

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

**ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**



TESIS

**“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA
CINEPLEX S.A DE LA REGIÓN HUÁNUCO 2017”**

**Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. BONILLA MIRADO, Edivia Mardalena

ASESOR

Dr. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo

Huánuco - Perú

2017

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 12:00 p.m. del día 1 del mes de marzo del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Dr. Jorge López Sánchez (Presidente); Lic. William Giovanni Linares Beraún (Secretaría); y el Lic. Martin Gonzales Acuña (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 170-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGIÓN HUÁNUCO 2017", presentado por la Bachiller en Administración de Empresas; **BONILLA MIRADO, Edivia Mardalena** para optar el título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera **PROBADA**. Con la nota de: **Quince (15)**, correspondiente al calificativo **BUENO**.

En consecuencia queda en condición de ser considerado: **APTA** para recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.



SECRETARIA

Lic. William Giovanni Linares Beraún



PRESIDENTE
Dr. Jorge López Sánchez



MIEMBRO

Lic. Martin Gonzales Acuña

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Mi madre Evarista Mirado, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyaste. Mamá gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto te lo debo a ti.

Mi abuela Florentina Huamán (QEPD), por quererme y apoyarme siempre, esto también te lo debo a ti tu que me guías.

Mi padre Teodoro Bonilla, por darme su apoyo en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida.

Mis hermanos, Yhonatan Bonilla, Joel Dickson Bonilla, por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Primero, agradecer sinceramente a mi asesor de tesis, Dr. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo, su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como estudiante.

Agradezco a mi madre por brindarme su apoyo incondicional y económicamente para poder realizar este trabajo de investigación.

Mi agradecimiento a la empresa Cineplex S.A quien me brindó la oportunidad y aceptado que desarrolle mi trabajo de investigación y de la misma manera agradecer a todos los colaboradores de la empresa por regalarme su tiempo para poder llevar acabo mi encuesta y gracias a ello obtener los resultados para mi trabajo de investigación.

Y por último agradezco al compañerismo y mis mejores amistades quienes influenciaron de una buena manera académicamente y seguir adelante, ganar más experiencia y aprender día a día con sus recomendaciones y formarme como un buen profesional ejemplo a seguir.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	vii
SUMMARY	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	10
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	13
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	13
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.5.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	14
1.5.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	14
1.5.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	15
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES	17
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL.....	17
2.1.2. A NIVEL NACIONAL.....	18
2.1.3. A NIVEL LOCAL	19
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.2.1. MOTIVACIÓN	22
2.2.4. DESEMPEÑO LABORAL	30
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	36
2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS	37
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	37

2.4.2. HIPÒTESIS ESPECÍFICAS.....	38
2.5. SISTEMA DE VARIABLES.....	38
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:	38
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:	38
2.6. OPERACIONALIZACIÒN DE VARIABLES (Dimensiones e Indicadores). En siguiente hoja.....	39
CAPÍTULO III	41
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÒN.....	41
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÒN	41
3.2. POBLACIÒN Y MUESTRA	42
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÒN DE DATOS	43
3.4. TECNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÒN.....	43
CAPÍTULO IV	44
RESULTADOS	44
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	44
4.2. Contrastaciòn de Hipòtesis y Prueba de Hipòtesis.	63
CAPÍTULO V	68
DISCUSIÒN DE RESULTADOS.....	68
5.1. SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÒN	68
5.2 SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL.....	71
5.2.1 SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÒN: EFICACIA.....	72
5.2.2 SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÒN: EFICIENCIA	72
5.2.3 SOBRE LA TERCERA DIMENSIÒN: CALIDAD	73
CONCLUSIONES.....	743
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	776
ANEXOS.....	
.....	

RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada “La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa CINEPEX S.A. de la Región Huánuco, 2017” ha sido desarrollada considerando el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Administración de Empresa de la Universidad de Huánuco y se enmarca en sus líneas de investigación.

Esta empresa se encuentra ubicada en el segundo piso del centro comercial Real Plaza de la ciudad Huánuco, es conocida mayormente por su marca “CINEPLANET” el cual ofrece servicio de entretenimiento (películas de estreno) y donde se puede adquirir combos de dulces, se realizó esta presente investigación para medir el grado de relación entre las variables motivación y desempeño laboral utilizando como herramienta el cuestionario

Los resultados obtenidos permitieron concluir que se les permite a colaboradores autorealizarse siguiendo una línea de carrera, prefieren los incentivos más que los salarios y esto ayuda a su buen desempeño laboral en algunos de los colaboradores falta demostrar compañerismo debido al egoísmo,

La tesis ha demostrado que existe una relación entre merchandising visual y el comportamiento del consumidor luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.626, el cual indica que existe una correlación positiva moderada entre estas dos variables, el enfoque de investigación es cuantitativo y cuyo diseño de investigación es descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de las áreas dulcería y servicio.

SUMMARY

This research thesis entitled "The Motivation and its Relation with the Labor Performance of the employees of the company CINEPEX S.A. of the Huánuco Region, 2017 "has been developed considering the Regulation of Degrees and Titles of the School of Business Administration of the University of Huánuco and is part of its lines of research.

This company is located on the second floor of the Real Plaza shopping center in the city of Huánuco. It is mostly known for its "CINEPLANET" brand, which offers entertainment services (premiere films) and where you can buy candy combos. this research to measure the degree of relationship between the variables motivation and work performance using the questionnaire as a tool

The results obtained allowed to conclude that employees are allowed to self-fulfill following a career path, prefer incentives over salaries and this helps their good work performance in some of the collaborators lack show companionship due to selfishness,

The thesis has shown that there is a relationship between visual merchandising and consumer behavior after submitting to the Pearson coefficient, giving a value of 0.626, which indicates that there is a moderate positive correlation between these two variables, the research approach is quantitative and whose research design is descriptive correlational, the sample consisted of 20 employees from the candy and service areas.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGIÓN HUÀNUCO 2017”, fue realizado debido a que se pudo percibir que los colaboradores no se encontraban motivados y esto genera a que ellos no tengan un buen desempeño laboral en el cual es muy pobre para poder llegar o cumplir con sus metas planteadas como empresa.

Para esta investigación veremos en el capítulo I, la Descripción del Problema, la Formulación del Problema: El Objetivo General y Específicos, Justificación de la investigación, Limitaciones de la Investigación, Viabilidad de la Investigación. En el capítulo II se apreciará: El Marco Teórico, Los Antecedentes, las Bases Teóricas, la Hipótesis, la Operacionalización de variables. En el capítulo III, observaremos la Metodología de la Investigación, la Población y Muestra a estudiar y la forma de recolección de datos aplicados. En el capítulo IV: Se observa los resultados obtenidos por la investigación y la contrastación de la hipótesis general y específicas, y por último observaremos la discusión de resultados de la variable independiente y la variable dependiente, donde se apreciará también las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación lograda. Por ello, en esta investigación comprobamos la relación del merchandising visual y el comportamiento del consumidor luego de someter al coeficiente de Pearson arrojó un valor de 0.626, lo que indica que existe una correlación positiva alta entre estas dos variables

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, el fenómeno de la globalización está más evidente que nunca, la motivación tiene una importancia aún más grande. Las empresas multinacionales que operan a nivel internacional, pretenden a tener una estrategia de Recursos Humanos muy activa, a través de nuevas tecnologías. De esta manera, surge la oportunidad de motivar a los empleados por medio de comunicación, permitiéndoles sentirse como parte del equipo. El tema de motivación en sí misma es muy complicado y no existe una formula universal que permite obtener los mismos resultados en cada caso. Cada empresa con sus empleados es un caso especial, ya que en cada una existe una cultura interna y cada una de los directivos tiene que encontrar una receta óptima de como motivar a sus empleados. Tener una estrategia de motivación efectiva es de importancia enorme, ya que: el éxito de una empresa está en el compromiso de sus miembros. Todas las personas deben ser tratadas con respeto y dignidad si se quiere lograr su compromiso. Dentro de la empresa existen muchos potenciales que deben ser aprovechados. Lo que diferencia una empresa de éxito de otra que no lo posee, son fundamentalmente sus personas. Savic, G. (6 de marzo de 2006). La motivación de los empleados en un entorno internacional. Recuperado de. http://globalizacion-estudios.blogspot.pe/2006/03/la-motivacin-de-los-emplea_114160656154424817.html

La motivación se ha transformado en un evento que puede permitir los cambios y el desarrollo dentro de una organización. La motivación a los colaboradores (liderazgo, satisfacción, clima organizacional), indica que es uno de los factores más importante de

la empresa, va depender de ello en su crecimiento y lograr liderar en el mercado. Todo tipo de empresa necesita estos factores: la motivación y el desempeño laboral (es lo que hace que un individuo actúe y se desempeñe eficazmente) que son orientados para el futuro de la organización mediante los incentivos como por ejemplo con los pagos fijados en la fecha exacta para que estos puedan corresponder y/o desempeñar de manera eficaz en el trabajo siendo una de las necesidades por la que el colaborador labora; dar solución a todas sus inquietudes, dificultades o algunas interrogaciones que puedan tener cada uno de ellos siendo muy importante que se encuentren cómodos en un buen ambiente laboral y clima organizacional para poder desempeñar o realizar mejor sus funciones designadas y lograr con metas propuestas por el gerente (Albers, 1987).

Muchas empresas creen que, para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor Curriculum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizaran. Esto no es cierto. Es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados. Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. Además permite a las compañías identificar las debilidades de los equipos de trabajo y así realizar planes de capacitación adecuados, evaluar el desempeño también es útil para que las organizaciones detecten a aquellos colaboradores que se destacan por su eficiencia y que puedan realizar campañas sucesión exitosa con las capacitaciones profesionales comprobadas, esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un integrante, ya que al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientando y conoce

perfectamente las metodologías utilizadas por la organización. Seminarium. (28 de mayo de 2013). Evaluación del desempeño laboral y su importancia en las empresas.

Recuperado de. <http://www.seminarium.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>

El desempeño laboral (eficacia, eficiencia, calidad) de un colaborador está determinado por las motivaciones que pueda percibir en la entidad donde labora y a todo ello se podrá mejorar la relación entre el empleador y el colaborador, facilidad de comunicación y el esmero por voluntad propia entre los trabajadores dentro de la empresa que se desarrollara el proyecto CINEPLEX S.A de la Región de Huánuco, donde se evaluara la motivación para que los colaboradores tengan un buen desempeño laboral dentro de la organización para poder lograr a grandes rasgos los objetivos, como organización. Y lo más relevante para la entidad hacia donde pretender llegar siendo de mayor apoyo a cumplir con el objetivo de ser una de las tres cadenas de cines más grandes de Sudamérica que se diferencia por un buen nivel de servicio (Chiavenato, 2002).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

OE2: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

OE3: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación se justifica, que en la actualidad la (MOTIVACIÓN) constituye un factor clave en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017; mejorando significativamente el esmero propio, voluntad y esfuerzo en realizar su labor de manera satisfactoria.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio tiene la finalidad de resolver los problemas que se hallan en la empresa CINEPLEX S.A. a través del diagnóstico del comportamiento de las variables de estudio son; la motivación y el desempeño laboral de lo más simple hasta lo más complejo resolverlo de manera estratégica y organizada para el beneficio de la sociedad en general.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación posee antecedentes y bases teóricas amplias que permite evaluar el tema.

A su vez el investigador brinda información pertinente referida a las empresas CINEPLEX S.A; que ellos son dignas de pertenecer y ser miembros de una determinada empresa que tendrá mayor empeño en cuanto a sus

subordinados y que sean debidamente motivados para que desarrollen una determinada actividad y llegar a un determinado objetivo.

1.5.4. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Para llevar a cabo este proyecto de investigación sobre la motivación y el desempeño laboral, se basó en tres técnicas que permitirán desarrollar la metodología de la investigación:

- La observación: se aplicó el método de la observación en seguimiento a los colaboradores.
- La entrevista: se realizó entrevistas a los colaboradores de la empresa
- Las encuestas: este instrumento se utilizó para analizar la motivación el ambiente interno de la empresa

Con este estudio damos a conocer nuevos conocimientos y nuevas teorías y estrategias para que las empresas puedan brindar mejor la motivación necesaria que sus colaboradores necesitan para satisfacer sus necesidades y puedan ofrecer un buen desempeño laboral, eficiente y eficazmente.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Como principal limitación que se presentó para la elaboración de mi investigación es la falta de información por parte de los colaboradores de la empresa.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- El presente trabajo de investigación fue considerado viable por las siguientes razones:
- Se contó con los recursos económicos necesarios para la elaboración del proyecto de investigación.
- El investigador evaluó una fuente amplia de antecedentes que ayudaron al desarrollo del proyecto de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Tesis 1

TÍTULO: “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicio compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”.

AUTOR: ZAVALA FERNANDEZ, Omar Alonso

UNIVERSIDAD: Instituto Politécnico Nacional (México)

AÑO: 2014

CONCLUSIÓN: Llega a la conclusión que la motivación y satisfacción laboral al interior de las organizaciones han sido un tema de estudio recurrente por parte de las empresas. Schermerhom, Hunt, Osborn y Bien (2010) mencionan que los gerentes pueden inferir la satisfacción laboral de sus colaboradores observando cuidadosamente e interpretando lo que las personas dicen y hacen mientras realizan sus actividades. Las entrevistas y los cuestionarios pueden ser útiles para darle mayor formalidad a la evolución de los niveles de satisfacción laboral.

Tesis 2

TÍTULO: “La motivación de los empleados en organización con planes de desarrollo de carrera periodo 2008.

AUTOR: AMTMANN DARRAS, Gustavo

UNIVERSIDAD: Universidad de Chile

AÑO: 2010

CONCLUSIÓN: El proyecto de investigación llegó a la conclusión. El siguiente estudio fue posible reconocer la existencia de una herramienta que contribuye a incrementar el valor de la empresa, representada por la planificación y gestión de los planes de carrera, pues con estos programas se implica directamente la motivación de los empleados, lo que tiene efectos positivos en la productividad.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Tesis 3

TÍTULO: “Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la financiera confianza sucursal Trujillo”

AUTOR: CUENCA YZAGUIRRE, Jorge Antonio

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional de Trujillo

AÑO: 2014

CONCLUSIÓN: La entidad financiera confianza ofrece incentivos al personal operativo, los cuales son: incentivos laborales, incentivos económicos, incentivos recreativos, incentivos sociales, además de incentivos educativos o capacitaciones en la carrera de desempeño profesional en entidades financieras. La entidad financiera confianza tiene políticas de incentivos hacia su personal operativo, ya que han percibido que ellos realizan un mejor desempeño cuando existen incentivos basados en la superación de sus metas, poniendo énfasis al incentivo económico y laboral, no siendo muy significativo el incentivo recreativo por parte de la entidad financiera.

Tesis 4

TÍTULO: “Motivación y el desempeño laboral de los empleados de la SUNAT”

AUTOR: YACTAYO CORNEJO, Yoel Leo

UNIVERSIDAD: San Ignacio de Loyola

AÑO: 2010

CONCLUSIÓN: Llego a la conclusión que todo el personal que labora en la SUNAT considera satisfechos con la remuneración que reciben, lo que significa se sienten muy a gusto con ello. En 95.45% afirman que las en el desempeño laboral. Y todo el personal está satisfecho con los medios que utiliza en sus labores ya que todos tienen a su disposición los equipos y materiales el normal desarrollo de sus funciones.

Con respecto a la relación laboral que tienen con sus jefes inmediatos en un 90.91% afirma tener relación buena, lo que evidencia que el desempeño laboral se debe en gran medida a las buenas habilidades humanas desarrolladas en el ambiente laboral. Y con referente laboral entre sus pares (compañeros de trabajo) afirma que es buena en un 81.82% lo que significa que el clima laboral de interrelación es positivo.

2.1.3. A NIVEL LOCAL

Tesis 5

TÍTULO: “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la pollería san Felipe de la ciudad de Huánuco”

AUTOR: FALERA VASQUEZ, Ibet Daysi

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Hermilio Valdizan

AÑO: 2013

CONCLUSIÓN: Está comprobado teórica y estadísticamente que la motivación del personal de la pollería San Felipe, es buena y por ende incide en el desempeño laboral, la razón por el cual sienten interés por mejorar su trabajo en un 81.9%.

Que el gerente al no comprender inicialmente la importancia de la motivación hacia los empleados, porque existe en un 9.1% de los trabajadores se sienten poco motivados por el gerente, y no generaba un ambiente de estímulo para motivar a los empleados.

El rendimiento del personal de la pollería san Felipe es eficiente, porque existen motivación de acuerdo a las expectativas, se cumplen con los condicionamientos necesarias para un buen desempeño.

El compromiso que se percibe del personal de la pollería san Felipe, es que comprenden que mientras sea mejor el servicio que brindan a sus comensales mejores resultados tendrá la organización y al mismo tiempo tendrán un estímulo que les motive a seguir desempeñándose favorablemente.

Tesis 6

TÍTULO: “Los Factores Motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Antamina”

AUTOR: CHAVEZ POZO, Chukitha Pilar

UNIVERSIDAD: Universidad Nacional Hermilio Valdizan

AÑO: 2013

CONCLUSIÓN: Llego a la conclusión que está demostrado que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina, por lo tanto la remuneración, las condiciones del ambiente, relaciones laborales,

estímulos van a determinar la productividad de los empleados y por ende el de la organización.

Queda confirmado que los factores motivacionales conduce a un alto desempeño laboral de los empleados de la empresa Antamina.

La evaluación del desempeño laboral nos permite conocer eficiente y eficacia de los empleados de la empresa Antamina; siendo así que un empleado motivado permita su mejor y mayor desenvolvimiento en el logro de objetivo de la organización.

El resultado obtenido indica que un empleado motivado, se esfuerza por tener un mejor desempeño en su trabajo por consiguiente a mayor motivación mayor será el desempeño laboral quedando así demostrado nuestra hipótesis.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MOTIVACIÓN

Herbert y Govern (2006), La motivación es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta. Nos valemos del concepto para explicar las diferencias de intensidad de la conducta. Las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor. También nos sirve para explicar su persistencia. En efecto, una conducta muy motivada persistirá, aunque tenga poca intensidad.

Henry (1987), señala que la motivación es la habilidad para hacer efectiva las decisiones de motivación requiere el conocimiento acerca de los motivos que causan el comportamiento para un fin determinado. La persona que decide tiene que entender la manera como las personas reacciona a determinadas condiciones. El comportamiento humano debe ser susceptible al concepto de la casualidad si es que se quiere que el control sea posible.

Robbins y Judge (2009), define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Chiavenato (1994), indica que es uno de los factores internos que requiere una mayor atención sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. Existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano.

1. El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento tanto la herencia como el ambiente influyen de

manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.

2. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

2.2.2. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Robbins y Judge (2009), señala que se formularon cuatro teorías específicas:

- **Teoría de la jerarquía de las necesidades** enunciada por Abraham Maslow, que plantea la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.
 - a) Fisiológicas. Incluye hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.
 - b) Seguridad. Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
 - c) Sociales. Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.
 - d) Estima. Quedan incluidos factores de estimación internos como el respeto de sí, la autonomía y el logro; y factores externos de estimación, como el status, el reconocimiento y la atención.
 - e) Autorrealización. Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Conforme se satisface lo bastante cada una de estas necesidades, la siguiente se vuelve dominante, el individuo sube los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría afirma que, si bien ninguna necesidad se satisface por completo, aquella que se cubre en lo sustancial deja de motivar. Así que de acuerdo con Maslow, si usted desea motivar a alguien, necesita entender en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Klausmeier y Goodwin (1975), indica según la teoría de Maslow, que la jerarquía de necesidades es importante pues normalmente tienen que satisfacerse en el orden indicado, es decir, que las necesidades fisiológicas tienen que satisfacerse antes de las necesidades de seguridad y las necesidades de seguridad antes de las de amor y pertenencia.

➤ **La Teoría de los dos factores, de Herzberg**

Chiavenato (1994), indica que para Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores.

- a) Factores higiénicos.** Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implica las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos

poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión “higiene” refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción. Ellos incluyen:

- Condiciones de trabajo y comodidad
- Políticas de la empresa y de la administración
- Relaciones con el supervisor
- Competencia técnica del supervisor
- Salarios
- Estabilidad en el cargo
- Relaciones con los colegas

b) Factores motivacionales. Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquellos que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. tradicionalmente, las

tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de desmotivación que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar.

Ellos incluyen:

- Logros
- Reconocimientos
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

➤ **Teoría de las necesidades de McClelland**

Robbins y Judge (2009), detalla que la teoría de las necesidades de McClelland fue desarrollada por David McClelland y sus asociados. Se centra en tres necesidades:

- **Necesidad de logro (nLog):** impulso por sobresalir, por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo
- **Necesidad de poder (nPod):** es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
- **Necesidad de afiliación (nAfi):** deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

➤ **Teoría de la evaluación cognitiva**

Robbins y Judge (2009), plantea que cuando las recompensas extrínsecas son utilizadas como pagos por las empresas a fin de obtener un desempeño mejor, disminuyen las recompensas intrínsecas, que surgen porque a los individuos les gusta su trabajo. En otras palabras, cuando se proporcionan recompensas extrínsecas a alguien para que lleve a cabo una tarea interesante, se ocasiona una reducción en el interés intrínseco por la tarea en sí. ¿Por qué era de esperar algo así? La explicación común es que el individuo experimenta una pérdida de control sobre su comportamiento, de modo que disminuye la motivación intrínseca previa. Además, la eliminación de las recompensas extrínsecas produce un cambio de una explicación externa a otra interna en la percepción que tiene un individuo de la causa por la que él o ella trabajan en una tarea.

➤ **Teoría de la eficacia personal**

También conocida como teoría cognitiva social o teoría del aprendizaje social se refiere a la convicción que tiene un individuo de que es capaz de llevar a cabo una tarea. Entre mayor sea la eficacia personal, más confianza se tiene en la propia capacidad para tener éxito en una tarea. Por tanto, en las situaciones difíciles cabe la posibilidad de que las personas con baja eficacia personal disminuyan su esfuerzo o se rindan, mientras que aquellas con mucha eficacia personal trataran con más ahínco de vencer al desafío. Además, los individuos con eficacia personal alta

parecen responder a la retroalimentación negativa con más esfuerzo y motivación, mientras que aquellos con poca eficacia tal vez reduzcan su esfuerzo cuando se les de retroalimentación negativa. ¿Cómo ayudarían los gerentes a sus empleados a tener niveles altos de eficacia personal? Con la conjunción de las teorías del establecimiento de metas y de la eficacia personal.

2.2.3. DIMENSIONES QUE CONFORMAN LA MOTIVACION

➤ SATISFACCIÓN

Pérez y Gardey (2014), Es la acción y afecto de satisfacer, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Por lo tanto, la satisfacción es la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria; satisfacer a los demás es muy importante, pero solo debe hacerse una vez que logramos sentirnos a gusto con nosotros mismos y cubrir nuestras necesidades, no es sano preocuparse exclusivamente por el prójimo, sin importar cuanto signifique para nosotros; la falta de amor propio solo puede conducir a relaciones nocivas, que acaban por destruirse y destruirnos. Para estar en condiciones de ayudar a nuestro entorno debemos aprender a respetarnos y darnos lo que nos hace bien. La satisfacción es como un estado mental que se produce por la optimización de la retroalimentación cerebral.

➤ **LIDERAZGO**

Robbins (2009), es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que proceda.

Koontz y Wehrich (2007), definen como influencia, es decir el arte o proceso de influir sobre las personas de tal modo que se esfuercen de manera voluntaria y entusiasta por alcanzar las metas de sus grupos.

➤ **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Chiavenato (1994), el concepto comprende un espacio más amplio y flexible de la influencia ambiental sobre la motivación. Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que percibe o experimenta los miembros de la organización, influye en su comportamiento y en el estado motivacional.

Brown y Moberg (1983), define que el clima organizacional se refiere al ambiente interno total de una empresa.

Consta de un conjunto de características que son percibidas por los miembros de la organización.”

2.2.4. DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2002), considera La evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. La evaluación de desempeño constituye un poderoso medio para resolver problemas de desempeño y mejorar la calidad del trabajo y la calidad de vida en las organizaciones.

Lau (2010), nos indica la palabra desempeño describe el grado en que se logren las tareas en el trabajo de un empleado. Indica que también la persona cumple los requisitos de su puesto, basado en los resultados que se logren. La evaluación de desempeño incluye comunicar al trabajador como es su rendimiento; además, idealmente también, el establecimiento de un plan de mejoramiento.

DEFINICIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2002), define la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo.

Lau (2010), define la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática que desarrolla cada persona en el cargo y que recompensa alienta su potencial.

OBJETIVOS DE DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (1994), indica que la evaluación del desempeño no es por sí misma un fin, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados humanos de la empresa. Para alcanzar este objetivo básico, mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la evaluación del desempeño intenta alcanzar diversos objetivos intermedios. Estos son:

- ✓ Adecuación del individuo al cargo;
- ✓ entrenamiento;
- ✓ incentivo salarial por buen desempeño;
- ✓ mejoramiento de las relaciones humanas entre supervisor y subordinados;
- ✓ auto perfeccionamiento del empleado;
- ✓ estimación del potencial de desarrollo de los empleados;
- ✓ estímulo a la mayor productividad;
- ✓ oportunidad de conocimiento de los patrones de desempeño de la empresa;
- ✓ retroalimentación de información al propio individuo evaluado;

EL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Lau (2010), afirma que el proceso de evaluación del desempeño pasa por las etapas de fijación de objetivos de la evaluación, el diseño del sistema de evaluación, la implementación del sistema y por último el control y evaluación del desempeño humano.

APLICACIÓN DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

Chiavenato (2002), tiene varias aplicaciones y propósitos:

- ✓ proceso de admisión de personas: la evaluación de desempeño sirve de insumo al inventario de habilidades y a la planeación de RH, es la base de información para el reclutamiento y selección, al indicar las características y actitudes adecuadas de los nuevos empleados que serán exigidas en el futuro, en el resultado final de sus unidades y negocios.
- ✓ Proceso de aplicación de personas: proporcionan información sobre cómo se integran e identifican las personas con sus cargos y tareas.
- ✓ Proceso de compensación de personas: indica si las personas son motivadas y recompensadas por la organización. Ayuda a la organización a decidir quién debe recibir compensaciones (aumento salariales o ascensos) o quien debe ser desvinculado de la organización.
- ✓ Proceso de desarrollo de personas: indica las fortalezas y debilidades de cada empleado, cuales son los empleados que necesitan entrenamiento y cuáles son los resultados de los programas de entrenamiento. Facilita la relación de asesoría entre empleado y superior.
- ✓ Proceso de mantenimiento de personas: indica el desempeño y los resultados alcanzados por las personas.

- ✓ Proceso de monitoreo de personas: proporciona retroalimentación a las personas sobre su desempeño y potencialidades de desarrollo.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Lau (2010), detalla con la finalidad de reducir la subjetividad de la evaluación, los académicos e investigadores se ha dado a la tarea de desarrollar diversos métodos de evaluación de desempeño. Cada método desarrollado trata de eliminar falla en métodos anteriores, pero no escapa de tener sus propias desventajas.

El método de escalas graficas de calificación es un enfoque para la evaluación del desempeño, mediante el cual el trabajador es calificado de acuerdo con una escala de características.

El método de elección forzada exige que el evaluador, basada en escritos especialmente diseñados, elija entre el desempeño exitoso y el no exitoso.

El método de incidentes críticos solicita a la persona que hace la revisión que, elabore un registro de los incidentes que ejemplifiquen la conducta positiva y negativa de quien se evalúa.

Las mediciones de productividad se basan en los resultados logrados por el trabajador, como es el caso del número de unidades producidas en un lapso de tiempo y la cantidad de defectos o errores detectados.

En el método de lista de verificación, el evaluador no valora el desempeño sino lo registra. Se requiere que el evaluador escoja frases o palabras que describan las características y el rendimiento de cada empleado.

2.2.5. DIMENSIONES QUE CONFORMAN EL DESEMPEÑO LABORAL

➤ EFICACIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Robbins (2009), señala que mide el éxito de la organización en la consecución de sus objetivos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad para satisfacer una necesidad de la sociedad mediante el suministro de sus productos.

Eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible.

➤ EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Robbins (2009), señala que es la medida en que se utilizan los recursos disponibles; hace la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas. Se ocupa de los medios, los métodos y los procedimientos más indicados, que se deben planear y organizar debidamente con el fin de asegurar el uso óptimo de los recursos disponibles.

Es el nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo. Existen otras definiciones de eficiencia tales como:

Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión.

Significa operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada.

Se puede concluir que la eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

➤ **CALIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL**

Robbins (2009), señala que tiene muchos significados. Puede significar capacidad para satisfacer siempre las necesidades del cliente, sea interno o externo; puede significar la adecuación a cierta finalidad o uso, el grado en que algo cumple las exigencias o la medida en que se ciñe a una norma que se ha tomado como referencia.

Juran (1990), define la calidad "idoneidad o aptitud para el uso". Un producto o servicio será de calidad si sirve para lo que está previsto que sirva. La aplicación de este concepto a un servicio o producto concreto exige una definición previa de qué necesidades y expectativas está previsto que sean satisfechas con el servicio o producto a evaluar; las cuales serían diferentes para según qué producto o servicio y determinarán las características que éste debe tener para que sea de calidad.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. SALARIO

El significado es una contraprestación por el trabajo de una persona en la organización. A cambio del dinero, elemento simbólico intercambiable, la persona empeña parte de sí misma, de su esfuerzo y de su vida, comprendiéndose en una actividad cotidiana y con un estándar de desempeño en la organización.

2. INCENTIVOS

Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.). A cambio de contribuciones, cada incentivo tiene valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: lo que es útil para un individuo puede ser útil para otro.

3. TOMA DE DECISIONES

Define como un proceso que consiste en hacer un análisis y elegir entre varias opciones en curso de acción.

4. RECONOCIMIENTO

Es la acción de distinguir una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencias de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio.

5. POLITICAS

Define que se derivan de los valores y de las decisiones políticas tomadas en el ámbito federal, estatal y municipal. Estas variables

influyen en las organizaciones al definir condiciones económicas y legales.

6. TAREAS

Obra o trabajo que debe hacerse en tiempo limitado.

7. CAPACIDAD

Se define como la máxima cantidad de producción que un sistema es capaz de generar durante un periodo específico.

Se define a menudo por alguna medida de tamaño.

8. RENDIMIENTO

Rendición, fatiga, cansancio. Sumisión, acatamiento. Renta, utilidad.

9. INTERPERSONAL

Relación de uno y entre otros.

10. COLABORACIÓN

Señala que las partes trabajan juntas para resolver problemas, identificar soluciones de tipo ganar- ganar o soluciones integradoras capaces de conjuntar los objetivos de las dos partes.

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG: La motivación, se relacionará positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

2.4.2. HIPÒTESIS ESPECÍFICAS

HE1: El liderazgo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

HE2: La satisfacción se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

HE3: El clima organización se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017

2.5. SISTEMA DE VARIABLES.

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE:

La Motivación.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE:

Desempeño Laboral.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (Dimensiones e Indicadores). En siguiente hoja.

		LA MOTIVACION		
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE	LIDERAZGO	• Autorrealización	1. ¿En la organización donde Ud. Labora le permite autor realizarse y esto le permite tener un buen desempeño?	
		• Trabajo en equipo	2. Cree Ud. ¿Qué el trabajo en equipo tenga relación en su desempeño laboral?	
		• Toma de decisiones.	3. Cree. Ud. ¿Está de acuerdo que se le incluye en la toma de decisiones de la empresa para su mejor desempeño laboral?	
	SATISFACCION	• Reconocimientos	4. Cree Ud. ¿Qué el reconocimiento tenga relación en su desempeño laboral?	
		• Incentivos	5. Cree Ud. ¿Qué el incentivo tenga relación en su desempeño laboral?	
		• Salarios	6. Considera Ud. ¿El salario que recibe mensualmente tenga relación en su desempeño laboral?	
	CLIMA ORGANIZACIONAL	• Políticas	7. Cree Ud. ¿Que las políticas de la empresa tenga relación en su desempeño laboral?	
		• Funciones	8. Cree. Ud. ¿Qué las funciones se les delega tenga relación en su desempeño laboral?	
		• Identificación	9. ¿Ud. Se identifica con la empresa y esto tenga relación en su desempeño laboral?	

DESEMPEÑO LABORAL		
<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ITEMS</i>
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> • Metas 	10. Considera Ud. ¿Qué las metas que se le designa tenga relación en su desempeño laboral?
	<ul style="list-style-type: none"> • Tarea 	11. Cree Ud. ¿Qué las tareas que se le designa tenga relación en su desempeño laboral?
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad 	12. ¿Ud. Está de acuerdo que se le realice capacitaciones para su buen desempeño laboral?
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Valor agregado 	13. Considera Ud. ¿Qué al momento de realizar su trabajo da un valor agregado y esto tenga relación en su desempeño laboral?
	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento 	14. Considera Ud. ¿el rendimiento que realiza tenga relación en su desempeño laboral?
	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad 	15. Cree Ud. ¿Qué realiza trabajos creativos y esto tenga relación en su desempeño laboral?
CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente laboral 	16. Considera. ¿Qué el ambiente donde Ud. Labora tenga relación en su desempeño laboral?
	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales 	17. Cree Ud. ¿Qué las relaciones interpersonales tenga relación en su desempeño laboral?
	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración 	18. Considera Ud. ¿Qué tenga relación en su desempeño laboral la colaboración de sus compañeros?.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

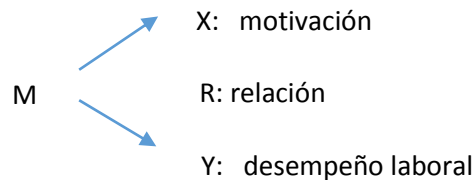
Hernández (1998), el presente proyecto es cuantitativo porque busca medir las variables, es aquella en que se cuantifican o miden numéricamente las variables estudiadas de la investigación. Verificar las hipótesis de la investigación utilizando los datos estadísticos.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández (1998), el proyecto de investigación corresponde a un tipo de investigación (descriptivo- correlacional) porque tiene como finalidad desarrollar la relación entre las variables de la investigación.

3.1.3. DISEÑO

Hernández (1998), el diseño de la investigación del presente proyecto es el descriptivo correlacional, trata de determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en la muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades observadas.



Donde:

M= muestra

X= la motivación

Y= el desempeño laboral

R= relación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La población del presente proyecto de investigación está conformada por los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A. de la Región Huánuco, que se detalla a continuación y la manera como se determinó la misma.

CUADRO N° 01
CUADRO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGION HUANUCO, 2017.

N°	ÁREAS	CANTIDAD DE COLABORADORES
1	Dirección	7
2	Proyección	8
3	Servicio	25
4	Dulcería	20
TOTAL		60

FUENTE: empresa CINEPLEX S.A. (2017)

ELABORACION: propia

N = Población = 60 Colaboradores

MUESTRA

En el presente trabajo de investigación se empleó el tipo de muestreo no probabilístico del tipo criterial ya que se seleccionó a 20 colaboradores ya que es elegido una sola área (dulcería), siendo el volumen de colaboradores que tienen más contacto directo con los clientes. Según la evaluación del investigador:

CUADRO N° 2
CUADRO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGION
HUANUCO, 2017.

N°	ÁREA DE DULCERIA	TOTAL
1	Colaboradores	20

FUENTE: empresa CINEPLEX S.A. (2017)
 ELABORACION: propia
 n = muestra = 20 colaboradores.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: las técnicas e instrumentos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación con la finalidad de recoger datos relacionados con el presente proyecto se detallan en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta: Es un procedimiento de investigación en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.	Cuestionario: Consiste en un conjunto de 19 preguntas respecto a una o más variables a medir. Dirigidos a los colaboradores de una sola área (dulcería)

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.

Los datos recolectados durante el trabajo de campo se utilizaron métodos y técnicas de la estadística descriptiva e inferencial representado en cuadros de frecuencia y porcentual. Para lo cual se utilizó el software de Excel y SPSS). **Presentación de datos:** los datos procesados serán presentados en cuadros estadísticos y en gráficos estadísticos de barras compuestas, las cuales nos permitieron visualizar el comportamiento de la variable materia de estudio, incluso nos permitió analizar e interpretar con mayor precisión.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

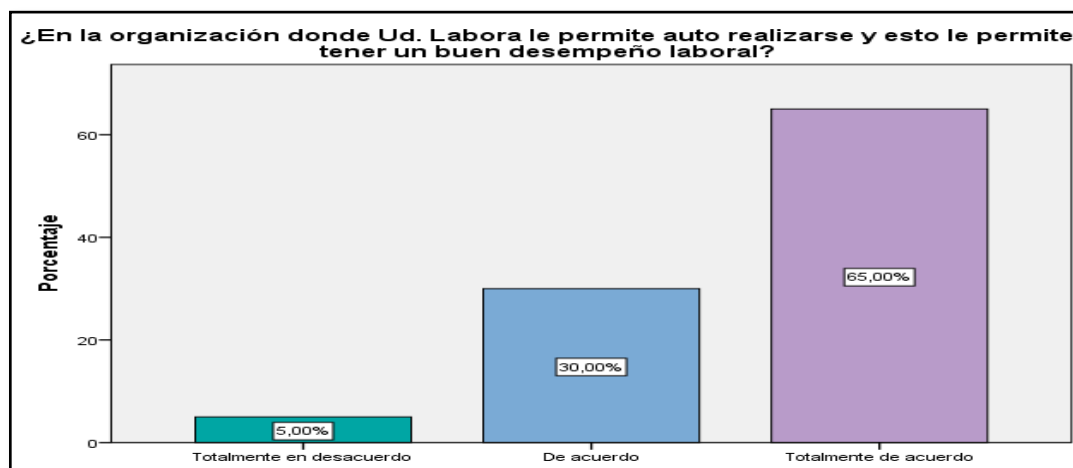
CUADRO N°1

PREGUNTA N° 1: ¿En la organización donde Ud. Labora le permite auto realizarse y esto le permite tener un buen desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	35,0
	Totalmente de acuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°1



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°1, se puede observar los resultados a la pregunta, ¿en la organización donde Ud. Labora le permiten auto realizarse y esto le permite un buen desempeño laboral? Un 65% de los colaboradores considera que está totalmente de acuerdo, el 30% de los colaboradores está de acuerdo, mientras solo el 5% de los colaboradores considera que en la organización no se le permite auto realizarse.

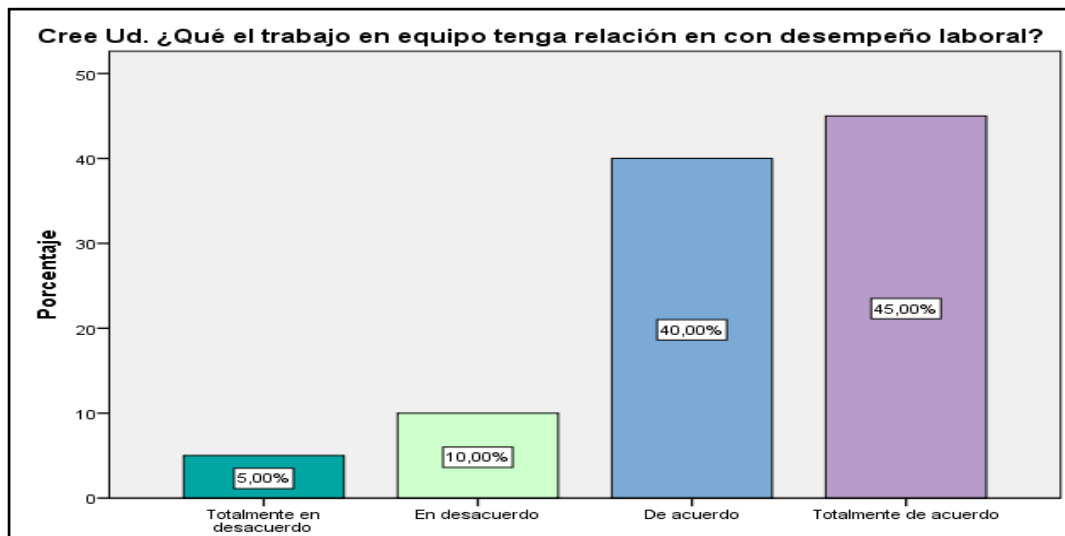
CUADRO N°2

PREGUNTA N° 2: Cree Ud. ¿Qué el trabajo en equipo tenga relación en con desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	55,0
Totalmente de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°2



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°2, se puede observar los resultados a la pregunta, cree Ud. ¿Qué el trabajo en equipo tenga relación con el desempeño laboral?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 40% de los colaboradores está de acuerdo, mientras el 10% de los colaboradores está en desacuerdo y el 5% de los colaboradores está totalmente en desacuerdo. De lo cual se puede deducir que la mayoría de colaboradores está de acuerdo que el trabajo en equipo se relaciona con el desempeño laboral.

CUADRO N°3

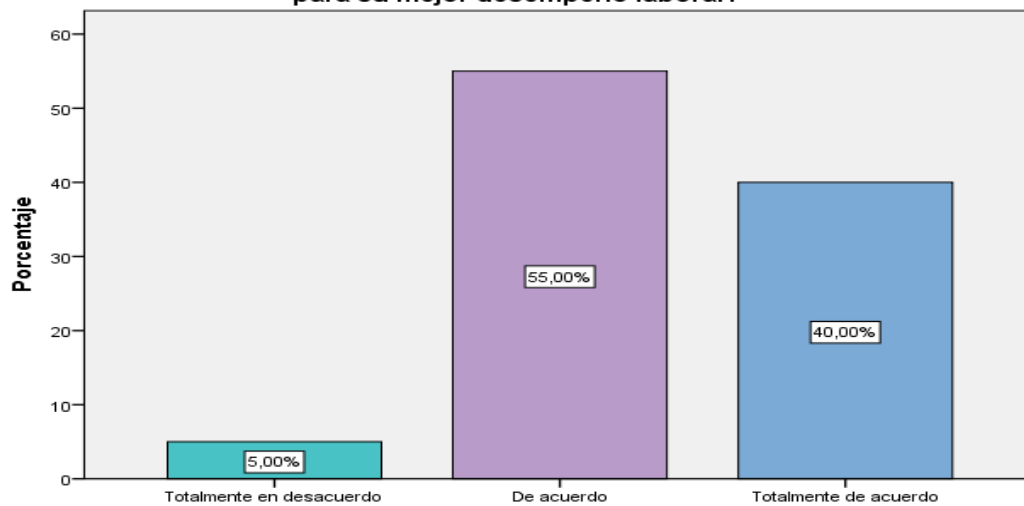
PREGUNTA 3. ¿Ud. Está de acuerdo que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa para su mejor desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5.0	5.0	5.0
De acuerdo	11	55.0	55.0	60.0
Totalmente de acuerdo	8	40.0	40.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°3

¿Ud. está de acuerdo que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa para su mejor desempeño laboral?



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°3, se puede observar los resultados a la pregunta, considera ¿Ud. está de acuerdo que se incluya en la toma de decisiones de la empresa para su mejor desempeño laboral?, el 40% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, 55% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 5% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo. Del cual se puede deducir que los colaboradores están de acuerdo que se les incluya en la toma de decisiones.

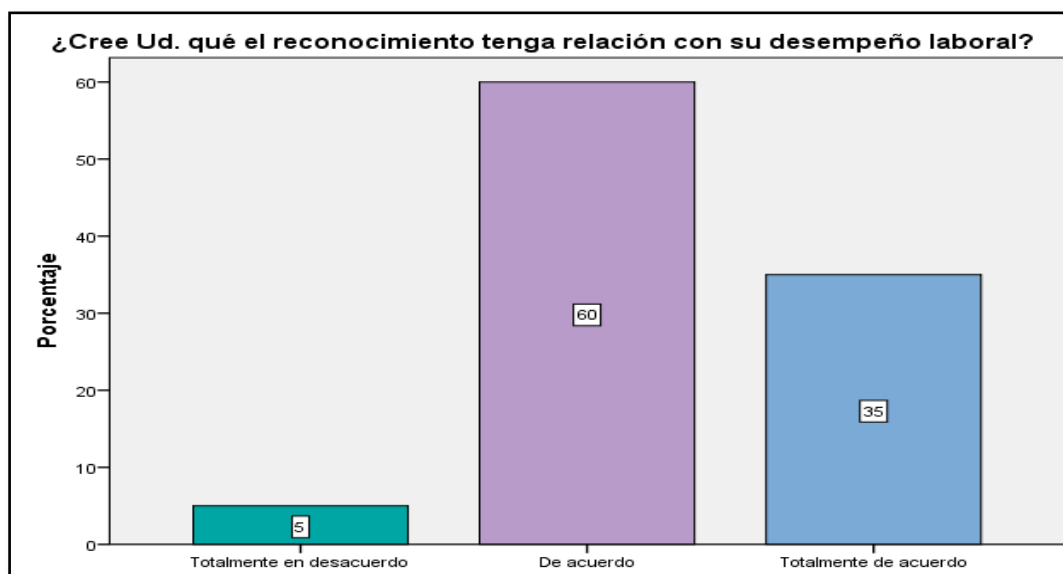
CUADRO N° 4

PREGUNTA N° 4: ¿Cree Ud. que el reconocimiento tenga relación con su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	65,0
Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°4



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°3, se puede observar los resultados a la pregunta, ¿Cree Ud. ¿Que el reconocimiento tenga relación con su desempeño laboral?, el 35% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% está de acuerdo mientras que solo el 5% está totalmente en desacuerdo. Por lo cual podemos decir que a mayor reconocimiento aumenta el desempeño laboral de los trabajadores de CINEPLANEX. S.A.

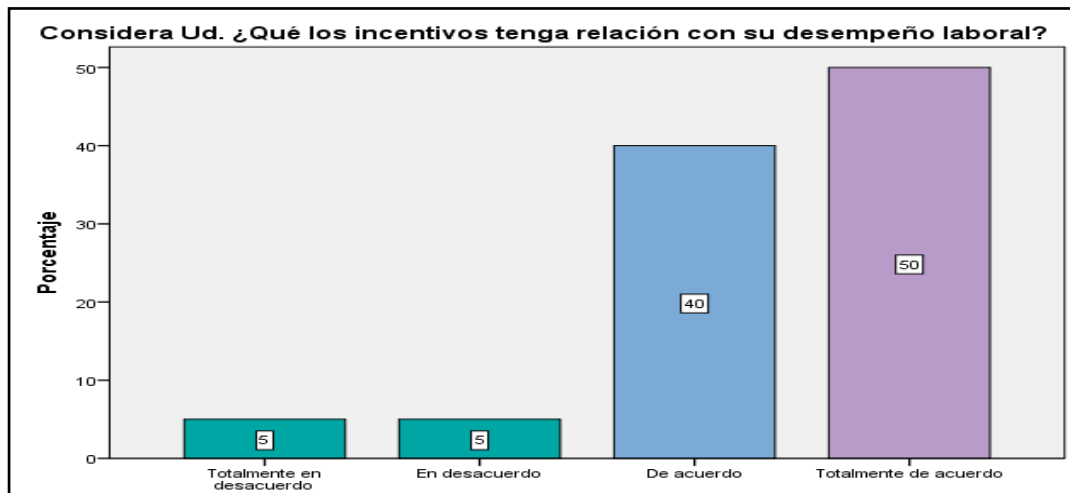
CUADRO N°5

PREGUNTA N° 5: Considera Ud. ¿Qué los incentivos tenga relación con su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid				
o Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	10,0
De acuerdo	8	40,0	40,0	50,0
Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°5



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°5, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Que los incentivo tenga relación con su desempeño laboral?, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, 40% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 5% está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo. Del cual se puede deducir que los colaboradores consideran que los incentivos (monetarios) que se les entrega, aumentan su desempeño laboral porque crea motivación en ellos.

CUADRO N°6

PREGUNTA N° 6: Considera Ud. ¿El salario que recibe mensualmente tenga relación con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	5	25,0	25,0	30,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	65,0
	Totalmente de acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

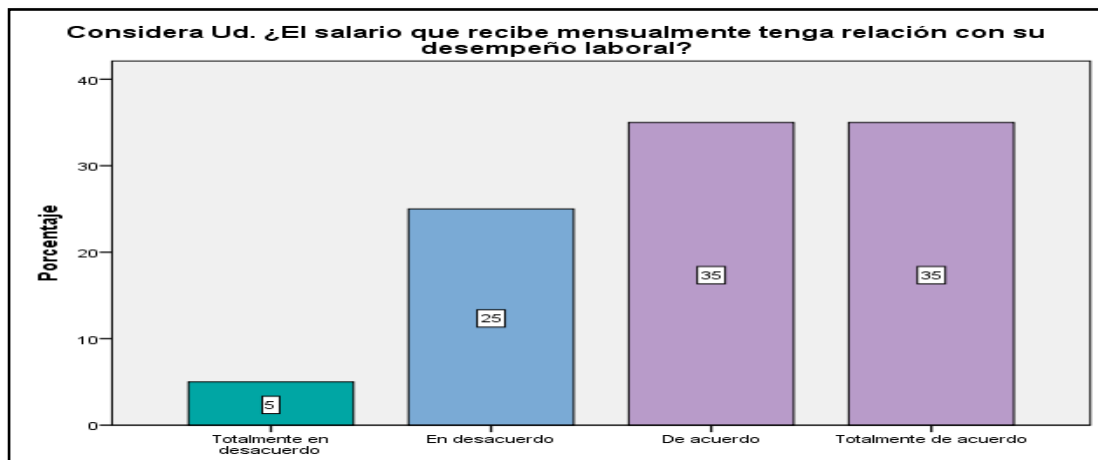


GRÁFICO N°6

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°6, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿el salario que recibe mensualmente tenga relación con su desempeño laboral?, el 35% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, el 35% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 25% está en desacuerdo y el 5% de los colaboradores está totalmente en desacuerdo. Existe un grupo importante de colaboradores que consideran que el salario que reciben no influye en su desempeño laboral.

CUADRO N°7

PREGUNTA N° 7: Cree Ud. ¿Qué las políticas de la empresa se relacione con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	4	20,0	20,0	25,0
	De acuerdo	6	30,0	30,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

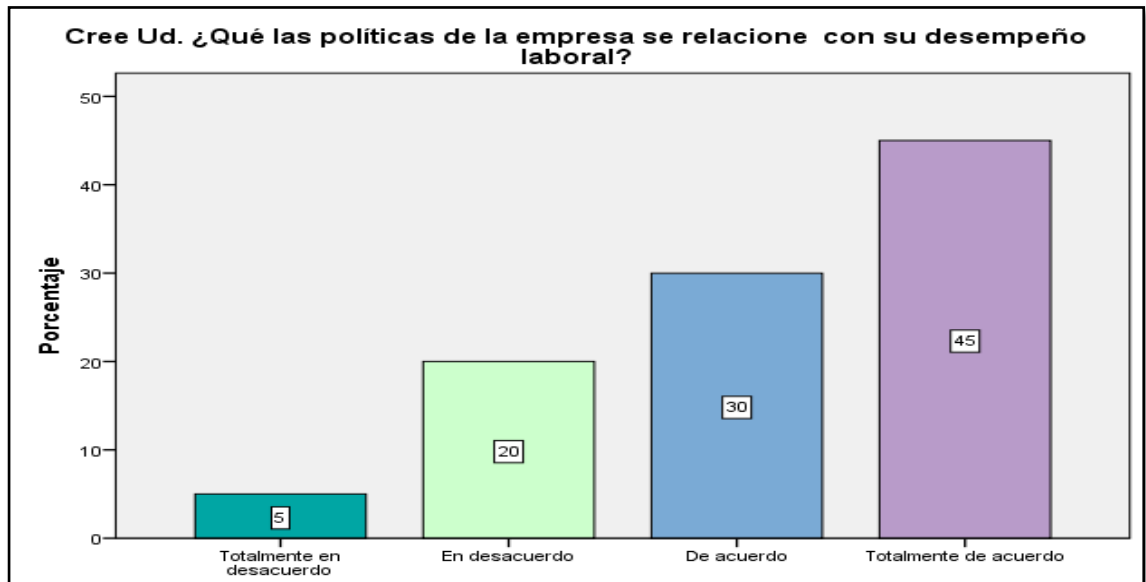


GRÁFICO N°7

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°7, se puede observar los resultados a la pregunta, cree Ud. ¿que las políticas de la empresa se relacionan con su desempeño laboral?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 30% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que unas buenas políticas, hace que el trabajador se desempeñe mejor.

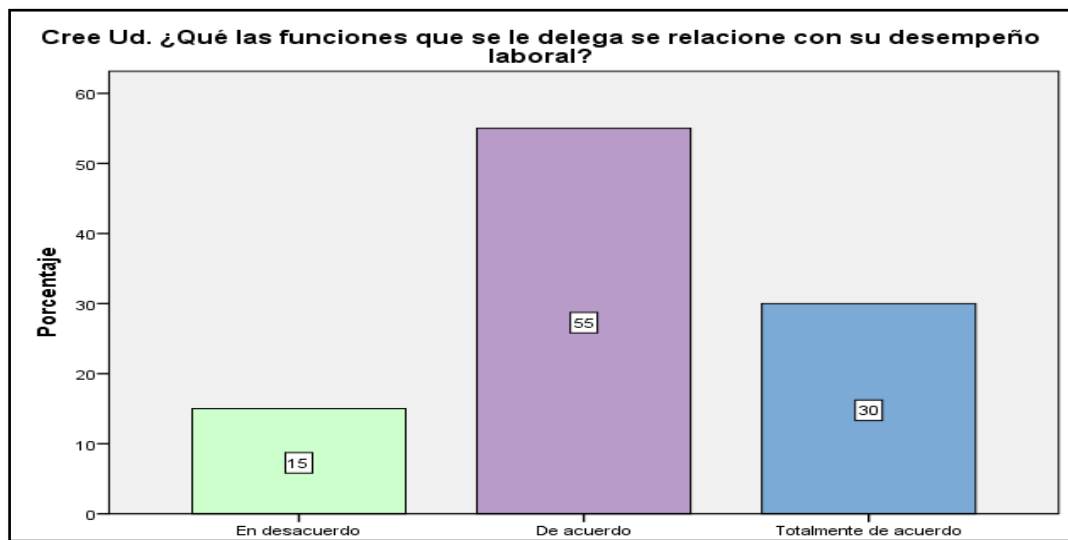
PREGUNTA N° 8: Cree Ud. ¿Qué las funciones que se le delega se relacione con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

CUADRO N°8

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°8



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°8, se puede observar los resultados a la pregunta, cree Ud. ¿Qué las funciones que se les delega se relaciona con su desempeño laboral?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 55% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 15% de los colaboradores está en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que las funciones que se les delega a estos colaboradores están de acuerdo a sus habilidades es por ello de su buen desempeño laboral.

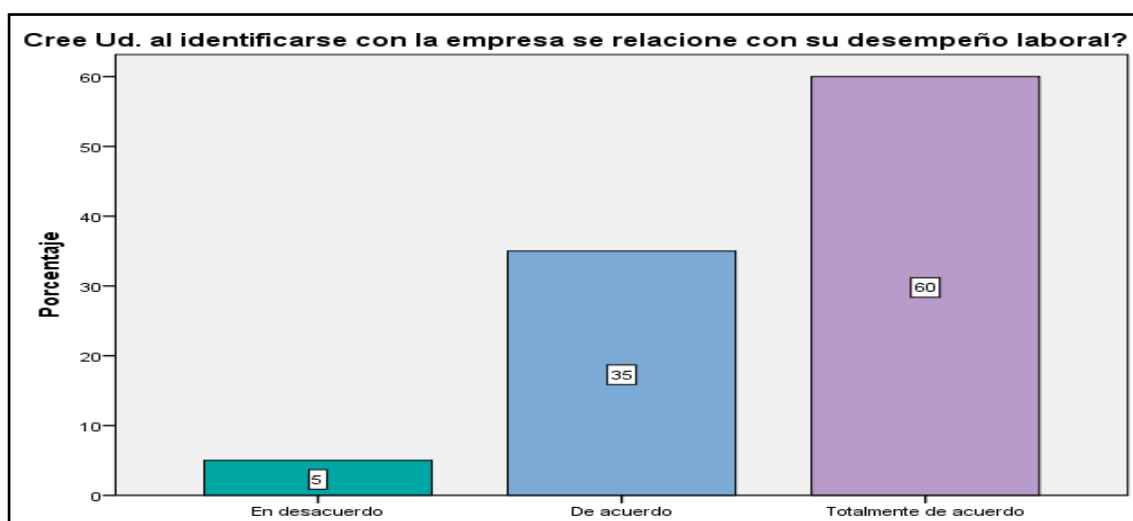
PREGUNTA N° 9: Cree Ud. al identificarse con la empresa se relacione con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

CUADRO N° 9

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°9



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°9, se puede observar los resultados a la pregunta, ¿cree Ud. al identificarse con la empresa se relacione con su desempeño laboral?, el 60% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 35% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 5% de los colaboradores está en desacuerdo. Por lo cual podemos deducir que cuando los colaboradores se sienten identificados en la organización donde laboran su desempeño laboral es muy bueno ya que se encuentran motivados.

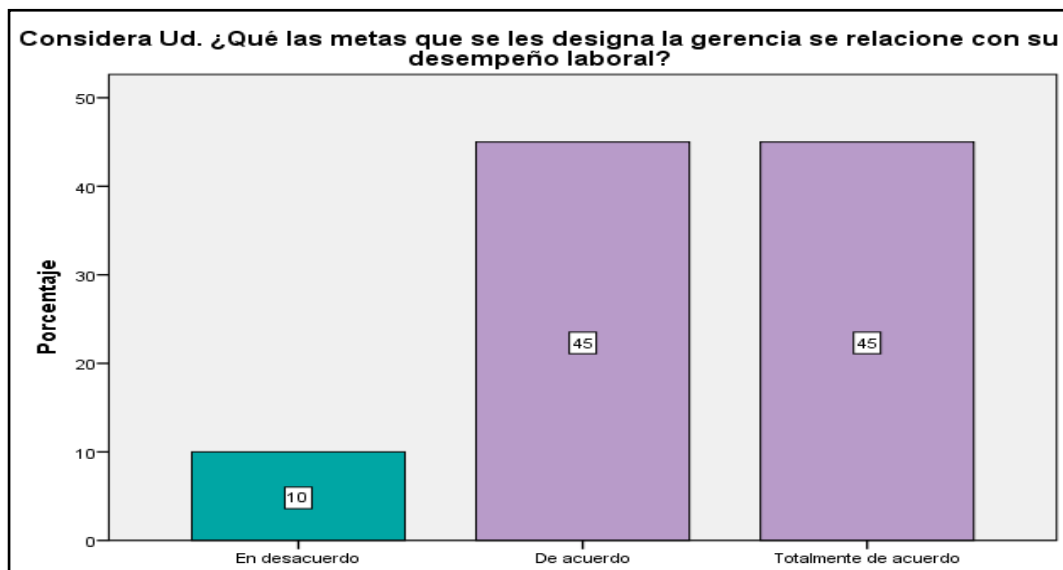
CUADRO N° 10

PREGUNTA N° 10: Considera Ud. ¿Qué las metas que se les designa la gerencia se relacione con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°10



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°10, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Qué las metas que se les designa la gerencia se relaciona con su desempeño laboral?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 45% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 10% de los colaboradores está en desacuerdo.

CUADRO N° 11

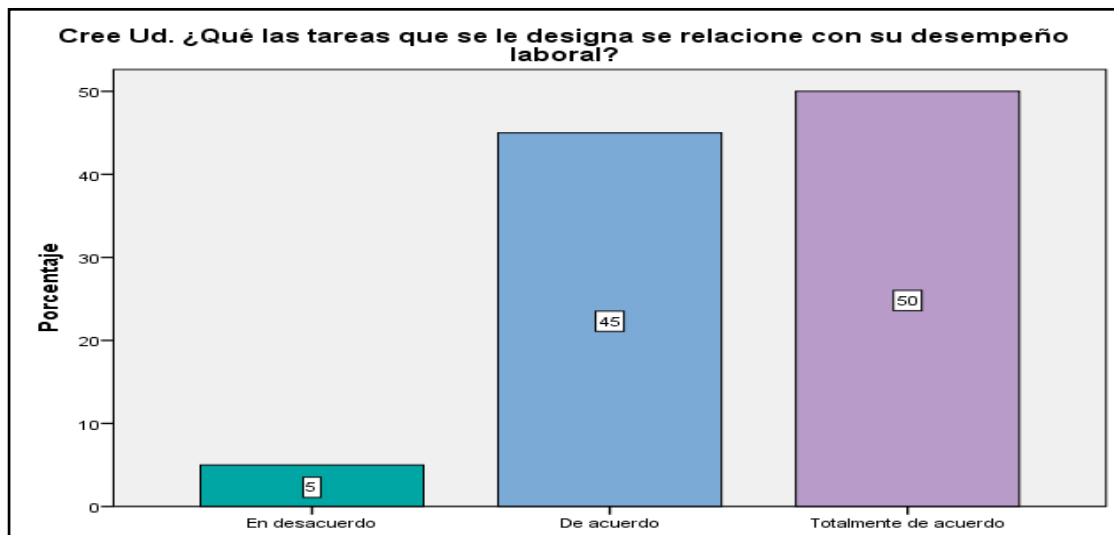
PREGUNTA N° 11: Cree Ud. ¿Qué las tareas que se le designa se relacione con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	9	45,0	45,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°11



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°11, se puede observar los resultados a la pregunta, ¿Qué las tareas que se les designa se relacione con su desempeño laboral?, el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 45% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 5% de los colaboradores está en desacuerdo. Estos resultados se deben a que esta organización reparte las tareas equitativamente, por ello que los colaboradores están de acuerdo que las tareas se relacionan con el desempeño laboral.

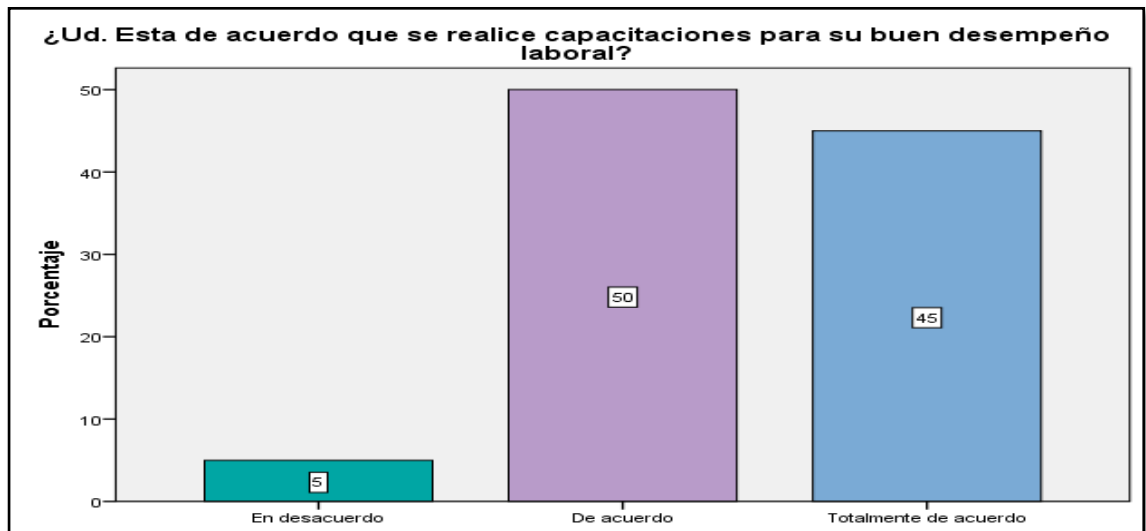
CUADRO N° 12

PREGUNTA N° 12: ¿Ud. Está de acuerdo que se realice capacitaciones para su buen desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°12



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°12, se puede observar los resultados a la pregunta, ¿Ud. ¿Está de acuerdo que se realice capacitaciones para su buen desempeño laboral?, el 45% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 50% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 5% de los colaboradores está en desacuerdo. En general las capacitaciones hacen que los colaboradores se sientan más capaces o con mayor conocimiento para desempeñar sus funciones.

CUADRO N° 13

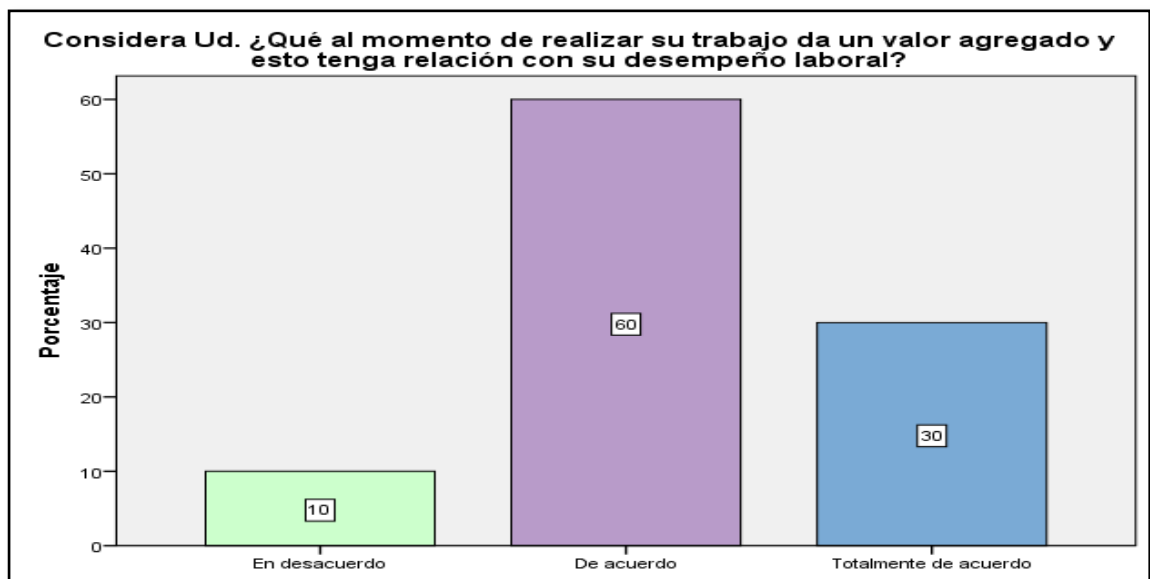
PREGUNTA N° 13: Considera Ud. ¿Qué al momento de realizar su trabajo da un valor agregado y esto tenga relación con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°13



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°13, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Qué al momento de realizar su trabajo da un valor agregado y esto tenga relación con su desempeño laboral?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 10% de los colaboradores está en desacuerdo. Un buen porcentaje de colaboradores está de acuerdo que al momento de realizar su trabajo deán un valor agregado.

CUADRO N° 14

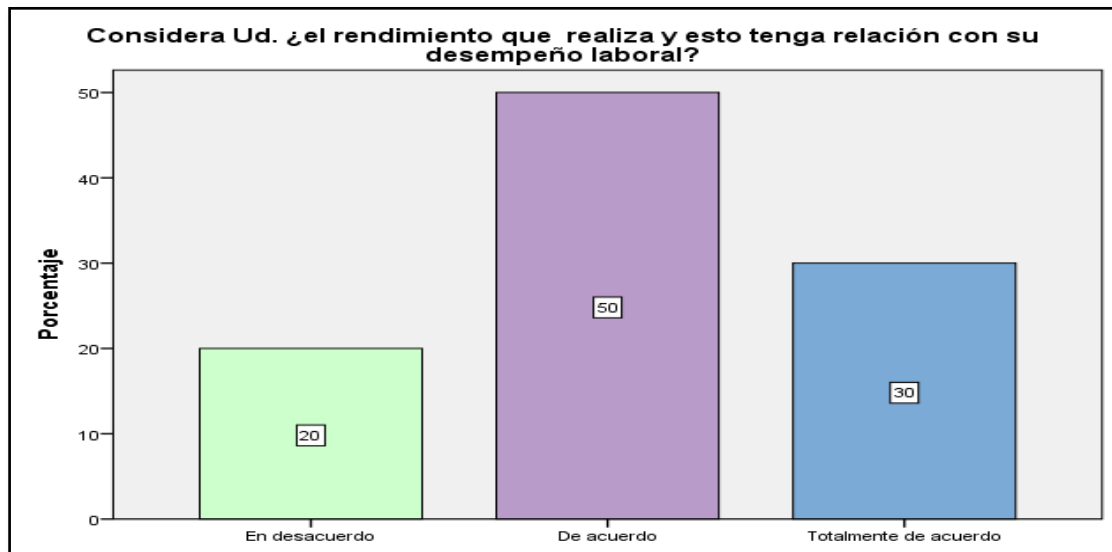
PREGUNTA N° 14: Considera Ud. ¿el rendimiento que realiza y esto tenga relación con su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
De acuerdo	10	50,0	50,0	70,0
Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°14



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°14, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿el rendimiento que realiza y esto tenga relación con su desempeño laboral?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 50% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo.

CUADRO N° 15

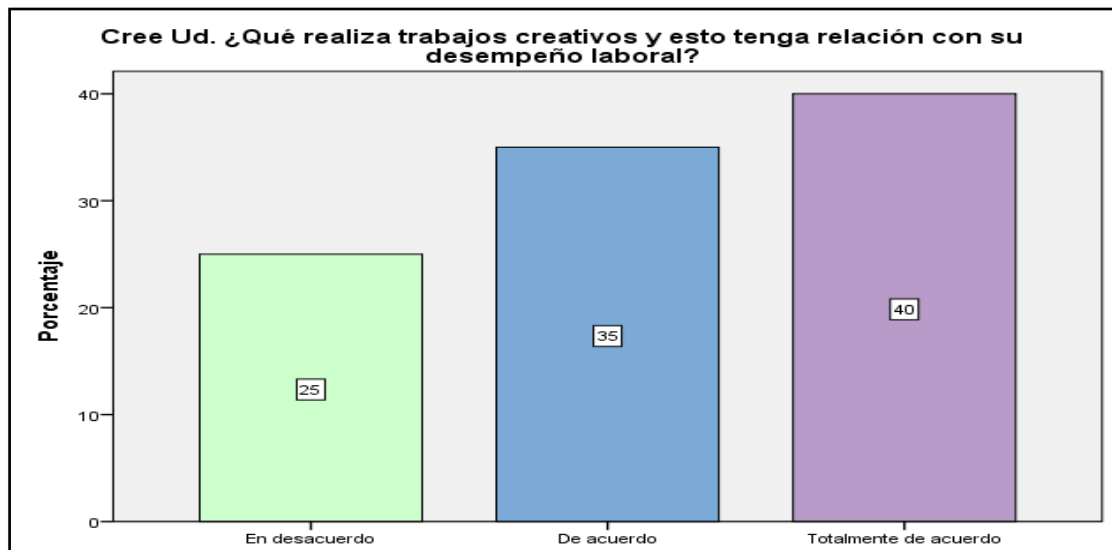
PREGUNTA N° 15: Cree Ud. ¿Qué realiza trabajos creativos y esto tenga relación con su desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	7	35,0	35,0	60,0
Totalmente de acuerdo	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°15



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°15, se puede observar los resultados a la pregunta, cree Ud. ¿Qué realiza trabajos creativos y esto tenga relación con su desempeño laboral?, el 40% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 35% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 25% de los colaboradores está en desacuerdo. Un buen porcentaje de colaboradores está de acuerdo que los trabajos creativos se relacionan con su desempeño laboral.

CUADRO N° 16

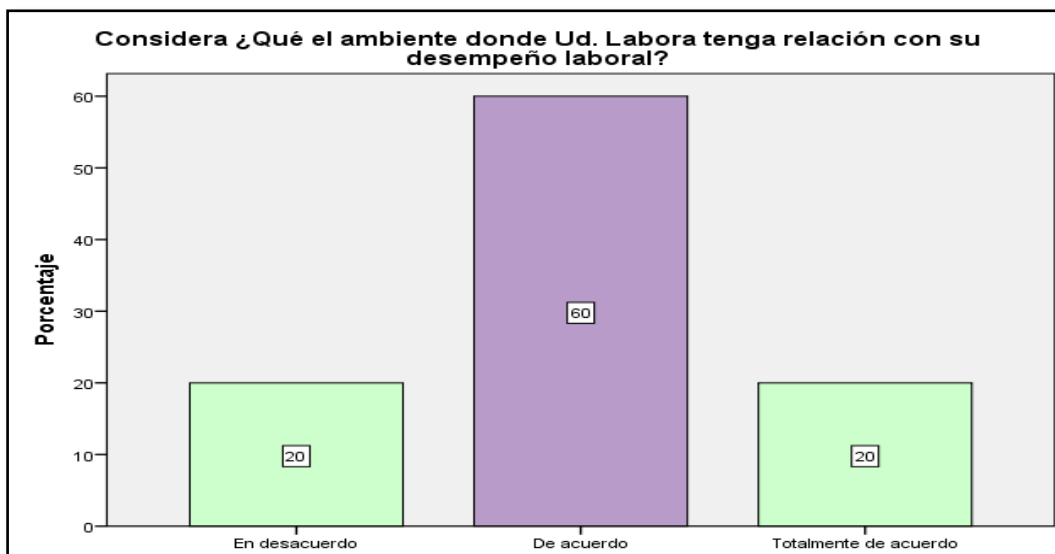
PREGUNTA N° 16: Considera ¿Qué el ambiente donde Ud. Labora tenga relación con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	12	60,0	60,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°16



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°16, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Qué el ambiente donde Ud. Labora tenga relación con su desempeño laboral?, el 20% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% de los colaboradores está de acuerdo mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo. Un buen ambiente donde se labora facilita que el colaborador se sienta cómodo y seguro, es por ello que su desempeño mejora.

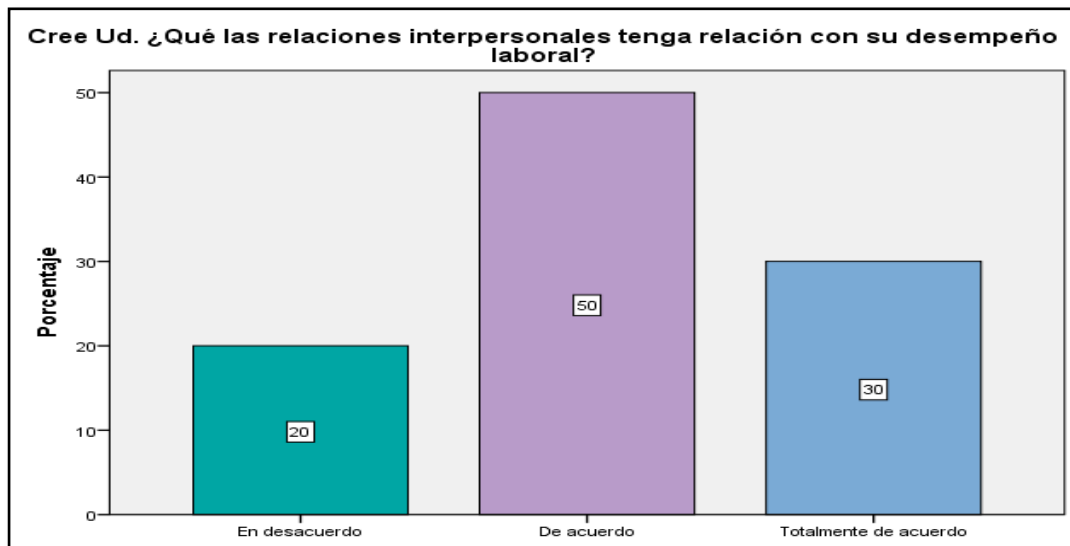
CUADRO N° 17

PREGUNTA N° 17: Cree Ud. ¿Qué las relaciones interpersonales tenga relación con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	10	50,0	50,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°17



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°17, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Qué las relaciones interpersonales tenga relación con su desempeño laboral?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 50% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo. Cuando los colaboradores sienten empatía por sus compañeros se trabaja en un ambiente agradable y es por ello que se desenvuelven mejor en sus labores.

CUADRO N° 18

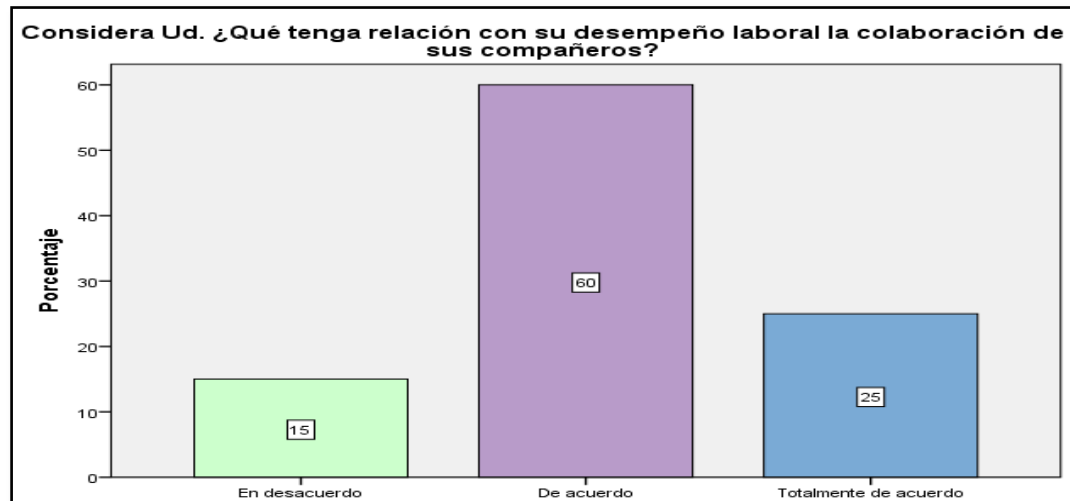
PREGUNTA N° 18: Considera Ud. ¿Qué tenga relación con su desempeño laboral la colaboración de sus compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
De acuerdo	12	60,0	60,0	75,0
Totalmente de acuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°18



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°18, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Qué tenga relación con su desempeño laboral la colaboración de sus compañeros?, el 25% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 60% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 15% de los colaboradores está en desacuerdo. Cuando los colaboradores sienten empatía por sus compañeros se trabaja en un ambiente agradable y es por ello que se desenvuelven mejor en sus labores.

CUADRO N° 19

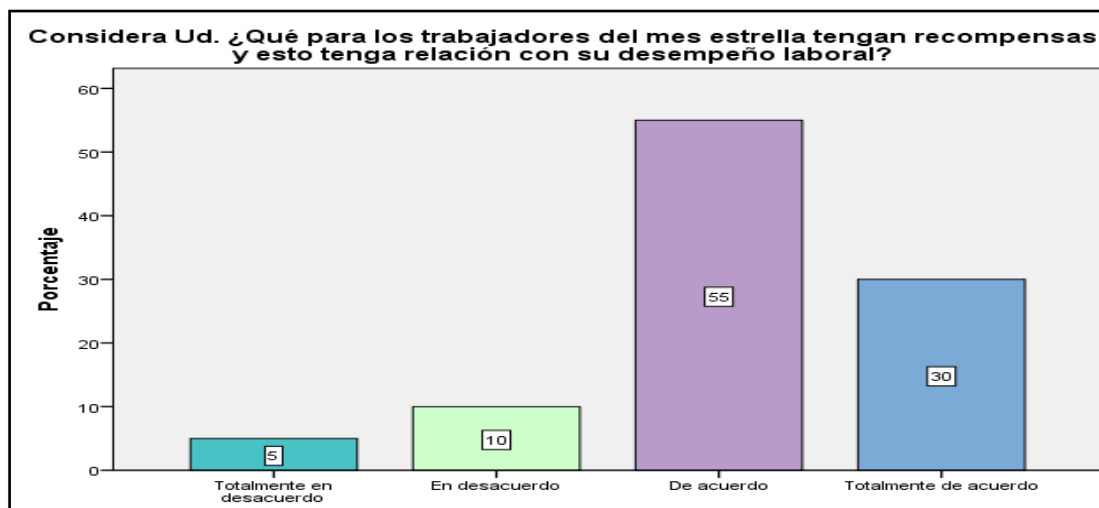
PREGUNTA N° 19: Considera Ud. ¿Qué para los trabajadores del mes estrella tengan recompensas y esto tenga relación con su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	2	10,0	10,0	15,0
	De acuerdo	11	55,0	55,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Elaboración: Propia del investigador

GRÁFICO N°19



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el cuadro N°19, se puede observar los resultados a la pregunta, considera Ud. ¿Qué para los trabajadores del mes estrella tengan recompensas y esto tenga relación con su desempeño laboral?, el 30% de los colaboradores está totalmente de acuerdo, el 55% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 20% de los colaboradores está en desacuerdo y el 5% está totalmente en desacuerdo.

4.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de Hipótesis.

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de PEARSON (r) empleando el software SSPS(VERSIÓN 23.0), ingresando los datos de las variables: Motivación y Desempeño Laboral, así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación se utilizó la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE

VALOR O GRADO "r"	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia

CORRELACIÓN DE PEARSON

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:

- Ha: La motivación se relacionara positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.
- Ho: La motivación no se relacionara positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

Correlaciones			
		La motivación	Desempeño laboral
LA MOTIVACIÓN	Coefficiente de Pearson	1	,626**
	Sig.(bilateral)	.	,003
	N	20	20
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
	Sig.(bilateral)	,003	.
	N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre la motivación y el desempeño laboral, con una correlación de 0.626; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1: LIDERAZGO

- Ha: El liderazgo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.
- Ho: El liderazgo no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

Correlaciones			
		Desempeño Laboral	Liderazgo
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de Pearson	1	,654**
	Sig.(bilateral)	.	,002
	N	20	20
LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	,654**	1,000
	Sig.(bilateral)	,002	.
	N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre el liderazgo y el desempeño laboral, con una correlación de 0.654; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde si existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017

HE2: SATISFACCIÓN

- Ha: La satisfacción se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

- Ho: La satisfacción no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

Correlaciones			
		Desempeño Laboral	Satisfacción
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de Pearson	1,000	,583**
	Sig.(bilateral)	.	,007
	N	20	20
SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
	Sig.(bilateral)	,007	.
	N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre la satisfacción y el desempeño laboral, con una correlación de 0.583; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017

HE2: CLIMA ORGANIZACIONAL

- Ha: El clima organización se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.
- Ho: El clima organización no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017.

Correlaciones			
		Desempeño Laboral	La Motivación
DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de Pearson	1,000	,414**
	Sig.(bilateral	.	,070
	N	20	20
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coficiente de correlación	,414**	1,000
	Sig.(bilateral	,070	.
	N	20	20
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01(2 colas)			

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva moderada, entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con una correlación de 0.414; en tal sentido se APRUEBA la hipótesis de investigación donde si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “CINEPLEX S.A” de la Región Huánuco, 2017

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACIÓN

Opinión del tesista: según Chávez Pozo, Chukitha Pilar en su tesis titulada “Los Factores Motivacionales y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de la Empresa Antamina. Llego a una de las conclusiones, el resultado obtenido indica que un empleado motivado, se esfuerza por tener un mejor desempeño en su trabajo por consiguiente a mayor motivación mayor será el desempeño laboral quedando así demostrado nuestra hipótesis.

Robbins y Judge (2009). La motivación, define como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo final.

Análisis e interpretación: Considerando estas teorías, se puede entender que corrobora la afirmación anterior de las tesis en la que sostenemos la relación significativa que existe entre ambas variables, la motivación y desempeño laboral.

5.1.1 SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÓN: LIDERAZGO

Robbins (2009), es la función que ocupa una persona que se distingue del resto y es capaz de tomar decisiones acertadas para el grupo, equipo u organización que proceda.

Análisis e interpretación: Para determinar el liderazgo se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en el gráfico N° 1 se observa que el 65% de colaboradores está totalmente de acuerdo y el 35% está de acuerdo que en su trabajo se le permite autorealizarse, esto se contrasta con lo que dice la teoría que si hay una influencia de un líder

los colaboradores se esfuerzan de manera voluntaria para alcanzar sus metas, lo que buscamos las personas en cualquier trabajo es superarnos profesionalmente y si tenemos la influencia de un líder que nos motive nuestra desempeño laboral será el mejor para la organización y para con nosotros.

5.1.2 SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN

Opinión del tesista: según Cuenca Yzaguirre, Jorge Antonio en su tesis titulada la “Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la financiera confianza sucursal Trujillo”. Llego a la conclusión La entidad financiera confianza ofrece incentivos al personal operativo, los cuales son: incentivos laborales, incentivos económicos, incentivos recreativos, incentivos sociales, además de incentivos educativos o capacitaciones en la carrera de desempeño profesional en entidades financieras. La entidad financiera confianza tiene políticas de incentivos hacia su personal operativo, ya que han percibido que ellos realizan un mejor desempeño cuando existen incentivos basados en la superación de sus metas, poniendo énfasis al incentivo económico y laboral, no siendo muy significativo el incentivo recreativo por parte de la entidad financiera.

Según Pérez y Gardey (2014), Es la acción y afecto de satisfacer, este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.

Análisis e interpretación: Para determinar la satisfacción se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en el gráfico N° 5 y 6 se observa que el 50% y 35% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que los incentivos y salario respectivamente mejoran su desempeño laboral, estos dos elementos se ven reflejados en la satisfacción de los colaboradores, en mayor medida son los incentivos

(ventas o cumplan con las metas establecidas), pues hacen que al mes sus ingresos sean mayores. La satisfacción también se ve reflejado en el reconocimiento que recibe el colaborador por parte de la empresa, en el grafico N°4 se observa que el 60% de los colaboradores reconoce que el reconocimiento que se les da por parte de empresa mejora su desempeño laboral debido a que se sientes satisfechos.

5.1.3 SOBRE LA TERCERA DIMENSIÓN: CLIMA ORGANIZACIONAL

Opinión de tesista: según YACTAYO CORNEJO, Yoel Leo en su tesis titulada “Motivación y el desempeño laboral de los empleados de la SUNAT” llego a una de las siguientes conclusiones, con respecto a la relación laboral que tienen con sus jefes inmediatos en un 90.91% afirma tener relación buena, lo que evidencia que el desempeño laboral se debe en gran medida a las buenas habilidades humanas desarrolladas en el ambiente laboral. Y con referente laboral entre sus pares (compañeros de trabajo) afirma que es buena en un 81.82% lo que significa que el clima laboral de interrelación es positiva.

Brown y Moberg (1983), define que el clima organizacional se refiere al ambiente interno total de una empresa. Consta de un conjunto de características que son percibidas por los miembros de la organización.

Análisis e interpretación: Para determinar el clima organizacional se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en el gráfico N° 16 se puede observar que 60% de los colaboradores está de acuerdo que en el ambiente en que laboran aumenta su desempeño laboral, ante este resultado se puede deducir que los colaboradores trabajan en un ambiente de respeto, empatía por el compañero esto se puede contrastar con el gráfico N° 18, donde el 60% de los colaboradores está de acuerdo que la colaboración entre compañeros mejora el desempeño laboral.

5.2 SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Opinion del Tesista: según Cuenca Yzaguirre, Jorge Antonio en su tesis titulado “Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la financiera confianza sucursal Trujillo” llego a la conclusion que La entidad financiera confianza ofrece incentivos al personal operativo, los cuales son: incentivos laborales, incentivos económicos, incentivos recreativos, incentivos sociales, además de incentivos educativos o capacitaciones en la carrera de desempeño profesional en entidades financieras. La entidad financiera confianza tiene políticas de incentivos hacia su personal operativo, ya que han percibido que ellos realizan un mejor desempeño cuando existen incentivos basados en la superación de sus metas, poniendo énfasis al incentivo económico y laboral, no siendo muy significativo el incentivo recreativo por parte de la entidad financiera.

Lua (2010): desempeño laboral, indica el grado en que se logren las tareas en el trabajo de un empleado; indica que también la persona cumple los requisitos de su puesto, basado en los resultados que se logren.

Análisis e interpretación: Para determinar el desempeño laboral se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en los gráficos N° 10 y 11 donde el 45% y 50% de colaboradores están totalmente de acuerdo que el cumplimiento de metas y tareas respectivamente, hacen que el colaborador se desempeñe mejor, también en el grafico N°12 se muestra que un 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que si se les capacitara aumentarían más su desempeño laboral lo cual se vería en la productividad de cada trabajador.

5.2.1 SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÓN: EFICACIA

Según Robbins (2009), señala que mide el éxito de la organización en la consecución de sus objetivos. En términos económicos, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad para satisfacer una necesidad de la sociedad mediante el suministro de sus productos. Eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor. Es el grado en que un procedimiento o servicio puede lograr el mejor resultado posible.

Análisis e interpretación: Para determinar la eficacia laboral se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en el gráfico N° 10 se puede observar que el 45% está totalmente de acuerdo que las metas que les designa la gerencia se relacionan con su desempeño laboral. Para que un colaborador trabaje eficazmente es necesario que cumplan con todas las tareas o actividades que se les designa. Es por ello que los colaboradores de esta empresa se esfuerzan por cumplir con las metas establecidas, pues a cambio de ello reciben incentivos el cual consiste en una mochila personalizada, la cual contiene descuentos en el área de comidas rápidas de todo Real Plaza, pases libres para el cine, beneficios en los combos del área de dulcería.

5.2.2 SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN: EFICIENCIA

Según Robbins (2009), señala que es la medida en que se utilizan los recursos disponibles; hace la relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas. Se ocupa de los medios, los métodos y los procedimientos más indicados, que se deben planear y organizar debidamente con el fin de asegurar el uso óptimo de los recursos disponibles.

Análisis e interpretación: Para determinar la eficiencia se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en el gráfico N°14, se observa que el 50% de colaboradores está de acuerdo que el rendimiento que ellos realizan en su trabajo se relaciona con su desempeño laboral, todo esto debido a que la empresa día a día se esfuerza por seguir motivando a sus colaboradores.

5.2.3 SOBRE LA TERCERA DIMENSIÓN: CALIDAD

Según Robbins (2009), señala que tiene muchos significados. Puede significar capacidad para satisfacer siempre las necesidades del cliente, sea interno o externo; puede significar la adecuación a cierta finalidad o uso, el grado en que algo cumple las exigencias o la medida en que se ciñe a una norma que se ha tomado como referencia.

Análisis e interpretación: Para determinar calidad laboral se ha aplicado una encuesta a los colaboradores de CINEPLEX S.A, en el gráfico N°18 se observa que el 60% de colaboradores está de acuerdo que el compañerismo que se practica en esta empresa beneficia su desempeño laboral, esto debido que si un colaborador se encuentra en un ambiente donde se lleva bien con sus compañeros, existe empatía entre ellos se puede vivir una calidad de vida laboral, pero también se observa que el 15% de estos colaboradores está en desacuerdo debido a que se observa egoísmo, se dejan llevar por chismes y desinterés en cumplir con sus tareas.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.626. por lo que se concluye que existe una relación positiva moderada entre estas variables.
2. Se ha determinado la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.654 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Parte del liderazgo es que al colaborador se le permita autorealizarse y esto se ve reflejado en que el 65% de los colaboradores considera que en esta empresa ellos pueden autorealizarse, debido a que se les permite hacer línea de carrera.
3. Se ha determinado que la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.583 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Esto se refleja que el 50% de los colaboradores está totalmente de acuerdo que los incentivos que recibe mejora su desempeño laboral y que un 35% está totalmente de acuerdo que el salario que percibe mejora su desempeño laboral. Aquí nos podemos dar cuenta que los colaboradores se sienten más satisfechos con los incentivos que reciben.

4. Se ha determinado que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojó como resultado un valor de 0.414 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. El cual se ve reflejado en 60% de colaboradores considera que trabajan en un ambiente donde pueden realizar de forma eficiente sus labores, pero también existe un 15% de colaboradores que no practican el compañerismo debido al egoísmo, se dejan llevar por chismes y desinterés en cumplir con sus tareas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las diversas organizaciones públicas o privadas, considerar la importancia de la motivación en el desempeño laboral de sus colaboradores. También al gerente de la empresa CINEPLEX S.A que siempre motiven a sus colaboradores.
2. Se recomienda a los colaboradores de CINEPLEX S.A seguir esforzándose en culminar sus estudios, para que de esa manera puedan acceder a formarse profesionalmente haciendo una línea de carrera en esta empresa.
3. Se recomienda a la empresa CINEPLEX S.A. motivar siempre a sus colaboradores con incentivos monetarios o simbólicos ya que eso significara un motivo para que su colaborador siga esforzándose en alcanzar las metas y objetivos organizacionales.
4. Se recomienda a la empresa CINEPLEX S.A. realizar charlas donde se fomente el buen compañerismo entre los colaboradores el cual ayudara a que se mejore el desempeño laboral, ya que ellos se apoyaran unos a otros y esto hará que se cumplan rápidamente los objetivos planteados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- HENRY, A. (1987). Principios de organización. (2da Ed). México, Editorial Limusa.
- BROWN, W. & MOBERG, D. J. (1983). Teoría de la Organización y la Administración enfoque integral. (1era Ed). México, Editorial Limusa.
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestion del Talento Humano. (1era Ed). Bogotá, MCGRAW-HILL.
- CHIAVENATO, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. (2da Ed). Bogotá, MCGRAW-HILL.
- HERBERT, L. & GOVERN, J. (2006). Motivación, teoría, investigación, y Aplicación. (5ta Ed). México, ITEMEX.
- HERNANDEZ, S. R. (1998). Metodología de la Investigación. (2da Ed). México, MCGRAW-HILL.
- KLAUSMEIER, H. J. & GOODWIN, W. (1975). Habilidades Humanas y Aprendizaje, psicología educativa. (1era Ed). México, Editorial Tec-Cien.
- LAU, J. (2010). Evaluación del Desempeño de Personal Bibliotecario. (1era Ed). Argentina, Alfagrama Editorial.
- ROBBINS, P. S. & JUDGE, A. T. (2009). Comportamiento Organizacional. (13a Ed). México, ADDISON – WESLEY.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- JURAN, JM. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid.
- SAVIC, G. (6 de marzo de 2006). La motivación de los empleados en un entorno internacional. Recuperado de. http://globalizacion-estudios.blogspot.pe/2006/03/la-motivacin-de-los-emplea_114160656154424817.html
- SEMINARIUM. (28 de mayo de 2013). Evaluación del desempeño laboral y su importancia en las empresas. Recuperado de.

<http://www.seminarium.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-su-importancia-en-las-empresas/>

ANEXOS

Anexo N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: LA MOTIVACION Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGION HUANUCO, 2017.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INV
<p>FORMULACION DEL PROBLEMA</p> <p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A Región Huánuco, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017.</p>	<p>VARIABLES INDEPENDIENTES</p> <p>VI: La motivación</p>	<p>Liderazgo Satisfacción Clima organizacional</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>La motivación, se relacionara positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Aplicada</p> <p>ENFOQUE</p> <p>cuantitativo</p>	<p>TECNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INVESTIGACION</p> <p>Cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A. de la Región Huánuco, 2017?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>OE1: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017.</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la Región Huánuco, 2017.</p>	<p>VARIABLES DEPENDIENTES</p> <p>VD: Desempeño laboral</p>	<p>Eficacia Eficiencia Calidad</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <p>El liderazgo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A. de la Región Huánuco, 2017.</p> <p>La satisfacción se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A. de la Región Huánuco, 2017.</p> <p>El clima organizacional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A. de la Región Huánuco, 2017.</p>	<p>DISEÑO</p> <p>X: motivación</p> <p>M</p> <p>R: relación</p> <p>Y: desempeño laboral</p> <p>Donde:</p> <p>M = muestra X= la motivación Y= el desempeño laboral R= relación</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Donde:</p> <p>N= población n= muestra</p> <p>N = 60 colaboradores</p> <p>MUESTRA</p> <p>n= 20 colaboradores (área de servicio y dulcería)</p>

Anexo N° 02

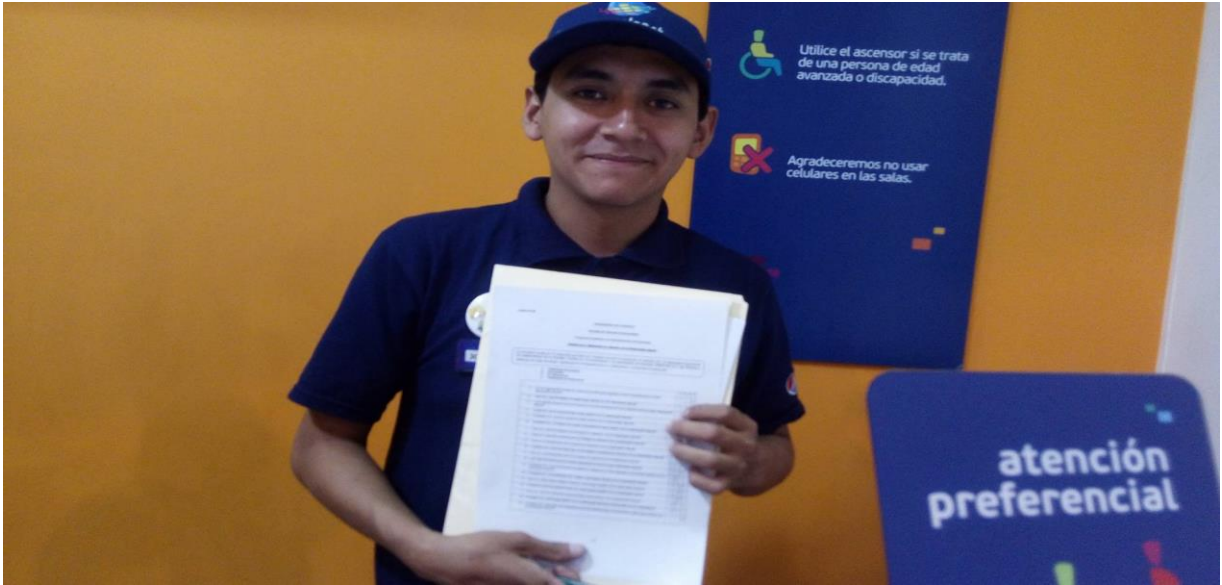
UNIVERSIDAD DE HUÀNUCO
 Facultad de Ciencias Empresariales
 Programa Académico de Administración de Empresas
Estudio de la Motivación en relación con el Desempeño laboral

La encuesta consta de 19 preguntas que tiene por finalidad conocer la motivación en relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Cuenta con el conocimiento y la autorización de empresa CINEPLEX S.A, del Gerente y Jefaturas de todas las áreas. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder.

1. **Totalmente de acuerdo**
2. **De acuerdo**
3. **En desacuerdo**
4. **Totalmente en desacuerdo**

	1	2	3	4
1. ¿En la organización donde Ud. Labora le permite auto realizarse y esto le permite tener un buen desempeño laboral?				
2. Cree Ud. ¿Qué el trabajo en equipo tenga relación en con desempeño laboral?				
3. ¿Ud. está de acuerdo que se le incluya en la toma de decisiones de la empresa para su mejor desempeño laboral?				
4. ¿Cree Ud. qué el reconocimiento tenga relación con su desempeño laboral?				
5. Considera Ud. ¿Qué los incentivos tenga relación con su desempeño laboral?				
6. Considera Ud. ¿El salario que recibe mensualmente tenga relación con su desempeño laboral?				
7. Cree Ud. ¿Qué las políticas de la empresa se relacione con su desempeño laboral?				
8. Cree Ud. ¿Qué las funciones que se le delega se relacione con su desempeño laboral?				
9. Cree Ud. al identificarse con la empresa se relacione con su desempeño laboral?				
10. Considera Ud. ¿Qué las metas que se les designa la gerencia se relacione con su desempeño laboral?				
11. Cree Ud. ¿Qué las tareas que se le designa se relacione con su desempeño laboral?				
12. ¿Ud. Esta de acuerdo que se realice capacitaciones para su buen desempeño laboral?				
13. Considera Ud. ¿Qué al momento de realizar su trabajo da un valor agregado y esto tenga relación con su desempeño laboral?				
14. Considera Ud. ¿el rendimiento que realiza y esto tenga relación con su desempeño laboral?				
15. Cree Ud. ¿Qué realiza trabajos creativos y esto tenga relación con su desempeño laboral?				
16. Considera ¿Qué el ambiente donde Ud. Labora tenga relación con su desempeño laboral?				
17. Cree Ud. ¿Qué las relaciones interpersonales tenga relación con su desempeño laboral?				
18. Considera Ud. ¿Qué tenga relación con su desempeño laboral la colaboración de sus compañeros?				
19. Considera Ud. ¿Qué para los trabajadores del mes estrella tengan recompensas y esto tenga relación con su desempeño laboral?				

ANEXO 3 GALERÍA FOTOGRÁFICA





CUESTIONARIO REALIZANDO A COLABORADORES DE DULCERIA Y SERVICIO