



# UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”

## ESCUELA DE POSTGRADO

### FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE BOTICAS INKAFARMA, HUARAZ – 2019.

Tesis para optar el grado de maestro  
en Gestión y Gerencia en los servicios de salud

**RUTH PETRONILA ALVARADO SALAZAR.**

Asesora: **Dra. MAGNA GUZMÁN ÁVALOS.**

Huaraz - Áncash – Perú.

2021.

Nº. Registro: **T0800**

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Código de alumno: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ D.N.I. n°: \_\_\_\_\_

*(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)*

**2. Tipo de trabajo de Investigación:**

Tesis

Trabajo de Investigación

Trabajo Académico

**3. Trabajo de Investigación para optar el grado de:**

\_\_\_\_\_

**4. Título del trabajo de Investigación:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. Escuela:** \_\_\_\_\_

**6. Programas:** \_\_\_\_\_

**7. Asesor:**

Apellidos y nombres \_\_\_\_\_ D.N.I n°: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ ID ORCID: \_\_\_\_\_

**8. Referencia bibliográfica:** \_\_\_\_\_

**9. Tipo de acceso al Documento:**

Acceso público\* al contenido completo. Acceso

restringido\*\* al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## 10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

## 11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



*El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.*

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


## 12. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz,

Firma:



  
Varillas Wiliam Eduardo  
Asistente en Informática y Sistemas  
- UNASAM -

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"  
ESCUELA DE POSTGRADO

## ACTA VIRTUAL DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en la Plataforma Microsoft Teams, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **RUTH PETRONILA ALVARADO SALAZAR**

Título : **"FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE BOTICAS INKAFARMA, HUARAZ – 2019"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:


**APROBADA, con el calificativo de Diecinueve (19)**

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 04 de noviembre del 2021

  
Mag. Gilma Aly Rojas Tello  
PRESIDENTE

  
Mag. Elsa Gabriela Gonzales Tapia  
SECRETARIA

  
Dr. Marcelo Ido Arotoma Ore  
VOCAL

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctor Gilma Aly Rojas Tello*

Presidente



---

*Magister Elsa Gabriela González Tapia*

Secretario



---

*Doctor Marcelo Ido Arotoma Oré*

Vocal



---

## ASESOR

*Doctora Magna Guzmán Ávalos*



## AGRADECIMIENTO

- A Dios por haberme guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos difíciles, con él todo y sin él no sería nada posible y por haberme dado la oportunidad de culminar este proyecto profesional.
- A los docentes de la Escuela de postgrado de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, por los conocimientos impartidos.
- A mi asesora la Dra. Guzmán Avalos Magna por el permanente apoyo desinteresado brindado en la investigación científica y por el apoyo emocional ante cada dificultad, lo cual ha permitido la culminación de mi tesis y así concretar una etapa de mi superación académica y una mejora profesional.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios todo poderoso quien es mi fortaleza y mi soporte espiritual.

Al único amor de mi vida por la cual hago todo lo imposible en posible y nada sería una vida plena sin ti mi pequeña angelita Astrid Dasha Hugith.

A mi ángel que siempre me da la fuerza necesaria para que termine lo que inicie como un reto personal pese a todas las dificultades.



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1-6
Objetivos:.....	5
Hipótesis.....	5
Variables.....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	7-45
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. Concepto Motivación.....	17
2.2.2. Concepto de Desempeño Laboral.....	29
2.3. Definición de términos.....	39
III. METODOLOGÍA.....	46-50
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	46
3.2 Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico.....	46
Población.....	46
Muestra.....	47
3.3 Instrumento(s) de recolección de la información.....	48
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.....	49
IV. RESULTADOS.....	51-64
V. DISCUSIÓN.....	65-71
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	73

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74-80
ANEXO.....	81



## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo, determinar los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma, Huaraz – 2019. El tipo de estudio por su finalidad fue aplicado, por su nivel correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, transversal – correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 80 empleados y la muestra por 14 empleados. La técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La hipótesis de la investigación fue: Los factores Motivacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma, Huaraz. El análisis de la información se realizó usando la estadística descriptiva e inferencial y para la contrastación de la hipótesis se usó la prueba estadística Chi-cuadrado. Obteniendo como resultado: Respecto a la Motivación Extrínseca 43,8% opinan que tienen un desempeño regular y un 35% que tienen un desempeño eficiente y el 32,5% respondieron que la empresa es buena. El 38,8% opinaron que la motivación intrínseca de la empresa es regular y un 32,5% que la empresa es buena. Un 52,5% de los encuestados contestaron que el nivel de desempeño es regular y el 47,5% que el nivel de desempeño es eficiente. Conclusión: existe influencia significativa de los factores motivacionales en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la ciudad de Huaraz.

**Palabras clave:** Factores motivacionales, Desempeño Laboral.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the motivational factors and their influence on the work performance of the staff of Boticas Inkafarma, Huaraz - 2019. The type of study for its purpose was applied, due to its correlational level, the research design was non-experimental, cross-sectional - correlational, the study population consisted of 80 employees and the sample of 14 employees. The technique for data collection was the survey and the instrument the questionnaire. The research hypothesis was: Motivational factors significantly influence the work performance of the staff of Boticas Inkafarma, Huaraz. The information analysis was performed using descriptive and inferential statistics, and the Chi-square statistical test was used to test the hypothesis. Obtaining as a result: Regarding Extrinsic Motivation 43.8% think that they have a regular performance and 35% that they have an efficient performance and 32.5% answered that the company is good. 38.8% believed that the intrinsic motivation of the company is regular and 32.5% that the company is good. 52.5% of those surveyed answered that the level of performance is regular and 47.5% that the level of performance is efficient. Conclusion: there is a significant influence of motivational factors on the work performance of Boticas Inkafarma staff in the city of Huaraz.

**Key Words:** Motivational Factors, Job Performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los factores motivacionales juegan un papel muy importante ya que de estos dependen que se obtenga mejores resultados para lograr los objetivos trazados por la empresa porque todos desempeñan una labor a cambio de satisfacer sus necesidades ya sean personales o familiares o mantener un status dentro de la sociedad, para todo ello las motivaciones pueden ser negativas o positivas a la medida que sean bien guiadas o administradas de la mejor manera, pueden ser beneficiosas tanto para el trabajador como para el empleador porque ambos conseguirán lo que buscan recíprocamente, el desempeño laboral de cada trabajador será individual de acuerdo al estímulo que este reciba por la labor que realiza siendo esta óptima o decadente de acuerdo a las circunstancias que el individuo se encuentre. Los factores motivacionales y el desempeño laboral ambas van a la par es solo cuestión que se de en el momento justo y la oportunidad, tanto el trabajador como el empleador ganarían porque ambos obtendrán beneficios con los resultados positivos que logren mutuamente.

Es por ello que nace la inquietud en diversos investigadores científicos como Maslow (2008), Herzberg (2007) entre otros de saber qué es lo que en realidad causa el comportamiento en los individuos, contribuyendo al entendimiento de la motivación que es la voluntad, el impulso de hacer algo que está condicionado por la habilidad necesaria para realizarlo y satisfacer esa necesidad del individuo.

Al respecto Chiavenato (1994) plantea que uno de los problemas básicos de cualquier organización es cómo motivar al trabajador, en una sociedad moderna esto no es tarea fácil, ya que muchas personas obtienen escasa satisfacción de sus

empleos y gozan de muy poco sentido de realización o de creatividad lo que representaría un obstáculo que se debe enfrentar dentro de los programas o actividades motivacionales, es identificar aquellos factores que realmente motivan a las personas de manera individual o colectiva y que por lo general son obviados en este tipo de programa. Ante esta situación se hace importante que los gerentes conozcan las fuerzas motivacionales de las necesidades humanas, por lo tanto, la motivación en general se ocupa del esfuerzo para alcanzar cualquier meta.

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, al respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización. Slocum (citado en Sum, 2015) explica que el método más utilizado para motivar al personal en el trabajo es la modificación del comportamiento, tratar de cambiar la conducta de un individuo mediante la utilización de recompensas y castigos. El comportamiento se basa en un principio elemental del ser humano, la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterar en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse. El objetivo de la modificación del comportamiento en el trabajo

consiste en recompensar a los empleados cuyo comportamiento contribuye a la consecución de las metas de la organización tales como mejorar la productividad. Bonilla (2017) muchas empresas creen que, para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor currículum o cuenten con las habilidades requeridas para el cargo que realizarán. Esto no es cierto. Es fundamental hacer una medición constante del desempeño de los trabajadores una vez que son contratados. Al realizar estas evaluaciones, los colaboradores se mantienen motivados y están mucho más preocupados de cumplir con fechas estipuladas y realizar tareas programadas. En cuanto al desempeño laboral (eficacia, eficiencia, calidad) de un colaborador está determinado por las motivaciones que pueda percibir en la entidad donde labora y a todo ello se podrá mejorar la relación entre el empleador y el colaborador, facilidad de comunicación y el esmero por voluntad propia entre los trabajadores dentro de la empresa.

Calderón y Solís (2008) han señalado que existen numerosos factores que se relacionan con la motivación, siendo éstos: el dinero (salario), la capacitación del personal, las relaciones interpersonales, el reconocimiento y respeto de la persona, el buen trato con los semejantes, respeto a las sentencias de los subordinados, y que estas guardan correspondencia con el desempeño laboral.

Sum (2015), siendo este un elemento esencial en el logro de sus actividades cotidianas para poder cumplir con los objetivos y metas y así el personal realice sus actividades con mayor provecho para su institución, la motivación se consigue realizar de muchas formas en una institución, esto con el objetivo de que ellos rindan y se exijan al máximo en el plano laboral. Salinas (citado en Serrano, 2016) señala que “nuestra sociedad progresa

económicamente y tecnológicamente, se vuelve más crítica, por ello la necesidad del desempeño eficiente de las labores asignadas, no solamente para lograr mayor eficiencia en las organizaciones, sino también para lograr mayor autosatisfacción de los empleados”.

Según Martínez y Tortosa (2005), las fuerzas internas son variables en nuestro organismo, desde las fuerzas instintivas que incluyen el componente biológico y que todos los seres humanos los tenemos (por ejemplo, la sed y el hambre); incluso las motivaciones de orden superior y que son provocados por la complejidad de la consciencia como son la motivación de logro, de afiliación y de poder.

Al respecto Robbins (1987) y Werther y Davis (1988), conceptualizan la satisfacción laboral como la actitud favorable o desfavorable del individuo hacia su labor; responde a un estado emocional positivo o placentero que proviene de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y que es un factor significativo lo que condiciona la actitud del trabajador. Del mismo modo, Donabedian (1991) señala: sentirse satisfecho puede mejorar el desempeño laboral, y a su vez alcanzar actitudes más positivas ante la vida en general representando para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos.

Desde otro punto de vista se observa que con frecuencia los usuarios de la Boticas Inkafarma opinan sobre la atención que reciben del profesional de salud no es la más adecuada porque el Técnico de Farmacia es un trabajador multifuncional, que algunos días puede jugar esto en contra porque tiene otras labores extras que realizar, que no es solo el atender al usuario y por allí ciertas falencias. Y por otro lado la disconformidad del personal que labora en la empresa que opinan que no perciben salarialmente lo que corresponde por el esfuerzo realizado, además la



mayoría de los locales son muy pequeños que dificulta el almacenamiento correcto de los medicamentos.

Por lo tanto, teniendo en cuenta la situación antes descrita surge la necesidad de conocer más la realidad de la motivación y como esto refleja en el desempeño laboral del personal en su centro de labores se resolvió el siguiente problema de investigación: **¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma, Huaraz, 2019?**

### **Objetivos:**

#### **Objetivo General:**

Determinar los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma Huaraz, 2019.

#### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar el factor motivacional extrínsecos que influyen en el desempeño laboral del personal de Boticas, Inkafarma.
2. Identificar el factor motivacional Intrínseco que influye en el desempeño laboral del personal de Boticas, Inkafarma.
3. Analizar el nivel de desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma.

### **Hipótesis**

Los Factores motivacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma, Huaraz, 2019.

### **Variables**

**Variable Independiente:** Factores Motivacionales.

**Variable Dependiente:** Desempeño Laboral.

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIAS	ESCALA DE MEDICION
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Factores Motivacionales	Shaun Tyson, Alfred York (1989) La motivación se puede definir como una fuerza interna que induce a los seres humanos a comportarse de diversas maneras y es una parte importante en el estudio de la individualidad humana.	<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración y gratificación.</li> <li>• Seguridad Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nunca</li> <li>○ Casi Nunca</li> <li>○ Algunas veces</li> <li>○ Casi Siempre</li> <li>○ Siempre</li> </ul>	Likert
		<b>MOTIVACION INTRÍNSECA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Oportunidades</li> </ul>		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Desempeño Laboral	Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de trabajo.</li> <li>• Eficiencia del trabajador.</li> <li>• Eficacia del trabajador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nunca</li> <li>○ Casi Nunca</li> <li>○ Algunas veces</li> <li>○ Casi Siempre</li> <li>○ Siempre</li> </ul>	Likert
		<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Valores</li> </ul>		
		<b>COMPETENCIA LABORAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Habilidades y destrezas</li> </ul>		

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

Vásquez (2018), en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala, en su tesis denominada: “*Motivación Intrínseca y Productividad Laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos*”, tuvo como objetivo general establecer la relación de la motivación intrínseca con la productividad laboral de los agentes de la PMT de la Municipalidad de San Pedro de Sacatepequez, San Marcos. Contó con una población de 42 participantes, siendo la totalidad de los agentes que integran el departamento de Policía Municipal de Transito de la municipalidad en cuestión. Las conclusiones a las que llegó la investigación son las siguientes: La Motivación intrínseca se relaciona de manera significativa con la productividad laboral de los agentes de la policía municipal, debido a que en todas las funciones que realizan poseen sentido de trabajo, la misma que hace que sean efectivos. Asimismo, se identificó la referida motivación en los agentes, ya que su trabajo significa mucho para ellos. Del mismo modo, se concluyó que la Motivación intrínseca que manifiestan los agentes es de tipo progresista, ya que siempre quieren avanzar en una institución de provecho, teniendo la seguridad de hacer las cosas bien. Se identificó que la productividad laboral de los agentes de la policía municipal es significativa, por el cumplimiento efectivo de los procedimientos que les establece su institución. Esta investigación nos muestra claramente como los factores intrínsecos o internos son los que predominan en una persona para estar realmente motivado, teniendo claro cómo se preocupan por siempre mejorar donde se encuentren, creando valor a su trabajo y buscando hacer siempre bien su trabajo. Asimismo, se muestra como es significativo para ellos el

tener sus funciones claras, lo cual ayuda a trabajar en equipo buscando el bien común y organizacional.

Hernández (2017), en la ciudad de Bogotá – Colombia, en su tesis titulada: *“Factores Motivacionales asociados a la Motivación Laboral y Satisfacción en profesionales de la escuela de Postgrado FAC-Muestra AS Comando, Bogotá – Colombia”*, tuvo como objetivo general identificar los factores asociados a la motivación laboral por medio de tres dimensiones motivacionales de los profesionales de la escuela de Postgrado de la FAC. La población y/o muestra utilizada en el estudio estuvo conformada por 29 profesionales seleccionados de manera informal y por conveniencia pertenecientes a la referida escuela. Las conclusiones a las que llegó el presente estudio fueron las siguientes: Se evidenció que los factores asociados al perfil motivacional están acorde a la estrategia que tiene la escuela de postgrado, el cual se centra en concientizarla necesidad de desarrollar condiciones de liderazgo ético, moral y profesional, por lo que los puntajes observados son los normales, dando como resultado que la formación brindada y las necesidades de motivación están satisfechas, así como la capacitación que les permite tener una cobertura amplia en su desarrollo profesional. Otra de las conclusiones a las que se llegó fue que los factores asociados a la motivación en las tres dimensiones, se presentó a reconocimiento con un 59% perteneciente a condiciones motivaciones internas; la segunda dimensión de medios preferidos obtuvo un 58% la retribución y en cuanto a las condiciones motivaciones externas se obtuvo un 60% indicando otras dimensiones, siendo el salario la condición más resaltante para la motivación. De acuerdo a lo anteriormente descrito, la investigación plasmada refleja que, para los profesionales

de la escuela de postgrado, se cuenta con los factores motivaciones adecuados para su desarrollo profesional y productivo, siendo un importante factor reflejado el sueldo recibido por sus funciones, pero que dentro de toda la escuela cumple bien con sus necesidades motivaciones.

Cuadro y Bustamante (2017), en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia, en su tesis denominada: “*Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS, en la ciudad de Cartagena de Indias*”, tuvieron como objetivo general identificar los factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS, a través de la evaluación de las condiciones motivacionales internas y externas. La población y muestra de la investigación fue de 31 empleados que laboran en la organización. Las conclusiones a las que se llegó en la presente investigación son las siguientes: los aspectos laborales que poseen los trabajadores de la empresa radican en tener ingresos entre \$500.00 a \$1,000.00 dólares, ejercer un buen cargo, tener contrato indefinido, recibir prestaciones sociales, entre otros. Asimismo, el estudio arrojó que dentro de las condiciones motivacionales internas tuvo mayor peso el factor afiliación, lo cual refleja que el trabajador se preocupaba por mantener buenas relaciones de trabajo. Como parte de los medios preferidos, se concluyó que la dedicación a la tarea es las más importantes y dentro de las condiciones motivaciones externas, predominó el salario como motivante de mayor influencia en los trabajadores. De lo anterior, se puede determinar que los colaboradores exigían muchos factores para ejercer sus funciones tales como salario y otras condiciones y que de acuerdo a las dimensiones estudiadas los factores con mayor predominio para obtener trabajadores motivados son afiliación con las personas y el medio, la dedicación a las funciones y el sueldo,

lo cual indica que el recurso humano tiene distintas percepciones y es cambiante en cuanto a su rol dentro de una organización.

Sum (2015), en Quetzaltenango – Guatemala en su tesis denominada: *“Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de una empresa de alimentos de la Zona 1 de Quetzaltenango”*. La investigación tuvo como finalidad establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Para la realización del estudio la población la componen treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, son 12 mujeres y 22 hombres comprendidos entre las edades de 18 a 44 años. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: La motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las 25 actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral. Se verificó que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades. La investigación citada anteriormente, nos presenta una similitud muy importante que se debe analizar y relacionar con la investigación planteada en el presente estudio; ya que mediante una adecuada gestión de la motivación de los colaboradores se logra un excelente rendimiento laboral, lo cual crea muchos beneficios para la empresa o entidad. En este contexto, la motivación y la gestión de la evaluación se relacionan, porque en

la evaluación se logra determinar el grado de motivación o los factores que contribuyen de manera positiva o negativa en el rendimiento de los trabajadores.

Vásquez (2021), en la ciudad de Piura, en su tesis de Maestría titulada “*Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la cadena de boticas Felicidad, Distrito de Piura, 2020*”. La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, donde se propuso determinar la relación existente entre la motivación laboral satisfacción. El conocimiento del comportamiento de una organización es importante para quienes dirigen empresas de servicio público debido a que influyen en la calidad de vida del colaborador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. Asimismo, el estudio buscó indagar sobre la operatividad de las metas y los logros propuestos, para lo cual es imprescindible disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ya que ello aumentará su rendimiento y la calidad de servicio que prestan. La investigación obtuvo resultados estadísticos que determinaron que no existe relación directa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Boticas Felicidad; y se recomendó realizar reuniones y/o talleres con los colaboradores para conocer sus expectativas en cuanto al trabajo que están realizando, teniendo en cuenta la buena disposición de los colaboradores para que crezcan personal y profesionalmente en la empresa a la vez encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de estos en cada una de sus labores.

Ayala (2020), en la ciudad de Huancayo, en su investigación para optar el grado de Maestro titulado “*La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño*

*laboral de la cadena de boticas Inkafarma en la Provincia de Huancayo*". Tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores la cadena de Boticas Inkafarma. La investigación fue de tipo básica cuantitativa, como método se utilizó el Hipotético Deductivo, con un diseño descriptivo Correlacional no experimental; se aplicó el Rho de Spearman y el coeficiente de contingencia para las pruebas de hipótesis. Se consideró una población de 174 colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo, teniendo como muestra a 59 colaboradores elegidos al azar. Finalmente, se concluyó: con un nivel de significancia del 0,05 y un valor del coeficiente de correlación rho Spearman (0.910) que nos mostró una relación perfecta positiva entre las variables, así como del nivel de significancia calculado (0.00) que es inferior a 0.05; es decir una mejor gestión del talento humano mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo.

Crisóstomo (2019), en la ciudad de Huacho, en su tesis para optar el grado de Maestro titulado "*Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018*". Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Huacho. La metodología fue de diseño a la investigación no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue 35 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0.894. Los resultados con respecto a la variable "Gestión del talento humano", a



criterio el 20% de los trabajadores mencionó que el hospital no incentiva que compartas tu conocimiento con los demás trabajadores, el 31,4% mencionaron que no existe un eficiente liderazgo dentro del hospital y el 68,6% mencionan que solo a veces tienen una actitud emprendedora. Por otro lado, con respecto a la variable “Desempeño laboral”, el 60% manifestaron que a veces satisfacen todas sus necesidades y deseos dentro del hospital, el 28,6% mencionó que solo a veces tienen las habilidades para solucionar problemas bajo cualquier circunstancia. Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,935$  y una correlación muy alta positiva y muy significativa  $r = 0,935$ . Concluyéndose que, la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Huacho, 2018.

Quispe (2018), en la ciudad de Lima, en su tesis para optar el grado de Maestra titulada “*Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores. El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 63 personas; la información se obtuvo en un período de tiempo específico. Se aplicaron como instrumentos 2 cuestionarios para las variables de motivación con 25 ítems y desempeño laboral con 27 ítems con sus respectivas dimensiones, usando la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se realizó el respectivo procesamiento de los datos, concluyéndose que, existe relación entre motivación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman

de 0.535, el resultado nos indicó que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

Carbajal (2017) en su tesis para optar el grado de Maestra titulado “*Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*”, tuvo como objetivo determinar la influencia del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID. Fue una investigación básica, transversal. Causal, diseño no experimental. Se encuestó a 121 trabajadores de la dirección de inspección y certificación de la DIGEMID. Los instrumentos empleados fueron validados. Se empleó la prueba de independencia de Chi cuadrado ( $\alpha = 0,05$ ) para el contraste de hipótesis. No hubo influencia del nivel de estrés en los aspectos ligados a la gestión del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID. No hubo influencia significativa en un 7,5% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la productividad del profesional químico farmacéutico de esta dirección. Existió influencia significativa en un 9,1% del nivel de estrés en los aspectos ligados a la persona del profesional químico farmacéutico evaluado. Se demostró influencia significativa en un 51,1% del nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación.

Serrano (2016), en Lima – Perú, en su tesis titulada: “*Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*”, tuvo como objetivo general determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicios – CAS de la Municipalidad

Distrital de Carabayllo. La población del estudio está formada por 823 trabajadores de los cuales se tomó como muestra 104 trabajadores CAS. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de tipo económico y de estímulo por parte de la institución, demostrando que no existe un alto nivel de motivación, debido a que la empresa solo busca la productividad sin tener en cuenta la motivación de su personal. Otra de las conclusiones a las que se llegó es que existen diferentes puntos de vista en cuanto a la influencia de los factores extrínsecos e intrínsecos, siendo ambos factores de influencia en la motivación. Asimismo, se concluyó que las personas deben desarrollar su automotivación, para que se les retribuya sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas. La investigación citada nos muestra que en todas las investigaciones no siempre dan el mismo resultado. Existen empresas que solo se enfocan en las cantidades de producción y no toman en cuenta, al recurso humano, dejando de lado su factor motivacional, debilidades que al pasar del tiempo serán notorias, ya que si no se fortalecen los trabajadores en determinado tiempo no se sentirán a gusto trabajando en ese lugar, no se identificarán con la organización y no darán todo su esfuerzo por cumplir sus labores con gusto y buscando un fin común.

Da Silva (2015) “*Motivación y desempeño laboral en el área de carnet de la gerencia –MML en Perú*” para optar el grado de magister en Gestión Pública, tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral en los empleados con una muestra de 120 empleados fue un estudio no experimental, transversal exploratorio llegó a la conclusión: hay una relación entre la motivación y desempeño laboral ( $r= 0.824$  y  $p= 0.00$ ), motivación intrínseca y desempeño

laboral ( $r= 0.810$  y  $p= 000$ ), motivación extrínseca y desempeño laboral ( $r= 0.844$  y  $p= 000$ ).

Huerta (2017) *“Motivación y Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash”*. Conclusión general. Se determina mediante el presente que existe amplia relación entre las variables Motivación y Desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay. Por lo que el grado de correlación es buena y se encuentran relacionados directamente. Esto es, que a medida que se existan cambios en los niveles de motivación en la Municipalidad de Yungay, también habrá cambios significativos, de manera directa, en el desempeño laboral de los trabajadores en dicha municipalidad.

Luis (2014) *Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Yaután - 2014*, arroja como resultado que el personal que laboran dentro de la municipalidad no están de acuerdo con la supervisión teniendo como resultado un (47,3%), los trabajadores que se encuentran en desacuerdo con las políticas de la institución hacen un total de (40,0%), los trabajadores que se encuentran en desacuerdo con la relación que tienen con el supervisor suman un (50,9%), los trabajadores que se encuentran en desacuerdo con las condiciones laborales que tienen en el trabajo suman un porcentaje de (46,4%), los trabajadores que están en desacuerdo con el salario que otorga la institución son en un total de (45,4%), con los indicadores que se tienen como resultados mencionados el autor de dicha tesis tiene como conclusión que la motivación tiene estrecha relación con el factor denominado desempeño laboral el cual lo podemos interpretar con el rendimiento que tiene todo trabajador para realizar su labor.

Contreras (2014), cuyo título es “Los factores organizacionales y su aplicación basados para la mejora del desempeño laboral de los servidores de la empresa Cemento Nuevo Sol de Chimbote” investigación para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, A, la muestra de estudio fue de 98 servidores y el diseño de la investigación fue de carácter experimental. Aquí en esta investigación, el investigador llega a las conclusiones siguientes: 1) Se observa que al evaluar el desempeño laboral a través de un pre- test, el 95% de los trabajadores presentan un nivel en inicio, 2) Luego al estimar el desempeño laboral de los trabajadores a través de un post-test, se observa que el 100% de los trabajadores presentan un desempeño optimo, es decir A, la muestra de estudio de investigación fue de 98 trabajadores y el diseño del trabajo fue de carácter experimental.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Concepto Motivación**

El concepto de motivación, se ha matizado a lo largo del tiempo, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto como el que define: “Aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento” (Chiavenato, 2009).

Otra definición de la motivación se refiere a que: “Procesos que incide en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo” (Robbins y Judge, 2013).

Tiene elementos importantes como son intensidad, persistencia y esfuerzo. Donde la intensidad la define como una medida del esfuerzo que un ser humano realiza para alcanzar su objetivo, donde este esfuerzo el cual se canaliza en una meta; la

persistencia se define como el tiempo que sostiene este esfuerzo. Ramírez (2008) mencionó que la motivación se relaciona con las necesidades de la persona; cuando tiene la necesidad siente la motivación de satisfacerla y cuando lo consigue deja de motivarse.

El conjunto de necesidades que explican el comportamiento de las personas son lo que denominamos factores motivadores o motivos.

Existen tres grupos básicos de motivadores:

- ✓ **Motivadores Orgánicos:** (Necesidades básicas derivadas de la condición del hombre y orientadas a la supervivencia). Son las necesidades fisiológicas y de seguridad.
- ✓ **Motivadores Sociales:** (El hombre es de naturaleza social, las necesidades son de tipo afectivo, de relación, de participación lo que se sintetiza en la necesidad de afiliación o asociación).
- ✓ **Motivadores psicológicos:** (Necesidades relativas al ego, producto de la mente humana y se manifiestan en la Autorrealización, estima, poder, logros, competencia).

### **Teorías Motivacionales.**

Los economistas estadounidenses Edward Lawer y Michael Porter en 1967 realizaron una teoría que trataba sobre estos dos tipos de motivaciones, a la que denominaron “Teoría de las recompensas extrínsecas e intrínsecas”, con dicha teoría quisieron comprender si el rendimiento del empleado el que depende de su motivación y satisfacción o si es al revés.

(Fernández, 2016). En primer lugar, partieron del concepto de satisfacción del trabajador como el resultado del valor de las recompensas que se obtienen como consecuencia del trabajo realizado y las recompensas que el propio trabajador piensa que se merece.

Para ello analizaran los dos tipos de recompensas que pueden obtener laboralmente:

- **Extrínsecas:** Son manipuladas por la empresa y las identificamos en forma de salario, seguridad, ascensos, etc.
- **Intrínsecas:** Son manipuladas por el propio trabajador y abarcan el terreno de la autorrealización como trabajador, como es la satisfacción por un trabajo bien hecho.

Lawler y Porter muestran que un empleado con pocas recompensas o de un valor económico inferior, puede mostrarse satisfecho si este piensa que ha sido equivalente a su esfuerzo realizado. Por lo que la satisfacción del empleado dependerá de las recompensas que ha recibido y del grado de rendimiento que dicho empleado alcanzado en la realización de su tarea.

Ambos concluyen en un primer momento con que es la satisfacción la que va a depender del grado de rendimiento y no al revés, pero tras revisar un año más tarde su teoría se dieron cuenta que su modelo era más bien circular, puesto que era real que la satisfacción pudiera influir en el grado de rendimiento del empleado. De esa forma para que la motivación sea completa se tendrá que equilibrar los esfuerzos del rendimiento y los resultados en forma de recompensas.

Es, por tanto, que muchos expertos en dirección de recursos humanos coinciden en que la clave para una buena política de personal es intentar potenciar lo máximo posible la motivación interna en la empresa y utilizar la externa en momentos

concretas y excepcionales, para que no se cometa un abuso de recompensas externas o amenazas por errores cometidos, pudiendo dejar de rendir laboralmente.

Mientras Maslow sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas (enfoque orientado hacia el interior de la persona), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (enfoque orientado hacia el exterior) (Maslow, 2008). El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría motivación – higiene.

Al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica, y que su actitud hacia el mismo puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, “¿qué desea la gente de sus puestos?” Les pidió a las personas que describieran con todo detalle aquellas situaciones en que se sintieron muy bien o mal en relación con sus puestos. Herzberg (2000) propuso la Teoría de Motivación e Higiene, también conocida como la "Teoría de los dos factores". Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

### **Tipos de Motivación.**

Davis y Newstrom (1993) mencionan que existen 2 tipos de motivación:



Extrínseca e Intrínseca, ambas nos hablan de las retribuciones que se les otorga a los individuos de acuerdo al papel que desarrollan, ya sea laboral o personal.

Motivación extrínseca: Son los beneficios externos que un individuo recibe independientemente de su trabajo. Es el impulso para realizar acciones con el propósito de alcanzar objetivos o premios particulares como dineros, bonos o ascensos (Valenzuela, 2019).

**Según Reeve (2010)**, la motivación extrínseca es la cual se ve influenciada por fuera de la persona, por otros individuos o el mismo ambiente, la que se da desde el exterior. Los motivadores extrínsecos se pueden definir como el medio para obtener un fin, es decir, cuando a una persona solo le importa el “fin” y las consecuencias de realizar dicha actividad (Fischman y Matos, 2014).

**Según Fischman** (citado en Valenzuela, 2019) algunos motivadores extrínsecos mayormente desarrollados en empresas son: Reconocimiento de logros y objetivos obtenidos en la empresa ya sea en privado o en público (otorgado por superiores inmediatos), premios e incentivos (viajes, descuentos, entretenimiento, etc.), bonos monetarios aparte del sueldo, diplomas o trofeos (mayormente utilizado en competencias), fechas límites y castigos o amonestaciones por acciones que no van acorde a los lineamientos de la empresa como tardanzas, faltas a la ética empresarial, etc.

**Motivación intrínseca Fischman (2014)** comparó a las baterías que se cargan solas y hacen que el carro avance, estas baterías cuentan con placas los cuales vendrían a ser los motivadores intrínsecos como: La trascendencia, competencia, aprendizaje y autonomía etc. donde para que una persona este intrínsecamente motivado debe estar en constante innovación relacionándose con sus compañeros teniendo

oportunidades de ascenso y en permanente aprendizaje. Donde se necesita tomar sus propias decisiones a la hora de trabajar motivado. La motivación intrínseca impulsa una actividad guiada por sus talentos. (p.24). Fischman (2014) mencionó que “La motivación intrínseca es beneficiosa comparado con la motivación extrínseca donde favorece el aprendizaje, creatividad, aprendizaje y perseverancia entre las personas” (p. 24).

**Fischman (2014)** mencionó que la autonomía es el motivador intrínseco más importante que consiste en: Una necesidad psicológica vital en la persona que hay que satisfacer para que inclusive no impacte a nivel fisiológico donde estas personas satisfechas tendrán menores niveles de cortisol y por lo tanto menor respuesta de ansiedad. Asimismo, estudios mencionan que cuando un jefe promueve la autonomía los trabajadores presentan mayor bienestar, satisfacción laboral y menos ausentismos, mayor autoestima, mayor actitud positiva con mayor aumento de la productividad. (pp. 63-64).

**Motivación extrínseca Fischman (2014)** Relaciona “La motivación extrínseca con los bonos, reconocimiento, recompensas, certificados o castigos donde esta motivación no es la ideal para que la persona trabaje, pero puede servir como ayuda a la motivación intrínseca” (p.25).

**Fischman (2014)** comentó que el reconocimiento es extrínseco porque es externo a la actividad misma y debería de hacerse en el quehacer diario genera un ambiente positivo de calidez y confianza; refuerza que nos sintamos competentes. En el reconocimiento se debe ser específicos y preguntar al empleado como desea que se le reconozca de tal manera que el reconocimiento sea individualizado y significativo para cada persona. (p.101). Motivación Intrínseca La motivación

extrínseca es aquella que se desarrolla desde el interior, el realizar la actividad en sí misma, muy adentro de la persona. Por ejemplo, si una persona realiza una actividad motivada por el aprendizaje, la motivación es intrínseca gracias a que es generada al realizarse la actividad en sí misma.

**Fischman (2014)**, los principales motivadores intrínsecos desarrollados en cada ser humano son:

- Autonomía: Considerado como uno de los motivadores más importantes, Fischman (2014) menciona que la autonomía da flexibilidad y poder de decisión a los empleados en el entorno de su trabajo.
- Sentido de competencia: Las personas cuando suelen trabajar en un reto en los cuales se sienten competentes de realizarlo, pueden llegar a sentir un nivel de motivación alto, el cual los impulsa a cumplir el reto.

Esto corresponde al flujo óptimo del doctor Mihaly Csikszentmihalyi, el cual nos explica que hay 3 etapas donde se encuentra un individuo cuando se le presenta un reto. El primero, por encima del flujo óptimo, explica que un individuo al tener un reto relativamente fácil este llega a experimentar aburrimiento y desinterés lo cual no lo motiva a realizarlo. Segundo, por debajo del flujo óptimo, la cual plantea que cuando las personas tienen un reto muy complicado de realizar y que no va acorde a sus talentos entran en una zona de mucha ansiedad desarrollándose tensión, frustración y el pensamiento de no competente. Tercero, etapa del flujo óptimo, la cual trata de explicar que las personas cuando se enfrentan a retos que están a la altura de sus talentos llegan a sentirse competentes llegando a disfrutar el reto porque se sienten capaces de poder cumplirlo. Novedad y Aprendizaje: De acuerdo a este motivador es importante que el personal conozca y este en constante

crecimiento y aprendizaje. Un trabajo rutinario y monótono termina por reducir la motivación del personal (Perez, 2018).

De acuerdo a Fischman, menciona que lo ideal para que el personal encuentre novedad son los ascensos de puesto o aprendizaje de otras áreas.

Relación y pertenencia: Es vital para el ser humano tener relaciones interpersonales con otras personas ya que estas funcionan mejor, presentan menos estrés y tienen menores problemas psicológicos (Fischman, 2014).

### **Factores Motivacionales en el Trabajo.**

Siguiendo desde la misma perspectiva en el trabajo se encuentran diferentes factores motivantes, los cuales generalmente los implementa la empresa con la finalidad de mejorar el desempeño de cada colaborador. Herzberg (2000) menciona que algunos de “los factores motivadores se relacionan: con el contenido del trabajo con las experiencias de logro, responsabilidad de la persona y reconocimiento”. Herzberg (2000) también afirma que otros como “los factores de higiene son extrínsecos o externos al trabajo, funcionan como recompensas a causa del alto desempeño el cual debe ser reconocido por la organización” (p.125). Por el simple hecho de que “el ser humano es tan complejo no se puede afirmar que existe solamente un motivante que influye sobre él” (p.125). De acuerdo a lo que se ha indicado primeramente es trascendental terminar con indicar algunos factores que intervienen en el ser humano como:

- a. El dinero.** “El dinero es un reforzador universal, con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzo, se puede acumular para prevenir necesidades futuras” (Herzberg, Mausner y Snyderman, 2000). “La gente en este sentido no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; sino

que trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas: sin embargo” Gibson, Ivancevich, Donelly y Konopaske (2001) mostraron en un estudio que el “80% de los trabajadores afirmaron que seguían trabajando a pesar que sus necesidades económicas estuvieran completamente satisfechas” (p.75).

**b. Actividad.** French (2009) también encontró que “gran cantidad de trabajadores gustan de su trabajo porque los mantiene ocupados y activos, les disgustaría no trabajar porque no sabrían que hacer con su tiempo libre” (p.55). Al mismo tiempo indica que “el hombre busca sentido en todo lo que hace, y esto se relaciona en forma compleja con la manera de utilizar las energías vitales. La inactividad continua parece ser más negativa y desagradable que el trabajo” (p.75).

**c. Autoestima.** Werther (2010) halló tres grupos de variables que se afectan con la autoestima. “Libertad relativa para actuar en el trabajo, Relativa autoridad y responsabilidad y Oportunidad de interacción social” (p.76). También menciona que “la opinión que el individuo tiene de sí mismo, es en muchos casos función del trabajo, de la excelencia de su ejecución y de la forma como reconozca la sociedad la importancia de esa labor que está desempeñando” (p.76).

**d. Interacción Social.** Se halló que el primordial factor en el trabajo es “el aspecto social, término utilizado para referirse a los contactos realizados entre los trabajadores por causa de sus actividades de trabajo” (Herzberg, 2008, p.127). Es importante señalar que “la satisfacción en el trabajo no proviene del contacto social en abstracto, sino de aquellas clases de contacto social, que están de acuerdo con los factores de personalidad de cada trabajador; para

unos será la oportunidad de tener relaciones afectivas de carácter íntimo, para otros será la posibilidad de influir en las demás personas, para unos terceros, el gozar de la protección de los superiores” (Herzberg, 2008, p.127).

**e. Estatus Social.** “El prestigio de una profesión es uno de los factores motivacionales que atraen al individuo a participar en ella. Una ocupación posee mayor estatus que otras y la persona en busca de posesión se identifica más fácilmente con las de mayor estatus” (p.1 27). Así mismo “dentro de una misma ocupación, la motivación para trabajar puede estar determinada por el lugar que ocupa en la jerarquía” (p.1 27).

**f. Eficacia.** Werther (2010) plantea “un nuevo enfoque de la motivación con base en el concepto de eficacia, es decir, en la sensación que resulta del trabajo bien hecho” (p.1 35). “Este sería un mecanismo innato, en el sentido de no adquirirse por reducción de impulsos primarios. Este factor tendría una importancia central, en los trabajadores que requieren un alto grado de habilidad y entrenamiento” (p.135). “Pero en los trabajadores a nivel obrero no calificados el dinero juega un papel más importante como factor motivacional que a nivel profesional”, en este caso se puede afirmar la teoría de Maslow.

**g. Reconocimiento.** Reconocimiento para la persona que cuenta su historia. De su trabajo, procedente de otras personas (superiores, compañeros, clientes, colegas, público en general, entre otros). Elogios (reconocimiento positivo) y críticas (reconocimiento negativo). Se diferencian dos factores: las situaciones en las que los actos de reconocimiento se acompañan con premios y las situaciones en las que no hay recompensas concretas. Hay situaciones

cuando el evento central es una promoción o incremento del salario, y no hay reconocimiento verbal; sin embargo, el trabajador percibe el evento como acto de reconocimiento. En este caso, el factor se considera dentro del presente factor.

### **Clases de Motivos y Características.**

Muchos psicólogos como Cofer (2007), distinguen tres clases de motivos: los fisiológicos, sociales y psicológicos.

- Los motivos Fisiológicos: Se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, son innatos, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.
- Los motivos sociales: Son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.
- Los motivos psicológicos: Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a otro, y esa está en función de sus experiencias pasadas y de la clase de aprendizaje que haya tenido.

### **Dimensiones de la Motivación:**

De lo hasta ahora expuesto se deduce que la motivación tiene tres dimensiones. Robbins (2008), Muchinsky (2000) y Gibson et al. (2001) identifican esas tres

dimensiones: intensidad (o fuerza), dirección (u orientación) y persistencia (o perseverancia).

- La intensidad es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea.
- La dirección es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta.
- La persistencia es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo, hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta.

### **El Comportamiento Humano y la Motivación**

Según Chiavenato (1994) "Administración de los Recursos Humanos" existe tres premisas que explican el comportamiento humano.

El Comportamiento es causado: Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.

- El comportamiento es causado por estímulos internos y externos.
- El comportamiento es motivado: en todo comportamiento existe un "impulso" un "deseo" una "necesidad" una "tendencia" exposiciones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.
- El Comportamiento está orientado hacia objetivos: en todo comportamiento humano existe una finalidad, dado que hay una causa que lo genera. El



comportamiento no es causal ni aleatorio, siempre está dirigido y orientado hacia algún objetivo.

- La conducta motivada requiere de voluntad.

### **La Importancia de la Motivación en el Trabajo**

La motivación laboral es una técnica esencial en las empresas, ésta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo, se menciona que es una técnica esencial para las empresas, puesto que la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar lo mejor posible sus funciones y tareas laborales es beneficiosa tanto para la organización, que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios trabajadores, quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral (Alcover, 2004, p. 243).

#### **2.2.2. Concepto de Desempeño Laboral**

Chiavenato (2009) afirma que el desempeño laboral es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el Comportamiento organizacional (p.12).

Desempeño laboral Chiavenato (2009) define como el “Comportamiento o los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica “(p.244). Actualmente están migrando al valor que aporta a la organización en términos de

competencias y motivación. Enríquez (2014) menciona que el desempeño es: “Conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador” (p.53). Afirma que el desempeño se puede moldear mediante un programa sistematizado el cual es desarrollado por un supervisor. Características del desempeño laboral Iturralde (2011) menciona que existen muchos factores a tener en cuenta en la evaluación tales como “Calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimiento del puesto, iniciativa, planificación, relaciones interpersonales y responsabilidades” (p. 19).

Según Chiavenato (2009), el desempeño es una herramienta que mide el concepto que se tiene de un colaborador. Brinda información sobre su desempeño y sus competencias para identificar posibles mejoras en algunos aspectos para incrementar su aporte en el logro de los objetivos de la Institución. El esfuerzo de las personas está en función del valor que les da a las recompensas que se le ofrece y cuantas estas recompensas ofrecidas dependan del esfuerzo. El esfuerzo está en función de las capacidades, habilidades que tiene la persona y de cómo percibe su rol a desempeñar. La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del potencial de desarrollo del individuo en el cargo (p. 32).

### **Factores del Desempeño Laboral.**

En este sentido, el desempeño laboral en una organización debe mantener y dedicar esfuerzos en los siguientes factores:

#### ***Clima Organizacional.***

Amaru (2009), refiere que el clima organizacional es el producto de los sentimientos de las personas dentro de una organización. Es una medida de cómo se sienten las personas respecto de la empresa y sus administradores. Las

percepciones y los sentimientos con respecto a la realidad objetiva de la organización pueden clasificarse en tres categorías: satisfacción, insatisfacción o indiferencia. Todos los componentes de la empresa afectan las percepciones y los sentimientos, desde la ubicación física hasta los objetivos, pasando por salarios, condiciones de trabajo, limpieza, incentivos laborales, beneficios e integración con los colegas. Todo ello afecta la manera en que las personas se sienten en relación a la organización. (p. 298) Según la opinión de Chiavenato (2009): “señala que el clima organizacional es la sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera” (p. 126) Chiavenato (2009), la define como el ambiente entre los miembros de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando éstas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por la imposición de barreras para la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares. El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento. El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la

organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. (p. 260-261).

Chiavenato (2009) afirma que las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. La satisfacción en el trabajo tiene mucho que ver con la calidad de vida en el trabajo, tema que exploraremos más adelante y que se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso (p.13). Dentro de un buen clima laboral la actitud y la satisfacción de los colaboradores son sumamente importante. Según Amorós (2007) refiere que las actitudes son un tipo de diferencias individuales que afectan el comportamiento de los individuos. Se puede definir como las tendencias relativamente durables de emociones, creencias y comportamientos orientados hacia las personas, agrupaciones, ideas, temas o elementos determinados. Tanto la gente importante en la vida de la persona, como los factores genéticos tienen influencias en las actitudes del individuo. Poseen tres componentes que ayudan a comprender su complejidad y la relación fuerte que existe entre actitud y comportamiento. Tales componentes son:

***Componente cognoscitivo.*** Es el sector de opinión o de creencia de la actitud.

Por ejemplo, la creencia que hombres y mujeres somos iguales, es una opinión que corresponde a este componente.

***Componente afectivo.*** Se refiere al sector emocional o sentimental de la actitud.

Por ejemplo, si una persona dice: aprecio a mi jefe, porque nos trata con respeto, está reflejando este componente de la actitud.

***Componente del comportamiento.*** Se refiere a la intención de un individuo, al comportarse de cierto modo hacia una persona o hacia un objeto. Por ejemplo, continuando con el ejemplo anterior esa persona podría invitar a una reunión para agasajar a su jefe. (p. 72) Amorós (2007) agrega que la satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (p.74)

### ***Eficiencia***

Según la opinión de Ruffier (1998): “refiere que la eficiencia es el nivel de aptitud logrado en la capacidad de movilizar los recursos humanos y no humanos a efectos de producir objetos o servicios según las formas y los costos que la demanda requiere” (p.161) Es el sistema o manera en que se utilizan los recursos para lograr un objetivo. Significa realizar actividades de forma correcta, efectuar tareas de manera inteligente con el mínimo esfuerzo y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles (Amaru, 2009, p.281).

De acuerdo a Summers (2006) menciona que la eficiencia en las organizaciones se centra en el interés de los procesos clave que proporcionan a sus clientes un producto o servicio. Las organizaciones eficientes profesan la filosofía basada en el cliente, la cual incluye prestar atención a los factores organizacionales y estratégicos, además de los relacionados con el entorno y la fuerza laboral. (p.04)

### ***Eficacia.***

Según Ruffier (1998) “menciona que la eficacia mide los resultados inmediatos; se es eficaz cuando se es capaz de alcanzar los objetivos propuestos con los medios disponibles” (p.176).

Chiavenato (2009), menciona que la eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos mediante una buena planificación y organización; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. Una empresa es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia. (p.13).

Amaru (2009), indica que la eficacia es el concepto de desempeño que implica comparar entre objetivos (desempeño esperado) y resultados (desempeño realizado). Es el grado o índice de realización de los objetivos finales de la organización. Entre los factores de la eficacia menciona a los siguientes:

***Satisfacción de los clientes.*** Es un objetivo prioritario para todas las empresas. Entre los indicadores para medir la satisfacción del cliente se puede considerar a la satisfacción con el producto y/o servicio, fidelización del cliente, obtención de nuevos clientes, entre otros.

***Satisfacción de los accionistas.*** Los accionistas desean el rendimiento apropiado de su capital y esto se refleja en: utilidad, rendimiento de inversión, control de presupuesto, crecimiento del negocio y apertura de nuevos mercados.

***Impacto en la sociedad.*** Se traduce en las tendencias de responsabilidad social de la empresa, la gobernanza y la ciudadanía corporativa. Los indicadores para

medir el desempeño en esta área son: respeto a las normas ambientales, medidas para cuidar el ambiente y apoyo a emprendimientos comunitarios.

***Aprendizaje organizacional.*** Puede evaluarse por la capacidad de obtener y utilizar conocimientos. Son ventajas competitivas que permiten a la organización enfrentar con éxito los cambios y a la competencia. Entre los indicadores de desempeño relacionados al aprendizaje se considera a: adquisición de competencias por parte de los empleados, nivel de capacitación, datos estratégicos, entre otros. (p. 284 – 286)

### **Componentes del Desempeño Laboral**

Toda organización se basa directamente sobre el desarrollo de su personal. En este sentido el desempeño se debe evaluar desde los siguientes componentes:

- Eficiencia. Robbins (2004) definió a la eficiencia como el logro de un resultado optimizando los recursos, esto es la eficiencia se da al utilizar menos recursos para poder obtener un mismo objetivo o resultado (p.23).
- Eficacia. Robbins (2004) indicó que la eficacia es la capacidad para obtener un objetivo propuesto en el tiempo previsto (p.24).
- Conducta social. Robbins (2004) resaltó que los resultados en una organización se deben “A las acciones y a las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo” (p.25). La conducta del trabajador o empleado favorece el funcionamiento eficaz de la organización, busca intrínsecamente cualquier compatibilidad o congruencia en sus actitudes para crear efectividad y eficacia en el desempeño de sus compromisos laborales, lográndolo con un orden consistente entre sus deberes y su convicción por llegar a la meta (p. 28).

## **Evaluación del Desempeño**

Chiavenato (2009) mencionó que es un: “Proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumple con los requisitos de su trabajo”. (p.245)

Es una apreciación del personal humano y su desenvolvimiento en el puesto que labora. Se considera como una evaluación dinámica debido a que todos los trabajadores siempre se evalúan. Donde los evaluadores son el gerente, la propia persona y ambos (pp. 245-250).

Wayne (2005) mencionó que: “Es un sistema de evaluación y revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos” (p. 252). Así mismo menciona que hay que capacitar al personal y su rotación respectiva.

Iturralde (2011) mencionó que la evaluación del desempeño “Es un proceso técnico realizado en forma integral, continua y sistemática”. (p. 23). La evaluación es realizada por sus jefes inmediatos que valoran las actitudes, comportamientos y rendimiento del trabajador en pleno desempeño de su cargo y en cumplimiento de sus funciones.

Autoevaluación del desempeño: Según Chiavenato (2009) en la autoevaluación del desempeño: La persona debe autoevaluarse constantemente su actuación, eficacia y eficiencia lo cual sería lo ideal con la ayuda de su superior según ciertos criterios para que así pueda alcanzar sus metas y superar sus expectativas así de esta forma pueda ver sus necesidades, carencias para mejorar su desempeño laboral también le permite conocer sus puntos débiles y fuertes y de esta manera poder reforzar (p. 249). Usos de la Evaluación del Desempeño, la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los



resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios:

- La vinculación de la persona al cargo.
- Entrenamiento.
- Promociones.
- Incentivos por el buen desempeño.
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el superior y los subordinados.

### **Métodos de Evaluación del Desempeño.**

Chiavenato (2009) mencionó que los métodos más utilizados son: Método de escalas gráficas, Método de elección forzada, Método de investigación de campo, Método de los incidentes críticos y listas de verificación. El desempeño laboral está determinado por la conjugación de elementos como productividad, competencia, personalidad y autoevaluación donde se pide que el trabajador haga un análisis sincero de su desempeño (pp.253-254).

### **Objetivos de la Evaluación del Desempeño**

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases: Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación. Permitir el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración. Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización teniendo presentes

por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales. Chiavenato (2001), refiere que “Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.”

### **Proporcionar capacitación a los empleados**

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

### **Determinar los Incrementos Salariales**

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar

incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

### **Factores de Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral**

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales. Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. Rodríguez (2001) (citado por Bautista, 2018); manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato. Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

### **2.3. Definición de términos**

#### **Ambiente laboral físico**

Según Ortiz (2008) el ambiente laboral físico a todo lo que se encuentra alrededor del medio físico en que el trabajador realiza sus labores y esto puede influenciar de manera positiva o negativa en el rendimiento de los colaboradores. Asimismo, en la organización es importante contar con un entorno de trabajo óptimo lo cual tiene

influencia sobre la productividad, mejora las relaciones entre los colaboradores y la percepción que tienen los trabajadores sobre la empresa. Por otro lado, es necesario considerar el espacio físico como instrumento de trabajo poniendo énfasis en la iluminación, condiciones de temperatura, diseño del lugar de trabajo, ruido, etc.

### **Beneficios**

El bien que se hace o que en su defecto recibimos de alguien (Real Academia Española, 2014).

### **Capacitación**

Es el factor clave para que las personas obtengan el desarrollo profesional deseado, por lo que es importante la implementación de programas de formación continua tanto de carácter específico como corporativo, y dar acceso a las herramientas necesarias que permiten el correcto desempeño de su papel. (Tavalino, 2011).

### **Competencias**

Sarsosa (2011) “Las competencias son un listado de comportamientos que ciertas personas más que otras que los transforman en más eficaces para una situación dada”.

### **Desempeño Laboral**

Chiavenato (2006) quien indica que “el desempeño de un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa” (p.243). Este desempeño es “situacional y pues varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionante que influyen mucho en él” (p.243). Así mismo dice que “El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo esté dispuesto a hacer” (p.243). Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, “el esfuerzo

individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará. Así, el desempeño en el puesto está en función de todas aquellas variables que lo condicionan notoriamente” (p.244). Esta definición es la que uso Chiavenato ya que expone que “el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.244). En este sentido, “el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos” (p.244).

### **Eficacia del trabajador**

Werther (2010) plantea “un nuevo enfoque de la motivación con base en el concepto de eficacia, es decir, en la sensación que resulta del trabajo bien hecho” (p.1 35). “Este sería un mecanismo innato, en el sentido de no adquirirse por reducción de impulsos primarios. Este factor tendría una importancia central, en los trabajadores que requieren un alto grado de habilidad y entrenamiento” (p.135). “Pero en los trabajadores a nivel obrero no calificados el dinero juega un papel más importante como factor motivacional que a nivel profesional”, en este caso se puede afirmar la teoría de Maslow.

### **Eficiencia del trabajador**

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato, 2009).

### **Estabilidad Laboral**

Es el derecho que tiene el trabajador de conservar su trabajo mientras no incurra en alguna de las causales de despido establecidas por la ley; y es la obligación del

empleador de mantener al trabajador en su trabajo mientras no incurra en alguna de dichas causales de despido (Alles, 2006).

### **Factores Motivacionales**

Según Robbins y Judge (2009) en la teoría de los dos factores también llamada teoría de motivación e higiene, fue propuesta por el psicólogo Frederik Herzberg, con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia el suyo puede muy bien determinar el éxito o el fracaso, Herzberg investigó la pregunta siguiente: ¿Qué espera la gente de su trabajo? Pidió a las personas que describieran en detalle situaciones en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal con respecto de sus trabajos. Después tabuló y clasificó las respuestas. (p. 178).

### **Incentivos**

Son programas diseñados para recompensar el buen rendimiento de los empleados (Roldan, 2020).

### **Inkafarma**

Es una corporación autónoma de derecho privado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien corresponde la administración y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios en el rubro del comercio de ventas de medicamentos, dispositivos médicos y artículos de perfumería en general para toda la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural. En Inkafarma su propósito es proteger la Salud y el bienestar de todas las Familias Peruanas, y lo alcanzaremos a través de nuestros valores ELICE: Eficiencia = Hacemos más con menos.

Liderazgo = Somos un modelo a seguir.

Integridad = Hacemos las cosas bien.

Cliente = El cliente es nuestro mundo.

Equipo = Juntos llegamos más lejos.

### **Motivación Extrínsecos**

Fischman y Matos (2014), la motivación extrínseca es cuando las personas realizan una actividad únicamente como medio para conseguir un fin. Además, Bernardo y Basterretche (2004), dice que el sistema de premios y castigos, refuerza este tipo de motivación y tiende a valorar en un período largo las cosas materiales y como consecuencia da valor a la satisfacción de los sentidos, también se debe satisfacer las necesidades materiales en límites justos.

### **Motivación Intrínseca**

Bernardo y Basterretche (2004), la motivación intrínseca se basa en la realización de la actividad en sí misma, esto quiere decir que la propia satisfacción de hacerlo es lo que nos mueve, sin necesidad de esperar algo del exterior, por ejemplo, cuando hacemos uso de elogios personales para motivar una acción o un cambio de actitud, la satisfacción de saber dar cada vez más de algo, el propio placer personal de aprender.

### **Nivel de producción del personal**

Torres (2008) la productividad laboral es el resultado entre el número de productos obtenidos y el número de horas de trabajo empleadas en la obtención. Debe tenerse en cuenta que depende también de la cantidad de factores existentes; por ejemplo el rendimiento de una hora de trabajo será mayor si el trabajador dispone de herramientas (físicas) adecuadas para realizar sus funciones, así como también el nivel de formación, la experiencia, la adecuación de las capacidades del trabajador

a los requerimiento de su puesto de trabajo el modo en el que el empleador organiza la empresa, incluso el esfuerzo o interés que el trabajador tenga en el desempeño de sus funciones.

### **Productividad Laboral**

Una organización ostenta productividad si consigue sus metas y, al hacerlo, transforma sus insumos en productos a menor costo. De esta manera la productividad abarca una preocupación por la eficiencia y eficacia. (Robbins, 2004),

### **Relaciones Interpersonales**

Capcha (2015) consideró que las son las percepciones de los miembros de una Institución en los cuales debe haber un ambiente agradable de trabajo y buenas relaciones interpersonales tanto con los jefes como con el trabajador. Las relaciones positivas contribuyen a una buena comunicación y una existencia pacífica en el centro laboral, en cambio si las relaciones son negativas generan conflictos y bloquean la comunicación de no resolverse en forma oportuna.

### **Remuneración**

Es la cantidad fija que recibe normalmente el empleado, ya sea como salario (por ejemplo, un pago semanal o mensual) o como retribución por hora (Gómez, Balkin y Cardy, 2008).

### **Trabajo en equipo**

Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que, en el marco de la función administrativa, hacer referencia a la calidad del trabajo de las empleadas y empleados, como atender a los saberes y los conocimientos. Evidenciar que la



experiencia es formativa y de que en equipo se pueden obtener a lo largo de la vida activa.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

**Por su finalidad:** La investigación fue Aplicada, porque se basó en antecedentes previos y se ha nutrido de un marco teórico apropiado con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en la investigación.

**Por su nivel:** La investigación fue Correlacional, porque se relacionó las variables factores motivacionales con el desempeño laboral del personal de Inkafarma de la ciudad de Huaraz. Así permitió relacionar las variables o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

##### 3.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación usado fue no experimental y para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se usó como diseño de investigación el Transeccional o Transversal - Correlacional, debido a que la información se recolectó en un solo periodo de tiempo dado y no se manipularon las variables de objeto de estudio. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de su ocurrencia (Hernández et al., 2014).

#### 3.2 Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico

##### Población

La investigación se realizó en las boticas Inkafarma que funcionan en la ciudad de Huaraz del Departamento de Ancash.

La población de la investigación fueron todos los empleados que laboran en las 07 Boticas de Inkafarma del Distrito de Huaraz, siendo un total de 80 personas conformado por Químicos Farmacéuticos, Asistentes administrativos, Cajeros, Almaceneros, Jaladores, Dermacenter y Empaque, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión siguientes:

### **Criterios de inclusión**

- Usuarios de ambos sexos.
- Personal que labora en Boticas Inkafarma que aceptaron voluntariamente resolver el cuestionario del estudio y firmaron el consentimiento informado.
- Personal estable y contratado que laboró en Boticas Inkafarma durante el periodo de estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Personal que no desearon participar en el estudio.
- Personal que laboró en Boticas Inkafarma que estuvieron con licencia por más de tres meses.

### **Unidad de Análisis.**

Cada personal estable o contratado que labora en Boticas Inkafarma del Distrito de Huaraz.

### **Muestra**

Para la presente investigación se realizó con todos los sujetos que conformaron la población personal que laboraron en Boticas INKAFARMA del Distrito de Huaraz. En consecuencia, la muestra usada fue censal puesto que se usó al 100% de la

población al respecto Arias (2006) considera que la muestra censal es aquella en todas las unidades de análisis se considera como muestra.

### 3.3 Instrumento(s) de recolección de la información

Para la recolección de la Información se usó como *Técnica* la *Encuesta* y como *instrumento* el *cuestionario* con preguntas cerradas con respuestas de escalamiento de Likert, (anexo 01). Definida como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (Hernández et al., 2014).

Se tomaron en cuenta las variables en estudio con sus indicadores:

Los cuestionarios estarán comprendidos por 3 partes definidas de la siguiente manera:

I. Datos generales: Considera 06 ítems de respuesta única.

II. Variable Independiente: Factores Motivacionales.

- Dimensión Motivación Extrínseca: Contiene con 08 ítems

- Dimensión Motivación Intrínseco: Contiene con 08 ítems

Estuvo conformada por 16 preguntas, las respuestas fueron tipo escala de Likert y la valoración que tuvo cada respuesta es como sigue:

Nunca: Que tiene un valor de .....(1)

Casi Nunca: Que tiene un valor de.....(2)

Algunas Veces: Que tiene un valor de.....(3)

Casi Siempre: Que tiene un valor de .....(4)

Siempre: Que tiene un valor de .....(5)

III. Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

- Dimensión de Productividad: Contiene 03 Ítems

- Dimensión de Relaciones Interpersonales: Contiene 04 Ítems

- Dimensión de Competencia: Contiene 03 Ítems

Estará conformada por 10 preguntas, de respuestas de tipo de escala de Likert y la valoración que tendrá cada respuesta es:

Nunca: Que tiene un valor de .....(1)

Casi Nunca: Que tiene un valor de..... (2)

Algunas Veces: Que tiene un valor de... (3)

Casi Siempre: Que tiene un valor de ... (4)

Siempre: Que tiene un valor de ..... (5)

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos; para lo cual se solicitó la opinión de 05 profesionales, con maestría en gestión y gerencia en servicios de la salud con experiencia en el tema de estudio. La información obtenida fue procesada mediante la prueba estadística del coeficiente de Kendall. De acuerdo con el resultado obtenido se concluye que el instrumento es válido porque se obtuvo el siguiente resultado  $0,008 < 0,05$  (Anexo 5).

Para la confiabilidad del Instrumento de medición se determinó haciendo uso de la prueba estadística el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se aplicó una prueba piloto. Si El coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. es considerado como instrumento confiable. De acuerdo con el resultado obtenido se concluyó que el instrumento es válido porque se obtuvo 0,822 (Anexo 6).

### **3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información**

#### **a) Análisis descriptivo:**

Con la información obtenida se elaboró una base de datos, donde se empleó el programa computacional estadístico SPSS versión 22,0 luego se realizó el análisis descriptivo de variables, la presentación de la

información se llevó a cabo mediante tablas de contingencia, para permitir analizar y visualizar los datos por variable y la relación de las variables de estudio.

## b) Análisis inferencial

La contrastación de la hipótesis se realizó mediante la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado, cuyos resultados fueron evaluados con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% ( $p < 0,05$ ), según se describe a continuación:

- **Planteamiento de las hipótesis nula y alternativa:**

**Ho:** Los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos no influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la botica INKAFARMA, Huaraz, 2019.

**Ha:** Los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la botica INKAFARMA, Huaraz, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Prueba estadística:** Chi- cuadrado  $\longrightarrow \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$ .

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de Resultados

**Tabla 1**

*Motivación extrínseca y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

Desempeño Laboral	Motivación Extrínseca						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Regular</b>	1	1,3	35	43,8	6	7,5	42	52,5
<b>Eficiente</b>	1	1,3	9	11,3	28	35,0	38	47,5
<b>Total</b>	2	2,5	44	55,0	34	42,5	80	100,0

$$\chi^2 = 29,473$$

$$g.l. = 2$$

$$p = 0,000$$

Los resultados de la tabla 1 muestran la influencia de la motivación extrínseca en el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, en la cual se aprecia que del total de los encuestados el 43,8% opinaron que la motivación extrínseca del personal es regular y tienen un desempeño regular y el 35% opinaron que la motivación extrínseca del personal es buena y tienen un desempeño eficiente.

Al contrastar la influencia de la motivación extrínseca con el desempeño laboral la prueba no paramétrica Chi-cuadrado demostró que existe una influencia significativa con  $p = 0,000 < 0,05$ .

**Tabla 2**

*Motivación extrínseca según indicador remuneración y gratificación y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

Desempeño Laboral	Motivación Extrínseca Remuneración y gratificación						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Regular</b>	2	2,5	35	43,8	5	6,3	42	52,5
<b>Eficiente</b>	1	1,3	18	22,5	19	23,8	38	47,5
<b>Total</b>	3	3,8	53	66,3	24	30,0	80	100,0

$$\chi^2 = 13,778$$

$$g.l. = 2$$

$$p = 0,001$$

En los resultados reportados en la tabla 2 muestran que el mayor porcentaje 43,8% del personal de Boticas INKAFARMA opinaron que la motivación extrínseca en el indicador remuneraciones y gratificaciones es regular y tienen un desempeño regular y el 23,8% opinaron que la motivación extrínseca del personal en la dimensión remuneraciones y gratificaciones es buena y tienen un desempeño eficiente.

La prueba estadística Chi-cuadrado con  $p = 0,001 < 0,05$ , demuestra que existe influencia significativa de la motivación extrínseca sobre el desempeño laboral de los trabajadores de Boticas INKAFARMA de la ciudad de Huaraz.



**Tabla 3**

*Motivación extrínseca según indicador seguridad laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

Desempeño Laboral	Motivación Extrínseca Seguridad laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Regular</b>	1	1,3	36	45,0	5	6,3	42	52,5
<b>Eficiente</b>	0	0,0	19	23,8	19	23,8	38	47,5
<b>Total</b>	1	1,3	55	68,8	24	30,0	80	100,0

$$\chi^2 = 14,257$$

$$g.l. = 2$$

$$p = 0,001$$

Los resultados que se muestran en la tabla 5 se observa que el mayor porcentaje 45,0% del personal de Boticas INKAFARMA opinaron que la motivación intrínseca de la empresa en la dimensión seguridad laboral es regular y tienen un desempeño regular y el 23,8% opinaron que la motivación intrínseca de la empresa en la dimensión seguridad laboral es buena y tienen un desempeño eficiente.

Se ha demostrado así mismo que la motivación intrínseca en el indicador seguridad laboral influye significativamente en el desempeño del personal de Boticas INKAFARMA, contrastado mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado, con un nivel de error  $p = 0,001 < 0,05$ .

**Tabla 4**

*Motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral del personal de la botica INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

Desempeño Laboral	Motivación Intrínseca						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Regular</b>	1	1,3	31	38,8	10	12,5	42	52,5
<b>Eficiente</b>	0	0,0	12	15,0	26	32,5	38	47,5
<b>Total</b>	1	1,3	43	53,8	36	45,0	80	100,0

$$\chi^2 = 16,347$$

$$g.l. = 2$$

$$p = 0,000$$

Los resultados de la tabla 4 muestran la influencia de la motivación intrínseca con el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, apreciándose que del total de los encuestados el 38,8% opinaron que la motivación intrínseca de la empresa es regular y tienen un desempeño regular y el 32,5% opinaron que la motivación intrínseca de la empresa es buena y tienen un desempeño eficiente.

Se ha demostrado que existe una influencia significativa de la motivación intrínseca con el desempeño laboral de los trabajadores de Boticas INKAFARMA, contrastado mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado con  $p = 0,000 < 0,05$ .

**Tabla 5**

*Motivación Intrínseca en el indicador reconocimiento y su influencia el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

Desempeño Laboral	Motivación Intrínseca Reconocimiento						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
<b>Regular</b>	1	1,3	36	45,0	5	6,3	42	52,5
<b>Eficiente</b>	1	1,3	20	25,0	17	21,3	38	47,5
<b>Total</b>	2	2,5	56	70,0	22	27,5	80	100,0

$$\chi^2 = 10,944$$

$$g.l. = 2$$

$$p = 0,004$$

En la tabla 3 se muestra que el mayor porcentaje 45,0% del personal de Boticas INKAFARMA opinaron que la motivación extrínseca del personal en el indicador reconocimiento es regular y tiene un desempeño regular y el 21,3% opinaron que la motivación extrínseca en el indicador reconocimiento es buena y tiene un desempeño eficiente.

Se ha demostrado que existe una influencia significativa de la motivación extrínseca en el indicador reconocimiento en el desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, contrastación realizada mediante la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado con  $p = 0,006 < 0,05$ .





**Tabla 8**

*Nivel de desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>Nivel de desempeño</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Regular	42	52,5
Eficiente	38	47,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

Los resultados que se muestran en la tabla 8 corresponden al nivel del desempeño laboral del personal de Boticas INKAFARMA, se aprecia que 52,5% de los encuestados opinaron que el nivel de desempeño es regular y el 47,5% opinaron que el nivel de desempeño es eficiente.

**Tabla 9**

*Nivel de desempeño laboral en la dimensión productividad laboral del personal de Boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>Nivel de desempeño Productividad</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Regular	57	71,3
Eficiente	23	28,8
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

En los resultados que se muestran en la tabla 9, se observa el nivel del desempeño laboral en la dimensión productividad del personal de Boticas INKAFARMA, en la cual se aprecia que el mayor porcentaje 71,3% opinaron que el nivel de desempeño es regular y el 28,8% opinaron que el nivel de desempeño es eficiente en esta dimensión.

**Tabla 10**

*Nivel de desempeño laboral en la dimensión relaciones interpersonales del personal de la Botica INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>Nivel de desempeño Relaciones interpersonales</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Regular	34	42,5
Eficiente	46	57,5
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 10 se muestran resultados del desempeño laboral en la dimensión relaciones interpersonales del personal de la botica INKAFARMA, se aprecia que el 57,5% opinaron que es eficiente y el 42,5% opinaron que el nivel de desempeño es regular en esta dimensión.



**Tabla 11**

*Nivel de desempeño laboral en la dimensión competencias del personal de la botica INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>Nivel de desempeño Competencia Laboral</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Regular	39	48,8
Eficiente	41	51,3
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

En los resultados obtenidos en la tabla 11 del desempeño laboral en la dimensión competencia laboral el personal de Boticas INKAFARMA, se demuestran que el mayor porcentaje 51,3% opinó que el nivel de desempeño eficiente y el 48,8% opinaron que el nivel de desempeño es regular en esta dimensión.

**Tabla 12**

*Sexo del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Masculino	24	30,0
Femenino	56	70,0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta de opinión del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz 2019.

Los resultados que se muestran en la tabla 12 son de acuerdo al sexo del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz, se aprecia que el mayor porcentaje de personal 70% son de sexo femenino y el 30% son de sexo masculino.

**Tabla 13**

*Edad del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>EDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
21 – 27	32	40,0
28 – 34	33	41,2
35 – 41	11	13,8
42 – 48	2	2,5
49 – 55	2	2,5
TOTAL	80	100,0

*Fuente:* Encuesta de opinión del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz 2019.

Los resultados que se muestran en la tabla 13 son de acuerdo a la edad del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz, se aprecia que el mayor porcentaje del personal 41,2%, tienen una edad comprendida entre 28 a 34 años y menor porcentaje 2,5%, tienen una edad comprendida 42 a 55 años y en un porcentaje Intermedio del personal 40%, tienen una edad comprendida entre 21 a 27 años y por último un porcentaje final 13,8%, tienen una edad comprendida entre 35 a 41 años.

**Tabla 14**

*Condición laboral del personal de la botica INKAFARMA, Huaraz, 2019.*

<b>CONDICION LABORAL</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Estable	35	43,8
Contratado	45	55,2
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

*Fuente:* Encuesta de opinión del personal de boticas INKAFARMA, Huaraz 2019.

Los resultados que se muestran en la tabla 14 el mayor porcentaje 55,2%, son Contratados. Y en un porcentaje menor 43,8%, son Estables.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se tuvo como propósito dar respuesta al problema de investigación de cómo los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral del personal de INKAFARMA de la ciudad de Huaraz, en el entendido de que el personal de una organización para que su desempeño sea eficiente y mejore la productividad debe encontrarse motivado como sostiene Robbins (2009) al referirse a la motivación como el “procesos que incide en la intensidad dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo”.

En la investigación que se realizó en la empresa Boticas INKAFARMA participaron una muestra de 80 empleados de los cuales el 30% fueron de sexo masculino y el 70% fueron de sexo femenino, el mayor porcentaje de los trabajadores 41.2% tuvieron una edad comprendida entre 28 a 34 años de edad, y solo el 2,5% tuvieron más de 49 años.

El resultado referente al primer objetivo específico en la que se analizó lo relación de los factores motivaciones extrínsecos en sus indicadores remuneraciones y gratificaciones y en el indicador de seguridad laboral los resultados se presentan en las tablas del 1 al 3, cuyos resultados de la investigación demostraron, referente a la relación de la dimensión motivación extrínseca del personal con el desempeño laboral del personal se encontró que, del total de los encuestados el 43,8% opinaron que la motivación extrínseca del personal es regular y tienen un desempeño regular y el 35% opinaron que la motivación extrínseca del personal es buena y tienen un desempeño eficiente. Referente al indicador remuneración y gratificación los resultados encontrados fueron que el mayor porcentaje 43,8% del personal opinaron

que las remuneraciones y gratificaciones es regular y tiene un desempeño regular y el 23,8% opinaron que la motivación en esta dimensión es buena y tiene un desempeño eficiente y referente al indicador seguridad laboral relacionado con el desempeño laboral los resultados encontrados fueron que el mayor porcentaje 45,0% del personal opinaron que la motivación es regular y tiene un desempeño regular y el 23,8% opinaron que la motivación es buena y tiene un desempeño eficiente. Los resultados de la investigación son diferentes a Quispe (2018) en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016”. La muestra fue de 63 personas; la información se obtuvo en un período de tiempo específico. Se aplicaron como instrumentos 2 cuestionarios para las variables de motivación con 25 ítems y desempeño laboral con 27 ítems con sus respectivas dimensiones, usando la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se realizó el respectivo procesamiento de los datos, concluyéndose que, existe relación entre motivación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.535, el resultado nos indicó que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. Los resultados de la investigación deben servir para mejorar las condiciones laborales del personal de Inkafarma puesto que la motivación laboral según Alcover, Martínez (2004) refiere que es una técnica esencial en la cual la empresas deben mantener a los empleados con un alto estímulo para que los empleados puedan desarrollar actitudes positivas, que permitan mejorar su desempeño en el trabajo, así mismo la motivación se considera como una técnica esencial para las empresas, puesto que “la presencia de empleados correctamente motivados para ejecutar sus funciones y tareas laborales es

beneficiosa tanto para la organización, puesto que tendrá mejores resultados, así como para los propios trabajadores, quienes experimentarán un aumento en su calidad de vida laboral”.

Con respecto al segundo objetivo específico cuyos resultados se muestran en las tablas del 4 a la 6, en donde se evaluó la dimensión motivacional intrínseca y los indicadores reconocimiento y oportunidades, la investigación demostró que: en la relación de motivación intrínseca y el desempeño laboral se encontró que el 38,8% de los empleados manifestaron que es una relación es regular y el 32,5% opinaron que la motivación intrínseca es buena y tienen un desempeño eficiente, demostrándose que existe influencia significativa de la motivación intrínseca sobre el desempeño laboral. En relación al indicador reconocimiento con el desempeño laboral se demostró que el mayor porcentaje 45,0% del personal de la botica INKAFARMA que la relación del reconocimiento con el desempeño es regular y el 21,3% opinaron que la motivación de reconocimiento es buena y tiene un desempeño eficiente y con respecto a la relación del indicador la motivación oportunidades con el desempeño laboral se demostró que el mayor porcentaje 41,3% del personal opinaron que esta relación es regular y el 25,0% opinaron que la motivación oportunidad es buena y tiene un desempeño eficiente, se ha demostrado así mismo que existe una influencia significativa del reconocimiento sobre el desempeño laboral. Los resultados obtenidos son contrarios a los Crisóstomo (2019), quien realizó el trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018”. Cuyos resultados fueron: el 60% manifestaron que a veces satisfacen todas sus necesidades y deseos dentro del

hospital, el 28,6% mencionó que solo a veces tienen las habilidades para solucionar problemas bajo cualquier circunstancia. Con un nivel de significancia  $p = 0,000 < 0,935$  y una correlación muy alta positiva y muy significativa  $r = 0,935$ . Concluyéndose que, la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal asistencial en el Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Huacho. Los resultados de la presente investigación no son concordantes con la motivación intrínseca de Fischman (2014), quien sostiene que una persona este intrínsecamente motivado debe estar en constante innovación relacionándose con sus compañeros teniendo oportunidades de ascenso y en permanente aprendizaje. Donde se necesita tomar sus propias decisiones a la hora de trabajar motivado. La motivación intrínseca impulsa una actividad guiada por sus talentos.

Respecto a los resultados del objetivo específico que se muestran en la tabla 7 en donde se relacionó la motivación extrínseca e intrínseca con el desempeño laboral del personal de la botica INKAFARMA, demostraron que el mayor porcentaje 45,0% opinaron que la motivación en relación con el desempeño laboral es regular y el 36% opinaron que la motivación es buena y tiene un nivel de desempeño eficiente. Los resultados de la investigación son diferentes a los resultados de Vásquez (2021), en la investigación titulada “Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de la cadena de boticas Felicidad, Distrito de Piura, 2020”. La investigación obtuvo resultados estadísticos que determinaron que no existe relación directa entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de Boticas Felicidad; y se recomendó realizar reuniones y/o talleres con los colaboradores para conocer sus expectativas en cuanto al trabajo que están



realizando, teniendo en cuenta la buena disposición de los colaboradores para que crezcan personal y profesionalmente en la empresa a la vez encontrar mecanismos que ayuden a mejorar el desempeño de estos en cada una de sus labores. Respecto a los factores motivacionales en el trabajo, los resultados de la investigación son distintos a lo sostenido por Herzberg (2008) quien sostiene que los factores motivadores se relacionan: con el contenido del trabajo con las experiencias de logro, responsabilidad de la persona y reconocimiento. [...] los factores de higiene son extrínsecos o externos al trabajo, funcionan como recompensas a causa del alto desempeño el cual debe ser reconocido por la organización. Por el simple hecho de que “el ser humano es tan complejo no se puede afirmar que existe solamente un motivante que influye sobre él”.

Al contrastar la hipótesis de investigación en donde se demostró los factores motivacionales (extrínsecos e intrínsecos) influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de la botica INKAFARMA. La prueba estadística Chi cuadrado con un nivel de error  $p = 0,000 < 0,05$  se demostró que existe influencia significativa de los factores motivacionales con el desempeño laboral, los resultados de la investigación son similares a los Da Silva, (2015) en el trabajo de investigación “Motivación y desempeño laboral en el área de carnet de la gerencia –MML en Perú” en donde utilizo una muestra de 120 empleados encontrado que existe relación entre la motivación y desempeño laboral ( $r = 0.824$  y  $p = 0.00$ ), motivación intrínseca y desempeño laboral ( $r = 0.810$  y  $p = 0.00$ ), motivación extrínseca y desempeño laboral ( $r = 0.844$  y  $p = 0.00$ ).

Respecto a los resultados del tercer objetivo específico que corresponde a analizar la variable desempeño laboral los resultados se presentan en la tabla 8, la

investigación demostró que el mayor porcentaje 52,5% manifestaron que el desempeño laboral del personal de la botica INKAFARMA es regular y solo el 47,5% refieren que el desempeño es eficiente, los resultados de la dimensión productividad laboral los resultados se presentan en la tabla 9, la investigación demostró que el mayor porcentaje 71,3% opinaron que el nivel de desempeño en la dimensión productividad es regular y solo 28,8% opinaron que el nivel de desempeño es eficiente. Con respecto a la dimensión relaciones interpersonales cuyos resultados se presentan en tabla 10 se demostró que, el 57,5% opinaron que las relaciones interpersonales son eficientes y el 42,5% opinaron que es regular. Finalmente, en la dimensión competencias cuyos resultados se presentan en la tabla 11, los resultados demostraron que el 51,3% que el nivel de desempeño en la dimensión productividad es regular y el 48,8% refieren que es eficiente. Al respecto los resultados de la investigación son contrarios a los de Ayala (2020), quien desarrollo la investigación que tuvo como finalidad determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores la cadena de Boticas Inkafarma. Se consideró una población de 174 colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo, teniendo como muestra a 59 colaboradores elegidos al azar. Cuyos resultados fueron: con un nivel de significancia del 0,05 y un valor del coeficiente de correlación rho Spearman (0.910) que nos mostró una relación perfecta positiva entre las variables, así como del nivel de significancia calculado (0.00) que es inferior a 0.05; es decir una mejor gestión del talento humano mejoraría el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo. Los resultados de la investigación no son concordantes con lo que señala Chiavenato (2009) quien

afirma que el desempeño laboral es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El desempeño individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un desempeño excelente facilita el éxito de la organización, mientras que uno mediocre no agrega valor. El desempeño de los individuos, los grupos y la organización tienen una enorme influencia en el Comportamiento organizacional.

## VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Se ha determinado que existe influencia significativa de los factores motivacionales en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la ciudad de Huaraz.
2. Se ha identificado que existe una influencia significativa del factor motivación extrínseco en los indicadores de remuneración y gratificación en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la ciudad de Huaraz.
3. Se identifico que existe una influencia significativa del factor motivacional intrínseco en el indicador de reconocimiento en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la ciudad de Huaraz.
4. El nivel de desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la ciudad de Huaraz se encuentra entre regular y eficiente.

## VII. RECOMENDACIONES

En concordancia con los resultados obtenidos se recomienda:

1. A los gerentes de la Botica Inkafarma, considerar los resultados sobre los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la ciudad de Huaraz, para que adopten medidas necesarias y planes de mejora para bien del personal.
2. A los directores de las áreas de Marketing y Recursos humanos que tomen en cuenta en primer lugar al trabajador como un eje fundamental de la empresa brindándoles todo el apoyo que ellos necesitan para sentirse reconocidos por el esfuerzo que ellos realizan en su trabajo.
3. A los directores del área de convenios para mejorar los beneficios para todos los trabajadores como por ejemplo con mayores porcentajes de descuento para el uso de sus créditos. Además, realizar convenios con las distintas Universidades y darles las facilidades a los trabajadores quienes desean seguir capacitándose en estudios superiores.
4. A los jefes inmediatos como supervisores a tomar en cuenta los resultados de la investigación, para que puedan valorar y resaltar las fortalezas y habilidades del personal con el que laboran y mejorar así las debilidades de la Boticas Inkafarma en ciertos aspectos para poder tener el equilibrio de contar con un personal motivado y comprometido con la empresa.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México D.F.: Cengage Learning Editores.
- Alles, M. (2006). *Dirección Estratégica de recursos Humanos*. Buenos Aires: Garnica.
- Amaru Maximiano, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración*. México: Pearson Educación.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional. *Revista Avadémica Virtual*.
- Arias , F. (2006). *El proyecto de Investigación introduccion a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Asociacion Médica Mundial. (2002). Declaración de helsinki de la amm – principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *Asociacion Médica Mundial*.
- Ayala Guevara, K. J. (2020). *La gestion del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la cadena de boticas Inkafarma en la Provincia de Huancayo*. Huancayo: Universidad Peruana los Andes.
- Bernardo Carrasco, J., & Basterretche Baignol, J. (2004). *Técnicas y recursos para motivar a los alumnos*. Ediciones Rialp, S.S.
- Bonilla. (2017). *Desarrollo de equipos de trabajo y dirección participativa*.
- Calderón Molina, V., & Solís Agüero, S. (2008). *Influencia de las condiciones laborales en la motivacion del personal del área de salud de montes de oca*.

Costa Rica: Universidad Estatal a distancia vicerrectoría académica escuela de ciencias exactas y naturales.

Carbajal Ulloa, K. Y. (2017). *Nivel de estrés en el desempeño laboral del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*. Universidad Cesar Vallejo.

Chiavenato , I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Bogotá: McGRAW-HILL.

Chiavenato. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw-Hill.

Cofer, C. (2007). *Motivación y Emoción*. México: Limusa.

Contreras, P. (2014). *Los factores organizacionales y su aplicación basados para la mejora del desempeño laboral de los servidores de la empresa Cemento Nuevo Sol de Chimbote”* . Chimbote.

Crisóstomo Salvatierra, M. R. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, Hospital Regional de Huacho, 2018*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión.

- Cuadro Marrugo , J., & Bustamante Martelo, C. (2017). *Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS en la ciudad de Cartagena De Indias*. Universidad de Cartagena.
- Da Silva Cornejo, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el área de carnet de la gerencia de salud-MML 2015*. Universidad César Vallejo.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Grau-Hill.
- Donabedian, A. (1991). *La calidad de la atención médica*. México: Prensa Médica Mexicana.
- Fernández, I. G. (2016). *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: Un estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja*. Universidad de la Rioja.
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°, como incrementa en la vida y en la empresa*. Lima: Planeta Perú.
- Fischman, D., & Matos, L. (2014). *Motivación 360°. Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Lima: Planeta.
- French, W. L. (2009). *Administración de Personal Desarrollo de recursos Humanos*. México: Limusa.
- Gibson,, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2001). *Organizaciones, Comportamiento, estructura y procesos*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores.



- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, C. (2017). *Factores Motivacionales asociados a la Motivación Laboral y Satisfacción en profesionales de la escuela de Postgrado FAC-Muestra AS Comando*. Bogotá.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (2000). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Huerta Figueroa, F. (2017). *Motivacion y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, Ancash-2016*.
- Iturralde Torres, J. I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito oscus ltda de la ciudad de Ambato en el año 2010*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Luis. (2014). *Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Yaután - 2014, .*
- Madrigal. (2009). *Proceso de la Motivación en la Empresa. SEMRUSH*.
- Martínez, L., & Tortosa, G. (2005). *Ámbitos de la aplicación de la Psicología Motivacional*. España: Descleé de Brouwer.
- Maslow, A. (2008). *Motivacion y personalidad*. Bilbao: Edit. Sagitario.

- Ortiz, S. P. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Periodicos Electronicos en Psicología*.
- Perez, H. I. (2018). *Teoría del flujo o flow*.
- Quispe Vargas, C. G. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Ramírez, R. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*.
- Real Academia Española. (2014). Beneficios. *Real Academia Española*.
- Reeve, J. (2010). *Motivacion y Emocion*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional* . México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Compotamiento Organizacional*. México: Pearson educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Nueva Jersey: Pearson Education.
- Roldan, P. N. (2020). Incentivo. *La economía*.
- Ruffier, J. (1998). *La eficiencia productiva*. Montevideo: L`efficiencie productive.
- Sarsosa, P. (2011). Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales. *Psicología desde el Caribe*.

- Serrano, M. K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2003). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. *Campus de Quetzaltenango*.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Tavalino, F. (2011). *Manual de Gestión de Recursos Humanos*. Perú: Ediciones Caballero Bustamante.
- Torre, J. (2008). *Capacitación, estrategia y ventaja competitiva para el desarrollo*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Valenzuela, A. G. (2019). *La motivación como factor determinante en el rendimiento de los vendedores de seguros*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Valenzuela, A. G. (2019). *La motivación como factor determinante en el rendimiento de los vendedores de seguros*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

- Vásquez Peña, D. A. (2021). *Motivacion y satisfaccion laboral en los colaboradores de la cadena de boticas Felicidad, Distrito de Piura, 2020*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Vásquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Wayne Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Parson Educación.
- Werther, W., & Davis, K. (1988). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGrau-Hill.
- Wether, B. (2010). *Administarciónde Personal y Recursos Humanos*. México: Mc Graw.

# ANEXO



8	¿El ambiente físico donde desarrolla sus actividades cuenta con todas las condiciones necesarias?					
<b>Motivación Intrínseca de la Empresa</b>						
<b>RECONOCIMIENTO</b>						
9	¿Recibe usted algún tipo de reconocimiento por los logros que obtiene en su trabajo?					
10	Considera que recibe un justo reconocimiento por parte de sus compañeros y jefe inmediatos.					
11	Se reconoce el esfuerzo realizado por cada trabajador					
12	Su jefe inmediato le hace sentir que su trabajo es importante.					
<b>OPORTUNIDAD</b>						
13	¿Existe en su centro de labores oportunidades para mejorar profesionalmente?					
14	¿Considera que en su trabajo le han brindado la oportunidad de ascender como profesional?					
15	La empresa brinda capacitación permanente al personal en temas importantes y actuales necesarios para el trabajo.					
16	La empresa te permite desarrollarte cada vez más como persona.					

### III. Desempeño Laboral.

**Instrucciones:** Marque con una X el número que corresponda a su respuesta.

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

N°	ITEMS	Respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
1	Realizas tus labores en los tiempos establecidos que le permiten cumplir con los objetivos a la empresa.					
2	Eres proactivo con las actividades propias de tu trabajo para obtener resultados óptimos.					
3	Tienes la oportunidad de realizar un trabajo de calidad, porque cuentas con todos los recursos necesarios para hacerlo.					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
4	Desarrolla relaciones armónicas y de respeto mutuo que son eficaces, constructivas con su superior y compañeros de labores.					
5	Respetas las opiniones e indicaciones de sus superiores y compañeros.					
6	¿Siente que lograr los objetivos comunes de la empresa es también conseguir los propios?					
7	Se responsabiliza de las malas acciones realizadas.					
<b>COMPETENCIA</b>						
8	Das ideas y sugerencias para facilitar el trabajo de todos.					
9	Resuelves problemas que pueden surgir en el centro laboral.					
10	Se siente usted satisfecho con el trabajo que realiza en la empresa.					

## Anexo N° 02

### “FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA BOTICA DE INKAFARMA DE LA CIUDAD DE HUARAZ 2019”

#### DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO VOLUNTARIO PARA USUARIOS MAYORES DE EDAD

Quien suscribe el presente Sr., Srta....., de..... años de edad, identificado con D.N. I. N°....., por medio del presente acepto participar en el trabajo de investigación titulado: Factores Motivacionales y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Botica de Inkafarma de la Ciudad de Huaraz 2019.de la autora: Srta. Ruth Petronila Alvarado Salazar.

#### **El objetivo del estudio es:**

Determinar los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma de la cuidad de Huaraz, 2019.

#### **Se me ha explicado que mi participación consistirá en:**

Autorizar la aplicación de un cuestionario para poder obtener los resultados.

**Declaro que se me ha informado minuciosamente sobre las posibles inconvenientes, molestias y beneficios que conllevara mi participación en el estudio.**



La investigadora responsable se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento a realizar que pudiera ser ventajoso, así como responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que se plantee, los beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación. Mi duda es:

.....

También he sido informado (a) que conservo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento en que considere conveniente.

La investigadora responsable considera en todo momento el principio de confidencialidad. Los beneficios del estudio para mi persona son: información oportuna sobre el resultado del cuestionario aplicado.

Huaraz, .....de.....del 2019

.....

FIRMA

### Anexo N.º 03

## UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”

### DETERMINACION DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

“FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA BOTICA DE INKAFARMA DE LA CIUDAD DE HUARAZ 2019”.

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems no despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente.

## TABLA DE VALIDACIÓN

### LEYENDA

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

### PUNTUACIÓN

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	Ítem	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	
I.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
II.	1	0	1	1	1	1	1	1	7
III.	1	1	1	0	1	1	1	1	7
IV.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
V.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL									38

## Anexo N.º 04: Matriz de Consistencia

Factores Motivacionales y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Boticas Inkafarma, Huaraz 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuáles son los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma, Huaraz 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar los factores motivacionales y su influencia en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma Huaraz, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el factor motivacional extrínsecos que influyen en el desempeño laboral del personal de Boticas, Inkafarma.</li> <li>• Identificar el factor motivacional Intrínseco que influye en el desempeño laboral del personal de Boticas, Inkafarma.</li> <li>• Analizar el nivel de desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Los factores motivacionales influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma Huaraz 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>H1 Los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos influyen significativamente en el desempeño laboral del personal de Boticas Inkafarma Huaraz 2019.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Factores Motivacionales</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p><b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b></p> <p><b>MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b></p> <p><b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b></p> <p><b>RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p><b>COMPETENCIA LABORAL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración y gratificación.</li> <li>• Seguridad Laboral.</li> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Oportunidades.</li> <li>• Calidad de trabajo.</li> <li>• Eficiencia del trabajador.</li> <li>• Eficacia del trabajador.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Valores.</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Conocimientos</li> <li>• Habilidades y destrezas.</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Por su finalidad aplicada. Por su nivel correlacional.</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>La investigación es no experimental. Diseño: transversal-correlacional.</p> <p><b>Población:</b> N=80. <b>Muestra:</b> n=16. <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>