO I.....	14
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción del problema.....	14
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas Especificos .....	17
1.3 Objetivo general .....	17
1.4 Objetivos Especificos .....	17
1.5 Justificación de la investigación .....	17
1.5.1 Justificación Teórica.....	18
1.5.2 Justificación practica.....	18
1.5.3 Justificación Metodológica.....	18
1.6 Limitaciones de la investigación.....	19
1.7 Viabilidad de la Investigación.....	19
CAPITULO II.....	20
2 MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Antecedentes del estudio .....	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2 Nacionales .....	21
2.1.3 Regionales.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.2.1 La Motivación.....	24
2.2.2 Enfoques Teóricos de la Motivación.....	27
2.2.3 Desempeño laboral.....	34

2.3	Definiciones conceptuales.....	46
2.4	Hipótesis.....	46
2.4.1	Hipótesis General .....	46
2.4.2	Hipótesis Específicos.....	47
2.4.3	Hipótesis específica 1. ....	47
2.4.4	Hipótesis específica 2. ....	47
2.4.5	Hipótesis específica 3. ....	47
2.5	Variables .....	48
2.5.1	Variable 1 = Motivación.....	48
2.5.2	Variable 2 = Desempeño Laboral. ....	48
2.5.3	Operacionalización de las variables (dimensiones e indicadores) .....	48
2.6	Operacionalización de Variable.....	49
CAPÍTULO III.....		50
3	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.1	Tipo de investigación.....	50
3.1.1	Enfoque .....	50
3.1.2	Diseño.....	51
3.2	Población y muestra .....	51
3.2.1	Población .....	51
3.2.2	Muestra.....	52
3.3	Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	52
3.3.2	Para la presentación de datos .....	57
3.3.3	Para el análisis e interpretación de los datos.....	57
CAPITULO IV.....		58
4	RESULTADOS .....	58
4.1	Procesamiento de Datos. ....	58
4.2	Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis .....	66
4.2.1	Prueba de Hipótesis General.....	66
4.2.2	Hipótesis Específicos.....	67
CAPÍTULO V.....		71
5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	71
5.1	Contratación y discusión de resultados del trabajo de Investigación. 71	
CONCLUSIONES .....		74

RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	82



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de la Variable 1 .....	49
Tabla N° 2 Operacionalización de la variable 2 .....	49
Tabla N° 3 Ficha técnica de instrumento, Motivación de trabajadores. ....	53
Tabla N° 4 Ficha técnica de Instrumento, desempeño laboral.....	54
Tabla N° 5 Validación por expertos variable. ....	55
Tabla N° 6 Alfa de Cronbach. Variable 1 .....	56
Tabla N° 7 Alfa de Cronbach. ....	56
Tabla N° 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable motivación de trabajo.....	58
Tabla N° 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión remuneración de la variable motivación de trabajo.....	59
Tabla N° 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión incentivo de la variable motivación de trabajo.....	60
Tabla N° 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión ambiente físico de la variable motivación de trabajo.....	61
Tabla N° 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral .....	62
Tabla N° 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cumplimiento de roles variable desempeño laboral. ....	63
Tabla N° 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo variable desempeño laboral. ....	64
Tabla N° 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión metas alcanzadas de roles variable desempeño laboral. ....	65
Tabla N° 16 Prueba de normalidad de las variables objeto de estudio según Kolmogórov-Smirnov. ....	66
Tabla N° 17 Correlación de la prueba de hipótesis general motivación del trabajo y desempeño laboral.....	66

Tabla N° 18 Correlación de la prueba de hipótesis específica 1 remuneración del trabajo y desempeño laboral.....	68
Tabla N° 19 Correlación de la prueba de hipótesis específica 2 incentivos de motivación del trabajo y desempeño laboral.....	69
Tabla N° 20 Correlación de la prueba de hipótesis específica 3 ambiente físico del trabajo y desempeño laboral.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura N° 1 Gráfico de la variable motivación de trabajo. ....	58
Figura N° 2 Gráfico de la dimensión remuneración variable motivación de trabajo.....	59
Figura N° 3 Gráfico de la dimensión incentivo de la variable motivación de trabajo.....	60
Figura N° 4 Gráfico de la dimensión ambiente físico de la variable motivación de trabajo.....	61
Figura N° 5 Gráfico de la variable desempeño laboral. Interpretación.....	62
Figura N° 6 Gráfico de la dimensión cumplimiento de roles variable desempeño laboral. ....	63
Figura N° 7 Gráfico de la dimensión trabajo en equipos de variable desempeño laboral.....	64
Figura N° 8 Gráfico de la dimensión metas alcanzadas de variable desempeño laboral.....	65

## RESUMEN

La investigación cuyo título es Motivación y desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019, se planteó como objetivo; Determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019. Metodología: de tipo no experimental nivel, descriptivo correlacional buscando comprobar el grado de correlación entre ambas variables, habiendo trabajado con una muestra de 92 colaboradores de la empresa, como instrumento fueron cuestionarios de 20 preguntas graduado en la escala de Likert que fue previamente validado por los expertos, así como la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Resultados: De acuerdo a la estadística descriptiva, podemos verificar que, las dimensiones estudiadas en su mayoría, se ubican en el nivel malo y regular, resultados de la apreciación de cada uno de los participantes, indicándonos que se debe tomar algunas alternativas para ayudar a la solución en parte y si fuera posible del total. Al terminar la investigación se llegó a la conclusión que: existe relación de fuerte confiabilidad entre la motivación y el desempeño laboral, siendo el coeficiente de correlación es de 0.911, al revisar las hipótesis específicas verificamos que cumplen relacionarse moderadamente, de fuerte confiabilidad con las dimensiones que se han tomado en cuenta. De esta manera .se ha logrado los objetivos propuestos en la investigación.

Palabras Clave: Motivación y desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The research work entitled Motivation and work performance of the personnel of the Treasury Sub Management in Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019, was raised as an objective; Determine how motivation is related to the work performance of the personnel of the Sub-Treasury Department in Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima. 2019. Methodology: type does not experience level, correlational descriptive looking to verify the degree of correlation between both variables, having worked with one of our 92 employees of the company, questionnaires of 20 questions graduated in the Likert scale were used as instrument that were previously validated by experts, as well as reliability using Cronbach's alpha. Results: According to the descriptive statistics, we can verify that, the dimensions studied for the most part, are located in the bad and regular level, results of the appreciation of each of the participants, indicating that some alternatives should be taken to help to the solution in part and if possible, of the total. At the end of the investigation, it was concluded that: there is a relationship of strong reliability between motivation and work performance, whose correlation coefficient is 0.911, when verifying the specific hypotheses, it is also observed that they meet moderately, strong reliability with the dimensions that have been taken into account. In this way, the objectives proposed in the research have been achieved.

Keywords: Motivation and work performance.

## INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral y la motivación son dos variables que son de importancia realizar un estudio que permiten entender la capacidad de liderar, manejo del tiempo, destrezas practicadas en la organización y el nivel productivo que realiza en forma individual, a ello es importante tener en cuenta la motivación, que puede proceder del interior o exterior, cuyo fin es mejorar el rendimiento laboral, con el cual se busca mejorar la producción de la empresa, y mediante ello se estaría cumpliendo con los objetivos trazados durante la planificación, es la razón por lo que se sustenta la presente investigación, ver la relación de la motivación con el desempeño laboral de sus trabajadores en la mencionada empresa.

Además, identificando los elementos que dan la oportunidad del desarrollo que proyecta la empresa a favor de sus colaboradores, en base a ello la investigación toma como objetivo determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019, llegando obtener como resultado a la conclusión en la motivación con mayor frecuencia el nivel bajo con 33.7% y regular 57.6%, indicando claramente que la motivación no es alta, así mismo en el desempeño laboral, el 29.3% de participantes manifiestan que es malo y el 56.5% contestan que es regular, el 14.1% manifiestan que es bueno.

El estudio está estructurado en 5 capítulos: El primer capítulo contiene el problema de investigación, realizando la descripción de la situación problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, además de la inclusión de la justificación y delimitación de la investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico con los antecedentes de la investigación tanto nacionales e internacionales, regionales y locales y las bases teóricas que dan base a la investigación, por último, se definen los principales términos básicos para la mejor explicación de la problemática, la formulación de hipótesis. El tercer capítulo, muestra el tipo de investigación,

enfoque, nivel, diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez de los instrumentos.

El cuarto capítulo, contiene la estadística descriptiva mostrando los cuadros y las tablas mediante el cual se interpretan los resultados, así como también la estadística inferencial, a través de ello se demuestran la prueba de hipótesis. En el quinto capítulo, se demuestran los resultados de la investigación a través de la discusión de resultados, a ello se agregan también las conclusiones y las sugerencias

# CAPITULO I

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción del problema.

El desempeño laboral es una variable bastante importante para toda institución empresarial a nivel de todo el mundo, puesto que es una actividad que realiza el ser humano, para lograr mejor desempeño laboral lógicamente también es importante la motivación, hecho que le va dar mayor valor y entusiasmo para poder desenvolverse mejor en el trabajo. Estos antecedentes no pueden ser ajenos a los países de América, encontrándose antecedentes de diferentes estudios realizados por los investigadores, entre ellos:

Peña (2015), investigador español, quien manifestó:

La eficacia y eficiencia de las empresas en nuestros tiempos, es obra de los recursos humanos, esto puede darse mediante la correcta gestión del responsable, llegando al éxito mediante la motivación que pueda darles a los trabajadores, para llegar a ello es preciso conocer y aplicar la clave de motivar (p 16)

La motivación es importante en toda organización, ello va impulsar al trabajador darle más empeño, para que pueda desempeñarse mejor. Es uno de los elementos complementarios para el éxito la motivación, por ser un punto crucial basado en tres requisitos: los medios, las habilidades y la motivación, elementos complementarios y muy importantes para el cumplimiento de sus funciones.

Sum (2015), manifestó de la siguiente manera: “La motivación es un tema de trascendencia si se entiende desde ese punto de vista, elemento fundamental y aplicado de buena forma, puede motivar para que los trabajadores se dediquen a un trabajo de lleno y como consecuencia puedan obtener mayores resultados óptimos” (p.5), indicando claramente



que la motivación en cualquier circunstancia incrementa la producción, por lo tanto, es recomendable que cualquier empresa pueda hacer uso de ello, sabiendo que una buena motivación va dar mayor disposición al trabajador para su desempeño y producir mejor .

En esa misma línea, Cadena (2019), al realizar su investigación referente al tema manifestó que:

Es preciso conceptualizar que la motivación laboral como la disposición que tiene toda organización de mantener a sus trabajadores comprometidos, para que den un máximo rendimiento, a fin de conseguir que los objetivos de la empresa organizada adecuadamente, logren desempeños eficaces de sus colaboradores para llegar a obtener los objetivos propuestos (p.10)

En las empresas de competencia, es de trascendencia motivar de diferentes maneras con la finalidad de mantener en la institución a los mejores talentos con la finalidad de ser más competitivos. Las instituciones empresariales, comprendiendo la importancia de mantener el talento humano, utilizan diferentes estrategias con la finalidad de mantenerlos en la institución, fomentando la lealtad y la retención del personal, utilizando una serie de estrategias con el apoyo de la ciencia y tecnología de nuestros tiempos. Estos casos se manifiestan en los diversos países, no pudiendo ser ajeno a ello las empresas de América, específicamente en los países de Sudamérica dentro de ello el Perú.

Burga (2018), opina de la siguiente manera: “la motivación da un buen desempeño cuando se aplica adecuadamente, dando mayores beneficios para la directiva como para el personal administrativo” (p.9). En nuestros días, todo ser humano tiene sus miras orientadas a un objetivo, trazando metas que debe alcanzar tanto dentro de las organizaciones y en forma personal, todo ello en respuesta a ciertos estímulos, los que pueden ser de forma interna o externa, dependiendo de qué parte se recibe, es por ello que la motivación se define como uno

de los elementos fundamentales para concientizar y mantener la conducta del ser humano, y ello se relaciona con el desempeño laboral;

Por su parte, Yana (2019), manifestó que:” el desempeño laboral de los colaboradores se refleja en la forma como se desempeñan dando mayor productividad, todo ello depende de cómo se motive al personal” (p.4). La motivación resulta ser indispensable en todos los trabajadores, porque de esa manera se asegura mejor desempeño laboral, para el logro de los objetivos y metas de la empresa. El personal de Sub Gerencia de Tesorería, de la Empresa Municipal de Mercados S.A., no está ajeno a esta situación de tener problemas, ya sea personal o dentro del trabajo, por lo que requiere en ciertos momentos apoyarse en la motivación para proseguir adecuadamente. Si se pretende motivar a la persona debemos conocer en primera instancia: que le gusta y que no le gusta, con la finalidad de poder orientar nuestra motivación y conseguir algo que le agrade a la persona, para que tenga mejor disposición laboral.

Se hace mención que los empleados bien motivados, son los que se desenvuelven mejor dentro del trabajo, como consecuencia aumentan la productividad dentro de la empresa. Esta actitud se observa en la Empresa Municipal de Mercados S.A., donde centramos nuestra investigación, con la finalidad de verificar la motivación que realiza la mencionada empresa, y el desempeño laboral de sus trabajadores, en tal sentido planteamos el problema de investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿En qué medida, la remuneración se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?

¿De qué manera, el incentivo se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?

¿Cuál es la relación de las condiciones del ambiente físico y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?

### **1.3 Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

### **1.4 Objetivos Específicos**

Conocer en qué medida, la remuneración se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

Especificar de qué manera, el incentivo se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

Identificar la relación de las condiciones del ambiente físico y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019

### **1.5 Justificación de la investigación**

La presente investigación es producto de una preocupación, de ver como la motivación que se ejerce dentro de una empresa tiene relación

con el desempeño laboral de las empresas, estas circunstancias llevan a las empresas a tener un progreso económico que favorezca a sus colaboradores. El estudio guarda relevancia porque los resultados beneficiarán a la empresa, trabajadores administrativos y operativos de la Empresa Municipal de Mercados S.A. de Lima, por cuanto se identificará la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa en mención.

#### **1.5.1 Justificación Teórica.**

La justificación teórica del presente trabajo de investigación, es de generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente del área investigado, por lo que es de esperar que haya oportunidad de confrontar teorías referidas a la motivación y desempeño laboral.

#### **1.5.2 Justificación practica**

La justificación practica de nuestra investigación está basado en haber encontrado los fundamentos de los aportes básicos de la investigación, como una vía de reformulación motivacional en el desempeño laboral, que implique la masificación constante en la práctica de la motivación y el desempeño laboral. Además, estos hallazgos servirán a las demás instituciones que tengan este tipo de problemas, hacer uso de nuestros resultados para solucionar el problema de alguna manera.

#### **1.5.3 Justificación Metodológica.**

El estudio que realizamos sigue los pasos de un proceso científico, teniendo en cuenta la metodología, de la ciencia que se debe seguir un orden constante del conocimiento, como: racional, sistemático, exacto y verificable, el estudio centró su atención en una muestra, teniendo como instrumentos empleados todos validados por expertos temáticos y metodólogos, determinando la confiabilidad con el alfa de Crombach. Dicho instrumento nos sirvió para recoger la información necesaria, todo ello procesado para medir las variables motivación y el desempeño

laboral. Los resultados de la investigación nos orientaron para formular las recomendaciones, con los cuales se busca solucionar de alguna manera el problema presentado, como consecuencia lleva a mejorar el ambiente laboral en la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

#### **1.6 Limitaciones de la investigación.**

Las limitaciones de que tuvimos en el desarrollo de la presente investigación, fue la excesiva labor que desarrollamos, lo que nos limita el tiempo que debemos destinar para realizar el trabajo de investigación, a ello podemos agregar también las distancia con mi asesora, que me dificulta realizar las orientaciones y poder avanzar con el mencionado trabajo.

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

El estudio fue viable, ya que se cuenta con la colaboración de los funcionarios y colaboradores de la Sub Gerencia de Tesorería, Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019, dejando entre ver su disposición a colaborar con la investigación; además se solicitó al responsable de la oficina nos brinde las facilidades.

## CAPITULO II

### 2 MARCO TEÓRICO.

#### 2.1 Antecedentes del estudio

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

Mula (2016), en la investigación cuyo título es "La motivación del trabajador en la empresa" tesis sustentada en la Universidad Miguel Hernández de Elche, con la finalidad de optar el grado de magister, la investigación estuvo ubicado dentro del paradigma cuantitativo, siendo de tipo básico de nivel descriptivo, trabajado con 60 personas, obteniéndose lo siguiente:

- Podemos verificar que, en el trabajo, la remuneración se convierte en una variable de suma importancia para el trabajador, de acuerdo a la opinión de nuestros encuestados el abandono del trabajo sería con un 37% por salario bajo. A ello lo complementa el mal ambiente laboral que se tabula en un 32% de los entrevistados. En la pregunta si debe mejorarse la organización de la institución, el 49% de los encuestados manifiesta por las remuneraciones, seguido de un 43% mencionaba por el reconocimiento, y finalmente, el 8% por las relaciones interpersonales.
- La motivación es algo tan importante, si se deja de lado la motivación, sin embargo, se pretende retribuir económicamente a una persona no motivada, no se conseguirá nada quedando de lado los objetivos de la empresa. dentro de los entrevistados tenemos a un 93% que se llevan muy bien con su jefe, solamente el 8% de los entrevistados tiene mala relación con su jefe o superior. Esto pasa generalmente en empresas pequeñas que tienen pocos trabajadores.

Sum (2015) realizó su trabajo titulado "Motivación y desempeño Laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". Estudio presentado en la Universidad Rafael

Landívar Guatemala. El objetivo fue conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral, Estudio se trabajó con 34 personas como muestra, todos ellos integrantes de la administración de la empresa, el estudio tuvo un diseño no experimental, de nivel correlacional, concluyendo que la motivación tiene influencia directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa. En ese mismo sentido se logró demostrar que el desempeño laboral de los trabajadores mucho depende de la motivación que se pretenda dar.

Enríquez (2015) realizó una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” tesis presentada en la Universidad de Montemorelos México, para obtener el grado académico de magister en administración, el objetivo del estudio estuvo orientado Adaptar un instrumento de evaluación del desempeño laboral y motivación para empleados del Instituto de la Visión en México, llegando a las siguientes conclusiones: al hacer uso de los instrumentos de recolección de datos fue para determinar el grado de motivación que alcanzan los trabajadores y ello se relaciona con el desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. Al aplicar los instrumentos para recoger los datos de obtuvo los resultados en el sentido de que los trabajadores tienen una autopercepción de la motivación que va desde muy buena hasta la excelencia, además se verifico también en el desempeño laboral se ubican, entre muy bueno y excelente.

### **2.1.2 Nacionales**

Escobar (2019) realizó su investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones: una revisión de la literatura científica del 2015 al 2019” trabajo presentado en la Universidad Privada del Norte, fue una investigación ubicada en el paradigma cuantitativo, trabajado con una población de 60 personas, llegando a las siguientes conclusiones: En síntesis, la revisión sistemática realizada permitió conocer los artículos científicos que tratan sobre “la gestión del talento humano” y sus

relacionas como “recursos humanos” y “capital humano” en un porcentaje del 63.2 %; 10.5% y 10.5% respectivamente, haciendo un total de 84.2 % de los artículos analizados, y el 15.8% restante correspondiente a las variables “desempeño laboral” en el 10.5% y su relacionada “rendimiento laboral” con 5.3%. Determinando así, que más información se encontró sobre la gestión del talento humano.

Asimismo, se estableció que los elementos que intervienen con la gestión del talento humano tienen que ver con la gestión estratégica, la planificación; el análisis de puestos; la cobertura de las necesidades; el desarrollo y aumento del potencial; la evaluación; la retribución; la salud e higiene en el trabajo.

Además, se determinó que los elementos que inciden en la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores tienen que ver con tres etapas como la preparación; rediseño de la evaluación y la aplicación, las cuales describen procesos que debe plantear cada organización.

Las limitaciones de estudio presentadas en esta investigación es el de no dominar otro idioma diferente al español y de analizar publicaciones correspondientes solo a la especialidad de administración, los cuales están detallados en la tabla 1 del capítulo de metodología.

Reynaga, Y (2015) realizó su estudio titulado “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, fue sustentada en la Universidad Nacional José María Arguedas, fue una investigación ubicada dentro del paradigma cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, trabajó con 80 personas como muestra, llegando a las siguientes conclusiones: Siendo el objetivo general determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe



relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

### **2.1.3 Regionales**

Halanocca (2019), realizó su investigación “La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud” tesis sustentada en la Universidad ESAN, con la finalidad de optar el grado de magister, fue una investigación descriptiva, ubicado dentro del paradigma cuantitativo, de diseño no experimental, trabajado con 90 participantes, teniendo los resultados:

La motivación y satisfacción laboral influyen directamente en la productividad, verificándose que la motivación llega al nivel medio en los médicos, enfermeras, técnicas en enfermería registrándose tal como el 91,62%; 86,03% y 55,87% respectivamente. Sin embargo, se verifica también que, verificando la satisfacción laboral en los médicos que llega a un nivel de insatisfacción parcial en un 75,4%; así mismo se evidencia un nivel bajo con un 74.94% referente al trabajado de las enfermeras y técnicos de enfermería.

Se verifican, que los niveles de logro es un factor que más les afecta a los niveles de motivación complementando a ello que, los bajos ingresos remunerativos llevan a la insatisfacción laboral.

El mejorar dentro de la organización (INSNSB) parece que no se tiene en cuenta el recurso humano. Es por ello que no se toma en cuenta la labor que cumplen los médicos, los enfermeros.

## **2.2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1 La Motivación.**

Referente a este tema existen muchos estudiosos que con buena intención fueron creando las teorías más adecuadas para ser utilizados en el momento oportuno y preciso de realizar trabajos de investigación. Es por ello para la realización de la investigación hemos tenido especial consideración a las teorías que a continuación mencionamos:

#### **García (2012) manifestó que:**

Es un proceso interno y propio de cada persona, que lo refleja en el momento de su interrelación con los demás dentro de un ambiente, y debe estar orientado a lograr los objetivos y meta que él cree que es deseable y necesario (p.156)

La motivación resulta ser entonces, un mediador, o simplemente se ubica en el medio de la personalidad del individuo, en la manera de realizar sus actividades, por lo tanto, orientado a conocer su eficiencia en el logro de sus metas trazadas, demostrando de esa manera un buen desempeño laboral.

Por su parte, Pineda (2001) opinó que: “las personas están dotadas de tendencia intrínseca que propicia al crecimiento de nuevas tendencias de motivación para seguir un desarrollo sostenible” (p.98). En nuestros tiempos la motivación se ha tornado ser un tema de mucha importancia, principalmente para las organizaciones, dependiendo la forma como se debe aplicar, si se realiza en una forma muy adecuada tendrá resultados óptimos y positivos llevando al progreso a las instituciones

La motivación es un tema de suma importancia en las organizaciones, muchos administradores buscan que la producción sea lo más adecuado, para ello tienen en cuenta que la motivación que se le dé al personal ayudara a lograr este objetivo, si no se motiva bien al personal se van presentar descontentos entre ellos, dejándose que le gane la pereza por consiguiente no exista un adelanto en la producción

lo que perjudicaría a la misma empresa y al personal debido a la baja producción no podrá darle beneficios a los mismos trabajadores. El estar bien motivado trae consecuencias positivas psicológicamente, en el sentido de que la persona puede autorrealizarse mejor, el sentirse competente y útil y mantener autoestima, además de ello aceptan las propuestas que se les haga para poder desenvolverse con mayor compromiso en su labor.

**Gómez (2013) mencionó que:**

Por versiones de otras personas, resulta bastante difícil motivarles a las personas, más bien ellos mismos se motivan por sus propios medios para poder participar más activamente en las diferentes actividades que se platiquen, además existen corrientes de otras personas, debemos tener en cuenta también aquella que energiza manteniendo y dando movimiento y motivando desde el punto de vista externa (p.142)

De acuerdo a la opinión del autor, no es fácil motivar al personal totalmente, puesto que existe la voluntad del mismo trabajador de motivarse para poder participar más activamente en la empresa.

**La Motivación en el Trabajo**

El trabajo es una de las actividades que realizan las personas, estar frente a los demás, es necesario de una motivación por parte de la persona encargada con la finalidad de valorar lo que hace una persona, motivarle haciendo mención que está muy bien su trabajo, es levantarle la autoestima, lo que a toda persona nos gusta.

**Chiavenato (2006) consideró que:**

La motivación puede provocar un estímulo externo, como también puede ser generado por los procesos internos mentales de la persona, en consecuencia, es preciso mencionar de dos tipos de motivación laboral, que puede tener implicancia en el desempeño laboral, la motivación intrínseca y extrínseca (p.264)

Es de entender de acuerdo a las sugerencias del autor, que la motivación en las personas se da de dos maneras, por un lado, tiene que ver la parte externa desde donde vienen los estímulos, las maneras como llega los estímulos y quien lo da, por otro lado, la motivación debe ser también interna de la persona debe motivarse para poder trabajar mejor, cumplir sus funciones bien, salir adelante con su trabajo y con sus proyectos que debe cumplir.

### **Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca, es una motivación interna que debe tener el trabajador, motivación que le haga sentir bien dentro de sus actividades que realiza, esta tranquilidad y gusto con lo que realiza sus actividades, le genera tranquilidad, confianza en sí mismo, además esta tranquilidad genera mejorar la autoestima.

Por su parte, Ajello (2003) manifestó que: *“La motivación intrínseca está referido a las diferentes activadas que realizan las personas en forma voluntaria y en base a ello si reciben incentivos o no”* (p.146): se denomina de esta manera a las actividades que realizan las personas en forma voluntaria donde se encuentran realizando las diferentes actividades, como recompensa reciben los aprecio y valoración de los demás, haciéndose la autoevaluación para la responsabilidad de las personas, poniendo en práctica las responsabilidades en el cumplimiento de sus funciones.

La motivación interna y el interés intrínseco de las personas frente a las actividades que realiza, surge cuando la persona tiene la oportunidad de elegir libremente aprendizajes, propiciando sus propias metas, evaluando el avance de sus progresos. Pero debemos tener en cuenta, cuando la persona no es perseverante, se presenta desafiante y cultiva sus niveles de habilidades bajas como resultado tiene apatía, y cuando el trabajo que realiza está orientado en un tema que no conoce genera ansiedad.

## **Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca, por su parte tiene la oportunidad de ubicarse en realizar actividades que se demuestran en forma instrumental, generado por motivos externos a la actividad que viene realizando y pretende obtener una recompensa.

### **En ese sentido, Santrock, (2002) manifestó que:**

Este tipo de motivación incide incentivos externos, entre ellos las distinciones y los castigos. En forma muy diferente, las apariencias humanista y cognitiva resaltan la calidad de la motivación intrínseca en el logro de condiciones motivacionales, así como el desarrollo de la carrera, presentando los resultados de la motivación extrínseca. (p.97)

Podemos mencionar entonces, que la motivación extrínseca, es la motivación que viene desde afuera, trata de motivar, se genera por factores externos propiciado por un individuo desde el exterior, que motiva a la persona a realizar actividades y que como recompensa a ello recibirá un premio como es el estímulo exterior, demostrando que sin ello no podría proporcionar ningún resultado.

### **2.2.2 Enfoques Teóricos de la Motivación.**

Las Teorías de motivación que han sido elegidas para la investigación por estar relacionadas en forma directa con el área laboral. Existen, varias formas de motivación, en nuestro caso solamente hemos tomado los más adecuados a nuestro estudio, los que se tendrá en cuenta durante el desarrollo de la presente investigación. Entre ellos mencionaremos los siguientes:

#### **Teoría de Jerarquización de necesidades de Abraham H. Maslow**

Abraham H. Maslow, al realizar sus estudios, hace un listado jerárquico en la que él considera como necesidades humanas, que con el transcurrir del tiempo se constituyen en los motivadores, de acuerdo a su entender realiza la jerarquización en forma ascendente de menor a

mayor, iniciando por las fisiológicas, manteniendo seguridad, de afiliación o aceptación, de estima y de autorrealización.

**Las necesidades fisiológicas.** Estas necesidades fisiológicas básicas, son de importancia para la supervivencia del ser humano, contando entre ellos de la alimentación, el vestido, el uso de elemento líquido, habitación donde vivir y el sueño, según Maslow si las necesidades que tiene la persona no han sido satisfechas, otras necesidades pueden seguir motivando.

**Necesidades de seguridad.** Para garantizar el bienestar estas se traducen en, sentimientos de bienestar, manteniendo libre de diferentes peligros y temores de ciertos accidentes, enfermedad, el temor de perder el trabajo que tiene, lo mantiene en suspenso debido a que puede tener problemas de perder el trabajo.

**Necesidad de afiliación o aceptación.** Las personas como seres sociales tienen la necesidad de identificarse con los demás, ser aceptados socialmente e identificados con los otros grupos sociales.

**Necesidad de estima.** Las personas cuando han logrado algo que han deseado, se sienten motivados y satisfechos, en tal sentido mejora su autoestima, sintiéndose ser estimadas por otras personas, y elevar su autoestima, manifestándose la satisfacción mediante el poder, prestigio, posición y confianza en sí mismos.

**Necesidades de autorrealización.** Según Maslow, considera como necesidad superior en jerarquía, esto es necesario para poder realizarse en forma individual frente a los demás, demostrando la capacidad y el talento que cada persona posee.

De acuerdo a lo que podemos concluir, entendemos que Maslow, con su teoría que el mantiene, en el sentido que, cuanto menos satisfecho esté una necesidad, tiende a tener más poder de propiciar la necesidad motivando al trabajador, o a cualquier otro para satisfacer sus necesidades más urgentes y apremiantes.

## **Teoría Motivador-Higiene de Frederick Herzberg**

Frederick Herzberg con su teoría, tiene la intención de explicar basado en dos factores de suma importancia. Dentro del primer grupo se considera como: factores de mantenimiento o de higiene, grupo en la que se considera que está formado por un conjunto de aspectos tales como la supervisión, la política, la revisión del trabajo, además tener en cuenta las relaciones interpersonales, como el sueldo, la seguridad en el trabajo, el status, además tener en cuenta la vida profesional ;Herzberg, manifiesta que estos aspectos no son motivadores sino que tratan de mantener para que no surja la insatisfacción, de tal manera que estos factores no existen, por consiguiente no resulta una motivación eficaz En el segundo grupo, el autor considera como elementos de satisfacción, por consiguiente resultan ser los satisfactores reales, porque ellos tienen la capacidad de producir sentimientos de satisfacción, lo que se puede verificar que todo ellos están relacionados netamente con los contenidos del trabajo, con los logros, sentimientos, los reconocimientos.

## **Teoría de Rensis Likert**

Los aportes teóricos más importantes de este autor, van más allá de la motivación en forma individual y más bien se ha verificado que tuvo una aceptación sobre el estudio de grupos y organizaciones referente a los estudios realizados.

Likert considera como principio fundamental de organización, las relaciones que integran un conjunto de acciones del grupo de trabajo, integrando los valores personales de cada uno de ellos, es necesario recalcar para que su trabajo se convierta en eficaz, importa que, se sienta útil dentro del grupo. Likert establece una teoría asentada en la naturaleza de las acciones recíprocas entre las personas.

De tal manera que, esta teoría establece cuatro sistemas, entre ellas mencionamos los siguientes:

### **Sistema 1 Autoritario.**

En este sistema la clásica es utilizar como motivación, el temor, la amenaza, las amonestaciones y el grupo de trabajo, trabaja en forma aislada sin darse una comunicación fluida que los lleve a una comprensión.

### **Sistema 2 Autoritario Paternalista.**

En este tipo de sistema se tiene en cuenta las recompensas y las sanciones, existiendo organizaciones parcialmente hostiles.

### **Sistema 3 Consultivo.**

Se detectan la presencia de relaciones de cooperación, existiendo mayor comunicación, poniendo en funcionamiento el trabajo en equipo.

### **Sistema 4 Participación Grupal.**

Este sistema es de mayor uso, por ser un sistema más adecuado para todo trabajo, porque los grupos de trabajo coordinan las acciones que van a realizar, en consecuencia, solucionan los problemas en forma conjunta, con la participación de todos sus integrantes. Likert demostró que, el sistema de una participación en grupo resulta ser el mejor por ser más operativo en el trabajo.

La motivación, se relaciona directamente con la actividad laboral de los colaboradores de toda empresa o institución, por consiguiente, se deben utilizar este tipo de motivación para que se logre con gran eficacia los trabajos con participación decidida de sus colaboradores, buscando que el entusiasmo no decaiga en el trabajo, más bien las motivaciones mejore el ánimo ya sea en forma grupal o personal.

Nuestra experiencia como trabajador, nos orienta manifestar que hemos tenido la experiencia de algunas prácticas laborales que se producen dentro de un ambiente no apropiado, donde no se tiene en cuenta las estrategias mismas de un trabajo planificado, donde los



objetivos y los materiales se encuentran aislados de una buena planificación. En este ambiente laboral los trabajadores que incumplen las normas que establece la empresa se les considera como revoltosos, que comenten ciertos desordenes ocasionando problemas en el trabajo.

**Por su parte, Marín (2005) mencionó que:**

La motivación adecuada resulta de muchas necesidades que se presenta en la vida del ser humano principalmente de carácter biológico, psicológico y social llamados vivencias, así como el deseo de saber salir, el deseo de la aventura, la tendencia al trabajo o la tolerancia al trabajo. Esta necesidad tan compleja conlleva a la práctica de la autodisciplina y autodidactismo (p.245)

Motivar inadecuadamente al personal trae como consecuencia el atraso para la empresa ya que se torna en una indisciplina, presentándose la apatía como consecuencia la deserción laboral. Ello da origen que el trabajador busca amigos externos con quien se va agrupar buscando sus opiniones. Es recomendable para dirigir la motivación para el trabajo, tener en cuenta lo siguiente:

- Que el trabajador tenga cubiertas sus necesidades básicas.
- Que se trate de actividades que efectivamente puede realizar.

que las experiencias anteriores que posee, así como las nuevas actividades que debe realizar, y se le propone, sea entendido como actos positivos, convirtiéndose interesante para su momento.

Es de suma importancia tener en cuenta las actividades negativas que vienen presentándose teniendo cierta influencia en los trabajadores, tales como los tratos inadecuados, las distracciones en el medio ambiente, problemas dentro de las emociones, el coeficiente intelectual, así como las relaciones inadecuadas dentro del grupo, todo ello porque no se conceptúa al trabajador como uno de los elementos importantes dentro de la producción.

El seguimiento que puede hacerse a la problemática detectada es de importancia, debido a que se puede dar solución realizando el seguimiento y aportando lo necesario para encontrar la solución, tales como la organización de cursos destinados a la mejora de relaciones humanas sobre la práctica de valores y otros, que este orientado a solucionar este tipo de problemas. Ello implica estar atentos con las diferentes actitudes que se debe tener en cuenta del panorama general de las necesidades del ser humano.

### **2.2.2.1 Dimensiones de la Motivación.**

#### **La Remuneración**

La remuneración es la recompensa de recibir en dinero por un trabajo realizado en una determinada empresa o institución que tiene por objetivo remunerar a sus trabajadores.

#### **Schwartz (1994) manifestó de la siguiente manera:**

El trabajo utilizado, por parte de unas personas, de talentos y habilidades propias de ciertos individuos, ya sean físicas o mentales, los que permiten llevar adelante una actividad, y cuando la actividad se convierte ser productiva utilizando los conocimientos, habilidades propicias un retorno económico denominándose salario beneficiando a cada uno de ellos (p.236)

La remuneración al cual se le llama también salario, es el precio como recompensa de un trabajo realizado. Esta remuneración puede variar teniendo en cuenta donde se realice, teniendo en cuenta el lugar, el país, la región y actividad que se realice. Dentro del salario total que recibe un trabajador, se pueden sumar otros ingresos como son los beneficios o llamados extras, tales como las bonificaciones, los sobretiempos, y otros.

Al referirnos a las remuneraciones, podemos tener en cuenta dos tipos de salario, el salario básico y el salario integral. Un salario básico determina la ganancia del trabajador, fijando cuanto se debe pagar por día, por hora, año en fin lo que le corresponde al trabajador, por otro lado,

al tener todo incorporado sería el salario total o salario integral, que va beneficiar a todos.

El incentivo es la promesa de una compensación por realizar cierta acción que desea quien ofrece el incentivo, esta compensación puede ser económico, o puede ser con tiempo recompensado en otro momento.

Laffont y Mortimer, (2002) manifestó de la siguiente manera: “Se entiende como la recompensa total que abarca los aspectos financieros y no financieros percibido por el trabajador como consecuencia del trabajo realizado” (p.126). Los incentivos siempre han existido, a las empresas le conviene dar este tipo de incentivos, mediante el cual motiva a los trabajadores para que puedan identificarse más y puedan producir mejor, como consecuencia se genere más ganancias.

Estos incentivos no económicos son programas destinados al reconocimiento de las actitudes del trabajador mediante: excursiones, productos promocionales y otros de similar importancia, los que sirven para alentar al trabajador a participar más decididamente y motivados en el logro de los objetivos programados por la empresa. Es necesario precisar que este tipo de incentivo aparte de motivar al trabajador también motiva a su familia dentro del entorno donde se desarrolla. Este entorno se desarrolla dentro de un clima organizacional favorable donde se realizan las actividades de la empresa.

Un buen ambiente laboral, con incentivos precisos fomenta el compromiso de seguir laborando con entusiasmo, dando ventajas a la empresa que puede adquirir mejores ganancias, afianzándose como competencia de cualquier otro similar del lugar. Este tipo de ambiente organizado y con estas características es muy favorable, existen estudios de muchos autores, que valoran y expresan de la importancia de estos conceptos. Por lo antes explicado, a continuación, se presentan opiniones de varios autores sobre el tema.

La RemuneraciónEl ambiente físico, se refiere al espacio donde se organiza en el ambiente destinado a realizar el trabajo, este ambiente debe estar previsto de espacios que brinden bastante facilidad a los trabajadores para que puedan realizar sus actividades en forma tranquila, organizados donde exista un clima organizacional agradable. Es así que los factores ambientales tienen que ver con las organizaciones que producen, y se tiene que ambientar organizar y disponer los ambientes en forma proporcional. Además de ello, el ambiente debe estar dotado de un buen clima institucional, agradable, que proporcione la tranquilidad, espacio en la que se gesticione la planificación estratégica para sacar adelante los acuerdos que se pretenden cumplir.

Este ambiente físico será aún más efectivo si se selecciona previo estudio, planificación, viendo la realidad por qué se selecciona y para qué, y en ella se realicen las diferentes actividades que deben cumplirse.

**Chaparro (2006) manifestó de la siguiente manera:**

El ambiente la y organización del medio ambiente donde se realiza el trabajo, deben responder a satisfacer las necesidades fisiológicas. Psicológicas, y físicas de los trabajadores. Debe dar la satisfacción también a los directivos en relación con los trabajadores, sobre todo las relacionadas con sus funciones que cumplen (p.87)

El ambiente físico donde se realiza el trabajo, debe cumplir con ciertas reglas como requisitos para que, se puedan cumplir con toda normalidad el trabajo que desarrollan dentro de la empresa o institución donde se presta servicios. Dentro de las facilidades que debe cumplir el ambiente es de tener un espacio para satisfacer las necesidades fisiológicas, psicológicas y físicas, buen ambiente y clima institucional agradable, que preste las condiciones para desarrollar adecuadamente el trabajo.

### **2.2.3 Desempeño laboral**

El desempeño laboral, es entendido como el desempeño de los colaboradores, dentro del término de administración al trabajador, se le

conoce con el nombre de colaborador, los que se verifica en las diferentes actividades que realizan dentro de la jornada de su trabajo, dependiendo de la manera como les impacta la motivación por parte del administrador

Bateman y Snell (2009) manifestó que: “El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones” (p.432). Es de entender de acuerdo a la opinión del autor, que el desempeño de un trabajador es el rendimiento total de la persona, en esfuerzo y tiempo; la habilidad son los conocimientos que tiene referente al caso, y que basado a ello realiza las diferentes actividades para poder cumplir con el trabajo encomendado, resultados que se sabrán después de realizar una evaluación.

Chiavenato (2009) por su parte opinó que: “el desempeño laboral es: La conducta del trabajador en el logro de los objetivos trazados, constituyéndose en una estrategia individual que pretende el logro de los objetivos en forma individual” (p.246). En esa medida es de entender entonces que, el desempeño laboral es el máximo rendimiento de la persona en el trabajo, utilizando todas las habilidades que conoce para realizar las actividades, hasta alcanzar el logro de los objetivos trazados.

**Schermerhorn (2003) al referirse al desempeño laboral mencionó:**

El desempeño laboral resulta del esfuerzo que hace la persona para poder producir en toda su dimensión. El esfuerzo tiene un significado especialmente cuando se cumple una tarea. El esfuerzo es un componente indispensable en un trabajo de alta responsabilidad. Se verá que los trabajadores más capaces no podrán lograr un alto desempeño, a menos que estén dispuestos a rendir con el máximo esfuerzo (p. 309).

Se tiene en cuenta esta idea, para qué el desempeño laboral sea fructífero, significa que el trabajador debe edificarse al máximo aportando sus experiencias adquiridas a través del tiempo, así como también

algunas estrategias y técnicas de trabajo, y con la participación de ciertas capacitaciones.

**Según Benavides (2002) definió como:**

El nivel de ejecución logrado por el trabajador en cuanto se refiere a las metas en el seno de una organización en un determinado tiempo. De tal manera que el desempeño este formado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir” (p.102).

Recalamos lo dicho por el autor, todas las actividades que realiza el trabajador en una empresa son visibles, ya que se puede observar todas las actividades que viene desarrollando, por consiguiente, es medible, lo que se convertirá en una futura toma de decisiones para mejorar el desempeño laboral. El desempeño laboral es la forma como desarrolla su trabajo y producto de ello puede ser medible utilizando ciertas estrategias como instrumentos para poder medir el desempeño mediante una evolución, luego tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos. Estas mediaciones generalmente se realizan cada año, con la finalidad de tomar decisiones, y si el próximo año se pueden contar o no con los servicios del trabajador.

**Druker (2002) al referirse al tema afirmo:**

El desempeño laboral, es la manera como los integrantes de la organización trabajan en forma eficiente para alcanzar las metas programadas, de acuerdo a los contenidos programados haciendo uso de ciertas reglas básicas. Es por ello que se plantea como el desempeño laboral, a las actividades que realiza el trabajador, haciendo uso de su experiencia y de sus conocimientos adquiridos. (p. 150).

De acuerdo a la opinión del autor, el desempeño laboral es entendido como el rendimiento máximo que realiza el trabajador, para ello hace uso de sus diferentes conocimientos y de las experiencias adquiridas durante el tiempo realizando diferentes actividades.

Druker (2002), mencionó que: “El concepto de desempeño laboral requiere que deben hacer nuevas definiciones utilizando la innovación, mediciones, será práctico definir el desempeño en términos no financieros” (p.75).

Las actividades son realizadas directamente por el hombre, teniendo en cuenta los avances de la ciencia y la tecnología, tratando de que el objetivo, este dirigido al cumplimiento de las metas.

**Según Benavides (2002) definió como:**

El nivel de ejecución logrado por el trabajador en cuanto se refiere a las metas en el seno de una organización en un determinado tiempo. De tal manera que el desempeño este formado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (p.102).

Recalamos lo dicho por el autor, todas las actividades que realiza el trabajador en una empresa son visibles, ya se puede observar todas las actividades que viene desarrollando, por consiguiente, es medible, lo que se convertirá en una futura toma de decisiones para mejorar el desempeño laboral. El desempeño laboral es la forma como desarrolla su trabajo y producto de ello puede ser medible, utilizando ciertas estrategias como instrumentos, para poder medir el desempeño mediante una evolución, luego tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos. Estas mediaciones generalmente se realizan cada año esto con la finalidad de tomar decisiones, si el próximo año se puede contar o no los servicios del trabajador.

**Druker (2002) al referirse al tema afirmo:**

El desempeño laboral, es la manera como los integrantes de la organización trabajan en forma eficiente para alcanzar las metas programadas, de acuerdo a los contenidos programados haciendo uso de ciertas reglas básicas. Es por ello que se plantea como el desempeño laboral a las actividades que realiza el trabajador haciendo uso de su experiencia y d sus conocimientos adquiridos. (p. 150).

De acuerdo a la opinión del autor, el desempeño laboral es entendido como el rendimiento máximo que realiza el trabajador, para ello hace uso de sus diferentes conocimientos y de la experiencia que ha adquirido durante el tiempo de vida que lleva.

Druker (2002), mencionó que: “El concepto de desempeño laboral requiere que deben hacer nuevas definiciones utilizando la innovación, mediciones, será práctico definir el desempeño en términos no financieros” (p.75). Las actitudes son realizadas directamente por el hombre, todos ellos lo realizan teniendo en cuenta los avances de la ciencia y la tecnología, tratando de que el objetivo debe estar dirigido al cumplimiento de las metas.

Por su parte Robbins (2009), planteo: *“Es de suma importancia fijar las metas y actividades a cumplirse, de esa manera mejorará el desempeño”* (p.564). El autor manifiesta que el desempeño laboral, es más relevante, cuando está enfocada en una planificación con metas y actividades a cumplirse. Así mismo en las deducciones anteriores se evidencian que el logro de los objetivos se da con el logro de metas, mediante el uso de estrategias adecuadas que ayuden a realizar las actividades.

### **2.2.3.1 Elementos del desempeño laboral**

El ambiente de trabajo, la forma como está organizado, el clima institucional, van ser los determinantes del desempeño laboral, unificándose a ello los diferentes acciones, como la habilidad, la competencia correspondiente, todos ellos acompañados por capacidades y habilidades que posee el trabajador.

Davis y Newtrons (2000) conceptualizaron de la siguiente manera: “La capacidad de adaptarse, la comunicación, la iniciativa, el trabajo en equipo, aplicación del conocimiento, estándares de trabajo, el desarrollo de las habilidades, maximizar el desempeño” (P.21)



**Por su parte Chiavenato (2011) expone:**

El desempeño se evalúa mediante ciertas técnicas y normas con los que se aplica la evaluación en la que intervienen factores como la responsabilidad, la seguridad, presentación personal, además el interés, la creatividad, tener capacidad de realización, así como, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo (p. 367).

De acuerdo a las sugerencias del autor, es importante tener en cuenta el trabajo que desempeñan los colaboradores en forma integral, y según desenvolvimiento y producción serán evaluados.

**Benavides (2002), definió de la siguiente manera:**

Para mejorar las competencias, y el desempeño, se debe tener en cuenta los comportamientos y destrezas visibles que la persona reporta para dar cumplimiento a la tarea asignada demostrando la responsabilidad que ha adquirido a través de la experiencia, de la misma manera, hacer uso de los diferentes conocimientos básicos, dejando de lado la discriminación para lograr los objetivos (p. 72).

La atención que nos lleva a verificar las habilidades y competencias que tiene cada trabajador es de suma importancia, debido a que mediante ello podrá realizar las actividades más aprovechables, según sus habilidades adquiridas.

**2.2.3.2 Característica del desempeño laboral**

**Según Chiavenato (2009) considera de la siguiente manera:**

Por ser fuerzas dinámicas, no permanecen estáticos, más bien son fuerzas dinámicas, pensamientos que llevan a tener comportamientos, con el aprendizaje y la repetición, con el transcurrir del tiempo los comportamientos se vuelven más eficaces al satisfacer ciertas necesidades de las personas, al no encontrar la salida normal, la tensión del organismo busca un medio indirecto de salida (p.67)

En ciertos momentos la necesidad que tiene la persona no es satisfecha en su totalidad, lo que en cierta medida termina siendo transferida, y puede ser compensada con otra, verificándose que ello reduce al mínimo la necesidad que no se puede satisfacer.

### **2.2.3.3 Dimensiones de desempeño laboral**

**Bateman y Snell (2009, p. 431) contemplaron las dimensiones:**

#### **Dimensión cumplimiento de roles**

Bateman y Snell (2009), manifestaron que: “El cumplimiento de roles, es el logro de las metas trazadas convirtiéndolas más significativas, adquiriendo el nivel de producción más adecuada con ello cubriendo la satisfacción del cliente, hasta poder finalmente, lograr la fidelización de los clientes” (p. 433). Cumplir los roles por parte de los trabajadores es de suma importancia, debido a que cada uno de los integrantes debe cumplir su función dentro de la institución con responsabilidad, llevando adelante la producción, además cumpliendo la misión de fidelizar al cliente, brindándole lo mejor de la empresa.

#### **Griffin (2010) mencionó que**

Los roles están y su cumplimiento está relacionada, con la responsabilidad que se le asigna a cada trabajador, quien, al momento de ingresar a una empresa, tiene que cumplir una función en base a los documentos normativos que maneja la empresa (p.72)

En una organización cada persona cumple una función, es por ello importante asignarle una función específica, mediante el cual tiene que dedicarse a la actividad encomendada, orientándolo por el camino hacia la mejor productividad, sin esperar que alguien le esté orientando y recordando el trabajo a realizar. Cuando la persona desempeña una función pública, de la misma manera, debe cumplir funciones estrictamente dentro de lo estipulado, afín de que su trabajo lo vuelva productivo sin ninguna pérdida de tiempo.

Por su parte Griffin (2010) mencionó que se deberá tener en cuenta los siguientes principios reguladores:

**Responsabilidad:** Las funciones que se le asigne se deberían cumplir de manera correcta y garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas en el trabajo.

**Honestidad:** En sus actuaciones durante el desempeño de sus funciones se deben actuar con sinceridad, decencia, justicia, rectitud y honradez, al realizar sus actividades en el cumplimiento de sus funciones, debiendo administrar los recursos en forma responsable.

**Transparencia:** Debe ser uno de los elementos importantes, que se refiere informar y dar cuentas, lo que da apertura opiniones que servirán, para mejorar acciones, metas objetivos y más dentro de una organización.

**Justicia.** Debe cumplir todo lo que se le asigne con equidad y razonabilidad, desde el medio y la actividad que este desempeñando dentro de la organización.

**Dignidad:** Cuando el trabajo es cumplido por las personas con responsabilidad, seriedad, con respeto hacia sí mismo y los demás en el ejercicio de sus funciones.

Los roles están y su cumplimiento está relacionada con la responsabilidad que se le asigna a cada trabajador, quien, al momento de ingresar a una empresa, recibe instrucciones al respecto en base a los documentos normativos que maneja la empresa (p.72)

En una organización cada persona cumple una función, es por ello importante asignarle una función específica, mediante el cual tiene que dedicar su tiempo a dicha actividad, orientándolo por un buen camino que sea productivo, sin esperar que alguien le esté orientando asignándole un trabajo para que pueda realizar. Cuando la persona realiza una función pública de la misma manera, debe cumplir funciones

estrictamente dentro de lo estipulado, afín de que su trabajo lo vuelva productivo sin ninguna pérdida de tiempo.

**Aguilar y Vargas (2010), manifiesto que:**

Los roles a cumplir están estipulados para cada grupo de trabajo, que deben cumplir en forma responsable, desde que iniciaron el trabajo así debe permanecer durante todo el proceso del trabajo porque muchas de las instituciones tienen relacionadas sus formas de trabajo que lo puede demostrar el jefe y el subordinado. (p. 3).

Es recomendable que en todas las instituciones existan documentos que normen las diferentes actividades que se realicen, normando el cumplimiento de cada uno de sus miembros, el fin es buscar la seriedad del trabajador, de cumplir con responsabilidad de las funciones asignadas, sin embargo, si no existiera documentos normativos elaborados, es necesario que existan recomendaciones de las personas responsables de la administración.

**Responsabilidad asignada**

**Blanco (2006) mencionó que:**

La virtud es de la persona que se puede observar en uno mismo o como también en el prójimo. Una persona es responsable cuando en su consciencia, tiene en mente realizar responsablemente algo que ya ha planificado, y que en forma directa o indirecta llega a realizarlo para, sintiéndose responsable por los hechos, que con el transcurso del tiempo tiene que responder. (p. 67)

Es por ello que la responsabilidad sea un don de la persona de cumplir sus funciones con mucha responsabilidad las funciones que se le asigne.

## **Objetivos alcanzados**

### **Blanco (2006) Manifestó que:**

Los resultados que se pretenden lograr a través de las acciones, los objetivos, siempre se aluden a una situación legal y adecuada, que al lograr materializar su objetivo se logran materializar los hechos a través de acciones y conducta, que se han realizado (p. 70).

Como es de entenderse las acciones que realizan varias personas llevan adelante el trabajo, cumpliendo todo lo planificado, en consecuencia, logrando los objetivos propuestos y programados.

## **Variedad de tareas**

### **Bateman y Snell (2009), manifestaron que:**

Los roles a cumplir están estipulados para cada grupo de trabajo, que deben cumplir en forma responsable, desde que iniciaron el trabajo así debe permanecer durante todo el proceso del trabajo porque muchas de las instituciones tienen relacionadas sus formas de trabajo que lo puede demostrar el jefe y el subordinado. (p. 3).

Es recomendable que en todas las instituciones existan documentos que normen las diferentes actividades que se realicen, normando el cumplimiento de cada uno de sus miembros, el fin es buscar la seriedad del trabajador, de cumplir con responsabilidad de las funciones asignadas, sin embargo, si no existiera documentos normativos elaborados, es necesario que existan recomendaciones de las personas responsables de la administración.

## **Dimensión trabajo en equipo**

### **Bateman y Snell (2009) definieron de la siguiente manera:**

Es una forma de aprendizaje de mucha utilidad, los miembros pueden aprender a cerca de la institución, y en función a ello pueden adquirir diferentes habilidades que al utilizar pueden realizar desempeños

reconocibles dentro de la empresa. El equipo puede satisfacer necesidades importantes en forma personal como la filiación y estima, así mismo también pueden recibir estímulos correspondientes (p. 506).

En las organizaciones, se tiene en cuenta que el personal juega un papel de suma importancia especialmente en los equipos de trabajo, debido a que sin ellas no sería posible que funcione ninguna organización, porque es necesario el aporte de varias personas para que funciones como tal, de ello dependerá el éxito de esas instituciones, mediante la ejecución de las ideas y nuevas ideas que se van generando.

### **Griffin (2010) manifiesto:**

El equipo que se han formado en el trabajo, puede realizar una evaluación a los integrantes del equipo de, con la finalidad de detectar las debilidades, a fin de reforzar y seguir adelante con estas acciones de trabajo más reforzados, de tal manera cuando se vea el desempeño sea más efectivo y en la evaluación resulte ser el seleccionado. (p. 86)

De acuerdo a lo expuesto por el autor resulta ser de suma importancia debido a que, la evaluación en el desempeño laboral es muy importante porque se tiene que estar evaluando constantemente para ir detectando las debilidades en su momento, a fin de reforzarlos y seguir laborando en forma constante, en el que se tenga en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes.

### **Asignación de roles**

Stoner (2010), lo definió: “Esta propuesta indica que, cada miembro integrante del grupo está a la espera de que hagan el resto, en consecuencia, tiene la obligación de realizar cada uno de ellos” (p.184)

### **Comunicación**

Martínez y Nosnik (2002, p. 22) manifestaron que “es la forma como se transmiten la información entre las personas, alterando el conocimiento entre las personas”

## **Unión en el equipo**

### **Aguilar y Vargas (2010), manifestaron que:**

Una tarea específica que se realiza en un grupo de personas se denomina trabajo en equipo, que realizan tareas específicas, debemos advertir que en el equipo de trabajo es muy importante mantener la unión, la coordinación, la empatía, además apoyar las distintas ideas que siguen naciendo como consecuencia del desarrollo de la tarea de gestión de la institución. (p. 11).

### **C). Dimensión metas alcanzadas**

#### **Bateman y Snell (2009) mencionaron que:**

Que lo laboral está relacionado al cumplimiento de metas, en consecuencia, el rendimiento laboral se tiene que medir en función a ello. El logro de las metas trazadas es justamente como producto de un buen desempeño laboral, basado en ciertas habilidades que el personal ha manejado a través del trabajo. (p. 531).

Llegar alcanzar las metas, es entendido como ejecución de una planificación realizada buscando el cumplimiento de una meta, con una dirección clara y precisa, Estas metas por su puesto van trabajar a favor del éxito.

#### **Griffin (2010), expresa:**

El nivel de desempeño de los trabajadores, es medible en función de los estándares, lo que se planifica teniendo en cuenta los diferentes trabajos que se deben realizar en la empresa, todos ellos en función a un presupuesto, ello determina la fecha de duración de la actividad y del desempeño medible (p.89).

### **Atención**

Griffin (2010, p. 91) mencionó que: es el conjunto de actitudes que concentra la persona en su mente con la finalidad de cumplir una función

dentro del trabajo, realizando actividades que deben estar orientados a cumplir diferentes actividades, motivados por un estímulo, procedentes de los mundos externo e interno, que motive al trabajador realizar sus actividades concentrándose en lo que va hacer, y al mismo tiempo poner atención.

### **2.3 Definiciones conceptuales.**

Está referido a la forma como se adecue el trabajador en los diferentes ambientes que tenga la empresa, a ello se suman las diferentes asignaciones y responsabilidades personales.

#### **Motivación intrínseca**

Conformado por factores internos, entre ellos la autodeterminación, curiosidad, desafío y esfuerzo, que se desenvuelven en forma interna y necesidades psicológicas que promueven la conducta, sin adquirir ninguna recompensa del exterior, es decir de forma extrínseca. De esa manera, la motivación intrínseca ayudará, si se logra la disminución de la competencia.

#### **Motivación extrínseca**

Es la motivación que se da de forma externa, es decir la motivación de afuera cambiando la autonomía de la persona, propiciando de lo más simple a lo más complejo, estas motivaciones, determinan el comportamiento y la estabilidad emocional de la persona.

### **2.4 Hipótesis**

#### **2.4.1 Hipótesis General**

$H_i$  = La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

$H_0$  = La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa



Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

## **2.4.2 Hipótesis Específicos**

### **2.4.3 Hipótesis específica 1.**

$H_i$  = La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

$H_0$  = La remuneración no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

### **2.4.4 Hipótesis específica 2.**

$H_2$  = El incentivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

$H_0$  = El incentivo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

### **2.4.5 Hipótesis específica 3.**

$H_3$  = Las condiciones del ambiente físico se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

$H_0$  = Las condiciones del ambiente físico no se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

## **2.5 Variables**

### **Definición Conceptual**

#### **2.5.1 Variable 1 = Motivación.**

##### **García (2012) conceptuó como:**

Un proceso que se realiza dentro de cada persona, reflejando la intensidad entre un proceso interno determinado en la que se regula el movimiento del sujeto, consistiendo en la ejecución de conductas dirigidas a un propósito, o meta que él cree necesario (p.156)

#### **2.5.2 Variable 2 = Desempeño Laboral.**

##### **Chiavenato (2009) conceptuó como:**

La conducta del colaborador en el logro de sus objetivos propuestos, constituyendo estrategias individuales con el fin de llegar a lograr los objetivos trazadas con características individuales con miras de lograr el objetivo, trazadas para cumplirlos en un determinado tiempo programado, llegando a la satisfacción personal (p.246).

#### **2.5.3 Operacionalización de las variables (dimensiones e indicadores)**

##### **Definición Operacional.**

**La variable 1.** se operacionaliza en sus elementos fundamentales para ser más operativos, consignado en sus dimensiones, en sus indicadores, en los ítems, y el nivel o rango.

## 2.6 Operacionalización de Variable

**Tabla N° 1** Operacionalización de la Variable 1

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Nivel / Rango
La Motivación	Remuneración	Normal	1,2,3,4	Bajo
		Con sobre tiempos	5,6,7	(20 – 58)
	Incentivo	Económicos	8,9,10,11	Regular
		Escrito	12,13,14	(59 – 91)
	Ambiente Físico	Agradable	15,16,17	Alto
		Desagradable	18,19,20	(92 – 120)

Fuente: Elaboración propia.

**La variable 2:** se operacionaliza en sus elementos más esenciales con la finalidad de ser más operativos, mencionándose sus dimensiones, los indicadores, los ítems y el nivel y rango.

**Tabla N° 2** Operacionalización de la variable 2

Variable	Dimensión	Indicadores	Items	Nivel / Rango
Desempeño Laboral	Cumplimiento De roles	Responsabilidad asignada	1,2,3,4	Bajo
		Objetivos alcanzados	5,6,7	(20- 58)
	Trabajo en equipo	Asignación de roles	8,9,10,11	Regular
		Comunicación unión en el trabajo.	12,13,14	(59 – 91)
	Metas alcanzadas.	Atención rendimiento	15,16,17	Alto
		Información	18,19,20	(92 – 120)

Fuente: Elaboración propia.

## CAPÍTULO III

### 3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

Para la presente investigación se utilizó el estudio de tipo básica, porque se busca la relación que cumplen estas dos variables. En este sentido.

**Sánchez y Reyes (2006) indicaron que:**

El tipo de estudio es considerado un estudio tipo básica, que responde a problemas teóricos orientado a demostrar la validez de algunas teorías, en este caso los resultados se incrementan, a las teorías a través del cual se aplican principios científicos que explican su eficacia y que se pueden utilizar en futuras investigaciones. (p.34

##### 3.1.1 Enfoque

El estudio se ubica dentro del enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, porque no se manipulará, tampoco será sometido a prueba las variables de estudio. transversal por qué la medición de las variables se realiza en un espacio y tiempo único.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.). De acuerdo a la opinión del autor, esta investigación nos permite recoger la información en un único momento procesarlo e interpretarlo.

##### 3.1.2. Alcance o Nivel

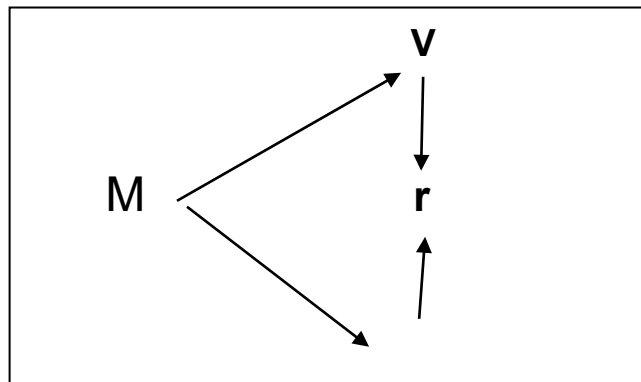
El estudio realizado corresponde al nivel descriptivo correlacional, porque las correlaciones de las variables serán explicadas realizando la descripción haciendo uso de las teorías utilizadas durante la ejecución de la investigación en la que explicó las percepciones que provienen de los sujetos hechos que van correlacionándose entre las variables objeto de nuestro estudio,

Sánchez y Reyes (2006) indicaron que: “Los estudios en forma descriptiva nos conduce al conocimiento, lo que se puede realizar describiendo el fenómeno hasta llegar al conocimiento, denominando investigación sustantiva descriptiva” (p.45)

### 3.1.2 Diseño

El diseño del estudio en mención es el no experimental, debido a que se realiza la recolección de datos en un solo momento y tiempo, luego se procesa e interpreta los resultados, sin necesidad de someter a prueba. (Hernández et al., 2010, p. 149).

El diseño de la investigación se presenta en el siguiente cuadro.



**Interpretando el diagrama Dónde:**

**M**= Muestra de la población

**V1**= Variable: Motivación

**V2**= Variable: Desempeño Laboral

**r** = Coeficiente de correlación entre variables

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Según Hernández, y otros (2010), “la población está conformado por un grupo de casos concordando con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse en torno a sus características teniendo en cuenta el lugar y el tiempo” (p.235) La población estará conformada por

los 120 trabajadores de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

### 3.2.2 Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). En nuestro estudio seleccionaremos la muestra utilizando la fórmula

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

N = Población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

d = nivel de error.                      n = 92

### 3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.

#### 3.3.1.1 Para la recolección de datos.

##### Técnicas

En nuestra investigación como técnica, utilizaremos la encuesta, por considerar que es una técnica que se adecua a nuestra realidad que nos va orientar tener en cuenta el procedimiento realizado para recoger la información requerida para su procesamiento.

##### Ñaupas y otros (2014) mencionaron lo siguiente:

La encuesta es un proceso que nos permite el conocer la realidad mediante el contacto directo con el sujeto objeto de la investigación, que son susceptibles a nuestro sentido, en principal la vista, el oído, el tacto y el olfato, sin embargo, es necesario dejar claro que observar es

diferente a mirar, entendiendo que son funciones primarias del ser humano (p.171).

### 3.4.1. Instrumentos.

Como instrumento en nuestra investigación utilizaremos el cuestionario graduado en la escala de Likert, con el cual se recogerán los datos necesarios.

#### **Ñaupas y otros (2014) mencionaron de la siguiente manera:**

El cuestionario es una técnica de la encuesta, en la que se registran como contenido preguntas sistemáticas, escritas en cédulas, preguntas netamente relacionadas a la hipótesis, que buscan por ende a las variables e indicadores de investigación, por ende, se busca recopilar información para verificar la contrastación de la hipótesis. (p.178).

De acuerdo a la opinión del autor, es necesario recoger la información requerida para la investigación con el cual se demuestra la hipótesis de estudio.

**Tabla N° 3** Ficha técnica de instrumento, Motivación de trabajadores.

Nombre del instrumento	Instrumento que mide la motivación
Autor	Saúl Cavero Tomaylla
Lugar y Fecha de Aplicación	EMMSA Lima 2019 Setiembre del 2019
Objetivo	Determinar cómo se relaciona la Motivación
Administrado a:	Individual y colectivo
Tiempo	Aproximadamente de 15 a 20 minutos
Margen de error	5%
Observación	directa
Estructura	Consta de 20 preguntas
Nivel de Escala	1.Nunca, 2. Casi nunca, 3. algunas veces, 4. casi siempre, 5 siempre.
Grado de Validez	Muy Bueno
Fiabilidad	0,717.

En la ficha técnica del instrumento se consigna la calificación de la variable motivación en sus niveles de escala de calificación se considera las cinco alternativas consideradas de acuerdo a lo recomendado por Liker, ya que el

instrumento está elaborado en dicha escala. Así mismo, el nivel de motivación está diseñado en motivación bajo, medio, alto. Para ello se consideró estadísticamente el Valor mínimo y máximo, con dichos valores se dividió en tres intervalos considerando conforme se demuestra en la tabla 1.

**Tabla N° 4** Ficha técnica de Instrumento, desempeño laboral.

Nombre del instrumento	Instrumento que mide desempeño laboral.
Autor	Saúl Cavero Tomaylla
Procedencia	Huánuco - Perú, 2019
Objetivo	Determinar el desempeño laboral
Administración	Individual, colectivo
Tiempo	Aproximadamente de 15 a 20 minutos
Margen de error	5%
Estructura	La encuesta consta de 20 ítems
Nivel de escala calificación	1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. algunas veces, 4. casi siempre, 5. Siempre.
Grado de Validez	Muy Bueno
Fiabilidad	0.778

En la ficha técnica del instrumento se consigna la calificación del desempeño laboral en sus niveles de escala de calificación se considera las cinco alternativas consideradas de acuerdo a lo recomendado por Likert, ya que el instrumento está elaborado en dicha escala. Así mismo, el nivel de desempeño laboral está diseñado en desempeño bajo, medio, alto. Para ello se consideró estadísticamente el Valor mínimo y máximo, con dichos valores se dividió en tres intervalos considerando conforme se demuestra en la tabla 2.



## **Validez.**

La validez de la variable está dada por el grado en que refleja después de ser sometido a la medición, en el que se obtenga los resultados dependiendo que se está midiendo, las dimensiones i las variables. Los diferentes grados nos da la validez, siendo necesario caracterizar el tipo de validez para la prueba (Carrasco, 2013, p.142). Es por ello que se realizó la validación de los instrumentos mediante la técnica juicio de expertos

### **Validez de la Variable**

La validez de las variables, fue realizada mediante la opinión de los expertos, enviándose a ellos el constructo para que se revise y se tenga en cuenta las sugerencias, después de haber pasado por esta prueba mediante el alfa de Cronbach arrojando unos resultados favorables.

### **Opinión de expertos.**

El instrumento después de su elaboración se puso a la opinión de un grupo de expertos, quienes después hacer una revisión llegan verter sus opiniones que resultaron ser valiosos, además ello determinó que lis instrumentos presentan una validez significativa, por responder a los objetivos trazados en la investigación, precisando su validez en forma interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

**Tabla N° 5** Validación por expertos variable.

N°	Experto	Confiabilidad
Validador 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Validador 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Validador 3	Mg. Virginia Cerafin Urbano	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Basado en los resultados podemos deducir la opinión de cada validador, que la calificación oscila entre el 85% y 90%, al promediar es del 88.5%; De acuerdo con la escala que hemos trabajado sería un promedio de Muy Bueno (80% a 100%). Calificándose de esa manera de aplicable a la muestra.

## Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento, fue necesario hacer e uso de la fórmula estadística como es el alfa de Cronbach, mediante ello se pudo determinar el grado de consistencia y precisión, haciendo uso de los valores que se detallan:

### Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0. 49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

**Tabla N° 6** Alfa de Cronbach. Variable 1

---

Alfa de Cronbach	No de elementos
0,841	20

---

### Variable 2

**Tabla N° 7** Alfa de Cronbach.

---

Alfa de Cronbach	No de elementos
0,831	20

---

Al fijarnos en la tabla que a continuación tenemos a la vista podemos observar que, el instrumento presenta una fuerte confiabilidad, que se utilizó para recoger los datos requeridos.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_T^2} \right]$$

**K:** El número de ítems

**Si<sup>2</sup>:** Sumatoria de Varianzas de los Ítems

**ST<sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los Ítems

**α:** Coeficiente de Alfa de Cronbach

### 3.3.2 Para la presentación de datos

Después de haber recogido los datos necesarios para la interpretación del problema, se realizó el proceso con la ayuda del SPSS 25, mediante la estadística descriptiva, se obtuvieron los resultados expresados en tablas y figuras, los que posteriormente se interpretaron los resultados

### 3.3.3 Para el análisis e interpretación de los datos.

Para el análisis e interpretación de datos nos sirvió los cuadros la figura, que nos dieron un resultado de acuerdo a la apreciación de los participantes, quienes dieron su punto de vista.

Además, el grado de correlación de ambas variables se interpretó haciendo uso de la estadística inferencial.

## CAPITULO IV

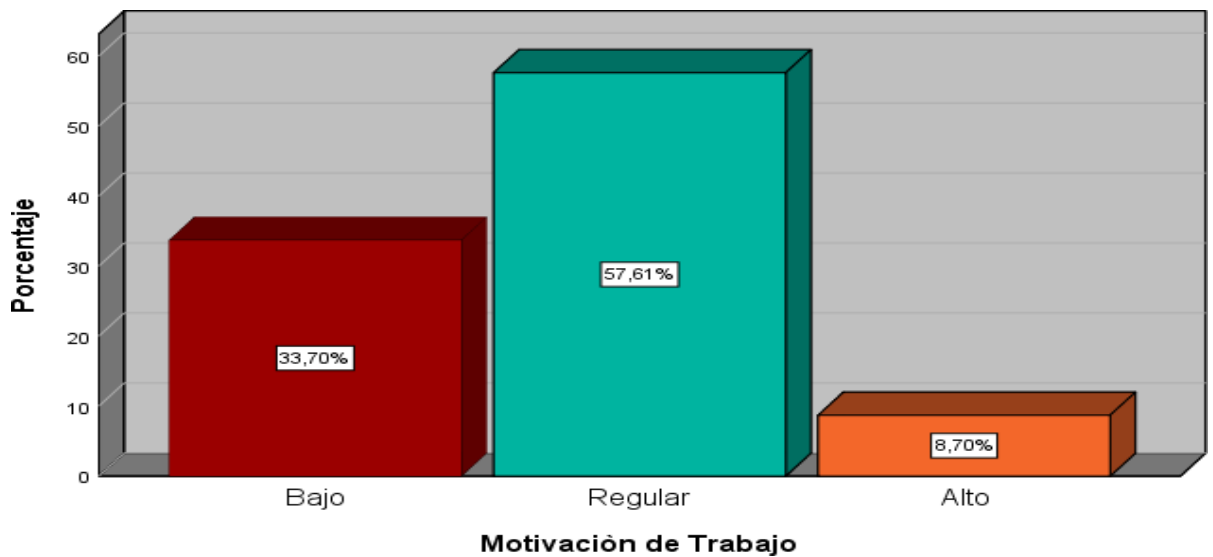
### 4 RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de Datos.

**Tabla N° 8** Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable motivación de trabajo.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Bajo	31	33.7%
	Regular	53	57,6%
	Alto	8	8,7%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 1** Gráfico de la variable motivación de trabajo.

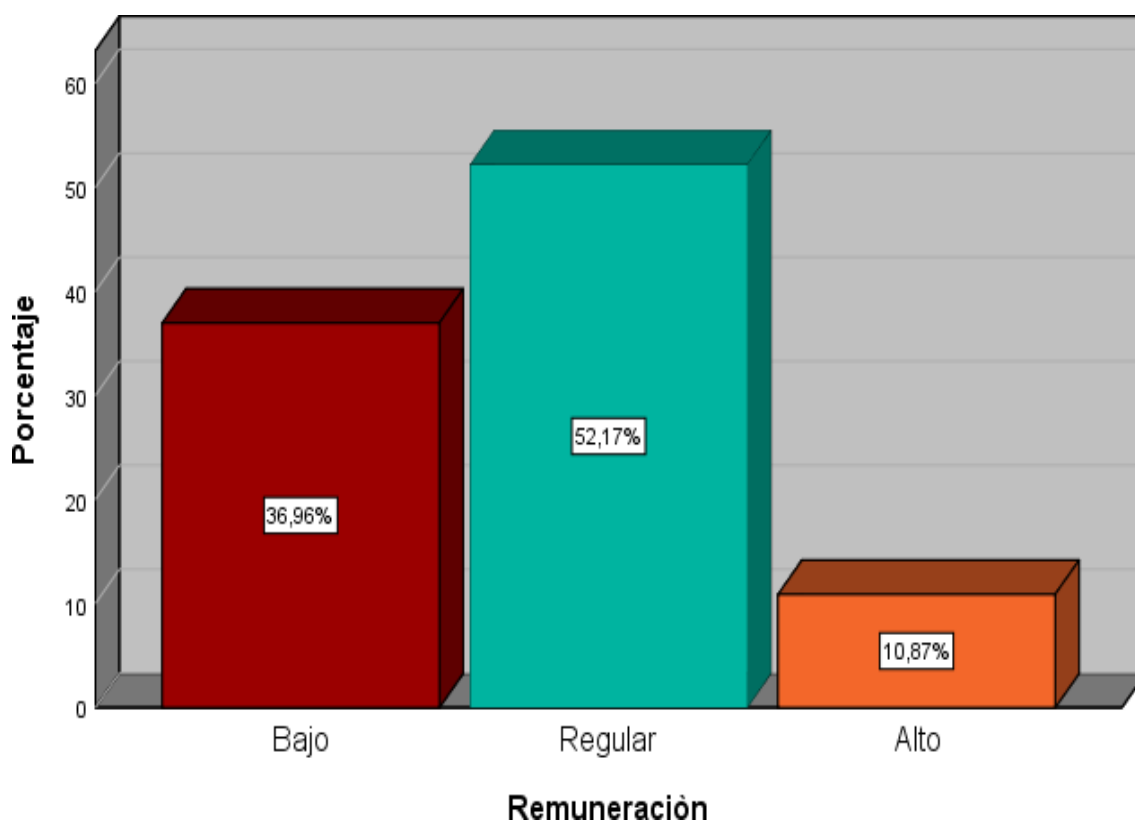
#### Interpretación.

La tabla 8 y figura 1 nos presentan los resultados donde se evidencia que 31 de los entrevistados manifiestan que la motivación de trabajo es baja, representando un 33.7%, así mismo 53 de los entrevistados que representan el 57.6% indican que es regular, finalmente 8 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 8.7%.

**Tabla N° 9** Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión remuneración de la variable motivación de trabajo.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Bajo	34	37%
	Regula r	48	52,2%
	Alto	10	10,9%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 2** Gráfico de la dimensión remuneración variable motivación de trabajo

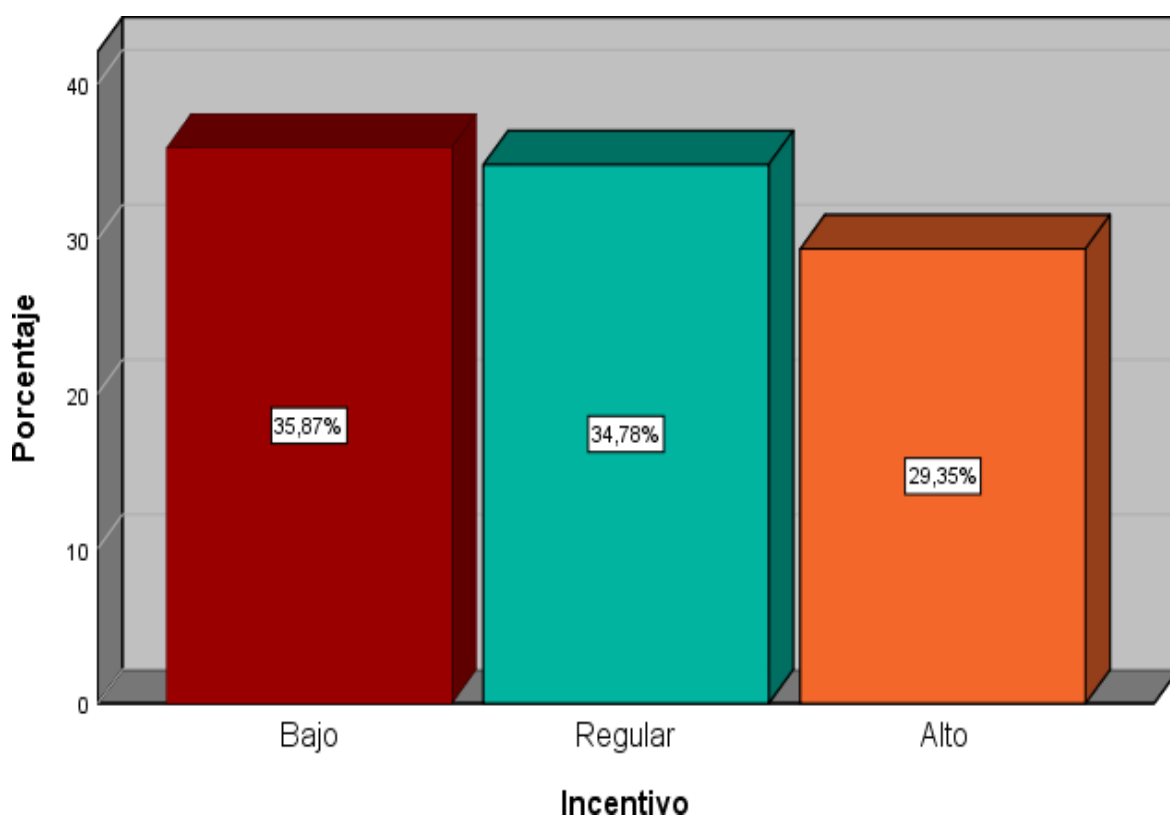
### Interpretación.

La tabla 9 y figura 2, podemos observar los resultados evidenciando que, 34 de los entrevistados manifiestan que la remuneración de la variable motivación de trabajo es bajo, representando un 37%, así mismo 49 de los entrevistados que representan el 52.2% indican que es regular, finalmente 10 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 10.9%

**Tabla N° 10** Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión incentivo de la variable motivación de trabajo.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Malo	33	35,9%
	Regular	32	34,8%
	Bueno	27	29,3%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 3** Gráfico de la dimensión incentivo de la variable motivación de trabajo.

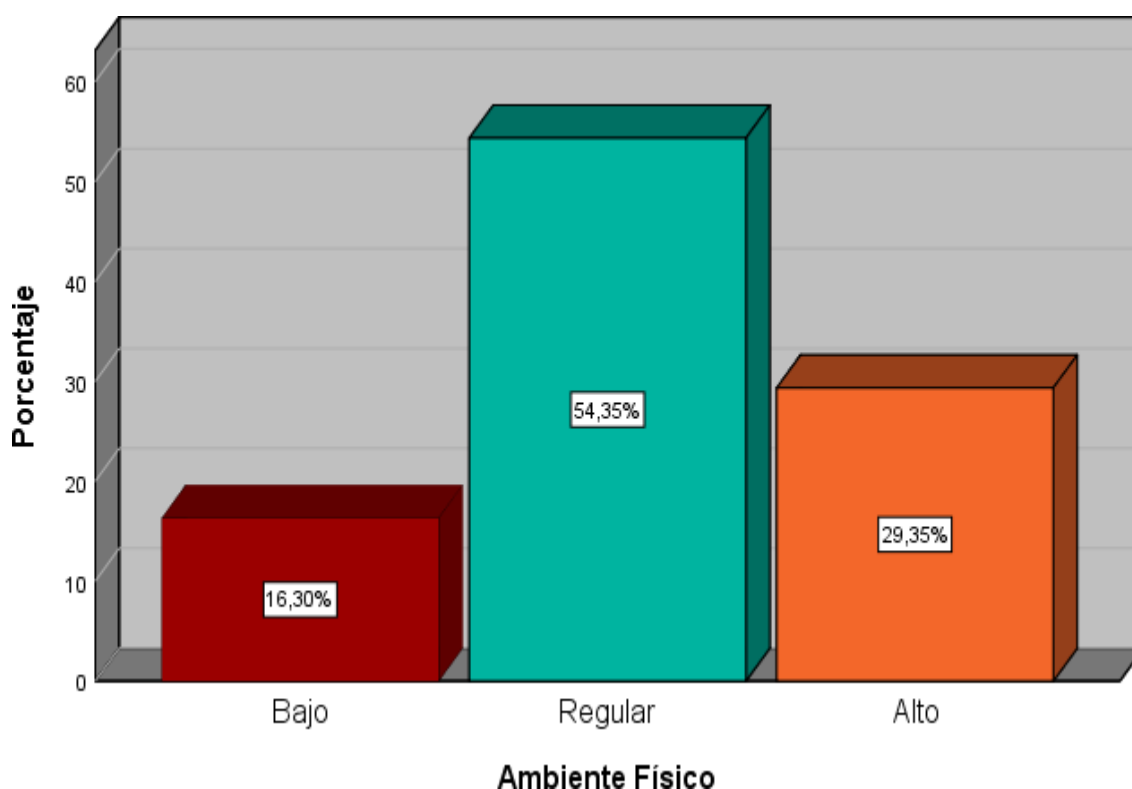
### Interpretación.

La tabla 10 y figura 3, podemos observar los resultados evidenciando que, 33 de los entrevistados manifiestan que los intensivos de la variable motivación de trabajo es bajo, representando un 35.9%, así mismo 32 de los entrevistados que representan el 34.8% indican que es regular, finalmente 27 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 29.3%.

**Tabla N° 11** Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión ambiente físico de la variable motivación de trabajo.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Malo	15	16,3%
	Regular	50	54,3%
	Bueno	27	29,3%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 4** Gráfico de la dimensión ambiente físico de la variable motivación de trabajo.

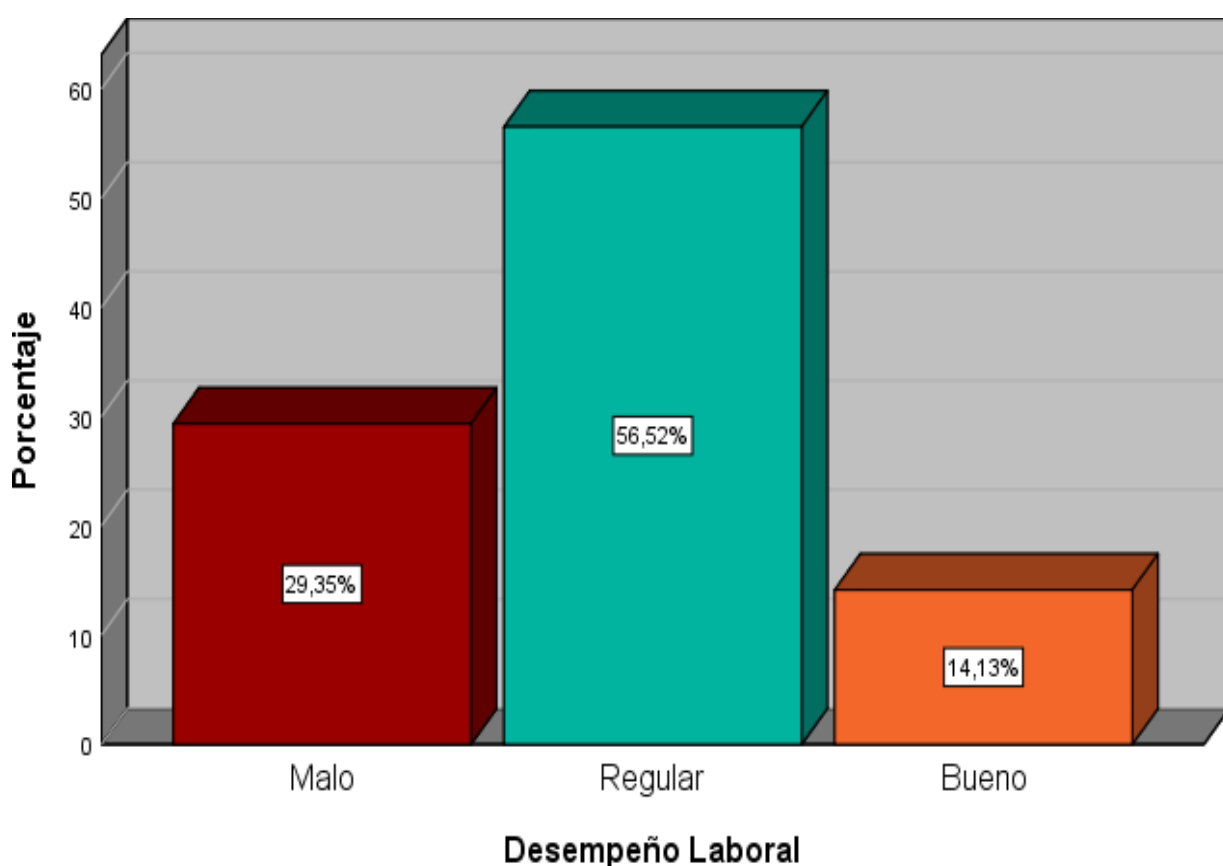
### Interpretación.

La tabla 11 y figura 4, se observan los resultados evidenciando que, 15 de los entrevistados manifiestan que el ambiente físico de la variable motivación de trabajo es bajo, representando un 16.3%, así mismo 50 de los entrevistados que representan el 54.3% indican que es regular, finalmente 27 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 29.3%.

**Tabla N° 12** Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Malo	27	29,3%
	Regular	52	56,5%
	Bueno	13	14,1%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 5** Gráfico de la variable desempeño laboral. Interpretación.

### Interpretación.

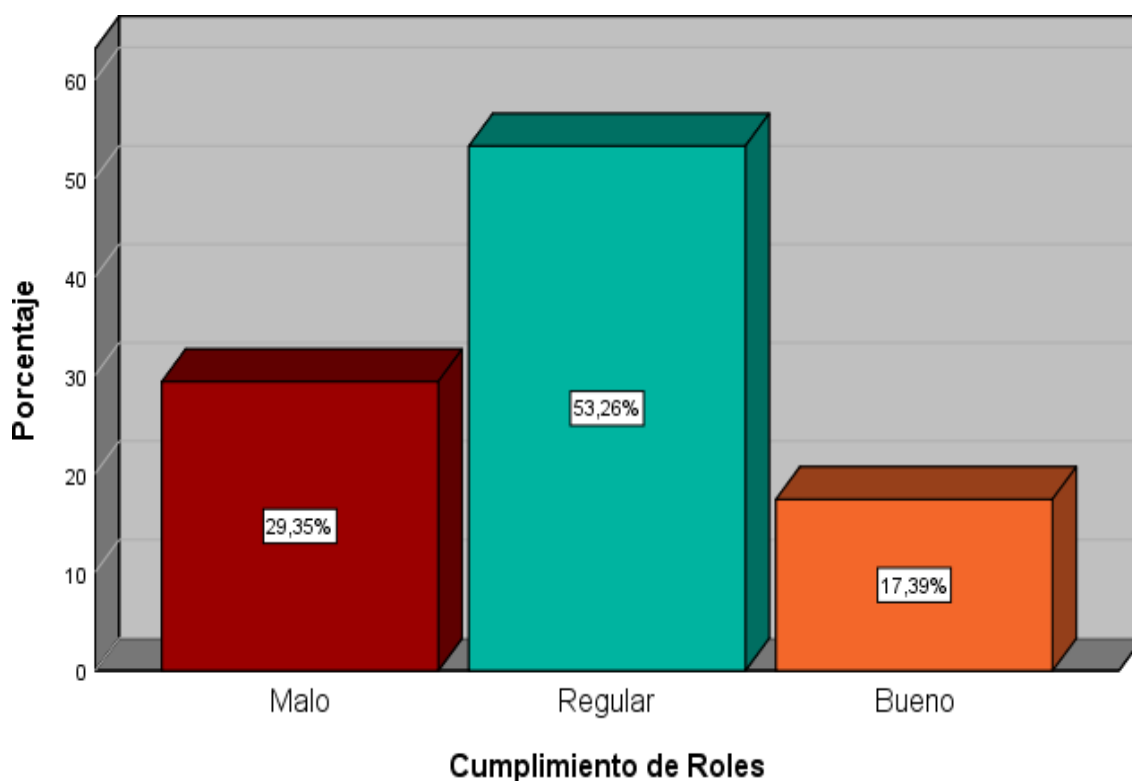
La tabla 12 y figura 5, se observan los resultados comprobándose que, 27 de los entrevistados manifiestan que la variable desempeño laboral es malo, representando un 29.3%, así mismo 52 de los entrevistados que representan el 56.5% indican que es regular, finalmente 13 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 14.1%.



**Tabla N° 13** Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión cumplimiento de roles variable desempeño laboral.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Malo	27	29,3%
	Regular	49	53,3%
	Bueno	16	17,4%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 6** Gráfico de la dimensión cumplimiento de roles variable desempeño laboral.

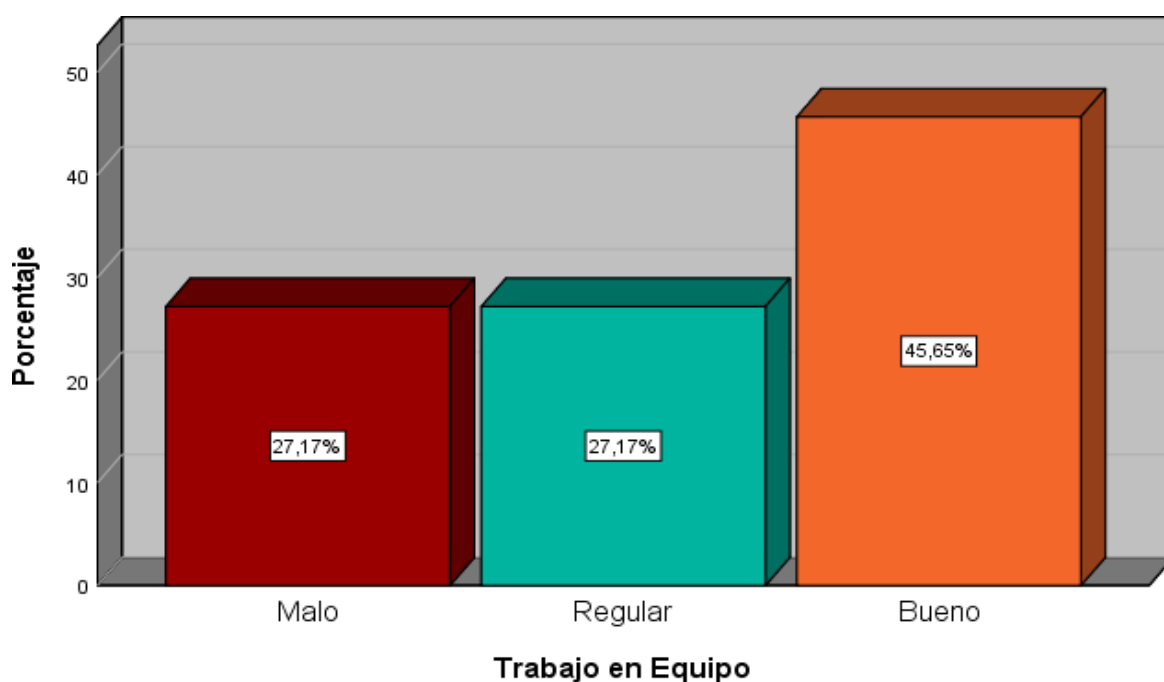
### Interpretación.

La tabla 13 y figura 6, se observan los resultados comprobándose que, 27 de los entrevistados manifiestan que la dimensión cumplimiento de roles de la variable desempeño laboral es malo, representando un 29.3%, así mismo 49 de los entrevistados que representan el 53.3% indican que es regular, finalmente 16 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 17.4%.

**Tabla N° 14** Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo en equipo variable desempeño laboral.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Malo	25	27,2%
	Regular	25	27,2%
	Bueno	42	45,7%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 7** Gráfico de la dimensión trabajo en equipos de variable desempeño laboral.

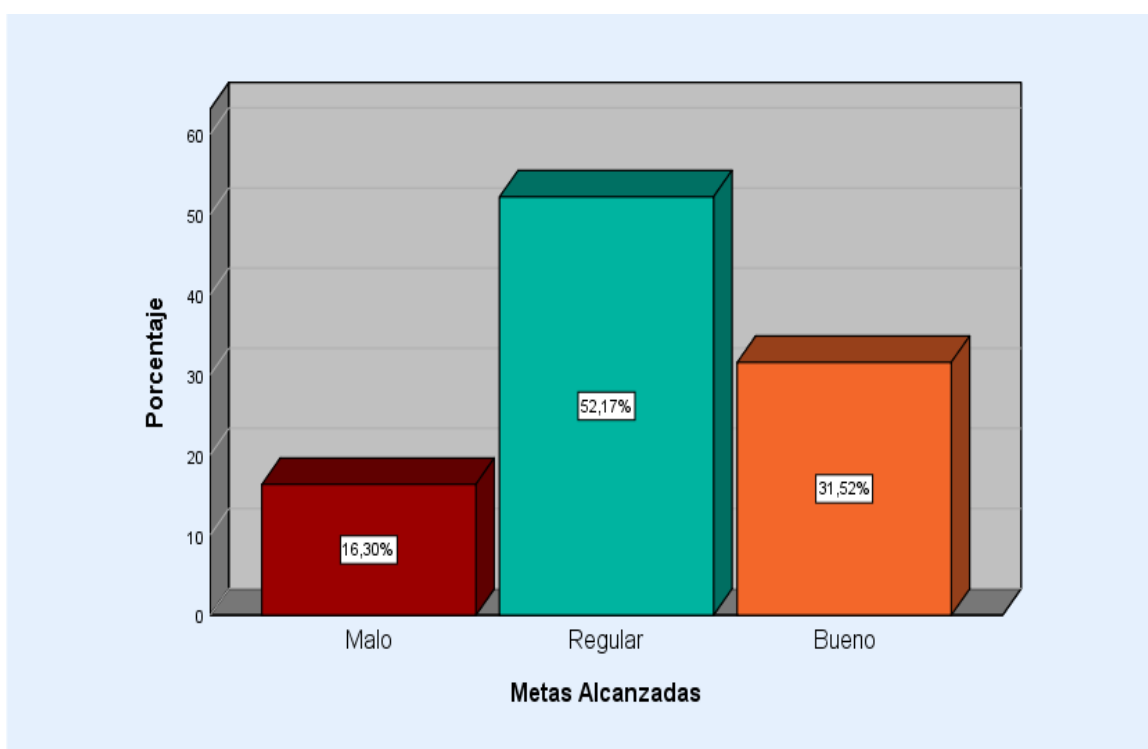
### Interpretación.

La tabla 14 y figura 7, se observan los resultados comprobándose que, 25 de los entrevistados manifiestan que la dimensión trabajo en equipos de la variable desempeño laboral es malo, representando un 27.2%, así mismo 25 de los entrevistados que representan el 27.2% indican que es regular, finalmente 42 entrevistados manifestaron que es alto representando el 45.7%.

**Tabla N° 15** Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión metas alcanzadas de roles variable desempeño laboral.

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Malo	15	16,3%
	Regular	48	52,2%
	Bueno	29	31,5%
	Total	92	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador



**Figura N° 8** Gráfico de la dimensión metas alcanzadas de variable desempeño laboral.

### Interpretación.

La tabla 15 y figura 8, se observan los resultados comprobándose que, 15 de los entrevistados manifiestan que la dimensión metas alcanzadas de la variable desempeño laboral es malo, representando un 16.3%, así mismo 48 de los entrevistados que representan el 52.2% indican que es regular, finalmente 29 de los entrevistados manifiestan que es alto representando el 31.5%.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

### 4.2.1 Prueba de Hipótesis General

$H_i$  = La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

$H_0$  = La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

Para realizar la prueba de hipótesis, es necesario tomar una prueba de normalidad con la finalidad de saber qué tipo de estadística utilizar. A continuación, realizamos la prueba.

**Tabla N° 16** Prueba de normalidad de las variables objeto de estudio según Kolmogórov-Smirnov.

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl.	Sig.
Motivación de trabajo	,082	92	,161
Desempeño laboral	,069	92	,200*

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

La tabla 16, presenta los resultados de la prueba, de acuerdo a ello podemos observar que, el grado de significancia resulta ser 0.161 y 0.200, por consiguiente, resultando ser mayor de 0.05, indicando que los datos provienen de una distribución con normalidad, por consiguiente, perteneciendo a pruebas paramétricas, en consecuencia, hacemos uso de dichas pruebas

**Tabla N° 17** Correlación de la prueba de hipótesis general motivación del trabajo y desempeño laboral.

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

En la tabla 16, tenemos los resultados observándose que: al someter a la prueba correlación de Pearson, si existe relación positiva entre la motivación de trabajo y el desempeño laboral de del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019. Cuya correlación es de alta confiabilidad siendo de 0.911, el valor de significancia (bilateral) es de 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , evidencia que nos indica negar la hipótesis nula, y aceptar la hipótesis general confirmándose que: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.

#### 4.2.2 Hipótesis Específicos

##### Prueba de Hipótesis específica 1.

$H_i$  = La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

$H_0$  = La remuneración no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

**Tabla N° 18** Correlación de la prueba de hipótesis específica 1 remuneración del trabajo y desempeño laboral

		remuneración	Desempeño laboral
Remuneración	Correlación de Pearson	1	,613**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,613**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

En la tabla 18, se presentan los resultados observándose que: al someter a la prueba estadística correlación de Pearson, si existe relación positiva entre la remuneración de la motivación de trabajo y el desempeño laboral de del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019. Cuya correlación es de moderada confiabilidad siendo de 0.613, el valor de significancia (bilateral) es de 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , evidencia que nos indica negar la hipótesis nula 1, y aceptar la hipótesis específica 1 confirmándose que: La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

### **Hipótesis específica 2.**

$H_2$  = El incentivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

$H_0$  = El incentivo no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

**Tabla N° 19** Correlación de la prueba de hipótesis específica 2 incentivos de motivación del trabajo y desempeño laboral

		Incentivo	Desempeño laboral
Incentivo	Correlación de Pearson	1	,823**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,823**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

En la tabla 19, se presentan los resultados observándose que: al someter a la prueba estadística correlación de Pearson, si existe relación positiva entre el incentivo de la remuneración de la motivación de trabajo y el desempeño laboral de del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019. Cuya correlación es de fuerte confiabilidad siendo de 0.823, el valor de significancia (bilateral) es de 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , evidencia que nos indica negar la hipótesis nula 2, y aceptar la hipótesis específica 2 confirmándose que: El incentivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

### **Hipótesis específica 3.**

$H_i$  = Las condiciones del ambiente físico se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

$H_0$  = Las condiciones del ambiente físico no se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

**Tabla N° 20** Correlación de la prueba de hipótesis específica 3 ambiente físico del trabajo y desempeño laboral

		Ambiente físico	Desempeño laboral
Ambiente físico	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	92	92
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	92	92

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

En la tabla 20, se presentan los resultados observándose que: al someter a la prueba estadística correlación de Pearson, si existe relación positiva entre el ambiente físico de la remuneración de la motivación de trabajo y el desempeño laboral de del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019. Cuya correlación es de fuerte confiabilidad siendo de 0.864, el valor de significancia (bilateral) es de 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , evidencia que nos indica negar la hipótesis nula 3, y aceptar la hipótesis específica 3 confirmándose que: Las condiciones del ambiente físico se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.



## CAPÍTULO V

### 5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Contratación y discusión de resultados del trabajo de Investigación.

Después de haber terminado la investigación es de trascendencia realizar la discusión de los resultados, pudiendo mencionar que: el objetivo general de este estudio fue, Determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019. Concluimos que, para el desarrollo de esta investigación se ha realizado una planificación previa, entre ellos se han preparado los instrumentos que consta de 20 preguntas en la escala de Likert, con los cuales se han logrado recoger los datos necesarios para el procesamiento y posteriormente realizar la interpretación de los resultados. Previamente los instrumentos fueron validados por expertos, metodólogos y temáticos, después se tomó la prueba piloto con 15 personas, con dichos resultados se realizó la prueba de fiabilidad haciendo uso el estadístico alfa de Crombach, haciendo uso del software SSPS-25, arrojando un grado de confiabilidad, de 0,809 para la variable motivación y de 0,812 para variable desempeño laboral. Los hallazgos de nuestro trabajo tienen cierta similitud a la de Bonilla (2017), quien llega a demostrar que, en la empresa donde se llevó la investigación se encontró que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores, habiendo demostrado que la correlación de 0.626, dándonos evidencias claras que existe relación positiva moderada entre estas variables, además de ello se evidencian también que, el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, presentan correlación moderado positiva de 0.654. de otro lado los colaboradores en un 65% consideran que en esta empresa ellos pueden auto realizarse, porque les da oportunidad de

llevar una línea correcta de aprovechar la carrera. De otra parte, el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A, presentando una correlación moderada de 0.414, viéndose reflejado en un 60% de colaboradores, quienes consideran que trabajan en un ambiente propicio y agradable que permite realizarse adecuadamente, existe el 15% de colaboradores que no practican el compañerismo debido al egoísmo, se dejan llevar por chismes y desinterés en cumplir con sus tareas.

En la investigación al realizar la parte descriptiva, podemos observar en la variable motivación, con mayor frecuencia en el nivel bajo con 33.7% y regular 57.6%, indicando claramente que la motivación no es alta, lo que significa que no existe una motivación avanzada, por lo que es necesario utilizar algunas estrategias para que éstos se cumplan. A ello lo complementa el aporte de Chiavenato (2006) quien manifiesta que: la motivación puede provocar un estímulo externo, como también puede ser generado por los procesos internos mentales de la persona, en consecuencia, es preciso mencionar de dos tipos de motivación, laboral que puede tener implicancia en el desempeño laboral, la motivación intrínseca y extrínseca; además aclara los aportes de Druker (2002) al referirse al tema afirmo que, el desempeño laboral, es la manera como los integrantes de la organización trabajan en forma eficiente para alcanzar las metas programadas, de acuerdo a los contenidos programados haciendo uso de ciertas reglas básicas. Es por ello que se plantea como el desempeño laboral a las actividades que realiza el trabajador haciendo uso de su experiencia y de sus conocimientos adquiridos.

De tal manera al revisar las dimensiones de esta variable encontramos que, también la mayor frecuencia se centra en los niveles bajo y regular, de tal manera que, en la dimensión remuneración en el nivel bajo lo ubican un 38% de los entrevistados, en el nivel regular 52.2% y en el nivel alto solamente el 10.9%, en ese mismo sentido en la dimensión incentivo, en el nivel bajo el 35.9%, el nivel regular 34.8%, en el nivel alto solamente el 29.3%, en la dimensión ambiente físico 16.3%

lo ubican en el nivel bajo, el 54.3% en el nivel regular, solamente el 29.3%.

En esa misma línea en la variable 2, desempeño laboral, el 29.3% de participantes dicen que es malo y el 56.5% mencionan de regular, el 14.1% pronuncian que es bueno, lo que significa que no existe un adecuado desempeño laboral, como consecuencia puede haber una merma producción, el clima institucional no es tan adecuado. Al revisar cada uno de sus dimensiones encontramos que, en la dimensión cumplimiento de roles, el 29.3% de los encuestados lo ubican en el nivel malo, el 53.3.% en el nivel regular y 17.4% ubicándolo en el nivel bueno, así mismo en la dimensión trabajo en equipo el 27.2% de los encuestados lo ubican en el nivel malo, 27.2% de los encuestados en el nivel regular, y 45.7% en el nivel bueno, en la dimensión metas alcanzadas, el 16.3% de los encuestados lo ubican en el nivel malo, 52.2% lo ubican en el nivel regular, y el 31.5% de los encuestados ubicándolo en el nivel bueno

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas evidencian que existen relación de moderada, fuerte y alta confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, demuestra una alta correlación siendo de 0.911, así como también la hipótesis específica 1, demuestra una moderada confiabilidad cuya correlación es de 0.613, la hipótesis 2 demuestra que existe una fuerte relación, cuyo coeficiente es de 0.823, la hipótesis específica 3 demuestra una fuerte confiabilidad cuya correlación es de 0.864.

Finalmente, nos permite confirmar la demostración de las hipótesis, general y específicas, así como también el cumplimiento de nuestros objetivos general y específicos. Demostrando que, existe una relación significativa porque la correlación de las variables es diferente de cero.

## CONCLUSIONES

- 1) Primero:** De acuerdo al objetivo general se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019., siendo el valor de correlación positiva de alta confiabilidad de 0.911, además se evidencia que el valor de significancia (bilateral) es 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna, negando la hipótesis nula, confirmando que: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.
- 2) Segundo;** De acuerdo al objetivo específico 1, se concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre la remuneración y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019, siendo el valor de correlación positiva de moderada confiabilidad de 0.613, además se evidencia que el valor de significancia (bilateral) es 0,000; siendo el valor  $p < 0.05$ , lo que nos permite aceptar la hipótesis alterna 1, negando la hipótesis nula, confirmando que: La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.
- 3) Tercero:** De acuerdo al objetivo específico 2, se concluyó que si existe relación entre el incentivo y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019, presentando una correlación positiva de fuerte confiabilidad de 0,823, siendo el valor de significancia bilateral de 0,000; donde el valor  $p < 0.05$ , evidencia que nos permite, negar la hipótesis específica nula 2, aceptando la hipótesis alterna, confirmando que: El incentivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

**4) Cuarto:** De acuerdo al objetivo específico 3, se concluyó que, si existe relación entre, las condiciones del ambiente físico y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019, presentando una correlación positiva de fuerte confiabilidad de 0,864, siendo el valor de significancia bilateral de 0,000; donde el valor  $p < 0.05$ , evidencia que nos permite, negar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna 3, confirmando que: Las condiciones del ambiente físico se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019

## RECOMENDACIONES

- 1) Primero:** Ante las evidencias encontradas en la investigación, recomendamos a las personas quienes se encargan de realizar la administración de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima, se tenga en cuenta la observación de los entrevistados que el 57.2% lo ubica en el nivel regular en motivación, y el 56.5% de los entrevistados lo ubican en el nivel regular el desempeño laboral, evidencias que demuestran la inconformidad de los trabajadores, por lo tanto se deben manejar estrategias para mejorar la motivación, para poder lograr buenos resultados en el desempeño laboral de los trabajadores.
- 2) Segundo:** De acuerdo con nuestros resultados, obtenidos de las encuestas en la que 52.2% de los encuestados manifiestan que el incentivo es regular, además la correlación entre ambas variables es de 0.613 de moderada confiabilidad, se recomienda tener presente que, los trabajadores no están a gusto con la remuneración, los responsables de la administración deberían tener en cuenta esta inquietud, de alguna manera poder dar solución.
- 3) Tercero:** De acuerdo con nuestros resultados, podemos evidenciar la opinión de los encuestados que, el 35% de los encuestados considera al incentivo como bajo, por tal motivo se hace la recomendación a los responsables de la administración de dicha empresa, para que tome en cuenta la inquietud de los trabajadores, y opte alguna estrategia para poder motivar mejor al personal, y evitar este impase.
- 4) Cuarto:** De acuerdo con los resultados que obtenemos, un 54.3% de los encuestados, lo califica de regular al ambiente físico, por tal motivo se recomienda tener en cuenta estos resultados a fin de mejorar los inconvenientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alegre R y Villar M. (2006), Competencias para la formación de docentes universitarios. Málaga: Ediciones Aljibe.
2. Aguilar, P. y Vargas R. (2010). *Educando los desórdenes emocionales y conductuales*. (2da, edición) Puerto Rico: Universo.
3. Aguilar y Ortiz (2016) "Análisis de incentivos laborales y su influencia en el desempeño de los empleados de la empresa de electrodomésticos Marcimex S.A. de la ciudad de Milagro" (tesis de pregrado) Universidad Estatal de Milagro –Ecuador.
4. Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), *Manual de psicología de la educación* (pp. 251-271). España: Popular.
5. Alegre R y Villar M. (2006), Competencias para la formación de docentes universitarios. Málaga: Ediciones Aljibe
6. Affont, J. y D. Mortimer (2002) *La Teoría de Incentivos*, (3era, edición) Princeton, Princeton University Press.
7. Alburqueque Baldassari, F. H. (2020). *Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco Scotiabank Perú–sede Rímac*, 2019.
8. Bateman, H. y Snell, H. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (3era, Edición) México: Editorial Mac Graw.
9. Blanco, H. (2006). *Calidad de vida, psicológica del niño* (2da, edición) Buenos Aires Argentina: Editorial Psique.
10. Benavides, L. (2002) *Satisfacción laboral del trabajador* (cuarta. Edición) Barcelona – España: Editorial Paidós.

11. Bonilla, E (2017) “La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017” (tesis pregrado) Universidad de Huánuco.
12. Burga, G (2018), Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque (tesis de posgrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque – Perú.
13. Cadena, E (2019), La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha (tesis pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
14. Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Nacional de Colombia. ISSN: 0121.5051.
15. Chiavenato, I. (2006). Administración de Recursos Humanos. (7ma, edición) Guadalajara - México: Editorial Mc Graw Hill.
16. Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos humanos*. (7ma, edición) Bogotá – Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
17. Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (8va, edición) Guadalajara- México: Editorial McGraw-Hill.
18. Davis, K. (2008). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. (2da, edición) Guadalajara- México: Editorial Mc Graw Hill.
19. Druker, P. (2002). *Administración de Recursos humanos*. (Tercera, edición) Guadalajara - México: Editorial Mac Graw Hill.
20. Enríquez, P (2015) “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” (tesis posgrado) Universidad de Montemorelos México



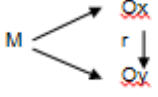
21. Escobar, R (2019) "Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en las organizaciones: una revisión de la literatura científica del 2015 al 2019" (tesis posgrado) Universidad Privada del Norte. Lima – Perú.
22. García, J. J. 2007. "Rompiendo paradigmas: La trascendencia de la motivación extrínseca". Revista de Antiguos Alumnos del IEEM; 2007, Vol. 10 Issue 2, P13-15, 3p.
23. Gómez, E. (2013). Motivación y gestión del talento humano. Congreso. Costa Rica, Guatemala.
24. Griffin, E. (2010). *Administración de Personal*. (5ta, edición) Guadalajara - México: McGraw-Hill.
25. Halanocca, S (2019) "La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud" (tesis posgrado) Universidad ESAN-Lima Perú.
26. Hernández Sampiere, Roberto, Fernández Collado Carlos. Baptista Lucio, pilar (2014). Metodología de investigación" (6ta, Edición) Editorial: MC Graw Hill. México. D. F.
27. Hernandez, C (2017) Las recompensas y su relación con la motivación laboral en la empresa ANCRO SRL-Sede Santa Anita, 2017 (tesis pre grado) Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
28. Huamán, E (2017) "Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017" (tesis pregrado) Universidad de Huánuco.
29. Mateo, J. y Martínez, F. (2006). Más allá de la medición y la evaluación educativa. (2da, edición) Madrid – España: Editorial La Muralla.

30. Marín A., & Velazco, M. (2005). Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. Revista de Estudios Gerenciales de la Universidad.
31. Mula, L (2016),” La motivación del trabajador en la empresa” (tesis posgrado) Universidad Miguel Hernández de Elche- España.
32. Huamán, E (2017) “Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017” (tesis pregrado) Universidad de Huánuco.
33. Mateo, J. y Martínez, F. (2006). Más allá de la medición y la evaluación educativa. (2da, edición) Madrid – España: Editorial La Muralla.
34. Marín A., & Velazco, M. (2005). Condiciones motivacionales y desarrollo de carrera. Revista de Estudios Gerenciales de la Universidad.
35. Mula, L (2016),” La motivación del trabajador en la empresa” (tesis posgrado) Universidad Miguel Hernández de Elche- España.
36. Ñaupas, H y otros (2013) Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis (3era, edición) Lima-Perú Editorial: UNMSM.
37. Peña, C (2015) “La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales” (tesis posgrado) Universidad Pontificia Comillas Madrid – España.
38. Pineda, N. (2001). Factores asociados al clima organizacional y a la motivación para el trabajo, en tres organizaciones diferentes. (2da, edición) Guayaquil: Ecuador: Editorial san Pedro.
39. Robbins, P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (4ta, edición) Guadalajara- México: Editorial. Prentice Hall.

40. Ramos L (2017) “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea – Huánuco, 2016” (tesis pregrado) Universidad de Huánuco.
41. Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. (4ta, edición) Tijuana-México. Editorial: Mc Graw-Hill.
42. Schwartz, D. J. (1994). *Pensar en la magia del éxito*. (43va, edición). Editorial Herrero Hnos. S. A. Ed. México, D.F.
43. Sánchez C, y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
44. Schermerhorn, P. (2003). *Desempeño laboral*. Enfoque situacional. (5ta, edición) Guadalajara- México: Editorial Prentice Hall.
45. Stoner, J. (2010). *Administración de personal* (2da, edición) Guadalajara-. México: Editorial Mac Graw Hill.
46. Sum (2015) “Motivación y desempeño Laboral el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona de Quetzaltenango”. (Tesis Posgrado) Universidad Rafael Landívar Guatemala
47. Torres, P (2018) “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita – 2018 (tesis pregrado) Universidad María Auxiliadora. Lima -Perú.
48. Yana, M (2019) “Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018” (tesis pregrado) Universidad las Américas. Lima Perú.

## **ANEXOS**

Título: Motivación y desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿En qué medida, la remuneración se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?</p> <p>¿De qué manera, el incentivo se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de las condiciones del ambiente físico y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019?</p>	<p><b>General</b> Determinar cómo se relaciona la motivación con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.</p> <p>Objetivos Específicos. Conocer en qué medida, la remuneración se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.</p> <p>Especificar de qué manera, el incentivo se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.</p> <p>Identificar la relación de las condiciones del ambiente físico y el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.</p>	<p><b>General</b> La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima.2019.</p> <p>Hipótesis Específicas La remuneración se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.</p> <p>El incentivo se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.</p> <p>Las condiciones del ambiente físico se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019.</p>	<p>X: Motivación <u>Indicadores</u> * Normal * con sobre tiempo *Económicos *Escrito *Agradable * Desagradable</p> <p>Y: Desempeño Laboral <u>Indicadores</u> *Responsabilidad asignada *objetivos alcanzados *Asignación de roles * comunicación unión en el equipo *Atención rendimiento * Información.</p>	<p><b>La población</b> Conformada por los 120 colaboradores de empresa prestadora de servicio Pecuario PSP SAC, 2019.</p> <p><b>La muestra</b> Estará representada por la totalidad de 92 colaboradores de la empresa prestadora de servicio Pecuario PSP SAC, 2019.</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p>  <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

**INSTRUMENTO PARA MEDIR:** Motivación.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la motivación. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti

Valoración: escala Likert:

1). Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: remuneración</b>						
01	La remuneración se acostumbra pagar siempre en forma puntual sin ningún obstáculo.					
02	La remuneración es satisfactoria para el trabajador.					
03	La remuneración es esencial para todo trabajador en cualquier empresa.					
04	La remuneración se paga con exactitud en el tiempo programado.					
05	Los sobretiempos varían las remuneraciones del trabajador					
06	Existen muchos sobretiempos que varían siempre la remuneración					
07	La remuneración siempre sale con cierta diferencia de la remuneración normal					
<b>DIMENSION: incentivo.</b>						
08	Una acción sobresaliente del trabajador a favor de la empresa motiva un incentivo económico.					
09	Existe incentivo económico con la finalidad de que el trabajador se esmere más por producir.					
10	En la empresa la política institucional es incentivar económicamente a los trabajadores.					
11	Los incentivos por cualquier actividad significativa son económicos.					
12	Cuando el trabajo realizado por los trabajadores, es felicitado mediante oficios de felicitación					
13	Cuando el trabajo realizado por los trabajadores, es felicitado mediante Resolución de felicitación					
14	Cuando el trabajo realizado por los trabajadores, es felicitado en ceremonia pública.					
<b>DIMENSION: Ambiente físico</b>						
15	La organización en el trabajo es aceptable por su forma como se desenvuelven sus trabajadores					
16	Los ambientes físicos de la empresa son apropiados para el trabajo que se realiza.					
17	El medio ambiente en la que se trabaja demuestra un clima de tranquilidad					
18	La organización en el trabajo no es aceptable por su forma como se desenvuelven sus trabajadores					
19	Los ambientes físicos del local no son apropiados para el trabajo que se realiza					
20	El medio ambiente en la que se trabaja no demuestra un clima de tranquilidad					

Fuente: Elaboración Propia.

## INSTRUMENTO PARA MEDIR: Desempeño laboral.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes al desempeño laboral. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Cumplimiento de roles</b>						
01	El colaborador a la hora de inicio, cuando comienza la jornada, se encuentra en su lugar con plena disposición para el trabajo.					
02	El colaborador se considera tardanza al registrar su ingreso en la tarjeta correspondiente después de la hora establecida.					
03	El esfuerzo laboral del colaborador es explicado por la intensidad en el logro de objetivos.					
04	El colaborador cumple los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.					
05	Su empresa propicia condiciones de desarrollo y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales.					
06	Cuando el colaborador cumple con las tareas de la empresa tiene importancia y prioridad.					
07	El colaborador cumple con las acciones encomendadas por sus jefes dentro de la empresa.					
<b>DIMENSION: Trabajo en Equipo</b>						
08	El colaborador demuestra competitividad frente a los desafíos de la competencia actual.					
09	El colaborador orienta al equipo de trabajo, para alcanzar una meta en común.					
10	El colaborador considera que el personal sabe convivir con las diferencias de cada persona.					
11	El colaborador compromete a la comunidad a los demás lograr la calidad total del servicio					
12	El colaborador logra un objetivo más eficazmente al combinar diversas habilidades personales contrapuestas pero convergentes.					
13	Para el colaborador las relaciones interpersonales son cordiales entre los miembros de un equipo de trabajo					
14	El colaborador demuestra competitividad frente a los desafíos de la producción actual.					
<b>DIMENSION: Metas Alcanzadas</b>						
15	La supervisión que se hace del trabajo ayuda al colaborador a superar las deficiencias.					
16	El colaborador participa en la elaboración de la programación del trabajo analiza los niveles de logro, trabajando en equipo.					
17	Fomentar el estudio e investigación de los colaboradores para mejorar su labor productiva					
18	El colaborador se informa de los procesos de autoevaluación y evaluación sobre el desempeño laboral.					
19	El colaborador reclama las necesidades de capacitación en base a resultados de desempeño y logros.					
20	En la empresa se informa el cambio, que va implementando respecto a nuevas metodologías de trabajo.					

Fuente: Elaboración Propia.

## Validación y confiabilidad del instrumento

### Validación de Instrumentos

Variable X = Motivación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	4	4	5	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3
2	5	5	4	4	5	3	3	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3
3	2	2	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	3
4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1
6	3	2	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
7	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
8	4	5	1	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4
9	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3
10	5	5	3	1	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4
11	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3
12	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4
13	1	4	3	1	3	3	1	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
14	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4
15	4	3	3	2	3	5	2	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3
16	3	3	2	1	3	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	2
17	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
18	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	3	4	5	2
19	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4
20	4	3	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1

### Confiabilidad de Instrumento

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	20

### Validación de los Instrumentos.



Variable Y = desempeño laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1	3	2	3	1	1	5	3	5	5	4	5	4	3
3	5	3	1	1	1	5	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
4	1	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2	5	4	1
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	3	3	4	5	5	5	5	5	4
6	1	1	1	1	4	5	1	2	2	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2
7	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
8	4	4	3	2	3	4	4	5	1	4	3	2	5	4	5	5	1	1	4	4
9	5	4	3	2	3	5	1	1	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	4	3	1	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3
11	5	4	3	2	3	2	2	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	4	4	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	3
14	5	5	4	4	5	4	3	1	3	3	3	3	4	3	5	5	4	5	4	3
15	5	5	4	4	5	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	1	5	5	3
16	2	2	1	1	3	4	1	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3
17	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	2	4	2	4	4	1
18	3	3	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
19	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
20	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	3	4	5	5	4	5	5	4

## Confiabilidad de Instrumento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	20

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Carta N° 14 -2021-SGRH-EMMSA**

Santa Anita, 03 de Mayo del 2021

Señor.

**SAUL CAVERO TOMAYLLA**

Presente.-

Asunto: Autorización y consentimiento

De nuestra consideración

Mediante la presente me dirijo a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y atendiendo a su pedido, comunicarle la autorización y consentimiento, para que pueda realizar su trabajo de investigación, titulado "Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Subgerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima", para obtener su licenciatura de Psicología.

Esperando que la información obtenida aporte a su Tesis, me suscribo de usted.

Atentamente,

EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A.



\_\_\_\_\_  
Gonzalo Alejandro Toledo Canales  
Sub - Gerente de Recursos Humanos



## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr.: Fortunato Diestra Salinas.**

Presente

**Asunto: Validación de Instrumentos a Través de Juicio de Expertos**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de psicología de la Universidad de Huánuco, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.


El título del Trabajo de mi investigación es: **“Motivación y desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

  
Nombre: Saul Cervero Tomaylla  
D.N.I: 10726822

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

Escuela de Psicología.

## FICHA DE VALIDACIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dr Diestra Salinas Fortunato	U N. José Faustino Sánchez Carrión	Motivación	Saul Cavero Tomaylla
<b>TÍTULO:</b> Motivación y desempeño Laboral del personal de la sub-Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A.			

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			✓		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable  [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN *Muy Bueno*

Huánuco, <i>8</i> de <i>setiembre</i> del 2019.	<i>06813515</i>		<i>954636833</i>
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.  
Escuela de Psicología.**

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dr. Diestra Salinas Fortunato	Docente U.N. José Faustino Sánchez	Desempeño Laboral	Saúl Cervero Tomaylla
<b>TÍTULO:</b> Motivación y Desempeño laboral del personal de la Sub-Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A.			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.			✓		
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

Aplicable       Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN** *Muy Bueno*

Huánuco, ... del 2019. de <i>setiembre</i> del 2019.	<i>06813515</i>		<i>954636833</i>
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dra: Juana Ramos Vera.**

Presente

**Asunto: Validación de Instrumentos a Través de Juicio de Expertos**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de psicología de la Universidad de Huánuco, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Trabajo de mi investigación es: **"Motivación y desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019"** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- . Carta de presentación.
- . Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- . Matriz de operacionalización de las variables.
- . Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- . Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Saúl Cávero Tomaylla

D.N.I.: 10726822

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.  
Escuela de Psicología.**

## FICHA DE VALIDACIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dra Ramos Vera Juana	Docente U.N. José Faustino Sánchez Carrión-Huácho	Motivación	Saúl Favero Tomaylla.
<b>TÍTULO:</b> Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Sub-Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados SA			

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN *Muy Bueno*

Huánuco, <i>8</i> de <i>setiembre</i> del 2019.	<i>01286724</i>		<i>954445319</i>
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.  
Escuela de Psicología.**

## FICHA DE VALIDACIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Dra Ramos Vera Juana	Docente U. N. José Faustino Sánchez Carrión Huacho	Desempeño Laboral.	Saúl Cervero Tomaylla
<b>TÍTULO:</b> Motivación y desempeño Laboral del personal de la Sub-Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S. A.			

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.			✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN *May Bueno.*

Huánuco, <i>8</i> de <i>setiembre</i> del 2019.	<i>01286724</i>	<i>[Firma]</i>	<i>954445319</i>
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono





## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Mg.: Virginia Asunción Cerafin Urbano.**

Presente

**Asunto: Validación de Instrumentos a Través de Juicio de Expertos**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos; y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Escuela de psicología de la Universidad de Huánuco, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

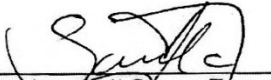
El título del Trabajo de mi investigación es: **“Motivación y desempeño laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. Lima 2019”** y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- . Carta de presentación.
- . Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- . Matriz de operacionalización de las variables.
- . Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- . Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

  
Nombre: Saúl Cervero Tomaylla  
D.N.I.: 10726822

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.**  
Escuela de Psicología.

## FICHA DE VALIDACIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Mg Virginia A. Cerafin Urbano	Docente Universidad N. Jose Faustino S.	Motivación	Saul Cervero Tomaylla
<b>TÍTULO:</b> Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S.A. 2018.			

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					✓
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable [  ]

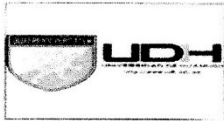
Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN *muy bueno*

Huánuco, ..... del 2019. de <i>setiembre</i> del 2019.	<i>31683051</i>		<i>985372606</i>
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.**  
Escuela de Psicología.

## FICHA DE VALIDACIÓN

### I. DATOS INFORMATIVOS

Apellido y Nombre del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
Mg. Virginia A. Cerafin Urbano	Docente Universidad Nacional José F. S.	Desempeño Laboral	Saúl Cervero Tomaylla
<b>TÍTULO:</b> Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Sub Gerencia de Tesorería en la Empresa Municipal de Mercados S. A.			

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			✓		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos.				✓	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.				✓	

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Aplicable  [X]

Aplicable después de corregir  [ ]

No aplicable  [ ]

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN *Muy bueno*

Huánuco, <i>6</i> ..... de <i>setiembre</i> del 2019.	31683051		985372606
Lugar y fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono