



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
GENERALES “OL” CAJAMARCA, 2018
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach: Cayotopa Quintana Yeni Enith

ID ORCID: 0000-0002-6512-6056

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

ID ORCID: 0000-0002-8956-4739

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

**FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
GENERALES “OL” CAJAMARCA, 2018.**

Aprobación del informe de investigación

Asesor (a)

Dr. Mego Núñez Onésimo Firma

Presidente (a)

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Firma

Secretario (a)

Dr. Urbina Cardeñas Max Fernando Firma

Vocal (a)

Mg. Valera Aredo Julio Cesar Firma

Dedicatoria

Mi trabajo de investigación lo dedico a Dios, por permitirme alcanzar de una de mis metas más deseadas ser profesional, que no ha sido fácil, pero que gracias a Dios he tenido salud, bienestar familiar, apoyo de diversas personas, para continuar en busca de mi objetivo. También lo dedico a mis queridos padres que su apoyo moral, económico, su confianza y la disposición de escucharme ofrecerme un consejo, han sido un apoyo fundamental para mi desarrollo profesional.

Cayotopa Quintana Yeni Enith

Agradecimiento

Hago llegar mi agradecimiento a los directivos, personal administrativo y trabajadores operativos de la empresa de “Servicios Generales OL” de Cajamarca, por su apoyo contribución en el desarrollo de mi trabajo de investigación, su colaboración y facilidades han sido mucha ayuda para lograr terminar mi tesis. Además, agradezco de manera especial a la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas, por su orientación, explicaciones, correcciones y sugerencias en la mejora de mi estudio. Muy agradecida de todos y también de los docentes por compartir su experiencia.

Cayotopa Quintana Yeni Enith

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018. El tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental, la población estuvo conformado por los 112 colaboradores de la empresa. La técnica utilizada la encuesta con un instrumento de 21 ítems, con alternativas según la escala de Likert.

Los resultados son que existe relación en un nivel de 0.376 entre los factores motivacionales y el desempeño laboral y el margen de error 0,004 según el análisis de Spearman. Se aceptó la hipótesis de trabajo si existe relación de los factores motivacionales sobre el desempeño laboral. Se concluye, que los factores motivacionales que los colaboradores se sienten motivados para realizar sus actividades día a día y buscan alcanzar sus objetivos y tener un trabajo es muy importante para alcanzar sus metas personales y familiares. El diagnóstico del desempeño laboral la valoración es muy buena en satisfacción y desempeño laboral y trabajo es equipo, se debe tener en cuenta en la capacitación al personal para adquirir nuevas habilidades y las estrategias diseñadas son de incentivos económicos que buscan premiar a los trabajadores más destacados y el que este más comprometido con la organización, asimismo, los clientes ayudan a identificar los colaboradores más eficientes y finalmente se propuso reuniones de compartir cada tres meses donde premiara al jefe grupo que logre mejores resultados, con una inversión de S/ 4052.

Palabras clave: Desempeño laboral, incentivos, motivación, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the investigation was to determine the incidence of motivational factors in the work performance of the workers of the General Services company "0L" Cajamarca, 2018. The descriptive-correlational type with a non-experimental design, the population was made up of 112 collaborators of the company. The alternative technique was the survey using a 21-item instrument, with alternatives according to the Likert scale.

The results are that there is a relationship at a level of 0.376 between motivational factors and job performance and the margin of error 0.004 according to Spearman's analysis. The work hypothesis is accepted if there is an incidence of motivational factors on job performance. In conclusion, the motivational factors that collaborators are motivated to carry out their day-to-day activities and seek to achieve their objectives and have a very important job to achieve their personal and family goals. The diagnosis of work performance, the evaluation is very good in satisfaction and work performance and work is a team, it must be taken into account in training staff to acquire new skills and strategic strategies, the son of economic incentives that seek to reward the most outstanding workers and The one who is most committed to the organization, independently, the clients help to identify the most efficient collaborators, and finally, share meetings were proposed every three months where the head of the group that achieves the best results was rewarded, with an investment of S / 4052.

Key words: Work performance, incentives, motivation, job satisfaction.

Índice

| | |
|---|-----|
| Aprobación del informe de investigación..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Resumen..... | v |
| Abstract..... | vi |
| Índice..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 11 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 19 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 31 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 39 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio..... | 40 |
| 1.6. Hipótesis..... | 41 |
| 1.7. Objetivos..... | 41 |
| 1.7.1. Objetivo principal..... | 41 |
| 1.7.2. Objetivos específicos..... | 41 |
| II. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 42 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 42 |
| 2.2. Población y muestra..... | 43 |
| 2.3. Variables y operacionalización..... | 43 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 46 |
| 2.5. Procedimiento de análisis de datos..... | 47 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 48 |
| 2.7. Criterios de rigor científico..... | 48 |
| III. RESULTADOS..... | 49 |
| 3.1. Tablas y figuras..... | 49 |
| 3.2. Discusión de resultados..... | 64 |
| 3.3. Aporte científico..... | 67 |
| IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 78 |
| 4.1. Conclusiones..... | 78 |
| 4.2. Recomendaciones..... | 79 |
| REFERENCIAS..... | 80 |
| ANEXOS..... | 86 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de variable independiente | 44 |
| Tabla 2 | Operacionalización de la variable dependiente | 45 |
| Tabla 3 | Escala de medición..... | 47 |
| Tabla 4 | Presentación del alfa de conbrach | 47 |
| Tabla 5 | Los criterios de acuerdo al reporte de belmont | 48 |
| Tabla 6 | Sexo | 49 |
| Tabla 7 | Edad | 50 |
| Tabla 8 | Nivel de instrucción..... | 51 |
| Tabla 9 | Nivel de los factores motivacionales | 52 |
| Tabla 10 | Dimensión motivación al logro | 53 |
| Tabla 11 | Dimensión motivación de poder | 54 |
| Tabla 12 | Dimensión motivación de afiliación | 55 |
| Tabla 13 | Resumen de los factores motivacionales (dimensiones) | 56 |
| Tabla 14 | Nivel de desempeño laboral en la empresa servicios generales “ol” .. | 57 |
| Tabla 15 | Dimensión satisfacción laboral..... | 58 |
| Tabla 16 | Dimensión nivel de autoestima | 59 |
| Tabla 17 | Dimensión trabajo en equipo | 60 |
| Tabla 18 | Dimensión capacitación al personal..... | 61 |
| Tabla 19 | Dimensiones de la variable desempeño laboral | 62 |
| Tabla 20 | Análisis de la correlación de variables | 63 |
| Tabla 21 | Análisis foda | 69 |
| Tabla 22 | Contenidos del taller motivacional..... | 70 |
| Tabla 23 | Primera sesión del taller motivacional | 70 |
| Tabla 24 | Segunda sesión del taller motivacional | 71 |
| Tabla 25 | Tercera sesión del taller motivacional | 71 |
| Tabla 26 | Presupuesto para la realización del taller motivacional | 72 |
| Tabla 27 | Reconocimiento mediante incentivos | 73 |
| Tabla 28 | Duración de la propuesta | 73 |
| Tabla 29 | Desarrollo de las reuniones de compartir | 74 |
| Tabla 30 | Detalle de las actividades | 75 |
| Tabla 31 | Presupuesto de las estrategias | 76 |
| Tabla 32 | Descripción del beneficio de la propuesta..... | 76 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Sexo..... | 49 |
| Figura 2: Edad | 50 |
| Figura 3 Nivel de instrucción | 51 |
| Figura 4 Nivel de los factores motivacionales..... | 52 |
| Figura 5 Motivación al logro. | 53 |
| Figura 6 Nivel de factores emocionales..... | 54 |
| Figura 7 Motivación a la afiliación..... | 55 |
| Figura 8 Nivel de desempeño laboral | 57 |
| Figura 9 Dimensión satisfacción laboral | 58 |
| Figura 10 Dimensión nivel de autoestima..... | 59 |
| Figura 11 Dimensión trabajo en equipo | 60 |
| Figura 12 Dimensión capacitación al personal | 61 |

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realiza en la empresa Servicios Generales “0L” Cajamarca, 2018, con la finalidad de conocer la realidad problemática, y plantear una propuesta de solución frente a las deficiencias que se tiene en el desempeño laboral. Para el desarrollo del estudio se basó en las teorías de la motivación según McClelland (1976) donde precisó que las necesidades de los individuos se aprenden o se adquieren en su interacción con el ambiente social y cultural. Las necesidades de acuerdo a la conducta del individuo y el contacto que ocupa en un tiempo determinado, la persona de acuerdo a su necesidad busca sobresalir o destacar en las actividades que realiza.

Y con respecto al desempeño laboral: “desempeño como la valoración, sistemática del desarrollo de las actividades que realiza, las metas, los resultados que debe alcanzar de acuerdo a las competencias o potencial que posee el individuo”. En este proceso de evaluación de desempeño se juzga o se estima el nivel de excelencia, destrezas, habilidades y competencias que tiene un trabajador para aportar a la empresa. (Chiavenato, 2009). Estas teorías que definen las dos variables fueron consideradas el desarrollo de la parte operativa del estudio.

La investigación se divide en cuatro capítulos: la introducción se describe la problemática y los estudios previos a nivel internacional, nacional, local e institucional, además, se describe las teorías de las variables, se hace la formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos general y específicos.

En el material y método se describe la metodología que se aplicó en el estudio, teniendo en cuenta el tipo y diseño, definición de la población y muestra, variables y su operatividad para la medición con sus respectivas técnicas, instrumentos, y finalmente los aspectos y criterios éticos.

En este capítulo, se evidencia los resultados mediante tablas y gráficos que muestran los resultados por preguntas que son interpretados de acuerdo a los hallazgos encontrados, luego se realizó la discusión y se contrastó con estudios

previos y teorías, que permitió conocer si los resultados son similares o se diferencian.

Finalmente, en el capítulo IV está las conclusiones que los principales aportes que hace en este estudio en base a los hallazgos encontrados.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

Morales (2018) describe que las deficiencias que en el desempeño laboral se aprecia en la baja calidad del trabajo o tareas que realiza el colaborador, bajo servicio al cliente, absentismo, incumplimiento de horarios, metas, escasa comunicación, queja del cliente, poco trabajo en equipo. Estas acciones son las que conllevan a tener un bajo nivel de rendimiento laboral que afecta a la productividad de la empresa, porque sus integrantes no cumplen con sus tareas asignadas o programadas.

Según Learce (2017) gestionar el desempeño laboral es fundamental en las organizaciones, donde los directivos tienen la responsabilidad de promover políticas definidas en base a metas, objetivos para los colaboradores. Sin embargo, ante un rendimiento deficiente se deben tomar acciones correctivas, mediante un análisis detallado de la situación actual de cada trabajador para luego definir un plan de mejora del rendimiento de cada persona que labora en la empresa.

Ávila (2017), menciona que las personas aspiran a tener un trabajo atractivo, teniendo como principal motivación el sueldo a recibir. Sin embargo, las organizaciones tienen debilidades al momento de despertar el interés y la pasión de los trabajadores, ante ello los gerentes buscan desarrollar diversas características para influir de manera acertada y motivar a sus colaboradores, donde es importante conocer los gustos y preferencias y poder desarrollar estrategias o programas para mantener la motivación en la organización.

En la empresa de Servicios generales "OL" en Cajamarca se cuenta con personal comprometido que realiza sus tareas de acuerdo a lo asignado por el jefe inmediato, de acuerdo al párrafo anterior se precisa que los gerentes deben

conocer las características de los colaboradores y cuáles son sus gustos o preferencias con la finalidad de poder motivarlos y se mantengan aptos para el desarrollo de sus tareas en la empresa.

Pinilla (2017), argumenta que a pesar que el salario es más importante para el trabajador, de acuerdo a un estudio se obtuvo que del 46% de los encuestados el 31% si es importante el sueldo y para el 23% tal vez, lo que da entender que para la mayoría no siempre es el sueldo lo más importante, si no se evalúa otras variables de acuerdo a la necesidad del individuo. El problema radica en que las empresas no dispones de planes o estrategias que motiven o inspiren a sus colaboradores para que destaquen y tengan un mejor desempeño en la empresa.

Este estudio permite conocer la problemática que enfrentan organizaciones y tener claro que, si bien los colaboradores buscan obtener un buen sueldo, pero no es determinante, ya que existen otros factores como los motivacionales para decidir trabajar para una organización, por lo que debe ser tomado en cuenta en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Duran (2017), manifiesto que uno de los problemas que enfrenta la empresa es la retención del personal, ya que muchas veces se invierte tiempo y capacitaciones en formar un equipo y se desintegra rápidamente por motivos distracción con equipos móviles, retrasos, ausentismo, no se tiene el compromiso. Y la preocupación de los administradores del personal no pueden desarrollar planes de motivación, capacitaciones, mejoras en el rendimiento y otros, que conlleva a empresa a tener gastos que no tienes un retorno y es complicado definir un para motivar e inspirar a los trabajadores.

Uno de los aspectos que en la empresa de servicios generales “OL” es contar con personal comprometido, que está dispuesto a trabajar un buen tiempo en la organización ya que se invierte en capacitaciones, indumentaria, entrenamiento ante ello se busca conocer el si la motivación mejora el desempeño con la finalidad de tener un claro panorama para tomar una decisión más oportuna con el desarrollo de un plan de motivación.

Alzate (2016), indica que en la actualidad las organizaciones buscan obtener los mejor de sus colaboradores, ya que al tener un buen rendimiento logran

obtener mejores resultados: En Argentina la posibilidad de evaluar la capacidad de un colaborador es muy importante en las organizaciones ya que de acuerdo al diagnóstico que se obtiene se desarrollan estrategias para lograr eficacia en la organización y los esfuerzos apunten a alcanzar los objetivos de la empresa, reforzando la competitividad laboral, lo que genera un beneficio tanto el colaborador y empresa.

En este aporte se menciona la importancia de la evaluar el desempeño para poder tomar medidas correctivas a través del desarrollo de tácticas y estrategias que permitan encaminar a conseguir los objetivos trazados teniendo un buen desempeño del personal, lo cual debe ser tomado en cuenta por la empresa OL de Cajamarca.

En España según la revista Sociedad y Empresa (2015), menciona que las organizaciones deben preocuparse en definir estrategias para atraer a los nativos digitales que son la fuerza laboral, la mirada debe estar como hacer atractivo el ambiente de trabajo para ellos que tienen costumbres totalmente distintas, y dentro de poco tiempo la fuerza laboral que representaran estos jóvenes es del 75% y el reto de las empresa es como tratar con ellos, como hacer que permanezcan en un buen tiempo laborando. Los milleniales son personas que buscan nuevas formas de vivir tienen ideas diferentes, buscan ser competitivos e independientes, y la motivación para que acepten ser parte de una entidad será fundamental. (p.1) El reto en un mundo globalizado y con la era de la tecnología, y con nuevos trabajadores que tienen diferentes formas de motivarse, las empresas deben de lidiar para lograr entender y captar a estos profesionales.

El reto de las organizaciones es como motivar a las nuevas generaciones que tienen formas distintas de interactuar y de motivarse he aquí la importancia de la gestión adecuada de plan de motivación que se debe tener en cuenta en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Según el Portal de Universia (2015), describe que la Universidad de Harvard realizó una investigación sobre el desempeño laboral y como los entornos o factores climáticos pueden afectar el desempeño de los colaboradores como el cerebro, parte física debilita los procesos cognitivos y el trabajador se siente más

cansado y producto de los niveles de contaminación originados por diferentes industrias, vehículos y otros residuos que se emiten al medio ambiente que perjudica el normal desenvolvimiento de los empleados. No obstante, el estudio enfatiza que el personal que estuvo en áreas con adecuada ventilación y mejores condiciones si tiene influencia en el rendimiento laboral.

Esta investigación es muy importante porque se ha considera aspectos que no se tienen en cuenta en nuestra realidad si bien se tiene como conocimiento empírico, pero no se tenía un estudio científico que muestre esta realidad, por lo tanto, es un ejemplo muy claro a considerar ante circunstancias como estas donde el trabajador debe tener un ambiente adecuado para el desarrollo de sus actividades y no sea afectado en su rendimiento.

Salazar (2013), indica que en Chile las organizaciones reconocen que deben propiciar un ambiente laboral que motive a mejorar el desempeño de los colaboradores, por lo que las empresas hacen esfuerzos en tener un ambiente propicio y con diferentes estrategias motivacionales ayudan a mejorar el desempeño que tiene sus integrantes, también se desarrollan sistemas de incentivos que ayudan a que el trabajador este mejor motivado para realizar sus actividades Además, en el estudio se complementa que existen organizaciones que adquieren los servicios de terceros para realizar la evaluación de su personal, mientras que otras solo realizan una medición en 12 meses.

Así como en Chile, también en nuestro país en los últimos se tiene en cuenta el ambiente donde los colaboradores realizan sus actividades, este debe ser ameno, agradable y con adecuada infraestructura si se busca un buen rendimiento, por lo tanto, la empresa OL de Cajamarca deberá tener en cuenta el ambiente donde laboran sus colaboradores.

A nivel nacional

Peñaranda (2018) afirma que el desempeño laboral en América Latina no alcanza un porcentaje importante que no llega al medio centenar, se tiene que en Chile se tiene un rendimiento productivo del 44% siendo una de las más importantes y más altas a ello se suma el reporte de México 37%, Colombia con 25% y el Perú en un último lugar con solo 23% si bien se ha tenido un crecimiento

en comparación al año 2002 y 2016 donde el promedio fue de 17%. Se debe tener en cuenta que estos resultados no son los esperados, se busca que el rendimiento laboral en los sectores productivos como el industrial debería mejorar tanto con la facilitación de maquinaria y con la capacitación al personal para lograr las metas propuestas.

Alvites (2017), en su publicación en Conexión Esan indica que la motivación es un factor determinante en los gestores de formación de formadores, donde describen que un colaborador que no tengo objetivos personales que cumplir o deseos de superación no asumirá un rol importante donde se necesite de su esfuerzo y capacidad, dejando de lado una oportunidad. En contraposición de los descrito existen personas que estas dispuesta a enfrentar retos y asumen u reto ya que tiene la voluntad de seguir mejorando o tener mejores posibilidades tanto económicas, laborales, salud y otras necesidades este si quiere ser diferente y asume una responsabilidad ya que tiene una motivación para lograr sus objetivos.

Una persona motivada tiene la posibilidad de aprender, de asumir retos y desafíos con mucho esfuerzo lograr alcanzar sus metas personales y empresariales, lo cual repercute en la empresa al contar con trabajadores motivados para el crecimiento empresarial. De contar con personal motivado en la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca se logrará las actividades de cada trabajador sin inconvenientes.

Guevara (2017), en el artículo que el presenta describe acerca de la importancia de motivar mediante incentivos a los colaboradores de una organización, se da debido que se busca generar un ambiente de comodidad para el trabajador y este retribuye el buen trato obteniendo los objetivos de la empresa, logrando destacar y tener presencia ya que siente motivado, también relaciona su metas y objetivos con los de la empresa porque el apoyo es mutuo para lograr alcanzar lo que desee la organización y el colaborador.

La importancia que redacta el autor en la actualidad las organizaciones deben tener en cuenta que motivar puede ser muy ventajoso para el crecimiento, desarrollo y la competitividad de la organización. Sin embargo, dejar de hacerlo también puede traer problemas serios debido que las personas que no están

gusto en la empresa pueden transmitir estas malas actitudes o su actitud frente a los retos de las tareas diarias.

Huaripoma y Rosado (2017) describe que la problemática del desempeño laboral en ciertas organizaciones se da por falta de reconocimiento, carencia de incentivos, el colaborador no asume el compromiso, no hay trabajo en equipo, que conlleva a no lograr las metas establecidas, se suma a ello mala relación con los directivos, no se respeta los regímenes laborales existentes, carencia de capacitación tanto de la empresa como del mismo profesional, el clima laboral no es el esperado lo que conlleva que el desempeño laboral no cumpla con que espera la gerencia.

Morales (2016), describe en sus artículo la motivación que debe tener el trabajador en centro de labores, enfatiza que es parte normal y natural que una persona en algún momento no sienta la motivación ya pasa horas, días, meses y años en el mismo lugar y realizando las acciones de siempre, es normal tener cansancio, y tener la necesidad de experimentar otras alternativas pero que por diferentes razones se tiene la obligación de seguir cumpliendo con la responsabilidad de trabajar en el mismo lugar. El autor concluye en la descripción de su artículo que una persona debe buscar de preferencia una actividad que sea favorable, de acuerdo a su gusto con el fin de estar motivado.

En la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca es muy importante que cada trabajador este motivado y cumpla sus tareas que tiene día a día, si bien se tiene una supervisión, cada trabajador debe cumplir sus obligaciones ofreciendo un servicio de calidad para la empresa que solicita la limpieza de sus ambientes.

Imaña (2015), describe la influencia de la motivación en el personal que realiza sus labores en la empresa, para realizar una actividad se requiere de voluntad y analizar desde el punto de vista de la conveniencia decidir por un tipo de trabajo que se desea asumir. Si bien un colaborador, no siempre está motivado por razones que son parte de su personalidad, pero si lograr tener un trabajo que siempre está cómodo, este lograra mantener motivación constante que le beneficia y también a la organización. El problema radica, que la mayoría de

profesionales asumen un trabajo por necesidad y obligaciones familiares y/o económicas, más no por el trabajo que desean tener en su vida laboral.

El autor expresa la motivación como uno de los aspectos fundamentales en la gestión del desempeño de los colaboradores, sin embargo, esto no puede mejorar si no se tiene la voluntad de querer hacerlo, es decir, para mejorar el desempeño por medio de la motivación el colaborador debe querer mejorar de lo contrario no puede tener una mejora, en la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca se pretende contar con personal que se sienta cómodo al realizar estas actividades.

En Perú también las organizaciones buscan alcanzar los objetivos que se plantean y para ellos buscan contar con personal calificado y que tenga un buen desempeño:

Una organización si desea destacar de manera excelente y ser competitiva debe de contar con colaboradores motivados, ya que la motivación que tenga cada trabajador la empresa alcanzará sus objetivos y obtendrá beneficios para la empresa y colaboradores los beneficios económicos. En caso de tener un colaborador que ha perdido la motivación por diferentes razones su desempeño no será el mismo, se verá afectado, es importante que el encargado de recursos humanos pueda detectar estos síntomas y buscar la forma de dar una solución para evitar que esta desmotivación contagie al resto de colaboradores. (Diario Uno, 2015, p. 3).

Lo que se describe en el diario Uno, nos da entender que, en el rendimiento laboral de las personas en el trabajo, se puede mejorar si cuenta con plan de motivación donde el trabajador se sienta importante de la organización y es lo que busca en la empresa OL de servicios generales de Cajamarca.

D'Agostino (2015), indica que los colaboradores están propensos a cambiar sus expectativas debido que ha surgido otras formas de trabajar, y ellos buscan tener nuevas experiencias laborales donde les permitan ser libres, desarrollarse, ganar experiencia y con la posibilidad de salir en cualquier época sino se sienten cómodos. Por lo tanto, la pregunta a responder es como están reaccionando las

organizaciones empresariales ante estos cambios en el talento humano que motivos y motivaciones puede captar su atención y traerlos a las empresas.

Según D'Agostino (2015), describe para mantener motivados a los trabajadores es necesario conocer sus necesidades, objetivos y problemas que puede tener y buscar la forma de ayudarles. Es importante tener en cuenta estos aspectos para el diseño de la propuesta.

También complementan que el 87% de gestores del talento humano de diferentes organizaciones en el mundo mencionan que la falta de compromiso de los empleados es uno de factores que afectan a las empresas. Sin embargo, frente a esta situación las organizaciones no tienen plan definido 60% o programas que ayuden a revertir esta situación, no se tiene un diagnóstico de la situación, por lo tanto, no toman acciones, pero las empresas que cuenta con un sistema de o programa 12%, de esta cantidad solo el 7% lo usa y tiene la capacidad de hacer mediciones para conocer en qué situación están y poder tomar las acciones correctivas en los problemas que presenta la empresa. (D'Agostino 2015)

La investigación anterior se puede entender que las organizaciones en gran parte si cuentan con un plan motivacional, pero que muchas veces no es desarrollado. Es conveniente que se va a diseñar una propuesta en un plan motivación en la empresa OL es aplicarlo para la mejora del desempeño.

Fishman y Sánchez (2014), menciona que la forma de la motivación intrínseca, es vital para que los colaboradores intenten demostrar todo su potencial desde ellos mismos al mostrar sus habilidades y destrezas por alcanzar sus objetivos y metas personales y ofrecen todo de sí en la empresa que los acogen. De otro lado, la motivación que esta fuera de la persona se basa en recompensas, incentivos y otros que también motivan a la persona para el logro de sus objetivos que tiene en su planeamiento estratégico personal. Sin embargo, la persona que no tiene motivación se muestra desaminada con poca actitud para realizar sus tareas y como consecuente de su esta motivacional puede contagiar a sus compañeros y pueden emanar diferentes problemas que afectan a la empresa.

Fishman y Sánchez (2014), sobre la motivación intrínseca es que debemos buscar motivar a los trabajadores a desarrollar su potencial u objetivos que tienen, en cambio la motivación extrínseca está relacionada con apoyo tangible que también es importante, pero en la empresa OL de Cajamarca se debe tener en cuenta combinar los dos tipos de motivaciones para obtener un rendimiento esperado.

A nivel local

En un mercado muy competitivo las empresas buscan lograr mejores resultados en desarrollo de sus actividades diarias y en conseguir los objetivos organizacionales que se han planeado en un mediano y largo plazo, para ello es muy importante contar con colaboradores que tengan un buen desempeño, por lo que se considera importante tener estrategias motivacionales para que el colaborador puede tener el desempeño deseado.

Debemos tener en cuenta que las empresas buscan tener personas competitivas que logren alcanzar los objetivos definidos en la planificación. Sin embargo, en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca en los últimos años se ha observado un bajo rendimiento por parte de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades asignadas según el jefe de personal, si bien se ha tenido diálogos con los colaboradores donde se ha podido notar un compromiso, pero que aún no refleja un desempeño esperado, ante esta situación en esta investigación se busca que los colaboradores tengan un desempeño óptimo en las tareas diarias que se les asigna, sin embargo, en muchas oportunidades no se tiene los resultados deseados, lo cual repercute en el desarrollo de la empresa, ante esta circunstancia se pretende desarrollar estrategias que motiven al colaborador con el fin de alcanzar las metas o tareas que se le asignan a cada colaborador.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

En Guatemala, Sum (2015), tesis: “Motivación y desempeño laboral”, el objetivo fue “Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de

Quetzaltenango”, tipo de investigación descriptiva, se aplicó una encuesta a 12 mujeres y 22 hombres, se concluye que la motivación en si mejora las actividades de trabajo con entusiasmo y satisfechos al recibir incentivos o recompensar por un buen rendimiento laboral, también las felicitaciones ayudan a mejorar el desempeño del colaborador. Finalmente, se recomienda crear un programa de incentivos definidos para se sienten mejor motivados.

La investigación de Sum se determinó que la motivación si influye en el desempeño laboral, por lo tanto, en esta investigación que se realiza en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, se debe describir en la propuesta las estrategias o tipo de acciones que deben realizar para la mejora motivacional en los colaboradores y tener un desempeño óptimo en la empresa

Lagos (2015), en su tesis “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec.” Se tuvo como objetivo “analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg”, el estudio es de carácter descriptivo para obtener la información se utilizó entrevista que permitió obtener los siguientes resultados que la motivación el personal de la empresa se pudo conocer es que aceptable según la opinión de la mayoría de los integrantes mencionan que se tienen un trato directo con los directivos y ante los logros si son reconocidos además tiene recompensas por alcanzar, afirman que tienen inconvenientes entre colaboradores pero que se superan, la agilidad de los procesos y la maquinaria también permite que tengan un buen clima laboral y su motivación se buen apara realizar sus actividades de manera diaria.

De lo antes mencionado, por lagos (2015), podemos decir que la motivación laboral influye en el desempeño laboral y organizacional de la empresa lo que conlleva a un mejor desempeño es por ello que la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, empleara este tipo de factores que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores ya que si se tiene un colaborador motivado este hará que se sienta satisfecho y con ganas de mejorar día a día.

Enríquez (2014), “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, se tuvo como objetivo conocer la relación entre

variables, en enfoque del estudio fue descriptivo la muestra asciende a 88 personas que respondieron a una encuesta y permitió obtener los siguientes hallazgos: se conoció que existe relación directa entre las variables lo que da entender que a mayor motivación que se realice el desempeño, aumento es por ello que el investigador describir una propuesta para mejorar la motivación de cada uno de los integrantes de la empresa, teniendo en cuenta que la participación de cada colaborador es activa en cualquier actividad que realiza la empresa se han propuestos temas de capacitación y compartir para unos lazos de trabajo y amicales.

Enríquez (2014), se refuerza lo que anteriores estudios encontrado que están variables están influenciadas y que las empresas deben tomar acciones que motiven a sus integrantes para obtener resultados esperados en su desempeño. De confirmarse estos hallazgos en la empresa en estudio, es muy importante generar acciones que motiven a sus integrantes que estará beneficiando a la organización.

En Ecuador, Valencia (2014), en su investigación “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American”, objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral y su influencia en el desempeño laboral, el estudio es de tipo descriptivo y correlacional, se aplicó una encuesta a una población de 96 trabajadores de la empresa. Se determinó que los factores de satisfacción si influye en el comportamiento y desempeño del colaborador, también se conoció que la insatisfacción se refleja en un reducido desempeño causado por su descontento frente a los procesos de la administración, debido a que se tiene un porcentaje regular que no está satisfecho se propone un plan de mejoramiento para motivar y satisfacer a los trabajadores para que el rendimiento no sea afectado.

En la investigación de Valencia nos permite entender que uno de los factores para que el desempeño sea el adecuado, es la satisfacción laboral, lo que quiere decir que los trabajadores deben estar comidos y contentos con las actividades que desempeña, por lo que se tener en cuenta en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, ya que algunos colaboradores asisten a sus labores porque no les queda otra alternativa y muchas veces no valoran su trabajo.

Enríquez (2014), “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”, objetivo determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño, el tipo de investigación cuantitativa, explicativa, la población estuvo conformada por 164. Los principales hallazgos son que la motivación tiene influencia positiva en el desempeño laboral, la motivación con el tiempo de trabajo en la empresa no tiene relación, la motivación no tiene diferencia significativa entre el nivel de estudios, área de trabajo y nivel de desempeño. Finalmente se describe que los colaboradores si se sienten motivados e identificación cuando forman equipos y mejora su rendimiento.

El aporte de Enríquez, también afirma que la motivación si tiene relación con el desempeño, pero la motivación no tiene relación con tiempo que un trabajador tenga en la empresa, entonces podemos mencionar que en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, la evaluación que se realice será por igual a todos con la finalidad de corroborar estos resultados encontrado por este autor.

Por otro lado, Hernández (2013), en su estudio “Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas”, la investigación ha sido descriptiva y transversal se contó con los colaboradores de cinco empresas y se obtuvo las muestras de 41, 53, 35, 46 y 33 y quienes se aplicó un cuestionario de 25 ítems. Concluye que la motivación y satisfacción laboral tienen diferencia entre instituciones públicas y privadas, la colaboración se da en distintos esquemas y políticas administrativas de recurso humano y prácticas empresariales, también se hace referencia que en el sector privado tiene formas establecidas y sistematizadas al evaluar el desempeño, y se retroalimenta de manera oportuna en cambio en las instituciones públicas no se encuentra evidencias de evaluación.

Esta investigación me permite entender que la motivación que se realiza al trabajador es distinta de una empresa privada a una pública, a pesar que en la organización privada se tenga una mejor posibilidad de motivar también es más accesible la medición de su rendimiento, por lo tanto, realizar medición en empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, es fundamental para conocer como es el desenvolvimiento de los colaboradores y generar retroalimentación.

Olvera (2013), "Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos" la investigación se realizó con la finalidad de conocer si las variables que estudio el investigador tienen influencia. Los problemas descritos por el autor son la desmotivación que existe en el personal se aprecia en las tareas que realizan, por motivos de sueldos atrasados, trato poco adecuado y escasa comunicación con los directivos. La metodología de es descriptiva, no se realizó ningún experimento. El aporte de la tesis es que existe influencia de la motivación sobre el desempeño laboral, los factores que tienen mayor influencia son trabajo en equipo, se debe tener un mejor cuidado en la seguridad de los trabajadores y respecto a la motivación existe deficiencia en forma de motivar de manera externa a los colaboradores.

De lo mencionado, por Olvera (2013), hace referencia que la motivación si influye en el desempeño laboral de las empresas es por ello que la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca, empleara estos factores que ayuden a mejorar el desempeño laboral ya que un colaborador motivado hace que sea más eficiente en desarrollo de sus tareas asignadas, y la empresa tiene la posibilidad de celebrar nuevos contratos con instituciones que requieran sus servicios.

A nivel nacional

Pecho (2016), tesis sobre: "Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú -2016", la intención del investigador después de conocer la problemática de la empresa y obtenido los datos, que ha sido analizados propuso un programa de motivación laboral, la investigación de enfoque correlativo, se estudió a una muestra 22 integrantes de la organización. concluye que la correlación de las variables es de 0.828, siendo una relación alta en este estudio y describe que la motivación podría mejorar la satisfacción laboral, también se conoció que no cuenta con un programa de motivación dentro de la planificación estratégica y finalmente se realizó un programa de motivacional con talleres e incentivos, premios y reconocimiento para los colaboradores.

Esta investigación tiene un dato muy importante donde se describe que no se tiene un programa de motivación organizacional dentro de planificación que se tiene la empresa, porque se entiende que las organizaciones deben contar con un plan de motivación e incentivos ya establecido desde un planeamiento estratégico, para atender las necesidades del colaborador y motivarlo, es un aporte muy interesante para realizar la propuesta de la investigación que se realiza en empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Mamani (2016), tesis:” Motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016”, el objetivo: identificar la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco, la investigación es de tipo descriptivo, con un diseño descriptivo causal y se tuvo una muestra de 97 participantes, se concluye que la motivación y desempeño laboral contribuye de manera regular a la productividad, a pesar que la empresa no brinda incentivos, la motivación intrínseca es media con desempeño, los trabajadores expresan que no son reconocidos por sus jefes inmediatos y se determinó que la motivación extrínseca es muy importante en base a incentivos monetarios y no monetarios para los colaboradores.

En el estudio de Mamani, podemos destacar un aspecto muy importante que a pesar que los colaboradores no son reconocidos por sus actividades o trabajo que realizan la motivación intrínseca es regular, por lo tanto, en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, consideraremos tanto la motivación intrínseca de modo que motive a los colaboradores a dar lo mejor de ellos para conseguir los objetivos y que debe ser complementado con la motivación extrínseca con incentivos diversos.

Por otro lado, Bisetti (2015), realizó un estudio sobre “motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015” como objetivo se planteó determinar la relación entre motivación y desempeño laboral, el diseño de estudio donde no se realizó ningún cambio en las variables, tuvo a 151 colaboradores, como instrumento obtención hallazgos se usó la encuesta. Se concluye que la relación entre motivación y desempeño laboral es baja, la motivación es alta 78.8%, media para el 15.9% y baja para el 5.3% de los colaboradores, sin embargo, el desempeño laboral se obtuvo que

48.3% es alto, para un 50.3 tiene un nivel promedio y solo 1.3% tiene un bajo desempeño.

Esta investigación descrita en el párrafo anterior se ha tenido una relación baja, entre motivación y desempeño, a pesar que la mayoría de casos se presenta una relación media hacia arriba es un antecedente importante a tener en cuenta cuando comparemos los resultados que tengamos en esta investigación y conocer que factores causan una relación baja.

Larico (2015), investigó sobre: “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores San Román – Juliaca 2014”, la perspectiva y propósito de autor conocer cómo influye la motivación en el desempeño de cada integrante de la empresa, utilizó el diseño correlacional y se contó con una muestra 182, se concluye que existe una vinculación de los factores motivadores y desempeño laboral, también se comprobó la relación de la remuneraciones vital con el cumplimiento de responsabilidades y tiene influencia en desempeño de los trabajadores y la relación directa del medio ambiente físico, amor al trabajo, autorrealización con el desempeño laboral en la institución de San Román.

La investigación de Larico, menciona que uno de los factores importantes que tiene influencia en el desempeño del personal son las remuneraciones, también el ambiente físico, son factores que se tomará en cuenta para realizar la propuesta de la investigación que se realiza para mejorar el rendimiento en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Aranda (2015), “plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona S.A.C., la investigación uso el método científico basado en un estudio descriptivo y propositivo la problemática está basada en un bajo desempeño de los colaboradores se buscar repotenciar su rendimiento por medio la motivación, el investigador como objetivo propuso estrategia de motivación al discutir los resultados se evidencio que los trabajadores no se sienten satisfechos por los salarios, la infraestructura, lo horario de trabajo, que no les permite llegar temprano a sus domicilios, estos cambios se han dado en los últimos 12 meses lo

cual les cuesta adaptarse, por ello, se proponen estrategias de motivación basado en horarios flexibles y mejoramiento de las remuneración en base a los resultados que obtengan. Como recomendación el autor indica que es necesario que se haga evaluaciones trimestrales para conocer la motivación del contrario contratar otro personal si no colaboran.

Aranda (2015), menciona que la motivación tiene mucha influencia en el desempeño laboral, es por ello que la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca, implantara herramientas que ayude al buen desempeño laboral así se puede generar un mejor trabajo obteniendo los resultados esperados

Vigo (2015), "La Gestión Administrativas Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa "La Hacienda" Año 2015" el estudio se realizó con la finalidad de conocer cómo se desempeña el colaborador y serán evaluado por los clientes los datos se obtuvieron en un tiempo de 4 meses por medio de encuesta a 87 clientes, los resultados estiman que la mayoría de clientes están satisfechos con la presentación y atención por parte del colaborador, si bien muestran un descontento por los sonidos que emite fuera del hotel, pero en relación al servicio y formas de presentarse de los colaboradores ha sido beneficio para los trabajadores. El autor recomienda realizar la selección del mes del mejor trabajador para que destaque se reconocido por el cliente y le propietario del hotel.

Vigo (2015), nos plantea que una buena gestión administrativa mejora el desempeño laboral ya que si se tiene un buen jefe este hará que sus colaboradores sean capaces de resolver problemas es por ello que en la empresa generales ol tomara como referencia para mejorar el desempeño de sus colaboradores con el fin de consolidarse mejor entre ello y por ende desempeñen mejor su trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa.

Además, Castro (2014), en su investigación gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral del consorcio PRODES de la Libertad, el objetivo proponer un plan de capacitación al personal en gestión del talento humano para mejorar el rendimiento, la metodología que se empleo es tipo descriptiva con un diseño descriptivo transversal y se estudió a una población de

10 trabajadores, para recolectar los datos se usó la encuesta como técnica, concluye que el 60% de los trabajadores que el reconocimiento y valoración de los trabajadores es baja, el 50% consideran no se dan capacitaciones en el área operativa y 30% en el área administrativa, por lo que se recomienda implementar un plan de capacitación para el personal de la empresa PRODES.

En la investigación de Castro en sus conclusiones obtenidas se describe que los colaboradores no reciben reconocimientos ni capacitaciones, lo cual causa un malestar y a la vez influye en su desempeño, al conocer estos datos lo que busca en la Servicios Generales “OL” Cajamarca, tener un personal capacitado y de acuerdo al jefe de personal menciona que si se reconoce su trabajo del trabajador es importante que als capacitaciones si sean permanentes en diferentes que ayuden a mejorar el desarrollo de sus actividades y el crecimiento como personas.

A nivel local

Grozo (2016), tesis “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa CREDISCOTIA financiera s a filial Cajamarca 2016” en autor indico que en una entidad como son las financieras se busca que los colaboradores tengan resultados esperados por la gerencia, obtener ventas o colocación de créditos y obtener que las personas hagan sus ahorros en la empresa, al buscar la forma de mejorar los resultados de cada integrante se buscó entender y explicar si la motivación ayuda en la mejora del desempeño, el estudio fue de carácter descriptivo-correlacional, con un diseño no-experimental también se apoyó en el transversal, como población se estudió a 14 colaboradores de la organización. La conclusión obtenida es que la motivación laboral se relaciona con el desempeño, en consideración del investigador indicó al motivar a los colaboradores es posible que obtengan los resultados anhelados en la empresa, la motivación intrínseca influye en la autorrealización de la persona. Como aporte importante aceptan que la motivación incide en el desempeño y los trabajadores logran mejores resultados.

De lo mencionado por Grosó podemos decir la gran importancia que son las motivaciones en el desempeño laboral es por ello que en la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, se empleara estrategias motivacionales que ayuden al desempeño laboral con el propósito de ser más competitivos.

León y Palacios (2015), investigaron sobre "influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace's agencia Cajamarca 2013", el objetivo describir cómo influye el clima organizacional en la motivación laboral, el tipo de investigación fue descriptiva con un diseño correlacional y se estudió a una población de 25 trabajadores, se ha determinado que el clima organizacional influye de manera directa en la motivación de los colaboradores al obtener un 87%, además, se determinó que la motivación está ligado directamente al rendimiento laboral y satisfacción del trabajador al realizar sus actividades en la empresa.

Este estudio nos da entender que la motivación y rendimiento laboral del colaborador también se ve afectada por una buena gestión del clima organizacional que puede ayudar que los trabajadores cumplan con tareas o puede influir de manera negativa, por lo tanto, se tomara en cuenta para el desarrollo de la propuesta en la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca.

Ruiz (2015), "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca", objetivo determinar la influencia de las variables, el estudio es tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental, se estudió a una población de 27 trabajadores de la empresa. Se concluye que los indicadores de clima organizacional de mayor influencia en el desempeño laboral, se tiene un buen clima laboral debido a que los líderes permiten expresar sus ideas a los colaboradores, el ambiente laboral es motivador, la mayoría de sus colaboradores están contentos con sus sueldos y el reconocimiento que tienen, también motiva a los trabajadores a tener un buen desempeño.

Los colaboradores en una organización buscan realizar un buen trabajo porque tienen aspiraciones, metas objetivos, pero a la vez también su deseo es contar con jefes o directivos que valoren sus aportes ideas y opiniones que

pueden aportar algún conocimiento o idea en el desarrollo de sus actividades es lo que ha encontrado Ruiz en su investigación, siendo un aporte importante que también se busca en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, donde el trabajador tenga toda la confianza de expresar sus ideas.

Urtega (2015), “La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca”, como propósito de su investigador analizar si existe correlación. La investigación de tipo aplicada con un diseño descriptivo no experimental, estudio a una muestra de 67% trabajadores por medio de una encuesta. La satisfacción es regular donde los factores más bajos son autoridad 2.99, políticas administrativas 3.17 y relaciones sociales 3.21, la motivación laboral también es regular. Y con respecto a la relación entre satisfacción laboral y motivación es regular, con respecto a la rotación laboral se tuvo que en el año 2014 se tuvo la rotación de 95 trabajadores.

El estudio de Urtega da comprender que la satisfacción del colaborador es baja por la autoridad, políticas administrativas, son dimensiones que se deben tener en cuenta, en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca, ya que busca mejorar el desempeño y el apoyo de los directivos es muy importante junto a una adecuada administración y sus políticas de la empresa deben ser entendidas o explicadas a cada colaborador.

Llaguento y Becerra (2014), “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”, como objetivo se busca conocer la relación de las variables que se estudia, el enfoque cuantitativo y correlativo y no se alteró las variables de estudio, la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa. Se concluye que la relación es directa entre clima organización y satisfacción laboral de nivel bajo 49.7%, el clima organización se encuentra en nivel para un 71% de colaboradores y el nivel de satisfacción laboral está en un 75% ya que se tiene una buena relación, las condiciones físicas y ambientales son adecuadas según los encuestados

De acuerdo a este estudio podemos conocer que en este caso si existe relación entre las variables, es decir si se tiene un buen clima laboral se mejora la

satisfacción de los colaboradores, un aspecto a tener en cuenta para el desarrollo de mi propuesta en el estudio de la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Cieza (2014), “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas, Chota – 2014”, las deficiencias que enfrenta la entidad pública estas fundamentadas en la baja satisfacción que tienen los integrantes del hospital, se evidencia mediante conversaciones, la forma de desarrollar su trabajo que no s encuentras a gusto trabajando, el estudio fue de carácter descriptivo, como muestra se tuvo a 30 trabajadores del hospital. Se concluye que los colaboradores están motivados ya que asumen sus responsabilidades y cumplen sus actividades asignadas de entusiasmo y motivados, también tener un trabajo y un salario les permite realizarse profesionalmente, pero muestran insatisfacción con por los beneficios laborales y la relación con la autoridad.

Una de las formas que ayuda a mejorar la satisfacción de los colaboradores es la motivación. Según la investigación de Cieza la motivación es un factor muy importante en el desarrollo de las actividades y se mejora la satisfacción los colaboradores se pueden cumplir los objetivos como esta investigación donde se tiene los colaboradores satisfechos y motivados y es lo que busca en de la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías de motivación

1.3.1.1 Motivación

De acuerdo Robbins (2004), define que la motivación en el trabajo proviene de métodos que buscan analizar la intensidad, el horizonte y persistencia del valor del colaborador por lograr el objetivo.

De otro lado, Mushinsky (2007), lo define como las fuerzas que están unidas por la energía y ayudan en ser la persona tenga una motivación impulsada por una acción específica que genera una conducta con las actividades que realiza en la empresa.

Teoría de las expectativas:

La teoría de las expectativas da entender que los seres humanos se movilizan o deciden de acuerdo a lo que buscan alcanzar u obtener de un determinado esfuerzo como recompensa, de acuerdo a su esfuerzo que el realiza busca obtener una respuesta como pago del sacrificio hecho. En las actividades que realiza en la empresa busca conseguir un rendimiento que lo satisface a él y sus superiores.

Además, Vroom (1964), indica que el rendimiento que tiene un ser humano es parte de la motivación y de la habilidad, teniendo en cuenta que la habilidad es conocida como el nivel de esfuerzo físico y mental que el individuo usa para conseguir algo que necesita. Al buscar obtener un beneficio siempre buscar aprovechar al máximo su capacidad que él tiene.

De acuerdo a Vroom (1964), define “la motivación como un proceso individual que controla la elección de una determinada forma de actuar”. El autor describe que la motivación viene a ser una elección que es a voluntad del individuo que tomar la decisión de expresar su comportamiento de acuerdo el crea conveniente. En caso de los colaboradores es fundamental conocer sus deseos, objetivos, aspiraciones y expectativas que de modo que la empresa pueda motivar de diferentes maneras, como la recompensa que él espera obtener al dar un mejor esfuerzo y conseguir resultados importantes para la organización.

González (2008) indica que motivación es un conjunto integrado de procesos Psíquicos que actúan regulando la conducta del individuo por medio del comportamiento.

McClelland (1976), menciona que las motivaciones son las expresiones en diferentes fantasías que la persona tiene. “Los psicoanalistas utilizan la interpretación de los sueños como método para determinar las motivaciones de las personas, sus conflictos interiores, sus aspiraciones y sus deseos”

Las necesidades de las personas permiten que aprendan o logren aganar habilidades para relacionarse en el medio social y cultural, teniendo en cuenta se tiene individuos con diferentes niveles de necesidad y sus comportamientos son distintos ya que han ido aprendiendo a lo largo del tiempo a busca la manera de comportase de acuerdo a sus necesidades que tiene o de los objetivos que busca alcanzar. (McClelland 1976)

Por consiguiente, McClelland (1976) “considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de Logro, Afiliación y Poder”. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables.

Teoría de las necesidades de Maslow

Maslow citado por Robbins y Judge (2009), describe que este importante aporte del autor tuvo como base cinco necesidades ordenadas de mayor a menor ubicando a las necesidades de fisiológicas y de seguridad en un orden básico que cada ser humano tiene la necesidad ser atendido, seguidos por las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de un grado superior y que tienen por objetivo satisfacer de forma interna en la cada ser humano y las necesidades inferior buscan atender la necesidad externa del cada persona.

Además, Malow afirmó que en el ser humano ninguna necesidad podría decirse que está satisfecha por completo, donde una necesidad que cubre en lo sustancial deja de cumplir su propósito de motivación, en consecuencia, que si

desea motivar a un individuo se debe identificar en qué nivel de la pirámide esta para ofrecer una especial atención a su necesidad y satisfacerla.

Breve descripción de las necesidades expuestas por Maslow en una de sus teorías más importantes en relación a la motivación:

Fisiológicas. Incluyen hambre, sed, cobijo, sexo y otras necesidades corporales.

Seguridad. Están el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.

Sociales. Afecto, sentido de pertenencia, aceptación y amistad.

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.

Autorrealización. Impulso para convertirse en aquello que uno es capaz de ser: se incluyen el crecimiento, el desarrollo del potencial propio y la autorrealización.

Sin embargo, a esta teoría de Maslow a pesar que ha tenido muchos reconocimientos y por diversos expertos y profesionales por la simplicidad y facilidad de comprender. También se ha intentado modificar o tener un replanteamiento de la teoría de las necesidades por Clayton Alderfer de acuerdo a sus investigaciones experimentales de estudio determino su teoría de “ERC (Existencia, Relación y Crecimiento)” citado por (Robbins y Judge, 2009, p. 177)

El autor planteó tres grupos de necesidades fundamentales –existencia (similar a las fisiológicas y de seguridad de Maslow), de relación (como las sociales y de status) y de crecimiento (correspondientes a las de estima y autorrealización). A diferencia de la teoría de Maslow, Alderfer no supuso que estas necesidades existieran en una jerarquía rígida (Alderfer citado por Robbins y Judge, 2009, p, 177)

1.3.1.2 Dimensiones de motivación

Según McClelland (1976), las dimensiones de la motivación se clasifican en las siguientes:

Motivación de Logro: consiste en planificar los objetivos que desea alcanzar la persona y busca realizarlo o alcanzar y dedica todos sus esfuerzos por alcanzar ese logro y meta que se ha propuesto. (McClelland, 1976)

Este tipo de motivación se caracteriza por la vinculación de lo planificado y los esfuerzos requeridos para lograr los objetivos, los colaboradores entienden que deben poner su mejor esfuerzo y ser responsables ya que de ellos depende el logro de una meta por lo que se asumen riesgos de moderada intensidad.

Motivación de poder: consiste que la persona tiene la intención o por objetivo destacar y poder influenciar ante otros individuos,

Motivación de afiliación: consiste que el individuo siente una sensación o motivación a la crear relaciones cercanas o afectivas con otros seres humanos, y tiene por objetivo alcanzar la amistad de manera equitativa con las otras personas.

1.3.1.3 El modelo de características del trabajo

Robbins y Judge (2009), menciona que el modelo de las características de trabajo tiene cinco elementos que describen a continuación:

Variedad de aptitudes: en desarrollo de las actividades el colaborador debe participar en diferentes tareas y puede usar unas habilidades en uno trabajo y las en otra área por lo tanto este debe contar con varias aptitudes en su centro de laborea.

Identidad de la tarea: el individuo debe identificar cuál es su puesto de trabajo y de ahí cuál es su tarea para aplicar sus destrezas y habilidades.

Significancia de la tarea: consiste si el efecto del trabajo tiene incidencia en la vida de otros individuos.

Autonomía: consiste en que cada colaborador puede tomar sus decisiones en el área que trabaja, puede planificar, organizar sus tareas, pero siempre respondiendo a objetivos asignados.

Retroalimentación: consiste que el colaborador debe disponer la información clara y precisa de lo que debe hacer, o recibir el apoyo de una persona que tiene mayor conocimiento o experiencia en ese trabajo para que mejore su desempeño o realice una mejor tarea.

1.3.1.4 Estableciendo metas en el proceso de motivación

Robbins y Judge (2009), menciona que el establecimiento de metas depende de la necesidad que tiene el individuo y por el sentimiento que y búsqueda de metas a futura se traza diferentes ideas que busca hacer realidad y se traza las metas necesarias.

Especificidad de las metas: para la propuesta de un meta estas deben ser claras detalladas, es decir, el individuo debe tener claro que es lo que busca alcanzar y su motivación será alcanzar esa meta como parte importante de su vida. Los colaboradores trabajaran mejor cuando se les designa metas por ese reto a lograr y alcanzar y destacar frente a sus compañeros.

Desafío: el esfuerzo que realiza una persona cuando tiene una meta más difícil es sorprende y lucha por alcanzarlo hasta hacerlo suya, no quiere darse por vencido y la idea es pasar ese reto o desafío.

Supervisión y retroalimentación: es importante que los colaboradores participen en la asignación de metas y el reto debe ser algo realizable. La supervisión de la empresa que debe velar por conseguir metas y objetivos a un mediano y largo plazo.

1.3.2 Teorías Desempeño laboral

1.3.2.1 Desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2009), define que, al desempeño como la valoración, sistemática del desarrollo de las actividades que realiza, las metas, los resultados que debe alcanzar de acuerdo a las competencias o potencial que

posee el individuo. En este proceso de evaluación de desempeño se juzga o se estima el nivel de excelencia, destrezas, habilidades y competencias que tiene un trabajador para aportar a la empresa.

Según Robbins (2004), indica que la fijación de metas incentiva a tener un comportamiento diferente cuanto no se tiene y estas ayudan a mejorar el desempeño. Además, complementa que el desenvolviendo del individuo mejora cuando tiene una meta alta, es decir, al tener un reto mayor el individuo busca mostrar su capacidad y lucha por lograr este reto. De otro lado, describe que el desempeño laboral es un proceso que intervienen diversos factores influenciados por las circunstancias de las actividades laborales y tiene mayor relevancia de acuerdo a la circunstancia. Teniendo en cuenta la posibilidad de variación de los factores en cualquier momento dado.

1.3.2.2 Dimensiones del desempeño laboral

De acuerdo a Chiavenato (2009), menciona que las empresas buscan ofrecer calidad de atención y servicio al cliente, pero deben considerar factores que influyen directamente en el desempeño del colaborador como “la satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador”

Satisfacción del trabajo.

Plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. Esta satisfacción que adquiere el individuo está ligada a la forma y el contexto en que se da el trabajo, en una situación dada. Chiavenato (2009), la satisfacción en el trabajo esta relaciona a sensación que siente el trabajador al realizar sus actividades, también puede estar influenciada por la actitud de los compañeros o ejecutivos.

Autoestima.

Para Chiavenato (2009), desarrollar la autoestima en el trabajador es muy importante debido que buscara alcanzar sus metas y objetivos que él tiene, también buscara ser reconocido por acciones que realiza. Tener la autoestima

eleva le ayuda a comportarse de una mejor manera y su entusiasmo busca lograr lo que se propone.

Trabajo en equipo.

Chiavenato (2009), menciona que una forma de alcanzar los objetivos es haciendo fuerza en conjunto es muy importante el trabajo en equipo en la empresa, el aporte de cada colaborador será fundamental para el logro del objetivo empresarial. En ciertos trabajos se requiere necesariamente de equipos de trabajo, los empresarios buscan desarrollar procesos relacionados para equipos donde se busca obtener una mejor productividad, sin embargo, estos equipos deben estar liderados por una persona que tenga la capacidad de llevarlos al objetivo y será seguido por el resto del equipo.

Capacitación del personal.

Chiavenato (2009), la capacitación es un proceso que se debe aplicar en las organizaciones para mejorar las destrezas y habilidades del personal con meta que este mejore su desempeño y la organización logre ser más productiva. Desarrollar un plan de capacitación ayuda a mejorar el desempeño de sus colaboradores en un 80%, ya que el objetivo de la capacitación es mejorar la forma de trabajar, mejorando las capacidades físicas e intelectuales para que puedan ser aplicadas en el momento de realizar sus actividades.

1.3.2.3 Métodos de evaluación de desempeño

De acuerdo Chiavenato (2009), los métodos de evaluación de desempeño son muy importantes para conocer las actividades que realiza cada colaborador dentro de la organización:

Ensayos críticos: es uno de los métodos simples donde el colaborador describe sus fortalezas, debilidades, el desempeño que ha tenido en algún otro empleo, el potencial que tener y que retos u objetivos tiene.

Incidentes críticos: se encarga de calificar al evaluador con los comportamientos claves donde se destaca la forma de actuar en el trabajo y la

eficacia que el individuo tiene será evaluado de acuerdo a la experiencia del colaborador.

Escalas graficas de calificación: es de los métodos tradicionales más usados y la calificación se da en base a escalas gráfica, la evaluación se realiza la calidad del trabajador, el conocimiento, la cooperación, iniciativa que enumeran y se hace un análisis por parte del personal de recursos humanos.

Escala de calificación al comportamiento: esta es una combinación de los incidentes críticos y las escalas el evaluador mide el desempeño en base puntos que son asignados de acuerdo al trabajo que realiza y su desempeño.

Comparaciones forzadas: esta evaluación se realiza entre las habilidades físicas e intelectuales y los resultados que obtiene un individuo frente a otro.

1.3.2.4 Propósito de la evaluación del desempeño

Robbins y Judge (2009), el propósito de la evaluación del desempeño en la organización es ayudar a la gerencia del talento humano en la toma de decisiones ya que al obtener la información mediante datos cuantitativos y cualitativos puede producir decisiones de importancia como ascensos, transferir a otras áreas u empresas o también los despidos. Asimismo, las evaluaciones permiten identificar la necesidad de capacitar y desarrollar habilidades de los colaboradores, identificando las aptitudes y competencias adecuadas como las que deben ser corregidas para la cual se desarrollan programas de mejora o de corrección.

Otro de los propósitos de las evaluaciones permite ofrecer retroalimentación a los colaboradores sobre los aspectos a mejorar en relación a su desempeño; tiene como objetivo tener la base para la asignación de recompensas como la mejora del sueldo que percibe el trabajador.

Que se debe evaluar

La evaluación del desempeño tiempo una considerable influencia en las decisiones que la empresa pueda tomar se detallan tres criterios más usados por los encargados de la evaluación.

Resultados de la tarea individual: teniendo en cuenta que el fin es lo que importe antes que los medios, se puede evaluar los resultados de cada colaborador, donde la gerencia de recursos humanos en una planta puede tener los siguientes criterios a evaluar como la cantidad que produce, lo que se desperdicia y el costo por cada unidad producida, si el caso fuera la evaluación de un vendedor se considerará la cantidad de ventas que ha tenido en un territorio u horario, se considera si ha incrementado en ingresos sus ventas y las cuentas que ha logrado.

Comportamientos: en la evaluación del comportamiento es complejo obtener un resultado que sea específico que este atribuya la acción de un colaborador. El comportamiento no siempre está limitado o su evaluación se vincula la productividad de cada persona en el trabajo. Un adecuado análisis de este criterio está en relacionado al ayudar a los compañeros, aportar ideas para mejorar el trabajo, ser voluntario en la realización de tareas en turno y fuera de turno, permiten que los grupos se consoliden y sean eficaces.

Características: si bien es el criterio más débil de los tres que se describen; pero es el más común en las organizaciones donde se busca evaluar si el colaborador tiene buena actitud, muestra confianza, su experiencia, nivel de relacionarse con otros, resultados de su trabajo o avance de sus tareas entre otros para que se evalúan para conocer el desempeño del colaborador.

1.4 Formulación del problema

En la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca en los últimos años se ha observado un bajo desempeño laboral por parte de los trabajadores en el cumplimiento de sus actividades asignadas según el jefe de personal, si bien se ha tenido diálogos con los colaboradores donde se ha podido notar un compromiso, pero que aún no refleja un desempeño esperado, ante esta situación en esta investigación se busca que los colaboradores tengan un desempeño óptimo en las tareas diarias que se les asigna, sin embargo, en muchas oportunidades no se tiene los resultados deseados, lo cual repercute en el desarrollo de la empresa, ante esta circunstancia se pretende desarrollar

estrategias que motiven al colaborador con el fin de alcanzar las metas o tareas que se le asignan a cada colaborador.

¿Cuál es la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Realizar una investigación desde el punto teórico contribuye el conocimiento acerca de la empresa porque se analiza sus problemas y la investigadora propone alternativas de solución, también mediante la teoría se logró conocer el aporte teórico de las variables que existe por diferentes autores y a la vez estas teorías enriquecieron el conocimiento de la investigadora. En efecto, justificar la teoría que se emplearon ayudará a contrastar los resultados encontrados, con los aportes de otros investigadores de tesis y de libros que han sido escrito por autores reconocidos. (Bernal, 2006)

Justificación practica

Desde la perspectiva practica se tiene que la investigación beneficiará en el desarrollo profesional del estudiante, también servirá como antecedente para otros estudios y para empresas como referencia a la motivación de su personal y el desempeño. En caso específicamente donde se estudia a las unidades de estudio que pertenecen a la empresa permitió entender la motivación que tienen para desarrollar sus actividades y también acerca del desempeño que muestran. Destacando que se ha presentado una propuesta donde tiene en cuenta estrategias ayuden a mejorar rendimiento de los colaboradores que muestran deficiencias. (Bernal, 2006)

Justificación social e importancia

La sociedad cajamarquina y en todo el país en la actualidad necesita contar con empresas competitivas, que logren un desarrollo importante, ya que por medio de ellas ofrecen diferentes oportunidades de ingresos tanto para entidades públicas como para personas de diferentes áreas con empleo directo e indirecto.

Ante ello, de manera práctica investigación contribuye a la mejora de la organización y su importancia influye en el desarrollo de la sociedad de sus integrantes. (Bernal, 2006).

1.6 Hipótesis

H1: Existe incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

H0: No existe incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo principal

Determinar la relación de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar los factores motivacionales de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

Diseñar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

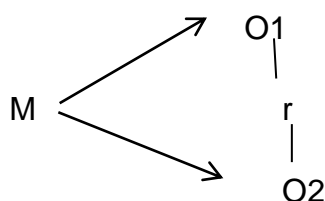
2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva ya que se buscará conocer las características de la población que se estudia en este caso los colaboradores de la empresa generales “OL” Cajamarca. (Valderrama, 2010). También la investigación es de tipo correlacional porque se busca conocer la relación de los factores motivacionales y el desempeño laboral.

Además, la investigación es de tipo propositiva como parte de solución al problema se presentará una propuesta para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa que se investiga. (Valderrama, 2010)

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de una investigación será “no experimental si al momento de medir sus variables no se altera en ningún momento los objetos que se estudian, la intención del investigador solamente es recoger la información más no realizar una variación” (Valderrama, 2016). Asimismo, el diseño es correlacional, las variables de estudio fueron analizadas mediante un programa estadístico se determinó el nivel de correlación.



M: 112 trabajadores de empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

O1: Factores motivacionales

O2: Desempeño laboral

r: Relación

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

“La población es un conjunto finito o infinito de elementos seres o cosas, que tienen atributos o características comunes susceptibles de ser observadas” (Valderrama, 2016). Entonces la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la empresa generales “OL” Cajamarca, que está integrado por 112, trabajadores, por lo que se consideró estudiar a la población completa.

2.2.2 Muestra

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), menciona que la intención del investigador debe ser estudiar a toda la población, pero también se puede realizar una muestra con el fin de reducir sus costos y tiempo. Bajo esta premisa se estudió a toda la población de la empresa generales “OL” Cajamarca, que son 112 colaboradores.

2.3 Variables y operacionalización

2.3.1 Variables

Motivación: la teoría describe las necesidades de los individuos se aprenden o se adquieren en su interacción con el ambiente social y cultural. Las necesidades de acuerdo a la conducta del individuo y el contacto que ocupa en un tiempo determinado, la persona de acuerdo a su necesidad busca sobresalir o destacar en las actividades que realiza. (McClelland 1976)

Desempeño laboral: indica que el “desempeño como la valoración, sistemática del desarrollo de las actividades que realiza, las metas, los resultados que debe alcanzar de acuerdo a las competencias o potencial que posee el individuo”. En este proceso de evaluación de desempeño se juzga o se estima el nivel de excelencia, destrezas, habilidades y competencias que tiene un trabajador para aportar a la empresa. (Chiavenato, 2009).

2.3.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable Independiente

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnica/ instrumento | Escala |
|----------------------------|--------------------------|-------------------------------|---|--|--|
| Factores motivacionales | Motivación de logro | Nivel de logros | <p>Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo en la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca.</p> <p>Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo)</p> <p>Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas</p> <p>Estoy satisfecho al terminar la tarea difícil.</p> <p>Me gusta competir y ganar</p> | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | <p>TA = Total acuerdo</p> <p>DA = De acuerdo</p> <p>I = Indiferente</p> <p>ED = En desacuerdo</p> <p>TD = Total desacuerdo</p> |
| | Motivación de poder | Capacidad para alcanzar poder | <p>Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.</p> <p>Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.</p> <p>Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo</p> <p>Frecuentemente hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo</p> | | |
| | Motivación de afiliación | Necesidad de afiliación | <p>Me gusta agradar a mis compañeros de trabajo.</p> <p>Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo</p> <p>Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.</p> <p>Me gusta más trabajar con otras personas que sólo en la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca.</p> | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Técnica/ instrumento | Escala |
|------------------------------|--------------------------|--|--|--|---|
| Desempeño Laboral | Satisfacción laboral | Nivel de satisfacción | ¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca? | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | TA = Total acuerdo DA = De acuerdo I = Indiferente ED = En desacuerdo TD = Total desacuerdo |
| | | | ¿Se siente satisfecho con el ambiente laboral que se tiene en la empresa? | | |
| | Autoestima | Grado de autoestima | ¿Considera que el trabajar en la empresa eleva su autoestima y le permite tener un mejor desempeño? | | |
| | | | ¿Considera que en la empresa le apoyan cuando tiene dificultades en algunas actividades | | |
| | Trabajo en equipo | Apoyo entre colaboradores | ¿Considera que trabajar con sus compañeros le facilita el desarrollo de sus actividades? ¿usted ofrece apoyo a sus compañeros al momento de realizar sus actividades empresa? | | |
| Capacitación del personal | Nivel de capacitación | ¿Usted ha sido capacitado en los últimos 3 meses en la empresa? ¿Al momento de programar la capacitación en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, se tomó en cuenta las sugerencias de los colaboradores? | | | |

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Encuesta

Esta técnica es muy importante ya que permitió obtener la información para la investigación de las unidades de estudio que es fundamental para llegar a obtener los datos necesarios para dar respuesta al problema. (Bernal, 2006).

La encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca, de quienes se obtendrá la información la analizar las variables de estudio.

Observación directa: esta técnica es una de las más importantes, ya que el investigador tiene la oportunidad de tener contacto directo con las personas, objetos, cosas de quienes se necesita obtener la información, la validez de la información será aceptada al tener un procedimiento y control adecuado. (Bernal 2006)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: es cuestionario está integrado por un conjunto de preguntas que pueden ser utilizados para una encuesta o entrevista. Para la investigación se ha considerado 21 ítems, que tendrán respuesta múltiple y el encuestado pueda marcar de acuerdo a su criterio. (Bernal, 2006)

2.4.3 Validación

La validación del instrumento para medir la variable de factores motivacionales se usará la Escala de motivación en el trabajo - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Tabla 3*Escala de medición*

| Escala de Likert | | |
|-------------------------|--------------------|-------------------|
| Denominación | Abreviatura | Numeración |
| Totalmente de acuerdo | TA | 1 |
| En acuerdo | EA | 2 |
| Indiferente | I | 3 |
| En desacuerdo | ED | 4 |
| Totalmente desacuerdo | TD | 5 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3: aprecia la escala de Likert, que son las alternativas de los ítems que se aplicará a los trabajadores de la empresa generales "OL" CAJAMARCA

2.4.4 Confiabilidad

Tabla 4

Presentación del Alfa de Cronbach

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,810 | 21 |

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4. Se aprecia la confiabilidad de acuerdo al Alfa de Cronbach el cuestionario es confiable al obtener un 0.810 del instrumento aplicado.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento para la recolección de datos empezó con el cuestionario impreso y tener la autorización y disposición de los trabajadores de la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca, para aplicar la encuesta. Luego se empieza haciéndose presente en la misma empresa una vez coordinado el horario donde el trabajador tenga el tiempo y no se interrumpa sus horarios de labores se reparte las encuestas donde ellos puedan marcar las alternativas de acuerdo a su criterio, una vez terminados se procede a recoger las encuestas y se les agradece por su apoyo.

2.6 Aspectos éticos

Tabla 5

Los criterios de acuerdo al Reporte de Belmont

| Criterios | Características éticas del criterio |
|-------------------------------|---|
| Respeto a las personas | Para la realización de una investigación, es importante que las unidades de estudio, personas, objetos, cosas, animales, tengan el consentimiento informado y permitido. En caso de las personas si están dispuesta a participar en el estudio, después de haber brindado información. |
| Beneficencia | Para que una persona participe en la investigación la información que se le brinda de ser clara, precisa y oportuna para que pueda entender y saber lo que se por investigar. Además, se debe informar que objetivos y bajo qué procedimiento hace el estudio. |
| Justicia | Al momento de investigar es importante que las unidades de estudio que van a usar o de quienes se recolecta información conozca lo que quiere realizar es decir deben estar informados de lo que sucederá en el estudio, durante y después. Por lo tanto, el trabajo del investigador es informar |

Fuente: Informe de Belmont. Obtenida de: comitedebioetica.cat/.../2012/09/informe_belmont_1978.pdf

2.7 Criterios de rigor científico

Credibilidad: se buscó que los datos obtenidos sean creíbles y los resultados del estudio reconocidos como verdaderos, para ello se utilizara la observación persistente y conversaciones ampliadas con los sujetos de investigación en el estudio, permitiéndonos recolectar información confiable. Validez externa: Para obtener la validez externa de la empresa se realizó un muestreo teórico, se recogió abundante información y se hizo un análisis detallado. Neutralidad: Garantizar que todo lo que se descubrió en esta investigación no estarán sesgados por motivaciones e intereses del investigador.

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y figuras

3.1.1 Resultados generales

Tabla 6

Sexo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Femenino | 51 | 45.5 |
| Masculino | 61 | 54.5 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca

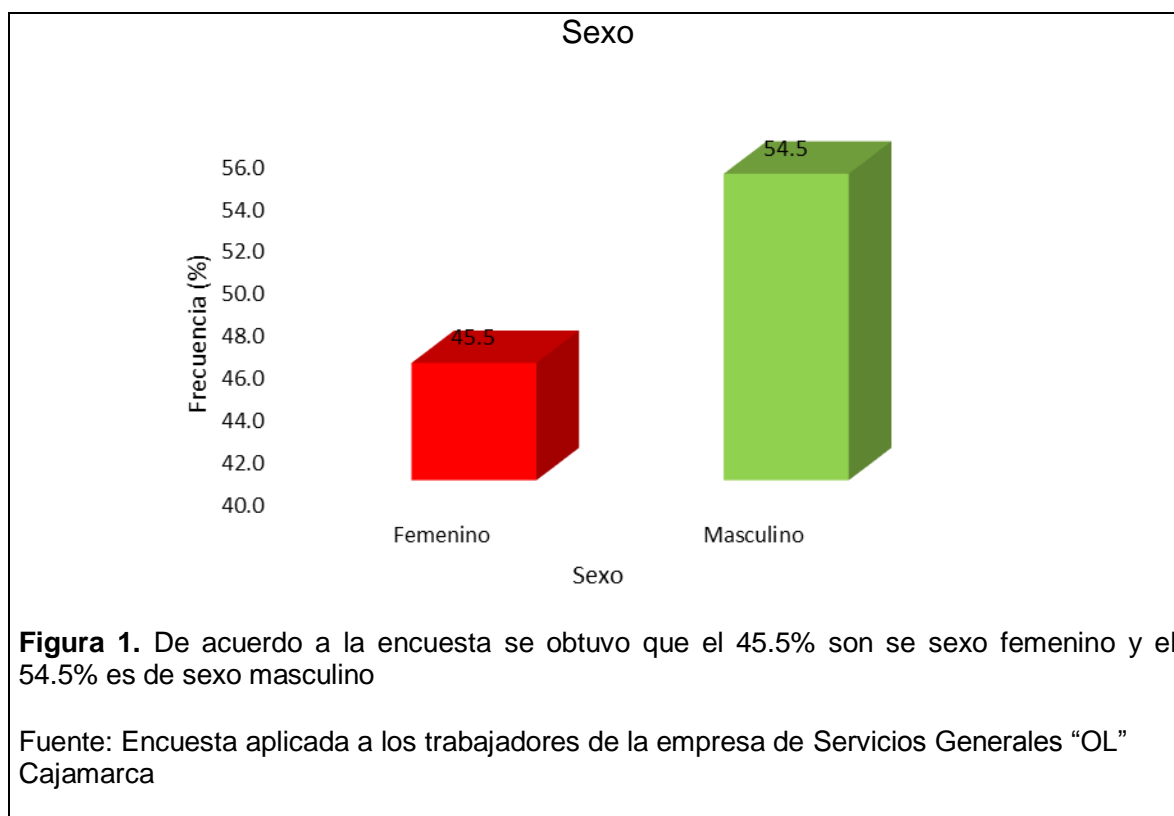


Tabla 7

Edad

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| De 20 a 30 | 39 | 34.8 |
| De 31 a 40 | 45 | 40.2 |
| De 41 a 50 | 24 | 21.4 |
| De 51 a 60 | 4 | 3.6 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca

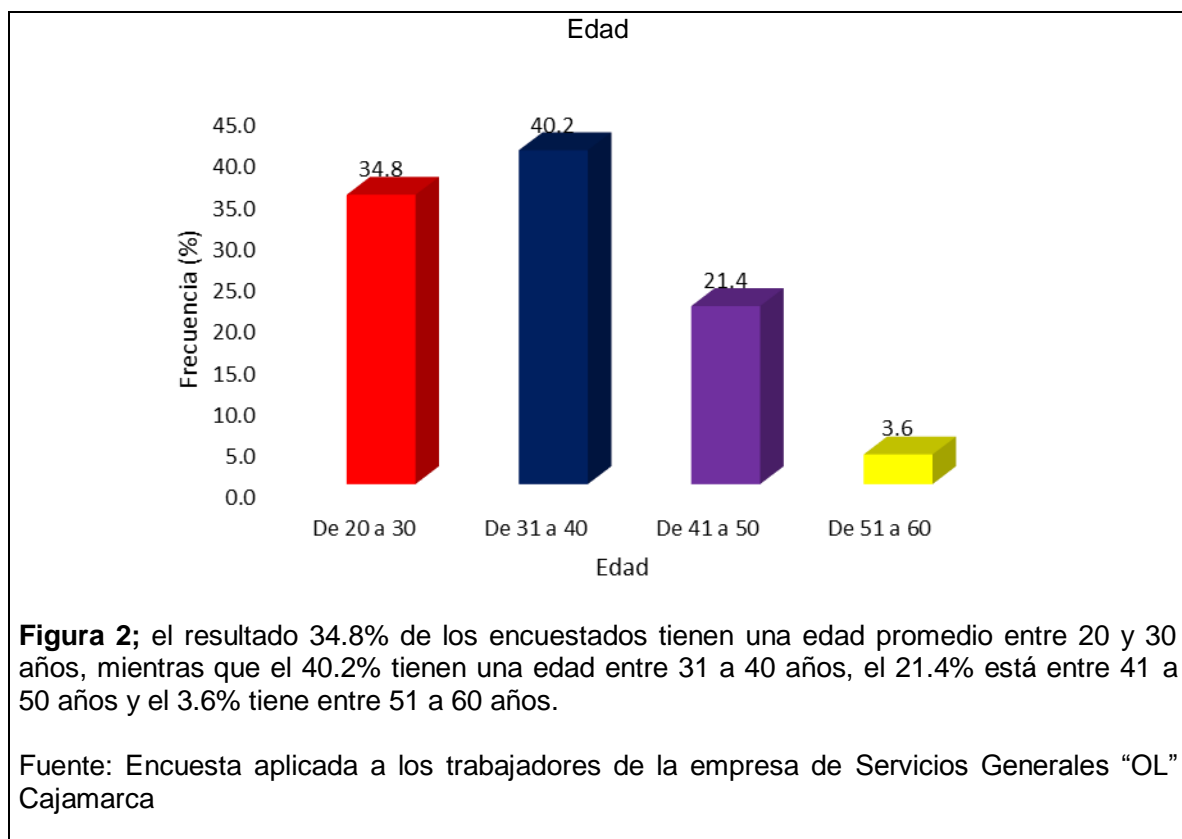


Tabla 8

Nivel de instrucción

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Primaria | 37 | 33.0 |
| Secundaria | 61 | 54.5 |
| Técnica | 13 | 11.6 |
| Universitaria | 1 | 0.9 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca

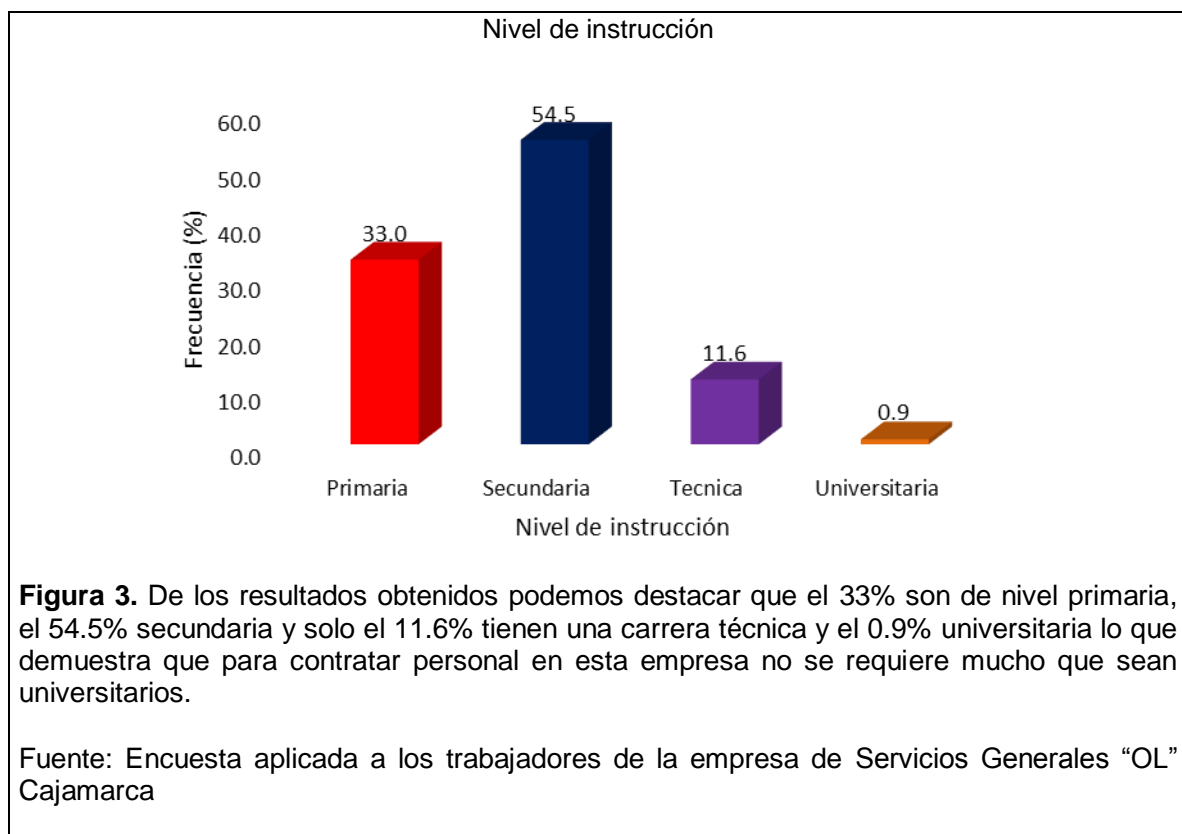


Figura 3. De los resultados obtenidos podemos destacar que el 33% son de nivel primaria, el 54.5% secundaria y solo el 11.6% tienen una carrera técnica y el 0.9% universitaria lo que demuestra que para contratar personal en esta empresa no se requiere mucho que sean universitarios.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca

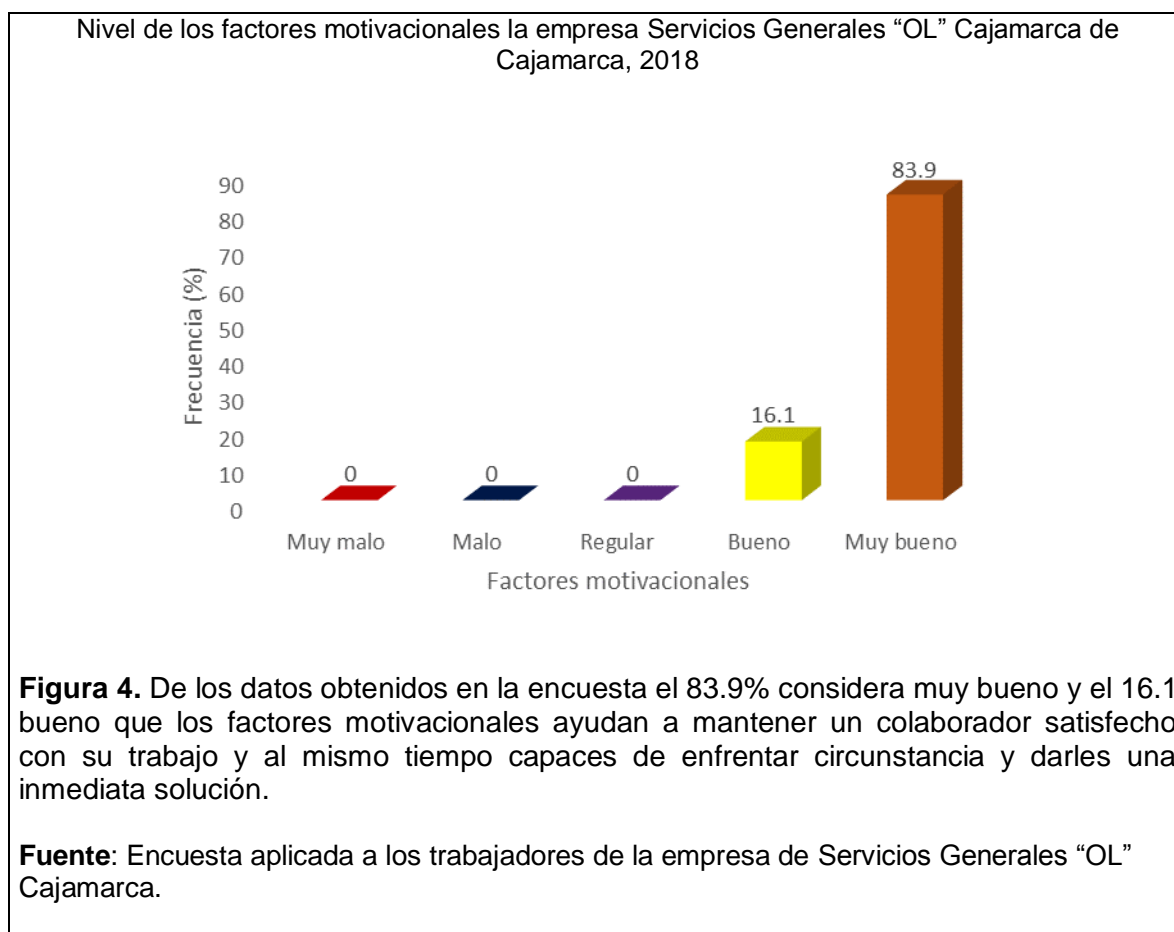
3.1.2 Identificar los factores motivacionales de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018.

Tabla 9

Nivel de los factores motivacionales

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 0 | 0.0 |
| Bueno | 18 | 16.1 |
| Muy bueno | 94 | 83.9 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.



3.1.3 Análisis de la variable factores motivacionales según motivación al logro en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca 2018.

Tabla 10

Dimensión motivación al logro

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 0 | 0.0 |
| Bueno | 0 | 0.0 |
| Muy bueno | 112 | 100.0 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

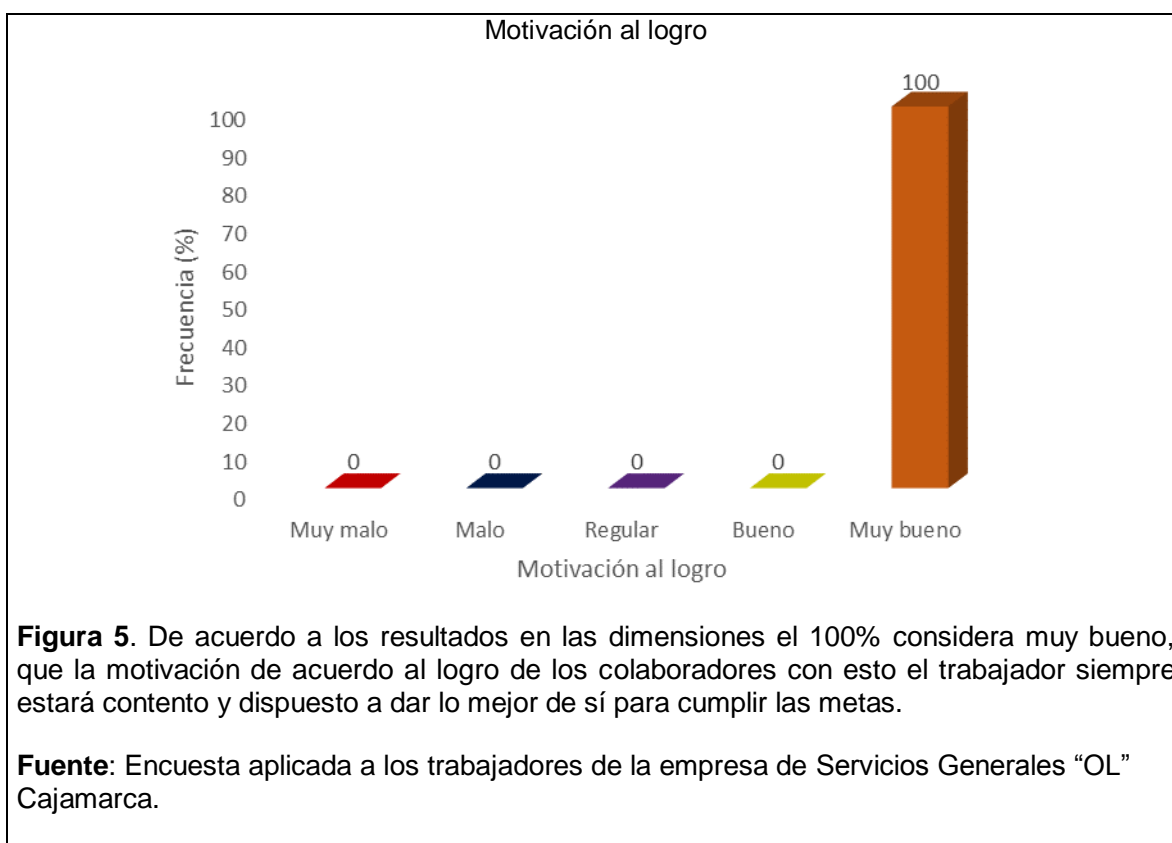


Figura 5. De acuerdo a los resultados en las dimensiones el 100% considera muy bueno, que la motivación de acuerdo al logro de los colaboradores con esto el trabajador siempre estará contento y dispuesto a dar lo mejor de sí para cumplir las metas.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Tabla 11

Dimensión motivación de poder

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 4 | 3.6 |
| Bueno | 57 | 50.9 |
| Muy bueno | 51 | 45.5 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

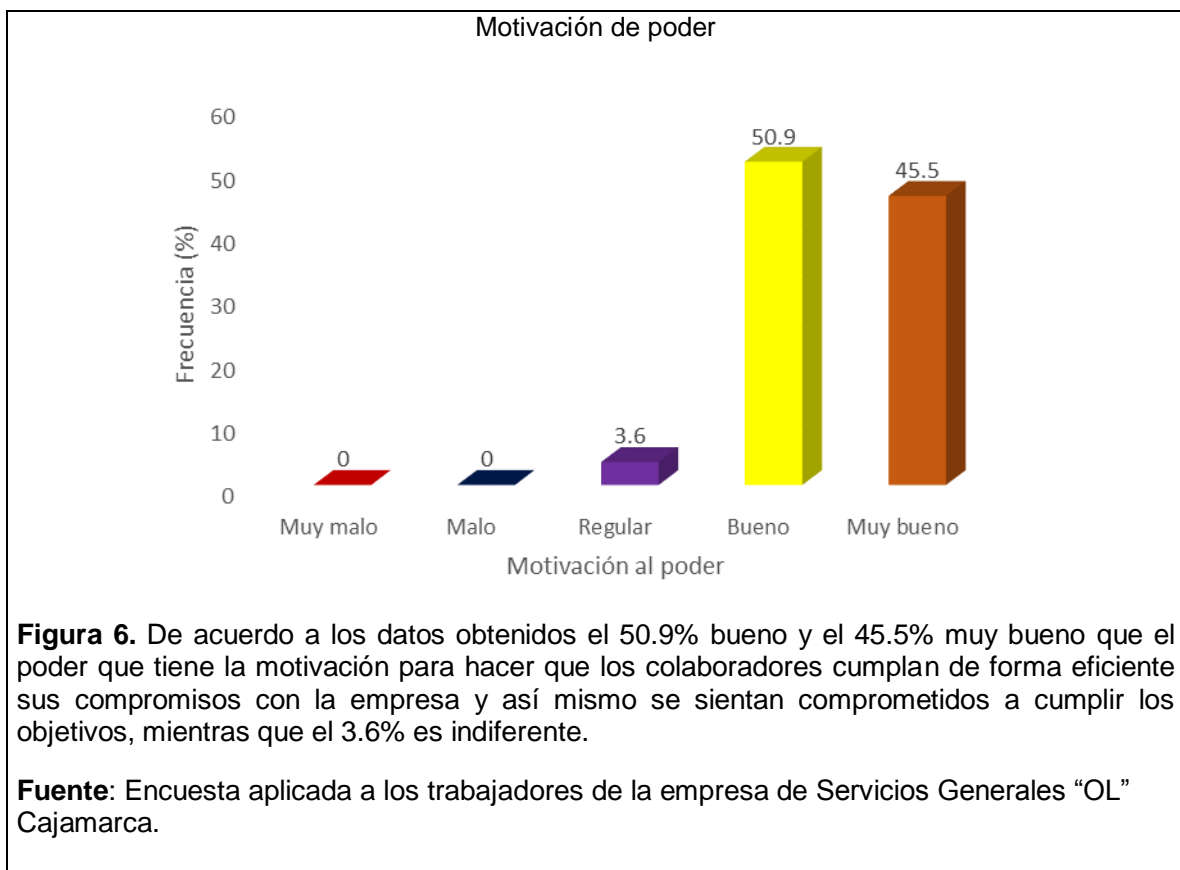


Figura 6. De acuerdo a los datos obtenidos el 50.9% bueno y el 45.5% muy bueno que el poder que tiene la motivación para hacer que los colaboradores cumplan de forma eficiente sus compromisos con la empresa y así mismo se sientan comprometidos a cumplir los objetivos, mientras que el 3.6% es indiferente.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Tabla 12

Dimensión motivación de afiliación

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 1 | 0.9 |
| Bueno | 39 | 34.8 |
| Muy bueno | 72 | 64.3 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

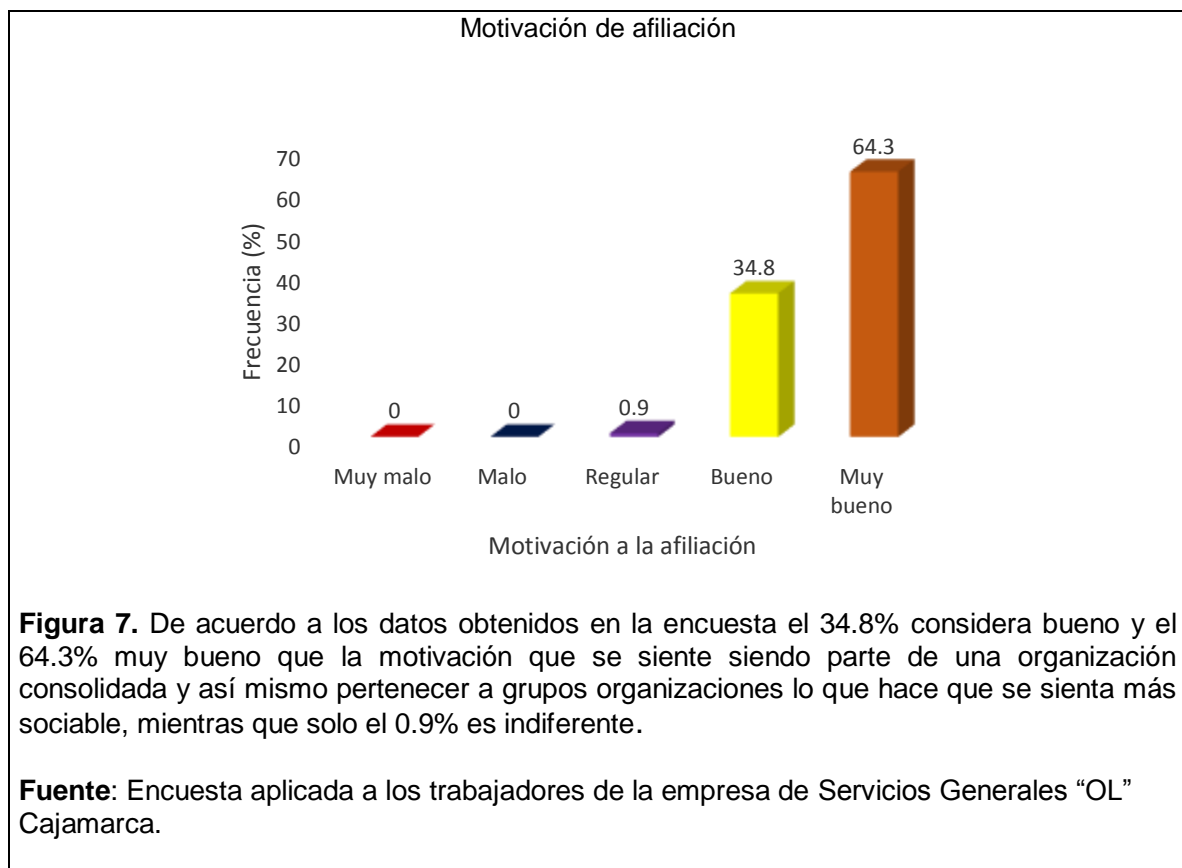


Tabla 13*Resumen de los factores motivacionales (dimensiones)*

| Valoración | Motivación al logro | Motivación al poder | Motivación a la afiliación |
|------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Muy malo | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Malo | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Regular | 0.0 | 3.6 | 0.9 |
| Bueno | 0.0 | 50.9 | 34.8 |
| Muy bueno | 100 | 45.5 | 64.3 |
| Total | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca.

En tabla 13, se aprecia el resumen de las dimensiones de los factores motivacionales, se considera como muy bueno la motivación al logro 100%, la motivación al poder es de 50.9% bueno y 45.5% y muy buena y finalmente con la motivación a la motivación afiliación el 64.3% como bueno; pero un 34.8% como regular. Estos resultados dan entender el trabajo que se realiza en la empresa donde los dos primeros factores tienen, aceptación considerable porque la empresa busca de diversas maneras mejorar la satisfacción del trabajador; pero se debe trabajar en la motivación de la afiliación ya que se un alto porcentaje que considera como regular, es por ello, que se proponen estrategias motivacionales para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca.

3.1.3. Presentación y análisis de resultados del desempeño laboral por dimensiones en la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca 2018.

Tabla 14

Nivel de desempeño laboral en la empresa Servicios Generales “OL”

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 0 | 0.0 |
| Bueno | 5 | 4.5 |
| Muy bueno | 107 | 95.5 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

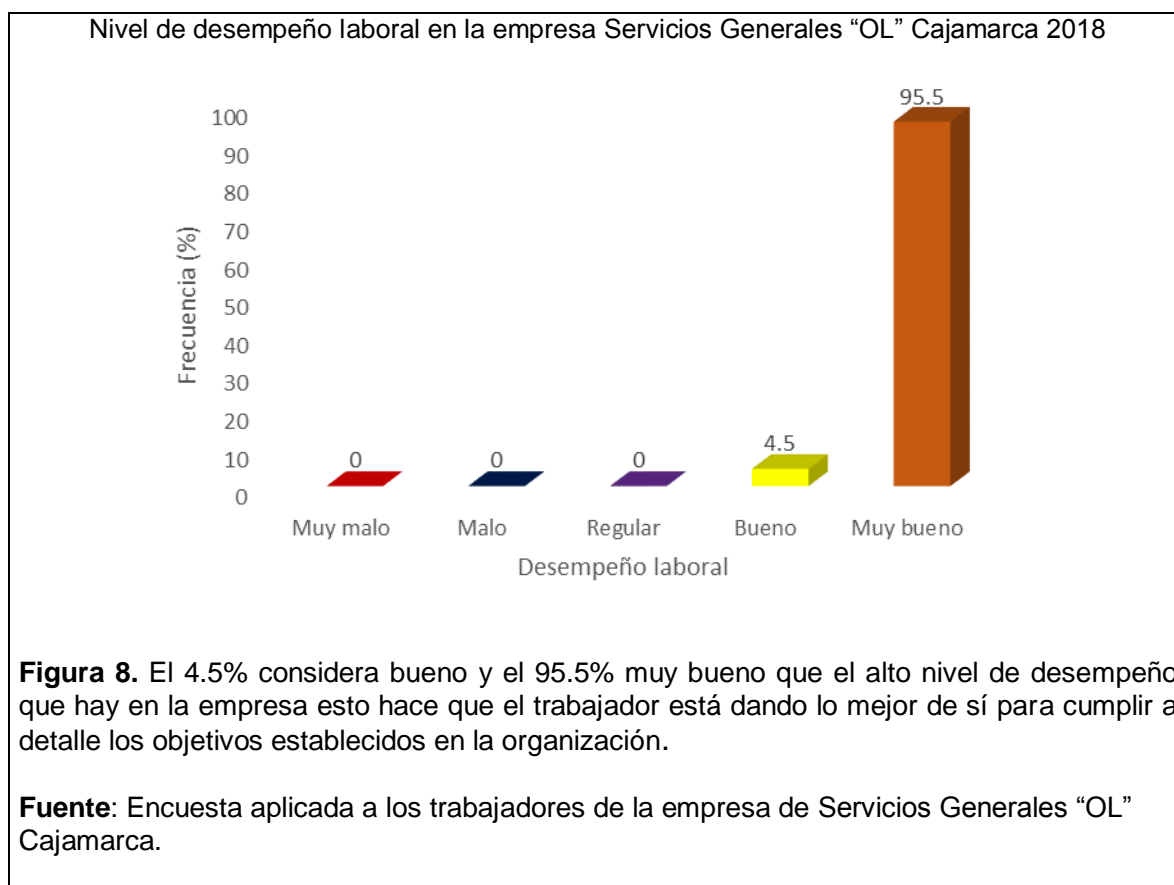


Tabla 15

Dimensión satisfacción laboral

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 1 | 0.9 |
| Bueno | 6 | 5.4 |
| Muy bueno | 105 | 93.8 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

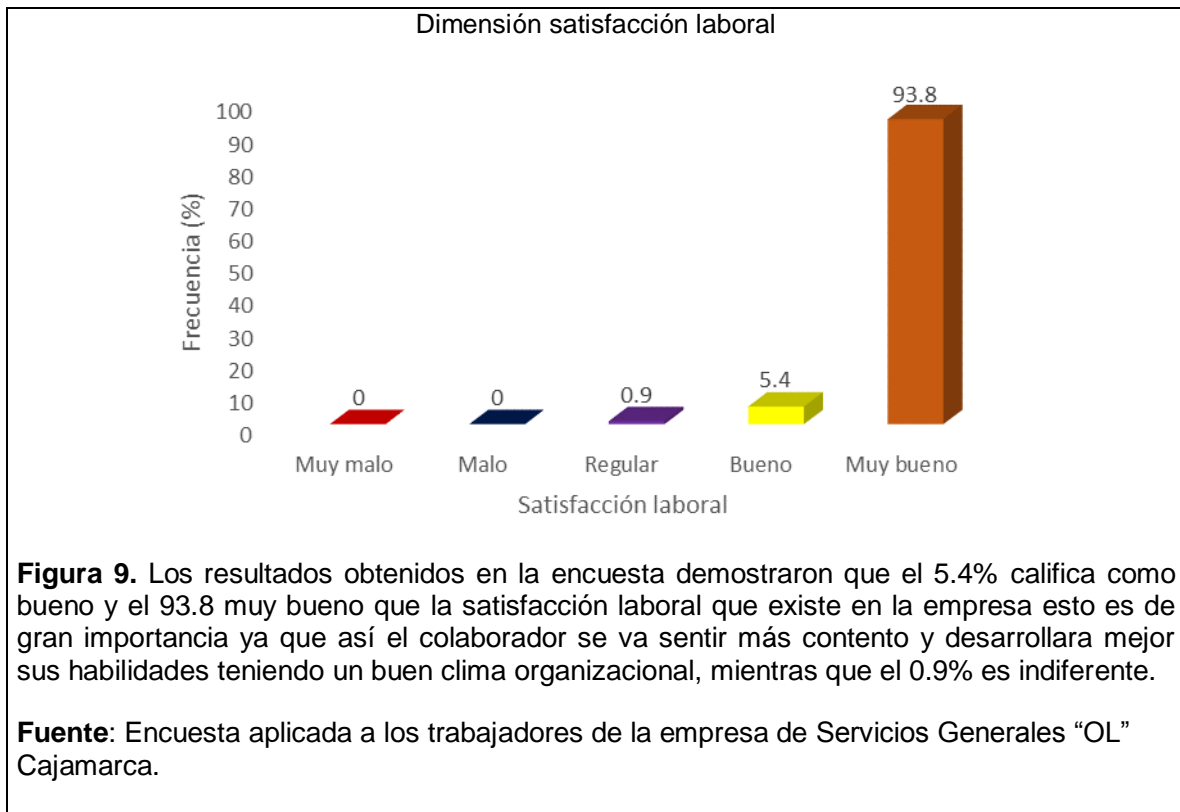


Tabla 16

Dimensión nivel de autoestima

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 0 | 0.0 |
| Bueno | 2 | 1.8 |
| Muy bueno | 110 | 98.2 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

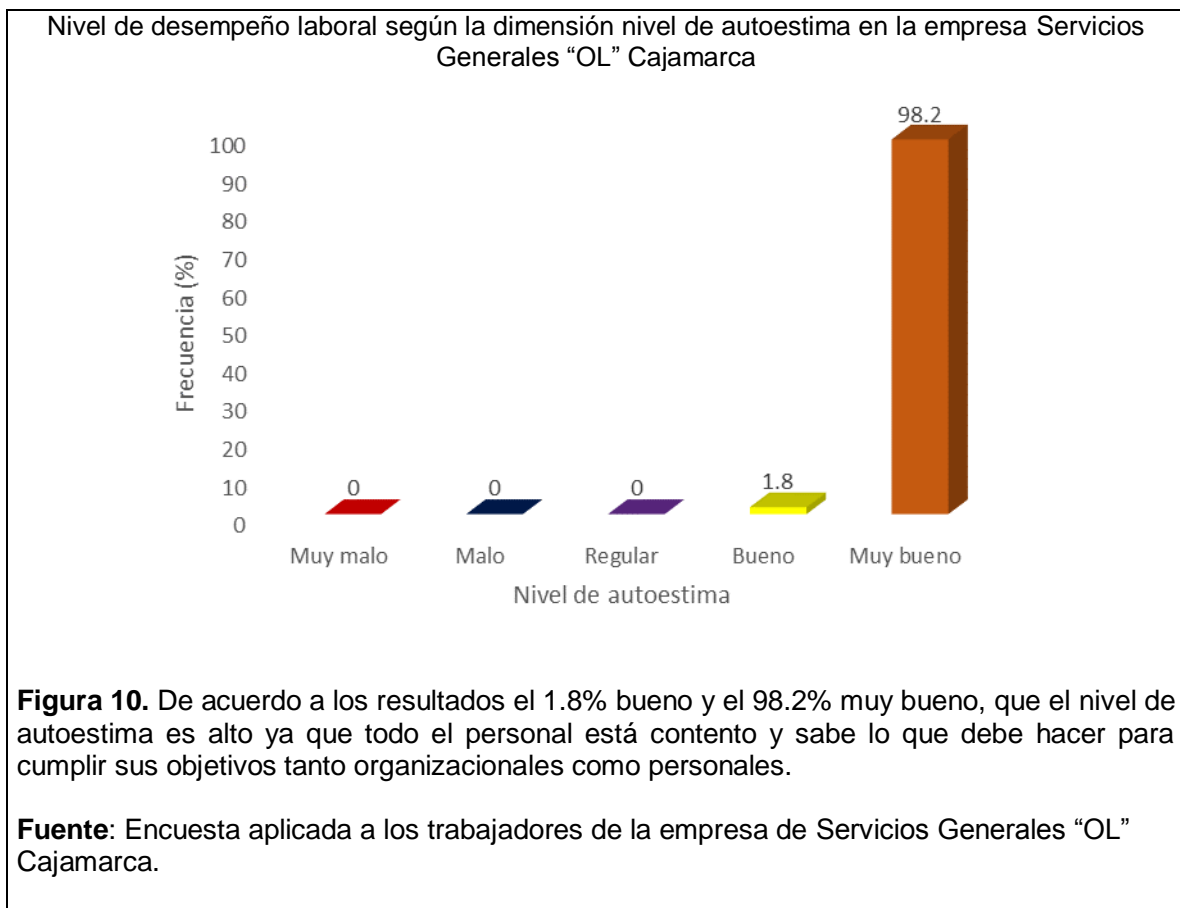


Tabla 17

Dimensión trabajo en equipo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 |
| Regular | 2 | 1.8 |
| Bueno | 11 | 9.8 |
| Muy bueno | 99 | 88.4 |
| Total | 112 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

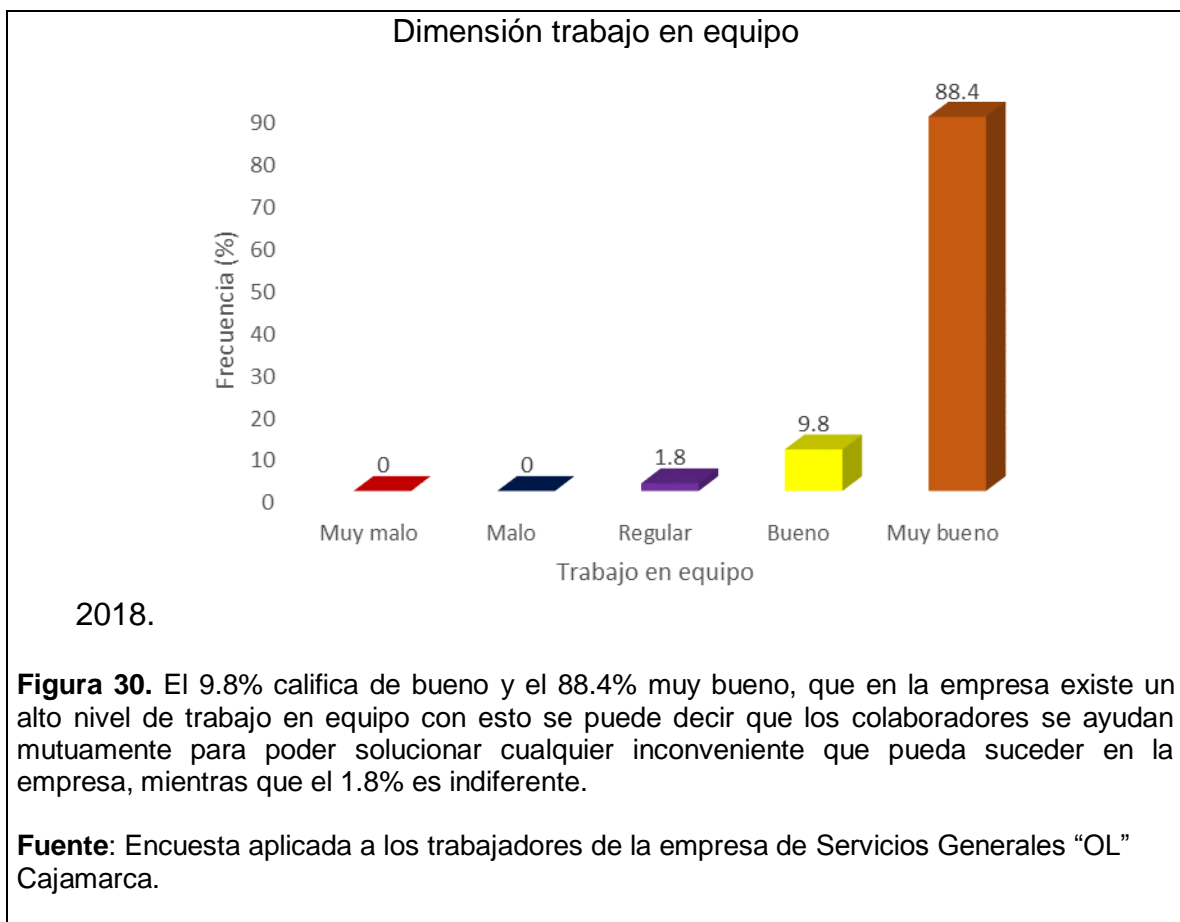
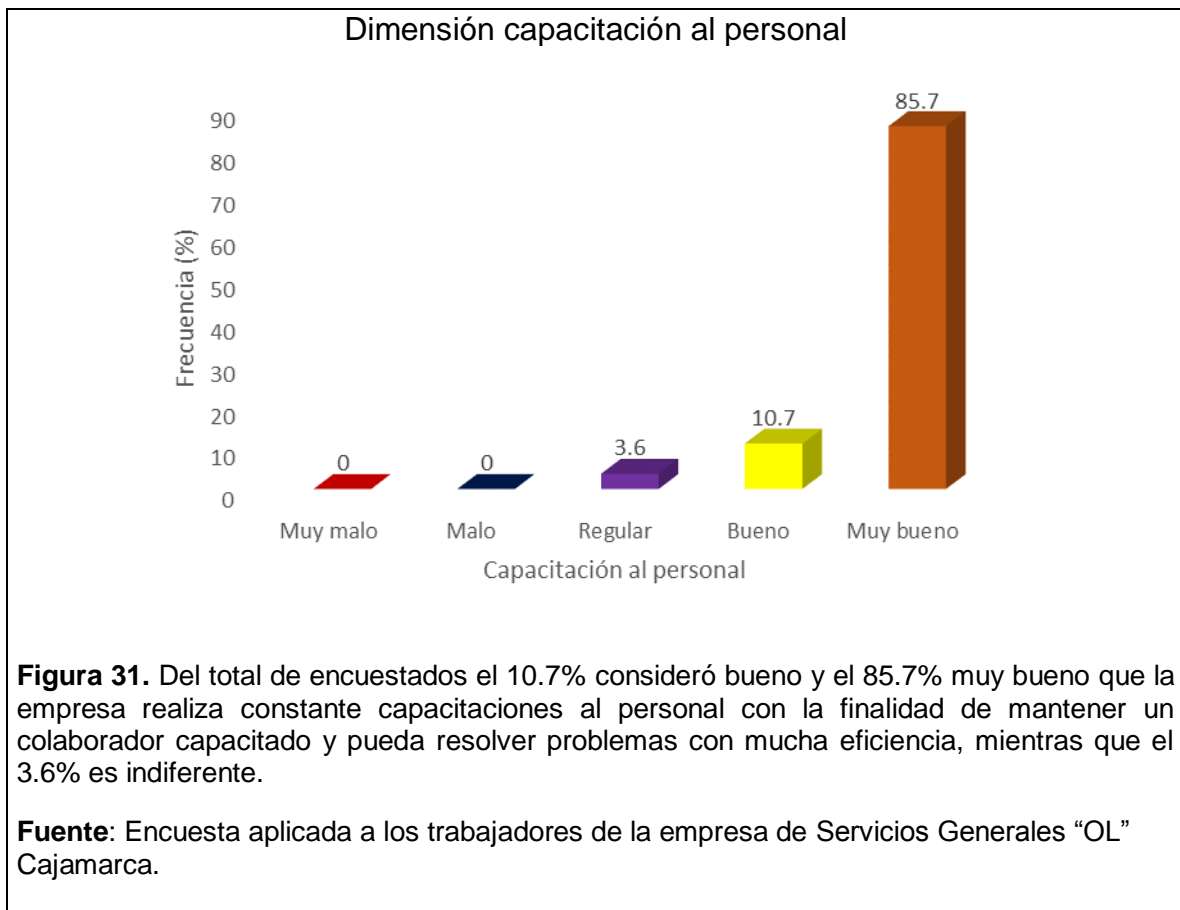


Tabla 18

Dimensión capacitación al personal

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Muy malo | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Malo | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Regular | 4 | 3.6 | 3.6 | 3.6 |
| Bueno | 12 | 10.7 | 10.7 | 14.3 |
| Muy bueno | 96 | 85.7 | 85.7 | 100.0 |
| Total | 112 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.



Resumen de desempeño laboral según dimensiones en la empresa Servicios

Tabla 19

Dimensiones de la variable desempeño laboral

| Valoración | Satisfacción laboral | Nivel de autoestima | Trabajo en equipo | Capacitación laboral |
|------------|----------------------|---------------------|-------------------|----------------------|
| Muy malo | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Malo | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Regular | 0.9 | 0.0 | 18 | 3.6 |
| Bueno | 5.4 | 1.8 | 17.8 | 10.7 |
| Muy bueno | 93.8 | 98.2 | 64.3 | 85.7 |
| Total | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca.

En la tabla 19, se aprecia el resumen de la dimensiones de la variable desempeño laboral, la satisfacción laboral es considerado muy bueno en un 93.8%, respecto a nivel de la autoestima es muy buena de 98.2% lo permite que los trabajadores puedan realizar sus actividades sin contratiempos, el trabajo en equipo, es muy bueno en 64.3%, 17.8% es bueno; sin embargo, un 18% considera regular, se deben tomar acciones que mejoren el trabajo en equipo, respecto a la capacitación el 85.7% de encuestados considera como muy buen que ayuda a mejorar a los colaboradores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca de Cajamarca.

Análisis de la correlación de las variables

Tabla 20

Análisis de la correlación de variables

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------|
| | | | Factores Motivacionales | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Factores Motivacionales | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,376** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.0045 |
| | | N | 112 | 112 |
| | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,376** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.0045 | |
| | | N | 112 | 112 |

Fuente: Elaboración propia obtenida del estadístico SPSS 24

En tabla 41, se aprecia el análisis correlacional de las variables, donde se obtuvo que existe relación entre los factores motivacionales y desempeño laboral según el estadístico SPSS 24. Con una probabilidad de 0.0045 se acepta que los factores motivacionales laboral tiene influencia con el desempeño laboral en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

3.2 Discusión de resultados

Según los resultados analizados se determinó que existe relación de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios generales “OL” Cajamarca, 2018, de acuerdo al estadístico SPSS 24 y con una probabilidad de 0.0045 se acepta que los factores motivacionales laboral tiene influencia con el desempeño laboral en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, con un 0, 376 de correlación de Spearman. Estos resultados coinciden con la investigación Enríquez (2014) “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” el concluye que existe relación directa entre las variables lo que da entender que a mayor motivación que se realice el desempeño. Esta coincidencia de los resultados encontrados en ambas empresas da entender que se debe de mejorar la motivación en los colaboradores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca y por ende se mejorará su desempeño laboral.

La identificación de los factores motivacionales de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018, según el factor motivación al poder la variación es buena por el 100%, la motivación al logro el 4% lo considera como regular el 51% de buena y el 46% de muy buena (Tabla 11), el factor motivacional de afiliación en 5% considera regular, resultados que muestran que a pesar que mayoría valora como bueno y muy bueno los factores motivacionales en la empresa, se puede precisar que existen brechas donde algunos trabajadores consideran que la motivación es regular. Coincide con los resultados obtenidos en la investigación de Lagos (2015) en su tesis “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec.”, de acuerdo al análisis del autor ha evidenciado que la motivación del personal es que aceptable según la opinión de la mayoría de los integrantes mencionan que se tienen un trato directo con los directivos y ante los logros si son reconocidos además tiene recompensas por alcanzar, afirman que tienen inconvenientes entre colaboradores pero que se superan, la agilidad de los procesos y la maquinaria también permite que tengan un buen clima laboral y su motivación se buen apara realizar sus actividades de manera diaria. La teoría McClelland (1976) consideró que “los impulsos motivacionales están en relación

con necesidades de Logro, Afiliación y Poder”. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son la búsqueda de responsabilidad personal y la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables.

La coincidencia de los resultados encontrados describe que la motivación está presente en cada uno de los colaboradores en su mayoría y se sienten motivados para realizar sus actividades día a día que ya los colaboradores buscan alcanzar sus objetivos y tener un trabajo es muy importante para alcanzar sus metas personales y familiares. Sin embargo, existe un porcentaje que considera como regular la motivación que se ofrece la empresa. No obstante, se debe considerar estrategias motivaciones para involucrar a los colaboradores que tienen una valoración regular que conlleve a mejorar su desempeño.

Otro de los hallazgos encontrados en la investigación con respecto al diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, 2018, la valoración con respecto a la satisfacción laboral el 94% muy buena, el trabajo es equipo el 7.8% indica que es regular, 88.4% de muy buena y la capacitación laboral al personal es de 3.6% de regular y el 95% le da una buena valoración a su desempeño en las actividades que realiza en la empresa. Estos resultados tienen coincidencia con el estudio de Sum (2015), tesis: “Motivación y desempeño laboral”, donde que el desempeño laboral de cada colaborador se debe tener en constante evaluación y se debe mejorar el ambiente de las actividades de trabajo para realizar con entusiasmo y satisfechos al recibir incentivos o recompensar por un buen rendimiento laboral, también las felicitaciones ayudan a mejorar el desempeño del colaborador. Finalmente, se recomienda crear un programa de incentivos definidos para se sienten mejor motivados. La teoría de Chiavenato (2009), describe que el desempeño como la valoración, sistemática del desarrollo de las actividades que realiza, las metas, los resultados que debe alcanzar de acuerdo a las competencias o potencial que posee el individuo. En este proceso de evaluación de desempeño se juzga o se estima el nivel de excelencia, destrezas, habilidades y competencias que tiene un trabajador para aportar a la empresa. Lo que coincide entre el estudio de Sun y la teoría de Chiavenato y los resultados encontrados en esta investigación, es que en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca es que la evaluación debe

ser constante en las actividades que realiza los colaboradores, a pesar que los datos obtenidos muestran como bueno su desempeño también existe porcentajes de trabajadores que han reconocido que si desempeño es regular.

El diseño de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral, se determinó que es necesario realizar actividades para mejorar la motivación de los colaboradores que un porcentaje reducido sienten no tiene un desempeño adecuado para lo cual importante contar con estrategias que motiven. Coincide con estudio de Pecho (2016), tesis sobre: “Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú -2016”, una relación alta en este estudio y describe que la motivación podría mejorar la satisfacción laboral, también se conoció que no cuenta con un programa de motivación dentro de la planificación estratégica y finalmente se realizó un programa de motivacional con talleres e incentivos, premios y reconocimiento para los colaboradores. En el caso de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, también se propuso un programa de motivación, estrategia de incentivos económicos y reuniones para compartir con la finalidad de mejorar la motivación y de este modo el rendimiento laboral en los trabajadores

3.3 Aporte científico

El presente capítulo se desarrolla la propuesta y se detalla un plan motivación para los colaboradores de la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Logo de la empresa Servicios Generales “OL”



Figura 48. Se aprecia el logo de la empresa Servicios Generales OL

Fuente: Fan page de la empresa Servicios Generales OL

DISEÑAR UN PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS
GENERALES “OL”, CAJAMARCA 2018.

Autora:

Yeni Cayotopa Quintana

Asesora

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Chiclayo - Perú

3.3.1 Objetivos

3.3.1.1 Objetivo general

Diseñar un programa motivacional como herramienta para la mejora del desempeño laboral en Servicios Generales “OL” Cajamarca

3.3.1.2 Objetivo específico

Facilitar la integración del personal operativo con el personal administrativo

Promover la participación mediante la motivación al logro mediante formas alcanzar el éxito profesional con metas y objetivos claros.

Concientizar a los colaboradores del potencial que tienen para alcanzar sus metas.

Desarrollo de las estrategias motivacionales para la mejora del desempeño laboral.

3.3.2 Análisis situacional

Misión

Ofrecer servicio adecuado en limpieza de ambientes empresariales, respetando los horarios convenientes con la finalidad de no incomodar el desarrollo de las operaciones de la empresa, ya se cuenta con personal comprometido con la empresa y su propio desarrollo.

Visión

“Ser la empresa líder en servicios de limpieza y otros al 2022, atendiendo las necesidades del cliente, evitando la contaminación ambiental por el cuidado adecuado de los residuos sólidos que obtiene producto del servicio que se ofrece”

Valores

Honestidad: es uno de los valores que debe tener el personal de la empresa, ya que las organizaciones a quien se le ofrece el servicio, confían sus instalaciones con sus materiales, implemos, muebles y equipos, por ello, el personal debe ser comprobada honestidad.

Puntualidad: para la atención de los clientes ser puntuales es muy importante ya que se tiene un horario determinado para la limpieza, luego sus oficinas o de acuerdo a la empresa empieza a operar y no se puede interrumpir sus actividades.

Sinceridad: se necesita personal comprometido, donde prevalezca la verdad, ser consecuente con lo que dice y hace. Compromiso: el compromiso que debe asumir cada colaborador es fundamental para cumplir con sus tareas y obligaciones.

Tabla 21

Análisis FODA

| Oportunidades | Fortalezas |
|--|--|
| Seguir creciendo a nivel nacional. | Empresa con prestigio a nivel nacional. |
| Aumento de empresas que requieren servicios de limpieza y otros. | Se cuenta con personal capacitado. |
| Posibilidad de importar la maquinaria necesaria e implementos. | Se tiene la indumentaria y maquinaria necesaria para agilizar el servicio. |
| Mejor acceso a materiales para limpieza en las diferentes | Capacidad de dar servicio a grandes empresas. |
| Amenazas | Debilidades |
| Cambio de políticas laborales como aumento de sueldo. | Dificultades para contratar nuevo personal. |
| Reajuste en las leyes, para empresas services. | No se cuenta con certificación de calidad. |
| Accidentes laborales. | Dificultad para pagar todos los beneficios laborales. |
| Multas por descuidos en las medidas de seguridad. | |

Fuente: Elaboración propia

3.3.3 Desarrollo de la propuesta del plan motivacional

a. Estrategia de taller motivacional

El taller motivacional se realizará buscando tener un encuentro asertivo de colaboradores con la finalidad, de mejorar la motivación de cada uno de los integrantes.

Actividades

Las actividades que se proponen son de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, por lo que se pretende mejorar la motivación de los trabajadores,

mediante acciones que ayuden a interactuar, participar en un ambiente de paz y armonía.

También se propone trabajos de grupos, apoyo entre compañeros, obtener ideas interesantes mediante la técnica lluvia de ideas mediante la experiencia de cada trabajador que ganado en el desarrollo de su trabajo dentro de la organización.

Tabla 22

Contenidos del taller motivacional

| Contenidos | Sesión 1 | Sesión 2 | Sesión 3 |
|------------|---|--|---|
| | Describir las potencialidades que tiene cada colaborador Capacidad, liderazgo, actitud y disposición a mejorar. Clarificar las metas individuales | Motivación Trabajo en equipo Formas de retroalimentación positiva. Ser proactivo | Definición de metas reales. Niveles de exigencia para el cumplimiento de objetivos. |

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo de las sesiones

Tabla 23

Primera sesión del taller motivacional

| Contenido | Actividades | Recursos | Tiempo | Meta |
|---|--|--|-------------------------------|--|
| Sesión 1: potencialidades, capacidad y metas individuales | Se ofrece a los colaboradores una lectura con un tema reflexivo para su análisis, también se ofrece hojas en blanco y lapiceros para poder anotar sus experiencias positivas y negativas formando un grupo 8 personas. Pedir al grupo de lectura al texto que tienen hacer su propio análisis y seleccionar un voluntario para la exposición del tema y facilitador realizara aportes con retroalimentación. | Materiales: fotocopias, papel bond, lapiceros. Recurso humano: Facilitador | 9:30 a 10:00 De 10:00 a 11:00 | Mejorar los alcances un empu Interi ense mejo empu |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24

Segunda sesión del taller motivacional

| Contenido | Actividades | Recursos | Tiempo | Metas |
|--|---|---|---------------------------|--|
| Sesión 2: Motivación Trabajo en equipo | Se pide la participación de los colaboradores para realizar la recreación de una escena “planteamiento de un problema. Cada participante deberá aportar con ideas creativas para el desarrollo del reto. Después, cada colaborador deberá describir “que realizó” “cuáles fueron las ideas”. Explicar cada grupo como llego a la solución. | Materiales: papelotes, tijeras, pegamentos, cintas adhesivas, plumones de colores, periódicos, resaltadores. Equipos de sonidos. | 11:10 a 01:30 a. m. | Inspirar a los colaboradores a desarrollar trabajos en equipo y hacerles entender que cualquier dificultad o problema tiene solución |

Fuente: Elaboración propia**Tabla 25***Tercera sesión del taller motivacional*

| Contenido | Actividades | Recursos | Tiempo | Metas |
|---|--|---|---------------------------|---|
| Sesión 3: Definición de metas reales. Niveles de exigencia para el cumplimiento de objetivos. | Para el desarrollo de esta actividad el facilitador ofrecerá un fondo musical y pedirá la concentración de cada colaborador para anotar cuáles son sus metas próximas, con la finalidad de tenerlo presente. Y facilitar expondrá “Como alcanzar mis metas” con la finalidad de reforzar las ideas y metas de los participantes. También se aplicará una lectura seleccionada por el facilitador con la finalidad de dar a conocer que para lograr objetivos se debe dejar algo a cambio cual será la exigencia o que está dispuesto hacer cada colaborador por ese objetivo que tiene. | Materiales: fotocopias Equipo de sonido | 03:10 a 05: 30 p.m. | Promover el desarrollo de habilidades para mejorar su esfuerzo para el cumplimiento de objetivos. |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26

Presupuesto para la realización del taller motivacional

| Sesiones | Tipo de material | Cantidad | Periodo | Costo unitario | Costo total |
|---|---------------------------|-----------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| Sesión 01 | Fotocopias | 120 | | S/ 0.10 | S/ 12. |
| Materiales | papel bond | unidades | | S/ 7.00 | S/ 7. |
| | lapiceros. | ¼ de millar | | S/ 0.50 | S/ 75. |
| | | 150 | | | |
| Sesión 02 | papelotes, | ¼ de millar | | S/ 0.40 | S/ 100 |
| Materiales | tijeras, pegamentos, | millar | | S/ 3.00 | S/ 60. |
| | cintas adhesivas, | 20 unidades | | S/2.00 | S/ 40. |
| | plumones de colores, | 25 unidades | 14 Julio | S/ 3.00 | S/ 60 |
| | periódicos, resaltadores. | 25 unidades | - 2018 | | S/ 0(*) |
| | Equipos de sonidos. | 20 unidades | | | |
| | | 1 unidades | Total un solo día | | |
| Sesión 03 | Fotocopias | 120 | | S/ 0.10 | S/ 12 |
| Materiales | Equipo de sonido | unidades | | | S/ 0(*) |
| | | 1 | | | |
| Facilitador (contrato por el día) no incluye materiales | | 1 | | S/ 450 | S/ 450 |
| Lugar (local de la empresa) | | | | | S/ 0(*) |
| Total | | | | | S/ 816 |

S/ 0(*) el equipo de sonido y el local pertenecen a la empresa no genera costo

Fuente: elaboración propia

b. Estrategia de incentivos

La compensación e incentivos se ofrecerán, de acuerdo al desempeño que tenga cada colaborador en las tardes que se le asigne, también se tendrá en cuenta las opiniones de los gerentes y otras personalidades de la empresa a quien se le ofrece el servicio con la finalidad de tener la información

Elección de los colaboradores más destacados

Premio a la puntualidad (1 trabajador)

El trabajador reconocido por el cliente (2 trabajadores)

El trabajador más colaborativo (1)

Tipos de premios

Vales de consumo: asciende a una cena o un almuerzo en uno de los mejores restaurantes de la región (premio promedio 40 soles).

Incentivo económico el premio asciende a (50 soles).

Premio sorpresa: asciende a (30soles)

Periodo de premios

Los premios se entregarán el primer sábado de cada mes (duración de la propuesta 6 meses)

Tabla 27

Reconocimiento mediante incentivos

| Actividades | Recocer resultados | Tipo de premio | Cantidad colaborador | Costo | Meta |
|---|---|---------------------|----------------------|--------|--|
| Entrega de incentivos de acuerdo a su desempeño en el trabajo | Premio a la puntualidad | Premio sorpresa | 2 | S/ 60 | Impulsar la puntualidad en cada uno de los trabajadores |
| | El trabajador reconocido por el cliente | Vales de consumo | 1 | S/ 40 | Inspirar a los trabajadores que deben hacer su trabajo con la mayor dedicación |
| | El trabajador más colaborativo | Incentivo económico | 3 | S/ 150 | Dar entender que la empresa necesita de trabajadores comprometidos. |
| Presupuesto mensual | | | | S/ 250 | |

Fuente: elaboración propia

Tabla 28

Duración de la propuesta

| Prepuestado según la duración de la propuesta en la estrategia de incentivos | | | Beneficio para la empresa |
|--|--------|---------|--|
| Mes | Monto | Total | Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores mediante los incentivos económicos en un 18% |
| Julio | S/ 250 | S/ 1250 | |
| Agosto | S/ 250 | | |
| Setiembre | S/ 250 | | |
| Octubre | S/ 250 | | |

| | | |
|-----------|--------|--|
| Noviembre | S/ 250 | que conlleva a recuperar lo invertido por la empresa |
|-----------|--------|--|

Fuente: elaboración propia

c. Estrategia reuniones de compartir

En una organización, se puede hablar de motivaciones, pero si el líder o jefe o gerente no tiene la capacidad de generar empatía, ser un guía y sacar lo mejor de los colaboradores, no servirá de mucho todas las estrategias de motivación es por ello que, es muy importante contar con verdaderos líderes en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Objetivo: mejorar los lazos de grupo entre directivos y colaboradores

Aspectos a realizar

Las reuniones serán cada 3 meses (teniendo en cuenta que específicamente será el último sábado del tercer mes).

Se ofrecerá

Almuerzos: que incluye lo siguiente:

Como plato principal será: un segundo de los que el trabajador puede elegir entre: Lomo saltado, arroz con pollo, adobo de cancho, chicarrón con mote y otros. Donde el precio este en los 7 soles como máximo incluyendo refresco.

Premios

Premio económico: (100 soles) al mejor jefe de equipo según resultados.

Sorteos de premios (5 premios de un valor de 20 soles cada uno)

Local: será en el restaurante más cercano a la empresa.

Tabla 29

Desarrollo de las reuniones de compartir

| Actividades | Descripción | Dirigido a colaboradores | Costo unitario | Costo | Meta |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------------|--------|--|
| Reuniones de compartir | Almuerzo ofrecido a los trabajadores | 112 | S/ 7 | S/ 784 | Mostrar que la empresa tiene un compromiso con el colaborador. |
| | Premios sorpresa (sorteo por | 5 sorpresas | S/ 20 | S/ 100 | Mostrar que todos son importantes para la |

| | |
|--|--|
| conteo de acuerdo a la ubicación) | empresa y que cualquiera puede ganar un premio por un desempeño. |
| Premio al jefe más destacado | Al mejor jefe de equipo S/ 100 |
| | S/ 100 |
| Presupuesto parcial (cada 3 meses) | S/ 984 |
| Presupuesto según la propuesta (6 meses) | S/ 1968 |

Fuente: elaboración propia

Cronograma de actividades

Tabla 30

Detalle de las actividades

| Cronograma de desarrollo de estrategias 2018 | | | | | | |
|---|--------------|---------------|------------------|----------------|------------------|------------------|
| Descripción de las actividades | Julio | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Estrategia de taller motivacional | X | | | | | |
| Estrategias de incentivos | X | X | X | X | X | X |
| Estrategia de reuniones de compartir | | | X | | X | |

Fuente: elaboración propia

3.3.4 Presupuesto de aplicación de la propuesta

Tabla 31

Presupuesto de las estrategias

| Presupuesto por estrategias | | |
|---------------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Descripción de las actividades | Costo unitario | Costo total |
| Estrategia de taller motivacional | S/ 816 | |
| Estrategias de incentivos | S/ 1250 | S/ 4052 |
| Estrategia de reuniones de compartir | S/ 1968 | |

Fuente: elaboración propia

3.3.5 Financiamiento

El financiamiento de la presente propuesta estará a cargo de la gerencia de la empresa de Servicios Generales que asciende a un monto de S/ 4052.00.

3.3.6 Beneficio de la propuesta

Tabla 32

Descripción del beneficio de la propuesta

| Beneficio de la propuesta | | | |
|-----------------------------------|------------------|--|---|
| Estrategias de propuesta | Inversión | Incremento del desempeño laboral | Beneficio para la empresa |
| Estrategia de taller motivacional | S/ 816 | Se mejora el desempeño laboral de los colaboradores en un 8% por sentirse mejor motivados | La retribución es que se cuenta con personal comprometido con la empresa. |
| Estrategias de incentivos | S/ 1250 | Cada colaborador mejorará en un 14% su desempeño por los beneficios que ofrece la empresa en premios económicos. | La empresa puede expandir sus servicios a otras empresas al mejorar el |

| | | | |
|--------------------------------------|---------|---|--|
| | | | desempeño del colaborador. |
| Estrategia de reuniones de compartir | S/ 1986 | La considera a su personal, el trabajador mejorando su desempeño, porque forman como una familia. | La empresa adquiere confianza al recibir el compromiso del trabajador. |

Fuente: elaboración propia.

3.3.7 Conclusiones de la propuesta

El desarrollo de las estrategias motivacionales diseñadas de acuerdo a las deficiencias que se encontró después de obtener los datos de la investigación, tendrá un costo de 4,052 soles, el diseño de la propuesta empieza con el diagnóstico de la organización con la finalidad de tener una idea clara acerca del funcionamiento de la empresa para lo se determinó la visión, misión y valores de la empresa, como parte de la solución se plantearon estrategias motivacionales para mejorar el desempeño.

En primer lugar, se planteó un programa motivacional que se realizará en un solo día se describe los temas a tratar, que se será aplicado a los colaboradores por un facilitador que se contratado y en ambiente será en las instalaciones de la empresa que cuenta con una sala apropiada para el desarrollo del programa de motivación.

También se propuso estrategia de incentivos económicos para mejorar el desempeño de los colaboradores, y reuniones de compartir con la finalidad de unir lazos de confianza entre directivos y trabajadores.

3.3.8 Responsable del desarrollo de la propuesta

El responsable de la ejecución de la estrategia es la gerencia general quién verificará y autorizará su ejecución de la presente propuesta que busca mediante estrategias de motivación mejorar el desempeño laboral en la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Como respuesta al objetivo general en la investigación se concluye que existe relación directa moderada entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, si se logra motivar a los colaboradores se mejora el desempeño laboral, siendo importante para el crecimiento de la empresa

Los factores motivacionales de la empresa después del análisis se determinaron que la mayoría se sienten motivados para realizar sus actividades día a día que ya los colaboradores buscan alcanzar sus objetivos y tener un trabajo es muy importante para alcanzar sus metas personales y familiares. Sin embargo, existe un porcentaje que considera como regular la motivación que se ofrece la empresa, para ello se debe considerar estrategias motivacionales para involucrar a los colaboradores que tienen una valoración regular que conlleve a mejorar su desempeño.

El diagnóstico del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca la valoración es muy buena en satisfacción y desempeño laboral y trabajo es equipo, se debe tener en cuenta en la capacitación al personal para adquirir nuevas habilidades y manejo de equipos y buscar mejorar el desempeño de algunos trabajadores que reconocieron que no tienen el adecuado que es el mejor para la empresa

Las estrategias diseñadas por la investigadora buscan mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca, se describió la visión y misión, las estrategias de incentivos económicos que buscan premiar a los trabajadores más destacados y el que este más comprometido con la organización, asimismo, los clientes ayudan a identificar los colaboradores más eficientes y finalmente se propuso reuniones de compartir cada tres meses donde premiara al jefe grupo que logre mejores resultados, con una inversión de S/ 4052.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda tener en cuenta que en la empresa de Servicios Generales “OL” Cajamarca de acuerdo, a la relación de variables que existe si realizan acciones motivacionales se lograra un mejor desempeño de los colaboradores.

Considerar que existe un porcentaje de trabajadores que no se sienten motivados en la empresa la empresa debe considerar dar especial atención para detectar quienes son los trabajadores que expresan que no están muy motivados para desarrollar sus tareas. Esta recomendación se sustenta que de acuerdo a las teorías descritas un trabajador que no está motivado puede afectar a sus compañeros de manera negativa en el desempeño y rendimiento.

La empresa debe comparar sus resultados con los datos obtenidos en esta investigación, con la finalidad de confirmar si el desempeño es un bueno como se muestra en este estudio, para tener conclusiones contundentes en la gerencia de la empresa.

Se recomienda aplicar las estrategias como el programa motivacional, estrategias de incentivos económicos que buscan premiar a los trabajadores más destacados y el que este más comprometido con la organización, asimismo, los clientes ayudan a identificar los colaboradores más eficientes y finalmente se propuso reuniones de compartir cada tres meses para tener acuerdo en beneficio de la empresa.

REFERENCIAS

- Alvítez, C. (29 de Mayo de 2017). La motivación, factor clave en la formación de formadores. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/la-motivacion-factor-clave-en-la-formacion-de-formadores/>
- Alzate, P. A. (29 de Mayo de 2016). La importancia de la evaluación del desempeño laboral. <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Anaya, V. A. (2016). Propuesta de un nuevo sistema de motivación para los trabajadores de las áreas de ventas, servicio técnico, administración y contabilidad de la Empresa Nor Autos Chiclayo S.A.C basado en la teoría antropológica de la motivación de Juan Antonio Pérez López. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú)., Chiclayo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/681>
- Aranda Altamirano, L. C. (2015). Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona S.A.C. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/957>
- Ávila, R. (29 de Mayo de 2017). Motivación Laboral. <https://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/motivacion-laboral-por-raul-avila-forero/245349>
- Belmont. (29 de Mayo de 1979). El informe de Belmont. comitedebioetica.cat/.../2012/09/informe_belmont_1978.pdf
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson Educación.
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú,. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>
- Castro Rojas, R. I. (2014). Gestión del talento humano y su influencia en la mejora del desempeño laboral del consorcio PRODES de la Libertad. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2794>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (V^oOL” Cajamarca 3era Edición). México: McGraw Hill.
- Cieza, Y. (2014). Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas, Chota – 2014. (Tesis

- Pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Chota.
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/142>
- D'Agostino, A. (2015). El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/87-empresas-considera-que-falta-compromiso-laboral-su-principal-problema-2149055>
- Diario Uno. (2015). La importancia de la motivación laboral. <http://diariouno.pe/2015/09/16/la-importancia-de-la-motivacion-laboral/>
- Duran, C. (2017). La importancia de la estabilidad laboral. <https://www.forbes.com.mx/la-importancia-de-la-estabilidad-laboral/>
- Enriquez, P. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. (Tesis Pregrado). <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/1/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fihman, D., & Sánchez, G. (2014). Importancia de la motivación en el trabajo, la familia y consigo mismo. <http://rpp.pe/lima/actualidad/importancia-de-la-motivacion-en-el-trabajo-la-familia-y-consigo-mismo-noticia-746550>
- Gagné, M., & Otros, y. (2010). The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages. Educational and Psychological. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5012> Measurement
- Gonzales, D. (2008). Psicología de la Motivación. La Habana: Ciencias Medicas.
- Grozo, D. (2016). Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa CREDISCOTIA financiera s a filial Cajamarca 2016. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional Cajamarca, Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1133>
- Guevara, E. (2017). Importancia de la motivación laboral. <https://www.inmueblescoronado.com/importancia-motivacion-laboral/>
- Gutiérrez Bazán, A. L. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/103>
- Hernandez, A. (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. <http://www.unamenlinea.unam.mx/busqueda>

- Huaripoma, M. y Rosado, P. (2017) Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de contrato administrativo de servicios en una entidad pública del Cercado de Lima 2017
- Imaña, L. (2015). Influencia y motivación: la importancia del coaching. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/11/23/influencia-motivacion-importancia-coaching/>
- Lagos, V. (2015). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec. (Tesis pregrado). <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Larico, R. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 201. (Tesis Pregrado). Juliaca. http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UANT_4cb7e06b0aae688664ab4dc0d793c42c/Details
- León, Y., & Palacios, J. (2015). Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace's agencia Cajamarca. (Tesis Pregrado). Trujillo. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1447>
- Learce, M. (2017) Rendimiento laboral: cuando la motivación hace la diferencia. <https://revistaganamas.com.pe/rendimiento-laboral-cuando-la-motivacion-hace-la-diferencia/>
- B. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014". (Tesis Pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4936>
- Mamani Merma, L. (2016). Motivación y desempeño laboral en la institución financiera mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016. (Tesis Pregrado). <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/534>
- Márquez, M. (2012). Satisfacción Laboral. <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- McClelland, D. (1976). Informe sobre el Perfil Motivacional. Venezuela, 1930, 1950, 1970,. Caracas: Caracas Fundase.
- Morales, F. (2018) 5 Pasos para gestionar el bajo rendimiento laboral en su empresa: <https://blog.acsendo.com/pasos-gestionar-bajo-rendimiento-laboral/>

- Morales, O. (2016). ¿Cómo puedo mantenerme motivado en mi trabajo? <https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/intercultural-management/2016/07/como-puedo-mantenerme-motivado-en-mi-trabajo/>
- Mori, N., & Orosco, Y. (2015). Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría de McClelland para los colaboradores de McDonald's Chiclayo para el año 2015. Tesis Pregrado). Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Chiclayo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/747>
- Muchinsky, P. (2007). Psicología Aplicada en el Trabajo. México : COPY RIGHT.
- Olivera, Y. (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos. (Tesis Pregrado). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Palma, S. (2006). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php
- Pando, M. (2014). Propuesta de mejora del nivel motivacional de los trabajadores administrativos de la Clínica del Pacífico, Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/107>
- Pecho, M. (2016). Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú -2016. 2016. Universidad Autónoma. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/347>
- Peñaranda, C. (2018) Productividad laboral apenas avanzo 0.5% en el 2017.: revista la Cámara.
- Pinilla, J. (2017). ¿Qué piensan los colombianos sobre motivación laboral? <http://www.portafolio.co/tendencias/la-importancia-de-la-motivacion-laboral-508298>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México DF: Editorial Pearson Educación, S.A. de C.V. Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México DF: Pearson Educación.
- Romero, N. (2016). Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región

- Cajamarca para el periodo 2015. (Tesis Pregrado). Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/762>
- Ruiz, P. (2015). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/753?show=full>
- Salazar, K. (2013). Estudio: El 89% de las empresas multinacionales en Chile hacen encuestas de clima laboral. [http://www.em"0L"](http://www.em) Cajamarcacom/noticias/economia/2013/12/26/636700/estudio-el-89-de-las-empresas-multinacionales-en-chile-hacen-encuestas-de-clima-laboral.html
- Sánchez, R. (2016). Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/233>
- Sociedad y Empresa. (2015). Informe sobre motivación laboral y personal. <http://xn--espaasemueve-dhb.es/noticias/investigacion/1284-informe-sobre-motivaci%C3%B3n-laboral-y-en-lo-personal-por-generaciones.html>
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf
- Universia. (2017). Cómo influye el aire de la oficina en el rendimiento labora. <http://noticias.universia.net.mx/consejos-profesionales/noticia/2015/11/23/1133935/como-influye-aire-oficina-rendimiento-laboral.html>
- Urtega, L. (2015). La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca. Universidad de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/756>
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Valencia, L. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American. Tesis Pregrado.: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4088>
- Vásquez, M. (2011). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011. (Tesis pregrado). <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/573>

- Vigo, J. (2015). La Gestión Administrativas Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda” Año 2015. (Grado de Magister). Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/520>
- Vilca, E. (2012). Metodología de la investigación científica (V"0L" Cajamarca 1era. Edición). Trujillo: Editorial EDUNT.
- Vroom, V. (1964). Trabajo y Motivación: Comportamiento organizacional de Hellriegel Slocum.

ANEXOS

Anexo 01: Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 09 de setiembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.


El suscrito: Cayotopa Quintana Yeni Enith con DNI 48201795

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **"FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" CAJAMARCA, 2018"** presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio institucional en el portal web del Repositorio institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|------------------------------|----------------------------------|---|
| CAYOTOPA QUINTANA YENI ENITH | 48201795 |  |

Anexo 02: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1554-FACEM-USS-2017, presentado por el/la Bachiller, YENI ENITH CAYOTOPA QUINTANA Titulada FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA "OL" SERVICIOS GENERALES 2018

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de Junio de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 03 resolucion del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 1554 - FACEM-USS-2017

Chiclayo, 19 de diciembre del 2017.

VISTO:

El oficio N° 1226-2017/FACEM-DA-USS, de fecha 19 de diciembre del 2017, en donde la Coordinadora de la EAP de Administración, Mg. Carla A. Reyes Reyes, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre 2017-II, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

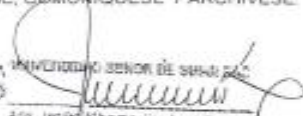
Que, según el artículo 28° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-II, de la EAP de Administración, modalidad presencial, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


Mg. Jesón Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Brenda May Gaitán
SECRETARÍA ACADEMICA

Cc. Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

WWW.USS-EDU.PE

| N° | NOMBRE DEL ESTUDIANTE | TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN |
|----|---|--|
| 19 | MENOR CANGO JOHN ANTONY | EL NEURMARKETING PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MACGA S.A.C AGENCIA AUTORIZADA DE MOVISTAR - CHICLAYO 2017 |
| 20 | TIMANA NIMA LUZ VERONKA | FACTORES LABORALES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MVISS EIRL CHICLAYO-2017 |
| 21 | SUCLUPE SUCLUPE MIGUEL ÁNGEL | ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MOLINO SUDAMÉRICA SAC LAMBAYEQUE 2017 |
| 22 | SIGUEÑAS ALVIS JOHN EULER | MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS EL CARIBE S.A.C.-CHICLAYO 2017 |
| 23 | CARHUATOC TO SANCHEZ JUNIOR ANTONIO | ESTRATEGIAS DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA BRASA ROJA SANTA VICTORIA, CHICLAYO 2017 |
| 24 | BURGA RÍOS JOHANA DEL ROCÍO | CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS, CHICLAYO 2017 |
| 25 | MEZA OJEDA LESLIE | CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS SAC, CHICLAYO 2017 |
| 26 | ESPINO TORRES BRENDA SILVANA | ESTRATEGIA DE MARKETING DE SERVICIO EDUCATIVO PARA POSICIONAR LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "JOYITAS Y JUVENTUS" DEL DISTRITO DE PICCI-2017 |
| 27 | FERNANDEZ MONTALVO DIONISIO ALEXANDER | PLAN DE ENDOMARKETING PARA ENRIQUECIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL GRUPO LA REPUBLICA PUBLICACIONES S.A, CHICLAYO 2018 |
| 28 | LOPEZ TORRES LESCANO IVONNE MARCELA | MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL MEDIANTE ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING EN LA EMPRESA BEMBOS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2018 |
| 29 | OLIVOS ARRUNATEGUI ALEXANDER JUAN FRANCISCO | ESTRATEGIAS DE CUMMUNITY MANAGER PARA EL POSICIONAMIENTO DEL CHIFA JUANJOS, CHICLAYO- 2018 |
| 30 | AZULA MIERA BLANCA EDITHA | REDISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS PARA CONTRIBUIR EN LA MEJORA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PROCESADORA PERU S.A.C - CHICLAYO 2018. |
| 31 | CAJUSOL DIAZ WALTER LEOPRAN | PLAN DE MARKETING 3.0 PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA ESTUDIO JURÍDICO CAJUSOL ABOGADOS Y ASOCIADOS DE CHICLAYO 2018. |
| 32 | CALVAY VELASCO SANDMEL | PROPUESTA DE CREACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA JESHUA GAS, CHICLAYO, 2018. |
| 33 | CAYOTOPA QUINTANA YENI ENITH | FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" CAJAMARCA, 2018. |
| 34 | CERNA SALCEDO ALBERTO ANTONIO | ESTRATEGIAS DE MARKETING DE CONTENIDOS PARA MEJORAR LA DECISION DE COMPRA EN EL RESTAURANTE "LA FAROLA" DE PUERTO ETIEN 2018. |
| 35 | DIAZ ANTON JOSÉ CARLOS | GESTION DE RELACION CON LOS CLIENTES (CRM) Y FIDELIZACION DE CLIENTES EN JAYANCA CAFETERIA - JAYANCA 2018. |
| 36 | FARROÑAN ALAMO LUIS MIGUEL | ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACION DE CLIENTES EN LA EMPRESA FRANJATEL S.A.C LAMBAYEQUE 2018. |



ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

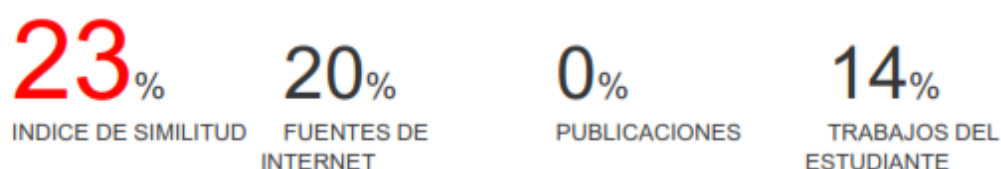
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 04: Reporte Turnitin

FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" CAJAMARCA, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|-----|
| 1 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 6% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 3% |
| 4 | cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 5 | Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 7 | prezi.com Fuente de Internet | <1% |
| 8 | repositorio.lamolina.edu.pe | |

Anexo 05: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

CAYOTOPA QUINTANA YENI ENITH

Apellidos y nombres

48201795 2132819051 Presencial

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

"FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" CAJAMARCA, 2018"

La misma que presento para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Yeni Enith Cayotopa Quintana
DNI N° 48201795



Anexo 06: Constancia de autorización de la empresa



Av. Cesar Canevaro N° 486
Lince-Lima
Central (511) 4727396
www.olserviciosgenerales.com

"Año del buen servicio al ciudadano"

Cajamarca, 12 de diciembre del 2017.

Sr. Magister

Jesús Alberto Jiménez García.

Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Universidad Señor de Sipán.

Presente. –

Asunto: Contestación de solicitud.

De mi consideración:

Me dirijo a usted expresándole mis sinceros saludos en nombre de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Teniendo en consideración la carta de solicitud de permiso y apoyo para el trabajo de investigación de la Sfta. Yeni Enith Cayotopa Quintana identificada con el DNI 48201795, alumna de su institución académica, procedemos a aceptar la petición, brindándole las facilidades para el óptimo desarrollo de su investigación en el área de Recursos Humanos de la empresa.

Solicitamos a su vez, que el producto acreditable de investigación de dicho estudio sea remitido a nuestro despacho para las mejoras pertinentes del área. Pedimos también que se guarde la discreción del caso en la publicación de los resultados.

Agradezco su interés en la ayuda mutua de las organizaciones.

Atentamente,


Vito Sánchez N.
SUPERVISOR ZONAL
OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Anexo 07: Validación de instrumentos

| | | |
|--|--|-------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | Carolina Palla Gómez |
| | PROFESIÓN | Administradora |
| | ESPECIALIDAD | Mg. Gestor del Talento Humano |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | 8 años |
| | CARGO | DTc |
| FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" CAJAMARCA, 2018. | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Yeni Cayotopa Quintana | |
| ESPECIALIDAD | ADMNISTRACIÓN DE EMPRESAS | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario y entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> | |
| | Determinar la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018 | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> | |
| | <p>Identificar los factores motivacionales los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018.</p> <p>Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018.</p> <p>Mostrar los resultados de la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018</p> | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |

| | |
|--|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | <p>El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Los 13 primeros reactivos para medir los Factores Motivacionales y 8 preguntas conocer el desempeño.</p> |
| Factores Motivacionales | |
| <p>1. Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>2. Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo)</p> | <p>TA (Y) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>3. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>4. Estoy satisfecho al terminar la tarea difícil.</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>5. Me gusta competir y ganar</p> | <p>TA (Y) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|---|--|
| 6. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 7. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mi alrededor. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 8. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 9. Frecuentemente hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 10. Me gusta agradar a otros | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 11. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|---|
| 13. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Desempeño laboral | |
| 14. ¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa generales OL de Cajamarca? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 15. ¿Se siente satisfecho con el salario que usted percibe? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 16. ¿Considera que el trabajar en la empresa generales OL de Cajamarca eleva su autoestima y le permite tener un mejor desempeño? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 17. ¿Considera que en la empresa generales OL de Cajamarca le apoyan cuando tiene dificultades en algunas actividades | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 18. ¿Considera que trabajar con sus compañeros le facilita el desarrollo de sus actividades? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 19. ¿usted ofrece apoyo a sus compañeros al momento de realizar sus actividad empresa generales OL de Cajamarca | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|--|---|
| 20. ¿Usted ha sido capacitado en los últimos 3 meses en la empresa generales OL de Cajamarca? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 21. ¿Usted estaría de acuerdo a recibir capacitación para mejorar sus habilidad y por desempeñar se mejor? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| | |

| | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u> 91 </u> N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |



 JUEZ - EXPERTO

| | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | Carlos Pineda Coruza |
| | PROFESIÓN | Licenciado en administración |
| | ESPECIALIDAD | Gestión del Talento Humano |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | 24 años |
| | CARGO | Gerente de Desarrollo del Talento Humano |
| FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" CAJAMARCA, 2018. | | |
| DATOS DE LOS TESISTAS | | |
| NOMBRES | Yeni Cayotopa Quintana | |
| ESPECIALIDAD | ADMNISTRACIÓN DE EMPRESAS | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario y entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> | |
| | Determinar la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018 | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> | |
| | Identificar los factores motivacionales los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018. | |
| | Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018. | |
| | Mostrar los resultados de la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018 | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |

| | |
|---|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | <p>El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Los 13 primeros reactivos para medir los Factores Motivacionales y 8 preguntas conocer el desempeño.</p> |
| Factores Motivacionales | |
| 1. Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 2. Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo) | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 3. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 4. Estoy satisfecho al terminar la tarea difícil. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 5. Me gusta competir y ganar | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|--|
| 6. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 7. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mi alrededor. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 8. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 9. Frecuentemente hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 10. Me gusta agradar a otros | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 11. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|--|--|
| <p>13. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>Desempeño laboral</p> | |
| <p>14. ¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa generales OL de Cajamarca?</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>15. ¿Se siente satisfecho con el salario que usted percibe?</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>16. ¿Considera que el trabajar en la empresa generales OL de Cajamarca eleva su autoestima y le permite tener un mejor desempeño?</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>17. ¿Considera que en la empresa generales OL de Cajamarca le apoyan cuando tiene dificultades en algunas actividades</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>18. ¿Considera que trabajar con sus compañeros le facilita el desarrollo de sus actividades?</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>19. ¿usted ofrece apoyo a sus compañeros al momento de realizar sus actividad empresa generales OL de Cajamarca</p> | <p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| | |
|--|---|
| 20. ¿Usted ha sido capacitado en los últimos 3 meses en la empresa generales OL de Cajamarca? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 21. ¿Usted estaría de acuerdo a recibir capacitación para mejor sus habilidad y por desempeñar se mejor? | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| | |

| | |
|-------------------------|---|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | Nº TA <u> 21 </u> Nº TD <u> </u> |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |



 JUEZ EXPERTO

| | | |
|--|--|--------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | Carlos Riquelme Cervasa |
| | PROFESIÓN | Investigador en Administración |
| | ESPECIALIDAD | Gestión del Talento Humano |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | 21 Años |
| | CARGO | Gerente de Desarrollo Talento Humano |
| FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES "OL" EN CAJAMARCA, 2017-2018 | | |
| DATOS DE LOS TESISISTAS | | |
| NOMBRES | Yeni Cayotopa Quintana | |
| ESPECIALIDAD | ADMNISTRACIÓN DE EMPRESAS | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario y entrevista | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> | |
| | Determinar la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios generales OL en Cajamarca, 2017-2018 | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> | |
| | <p>Identificar los factores motivacionales los trabajadores de la empresa de servicios generales OL en Cajamarca, 2017-2018.</p> <p>Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios generales OL en Cajamarca, 2017-2018.</p> <p>Mostrar los resultados de la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicios generales OL en Cajamarca, 2017-2018</p> | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |

| | |
|---|---|
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | <p>El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Los 13 primeros reactivos para medir los Factores Motivacionales y 8 preguntas conocer el desempeño.</p> |
| Factores Motivacionales | |
| 1. Trato conscientemente de mejorar mi desempeño respecto al día anterior en el trabajo | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 2. Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo) | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 3. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 4. Estoy satisfecho al terminar la tarea difícil. | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 5. Me gusta competir y ganar | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|--|
| 6. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 7. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mi alrededor. | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 8. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 9. Frecuentemente hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 10. Me gusta agradar a otros | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 11. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ |
| 12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones | TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|---|
| 13. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo. | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |
| Desempeño laboral | |
| 14. ¿Usted se siente satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa generales OL de Cajamarca? | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 15. ¿Se siente satisfecho con el salario que usted percibe? | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 16. ¿Considera que el trabajar en la empresa generales OL de Cajamarca eleva su autoestima y le permite tener un mejor desempeño? | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 17. ¿Considera que en la empresa generales OL de Cajamarca le apoyan cuando tiene dificultades en algunas actividades | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 18. ¿Considera que trabajar con sus compañeros le facilita el desarrollo de sus actividades? | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 19. ¿usted ofrece apoyo a sus compañeros al momento de realizar sus actividad empresa generales OL de Cajamarca | TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|---|
| 18. ¿Considera que trabajar con sus compañeros le facilita el desarrollo de sus actividades? | TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 19. ¿usted ofrece apoyo a sus compañeros al momento de realizar sus actividad empresa generales OL de Cajamarca | TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 20. ¿Usted ha sido capacitado en los últimos 3 meses en la empresa generales OL de Cajamarca? | TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| 21. ¿Usted estaría de acuerdo a recibir capacitación para mejorar sus habilidad y por desempeñar se mejor? | TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA <u>21</u> N° TD _____ |
| 2. COMENTARIO GENERALES | |
| 3. OBSERVACIONES | |

JUEZ - EXPERTO



Anexo 08: Matriz de consistencia

| Titulo | Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Tipo y diseño Investigación | Población y muestra |
|---|--|---|--|-------------------------|--|---|--|
| Factores motivacionales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca 2018 | ¿Cuál es la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018? | <p>General: Determinar la incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018</p> <p>Específicos: 1. Identificar los factores motivacionales de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018. 2. Diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018. 4. Proponer estrategias relacionadas a los factores motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018.</p> | Existe incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales "OL" Cajamarca, 2018 | Factores motivacionales | Motivación de logro Motivación al poder Motivación de afiliación | Tipo de investigación: descriptiva-Propositiva Diseño: no experimental | Población: 112 Como muestra de considero a toda la población. |
| | | | | Desempeño laboral | Nivel de satisfacción Grado de autoestima Apoyo entre colaboradores Nivel de capacitación | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 09: Fotos de evidencia la aplicación del instrumento

Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa OL Servicios Generales Cajamarca.



Figura 22; imagen de encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Generales “OL” Cajamarca.

Fuente: foto obtenida con el permiso del colaborador y la empresa.

Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca.



Figura 23; imagen de encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca.

Fuente: foto obtenida con el permiso del colaborador y la empresa.

Aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca.



Figura 25; imagen de encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Servicios Generales "OL" Cajamarca.

Fuente: foto obtenida con el permiso del colaborador y la empresa.