

Universidad de Lima
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas
Carrera de Administración



IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DEL SECTOR DE CONSUMO MASIVO UBICADOS EN LIMA METROPOLITANA

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

German Gabriel Bolo Morales

Código 20160183

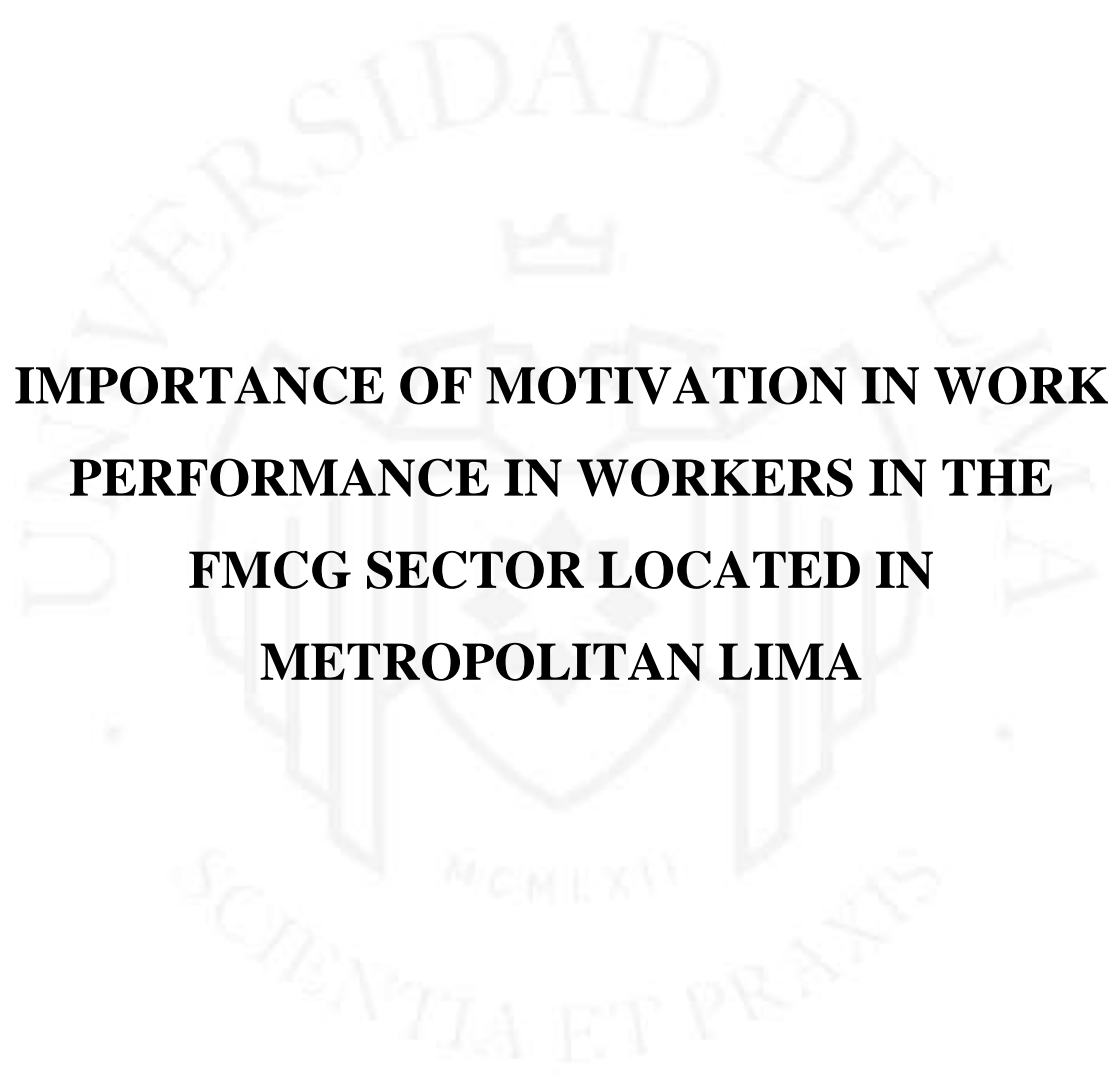
Asesor

Elizabeth Raquel Otero Ibañez

Lima – Perú

Junio del 2025





**IMPORTANCE OF MOTIVATION IN WORK
PERFORMANCE IN WORKERS IN THE
FMCG SECTOR LOCATED IN
METROPOLITAN LIMA**



Agradezco a Dios por mantenerme con salud y por su bendición constante.

A mis padres que han sido fuente de apoyo constante cuando más lo necesitaba.

A mi abuelita Luz, que desde pequeña me cuidó y protegió, siempre la recordaré como una persona súper importante en mi vida y sé que si estuviera presente estaría muy orgullosa de mí.

A todos mis amigos que día a día me motivaban para salir adelante ante cualquier adversidad.

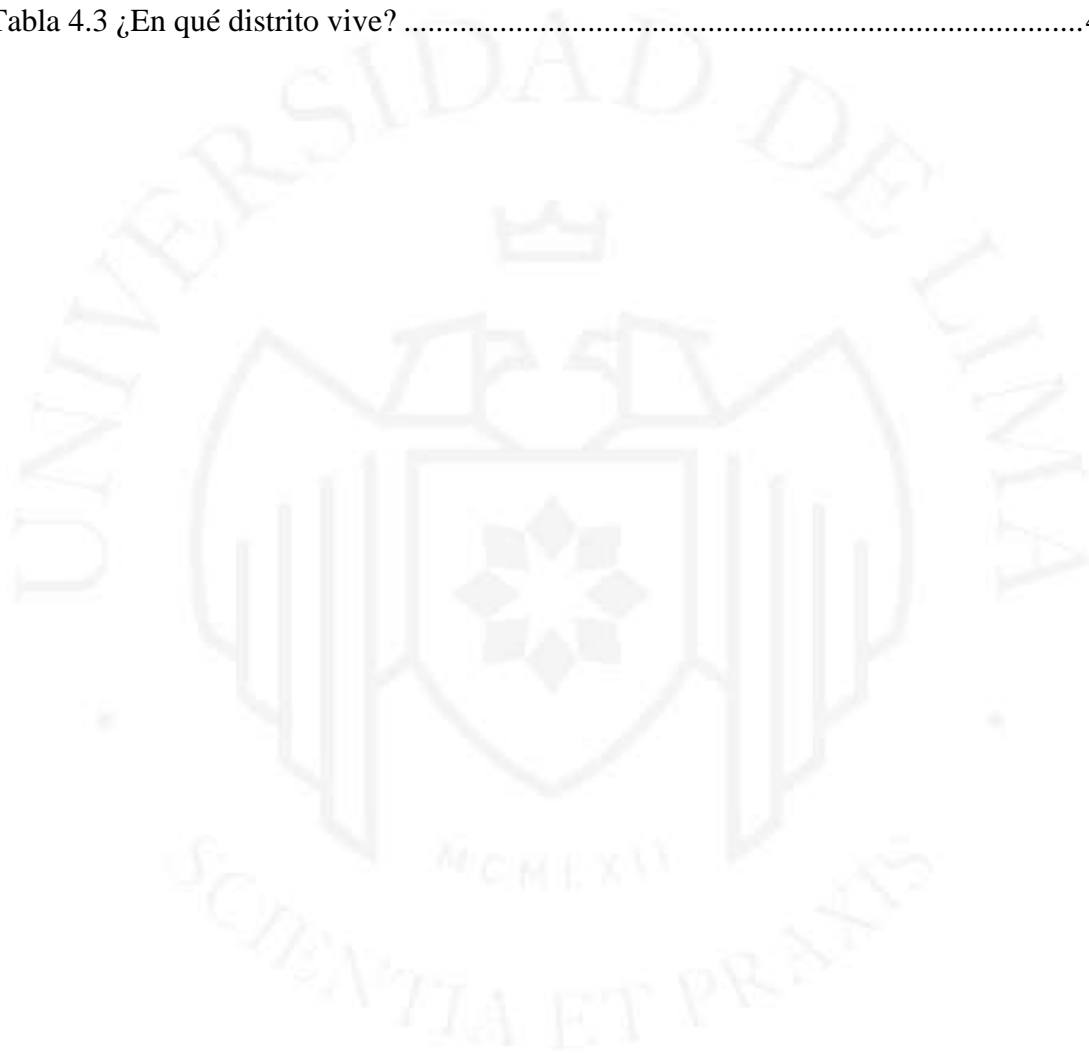
TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la situación problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes del Estudio	7
2.2 Antecedentes nacionales	7
2.2.1 Antecedentes internacionales	10
2.3 Bases teóricas	16
2.3.1 Motivación.....	16
2.3.2 Ciclo de la motivación.....	19
2.3.3 Características de la motivación.....	20
2.3.4 Importancia de la motivación	21
2.3.5 Teorías motivacionales	21
2.3.6 El componente afectivo de la motivación	24
2.3.7 Objetivos y beneficios de la motivación	24
2.3.8 Rendimiento laboral	25
2.3.9 Sistemas de rendimiento laboral.....	31
2.4 Definición de términos básicos	32
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES	34
3.1 Formulación de hipótesis de la investigación	34
3.1.1 Hipótesis general	34
3.1.2 Hipótesis específicas	34

3.2	Variables, definición operacional.....	34
3.2.1	Variables.....	35
3.2.2	Dimensiones de las variables.....	35
CAPÍTULO VI: METODOLOGÍA		38
4.1	Según enfoque	38
4.2	Según objetivos	38
4.3	Según el nivel de profundidad.....	38
4.4	Diseño muestral.....	39
4.5	Población de estudio	40
4.6	Muestra.....	41
4.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	41
4.7.1	Realización de la prueba piloto	42
4.8	Prueba piloto	42
CAPÍTULO V: RESULTADOS		47
5.1	Resultados de encuestas	47
CONCLUSIONES		70
RECOMENDACIONES		71
BIBLIOGRAFÍA		72
ANEXOS.....		78

INDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Matriz de operacionalización.....	36
Tabla 4.1 Estimaciones y Proyecciones de Población por Departamento, Provincia y Distritos.....	39
Tabla 4.2 Género.....	40
Tabla 4.3 ¿En qué distrito vive?	41



INDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Motivación.....	16
Figura 2.2 Ciclo de Motivación	19
Figura 2.3 Necesidades de Maslow	22
Figura 2.4 Rendimiento laboral	25
Figura 2.5 Gestión del rendimiento	28
Figura 2.6 El ciclo de gestión del rendimiento	29
Figura 4.1 Recuento de Motivacion intrinseca	42
Figura 4.2 Recuento de Motivación intrínseca	43
Figura 4.3 Recuento de Desempeño laboral	44
Figura 4.4 Recuento de Satisfacción laboral	44
Figura 4.5 Recuento de Satisfacción laboral	45
Figura 5.1 Grafico.....	47
Figura 5.2 Grafico II	47
Figura 5.3 Grafico III.....	48
Figura 5.4 Grafico IV.....	48
Figura 5.5 Gráfico V	49
Figura 5.6 Gráfico VI.....	49
Figura 5.7 Gráfico VII	50
Figura 5.8 Gráfico VIII.....	50
Figura 5.9 Gráfico IX.....	51
Figura 5.10 Gráfico X.....	52
Figura 5.11 Gráfico XI.....	52
Figura 5.12 Gráfico XII	53
Figura 5.13 Gráfico XIII.....	53
Figura 5.14 Gráfico XIV.....	53
Figura 5.15 Gráfico XV	54
Figura 5.16 Gráfico XV I.....	54
Figura 5.17 Gráfico XVII	55
Figura 5.18 Gráfico XVIII.....	55
Figura 5.19 Gráfico XIX.....	56

Figura 5.20 Gráfico XX.....	56
Figura 5.21 Gráfico XXI.....	57
Figura 5.22 Gráfico XXII	57
Figura 5.23 Gráfico XXIII.....	58
Figura 5.24 Gráfico XXIV	58
Figura 5.25 Modelo de Hipótesis.....	59



RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar y determinar el impacto que se tiene de la motivación y rendimiento laboral en los trabajadores de consumo masivo en Lima. Durante todo este tiempo se ha visto que muchos trabajadores no logran tener un trabajo eficiente debido a muchos factores, ya sean internos o externos, el principal es la motivación. Actualmente, hay estudios que señalan la importancia de la motivación como factor primordial para que el trabajador se sienta realizado en poder generar su labor de la mejor manera y pueda lograr sus objetivos a corto, mediano o largo plazo. En las empresas la motivación va de la mano con el rendimiento laboral que se tiene, para el logro de objetivos, productividad y desempeño.

Por ello, se realizó un cuestionario a un determinado público objetivo donde se analizaron todas las variables planteadas. De esta manera, con las respuestas se logró interpretar los resultados y llegar a un fin. Para este caso, las dos variables a analizar fueron la motivación y el rendimiento laboral.

Finalmente, se obtuvo que la motivación tiene una gran relación con el rendimiento laboral, apoyando la hipótesis del trabajo, que efectivamente, la importancia de la motivación influye en el que los trabajadores tengan un buen rendimiento laboral.

Palabras claves: motivación, rendimiento laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze and determine the impact of motivation and work performance on mass consumption workers in Lima. During all this time it has been seen that many workers are unable to have an efficient job due to many factors, whether internal or external, the main one being motivation. Currently, there are many studies that mention that motivation is a primary factor for the worker to feel fulfilled in being able to do their work in the best way and to achieve their short, medium, or long-term objectives. In companies, motivation also goes hand in hand with one's work performance, to achieve objectives, productivity, and performance.

For this reason, a questionnaire was carried out to a certain target audience where all the variables raised were analyzed. In this way, with the help of the answers it was possible to interpret the results and reach an end. For this case, the two variables to analyze were motivation and work performance.

Finally, it was obtained that motivation has a great relationship with work performance, supporting the work hypothesis, that indeed, the importance of motivation influences whether workers have good work performance.

Keywords: motivation, job performance, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo se ha visto que existen muchas personas que no logran realizar una buena labor debido a distintos factores que se le presentan. Uno de ellos es la motivación. Existen estudios que señalan que la motivación es un factor primordial para que la persona se sienta capaz de lograr sus objetivos y metas ya sean a corto, mediano o largo plazo. En las empresas la motivación es un elemento importante, ya que esta se verá reflejada en el desempeño que obtengan, la productividad que brindan y el logro de objetivos.

En muchas organizaciones los colaboradores carecen de motivación en relación con sus labores, lo cual trae como consecuencia una baja productividad y el no cumplir con los objetivos establecidos. El hecho de tener una motivación baja puede afectar tanto en su vida laboral como en la personal y el resultado final podría convertirse en una amonestación o que la empresa decida prescindir de sus servicios. Al observar que un trabajador no está siendo motivado correctamente, puede deberse a factores internos; por ejemplo, el clima laboral. El colaborador debe estar en un ambiente con personas donde el colaborador pueda sentirse cómodo, donde se practique el trabajo en equipo, etc. Actualmente existen muchas maneras de generar motivación dentro de una organización, con el fin de que ellos se sientan capaces de realizar grandes cosas, alcanzar objetivos, mejorar su desempeño personal, generar satisfacción y esforzarse para generar resultados que lo beneficien.

Cuando el trabajador se siente motivado hará que se logren grandes cosas no solo para él sino también para la empresa, mejorando su eficiencia en el trabajo, aumentando el porcentaje de productividad y su desempeño.

Según Masacon et al. (2017), todo humano tiene el derecho de poder satisfacer sus necesidades, cumplir sus metas, sentirse satisfecho y productivo. Para que estos puedan sentirse lo suficientemente motivados deben sentirse cómodos en el lugar en el que trabajan, se les debe ofrecer todas las condiciones ambientales necesarias como agua, luz e internet y el resultado será que estos se sientan motivados y estén satisfechos. La motivación es una teoría que se observa a diario en personas y empresas, y es considerada

un factor fundamental para que las organizaciones puedan generar una mayor productividad y satisfacción en el trabajador para que su desempeño laboral sea eficiente.

Por otro lado, la motivación ayuda a que la persona pueda darse cuenta de todo lo que es capaz de hacer y de realizar cosas que antes no hacía. La motivación mejorará su desenvolvimiento personal, tanto en su vida personal como en el ámbito escolar, laboral y se volverá una persona con mayor ambición y querrá lograr todo lo que se proponga.

Todas las personas tienen la suficiente capacidad para estar motivados y auto motivarse a sí mismos, lo que ocurre es que algunas personas cometen el error de afrontar cosas que no suman. Por ello, siempre es bueno mentalizarse y saber que todo lo que pasa en la vida ayuda a que podamos ser mejores en un futuro. Tener pensamientos positivos ayudará a que lo que nos propongamos lo hagamos de forma correcta y podamos lograr las metas (Perret, 2016)

La motivación es un factor fundamental a la hora de que un trabajador o practicante realice sus labores, pero hay que saber que existen dos tipos de motivaciones, la intrínseca y la extrínseca. La intrínseca es aquella en la que la persona se auto motiva y cree en sí misma. Por otro lado, tenemos la motivación extrínseca que es aquella donde personas secundarias influyen para que se sientan motivados, es decir ya sea por un reconocimiento social o un incentivo laboral. Además, otro factor que también es vital a la hora de evaluar al trabajador es su rendimiento laboral, donde podemos evaluar y observar su productividad y logro de objetivos.

No obstante, en relación con lo mencionado anteriormente, existen muchos trabajadores que son estudiantes de universidades que han expresado que la motivación es primordial a la hora de trabajar, ya que, no solo los motiva a realizar una buena labor y mejorar su rendimiento o desempeño laboral, sino que también los motiva a realizar mejor sus trabajos de la universidad. Ellos se sienten más productivos, aunque siempre hay una minoría que no cuenta con este factor tan importante. Es por eso que debemos implantar y hacer que todas las empresas practiquen la motivación hacia su personal.

En este trabajo se busca determinar la importancia de la motivación y el rendimiento laboral en trabajadores. Hay veces que dejamos de lado estos factores dentro de una empresa y no le hemos dado el total valor a los trabajadores, pero nos hemos preguntado ¿Cómo se relacionan la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores?

El trabajo de investigación se organiza de la siguiente manera, primero encontraremos lo que buscamos llegar a profundidad, la problemática, los objetivos, problemas, se expone la importancia y viabilidad del trabajo. Segundo, tenemos el estado del arte en donde se ubican artículos y tesis con temas referidos a la motivación y rendimiento laboral y/o dimensiones, también se profundizará acerca de las variables de motivación y rendimiento. Luego se continúa con las hipótesis presentadas y la matriz de operacionalización. Posteriormente tenemos la metodología en donde se analizará la población y muestra del trabajo, qué herramientas se utilizará para obtener la respuesta final. Después tenemos los resultados de las encuestas. Por último, las conclusiones y recomendaciones a las que se llegan después de haber obtenido toda la información brindada en el trabajo y encuesta.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Hoy en día se pueden observar a muchos trabajadores con dificultades para tener un buen rendimiento laboral en sus empleos, ya sea por falta de experiencia, falta de organizarse, incomodidad, inseguridad y, sobre todo, falta de motivación. Uno de los factores más importantes es la motivación, la cual es base fundamental para que los trabajadores puedan rendir de manera correcta a corto, mediano o largo plazo y que estos puedan lograr alcanzar todas las metas que se propongan tanto en la universidad como en su centro laboral.

La motivación es tan importante ya que, sin esta se pueden ver distintos escenarios en trabajadores como fracaso académico/laboral, poca visibilidad a futuro, falta de concentración en cursos, poco rendimiento en trabajos grupales o individuales, el no lograr sus objetivos laborales y académicos, etc. El bajo rendimiento se ve afectado por todos los escenarios ya mencionados.

Polanco (2005) asegura que la motivación influye en todo sentido con el aprendizaje del alumno. La falta de motivación es uno de los problemas más importantes que debe tomarse en cuenta para cuando se observe que un alumno no está teniendo un buen rendimiento. La motivación del estudiante puede vivirse de dos diferentes maneras, intrínseca que es cuando el alumno está interesado en aprender, conocer nuevas cosas más que por sacar excelentes resultados, busca aprender y tiene interés. Por otro lado, el extrínseco es cuando este recibe una recompensa, no nace de la persona si no de una segunda persona.

A nivel mundial se ha observado que la motivación ha conseguido una mayor importancia en muchos países. Según Flores y Gómez (2010), estudios alrededor del mundo, como en Canadá, Australia, Estados Unidos, han identificado que existen cambios en los objetivos de los estudiantes.

Según Dueñas (2016), el principal factor por el cual la organización se vuelve exitosa es por el rendimiento laboral de sus trabajadores. Al implementar un sistema de evaluación de desempeño que ayude a analizar y medir cómo va el desempeño de sus

trabajadores y también a identificar sus fortalezas y oportunidades para que mediante esto se asegure y garantice el cumplimiento a sus metas y objetivos.

Es verdad que los alumnos universitarios que se encuentran realizando prácticas deben tener un balance con respecto a su rendimiento laboral y su logro de objetivos académicos y laborales. La motivación se ve relacionada en ambas partes, para que el alumno pueda tener un buen rendimiento laboral, es necesario que se sienta motivado, para que su eficiencia sea positiva. Al estar motivado laboralmente, trasladará esa motivación a sus estudios y llevará ambas partes con buen rendimiento.

Las empresas actualmente buscan realizar muchas evaluaciones en donde se pueda medir el rendimiento laboral de los trabajadores, principalmente para ver si están siendo eficientes en sus tareas. Dueñas (2016) menciona que hay cuatro KPIs que deben ser analizados para ver si los trabajadores están realizando un buen rendimiento laboral:

- Metas individuales: Las empresas que quieren realizar un seguimiento continuo a sus trabajadores deben saber que cada trabajador debe asignarse metas individuales que correspondan a los objetivos SMART (específico, medible, alcanzable, realista y tiempo). Esto ayudará a que los trabajadores universitarios tengan tiempo suficiente para poder lograr sus objetivos. Para medir el logro de metas es necesario que se realicen evaluaciones periódicas para saber cómo está rindiendo el trabajador laboralmente y así darle retroalimentación sobre qué debería mejorar para alcanzarlas.
- Eficiencia: El trabajador más eficiente es aquel que llega a lograr más productividad. Esto se debe a que el trabajador no comete tantos errores en los periodos en los que se realizará la evaluación, incluso supera expectativas, tratando de cumplir su trabajo sin tener que sufrir tanto. Para poder evaluar y medir la eficiencia del trabajador universitario es necesario que se realice una evaluación de desempeño. Esto permitirá que los gerentes sepan a más profundidad como es la eficiencia del trabajador.
- Calidad: La calidad es un factor muy importante, aquí podremos ver el desempeño del universitario o trabajador. Aunque cumplir con los objetivos con el tiempo determinado es necesario que la calidad del trabajo sea evaluada. Si el trabajo o tarea realizada por el trabajador ha sido rechazada muchas veces, ya no tendrá la calidad de antes.

- **Formación:** La empresa debe velar por sus empleados y poder ofrecerles capacitaciones o programas de desarrollo profesional, esto ayudará a que su rendimiento laboral y crecimiento profesional aumente. Con las capacitaciones pagadas por las empresas, buscan que los trabajadores sean más productivos, adquieran nuevos conocimientos y tengan rendimientos positivos.

El rendimiento laboral es muy importante para los trabajadores y organizaciones, hay veces que algunos factores se ven afectados y llevan al estudiante a bajar su rendimiento laboral, como el estrés, mal clima laboral, salario, etc. Todos estos tienen una relación que básicamente disminuye su motivación, esto se refiere a que los trabajadores no se sienten capaces de realizar sus metas y ser eficientes. La relación que existe entre rendimiento laboral y motivación ha sido abordada en reiteradas oportunidades, considerándose que tienen mucho en común. (Tito y Vargas, 2013).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la importancia de la motivación en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas específicos

- **Pregunta específica 1 (PE1)**

¿Cómo se relacionan la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana?

- **Pregunta específica 2 (PE2)**

¿Cómo se relacionan la motivación extrínseca con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana?

- **Pregunta específica 3 (PE3)**

¿Cómo se relacionan la motivación intrínseca con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana?

- **Pregunta específica 4 (PE4)**

¿Cómo se relacionan la motivación extrínseca con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana?

1.2.3 Objetivos de la investigación

1.2.4 Objetivo General

Determinar la importancia de la motivación en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

1.2.5 Objetivos Específicos

- **Objetivo específico 1 (OE1)**

Describir la relación entre motivación interna y la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

- **Objetivo específico 2 (OE2)**

Analizar la relación entre motivación externa y desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

- **Objetivo específico 3 (OE3)**

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

- **Objetivo específico 4 (OE 4)**

Analizar la relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

1.2.6 Justificación de la investigación

- **Justificación práctica**

El desarrollo de esta investigación demostrará a las organizaciones e instituciones educativas que la motivación es importante para que el trabajador rinda de manera correcta. Este factor ya mencionado ayudará a dar otra perspectiva sobre la importancia que requiere la motivación para lograr sus objetivos laborales y académicos. Con la

motivación aplicada se quiere analizar la relación que existe entre el rendimiento laboral y motivación, que tanto influye la motivación en que el alumno pueda rendir de la mejor manera académica y laboralmente.

✓ **Estrategia 1: Actividades de apoyo administrativo**

En donde los trabajadores puedan recibir asesorías por parte de psicólogos para que puedan aclarar dudas acerca de su personalidad o acciones y que puedan resolver cualquier inquietud que no les permita desenvolverse de la manera que desean para lograr sus objetivos.

▪ **Justificación social**

En esta justificación, la motivación es uno de los factores más importantes en la vida de una persona. Nos dirige a realizar actos que garantizan nuestro beneficio y es importante, ya que es aquello que impulsa a los individuos a acercarse a sus objetivos. Una persona que se encuentra motivada tendrá una mejor actitud para afrontar los pasos a seguir y así conseguir aquello que se ha propuesto. De no contar con una motivación, sobre todo interna, en otras palabras, que nazcan de ellos mismos, no se encontrarán lo suficientemente estimulados para cumplir sus objetivos laborales y/o académicos.

1.2.7 Importancia de la investigación

La presente investigación se enfocará en trabajar cual es la importancia de la motivación en el rendimiento laboral de trabajadores del sector de consumo masivo, ya que hoy en día se ve que no todos cuentan con suficiente motivación y es por eso por lo que no hay un buen desempeño laboral. Así, el presente trabajo mostrará cual es la importancia de la motivación. Por otro lado, se identificará e investigará la segunda variable que es el rendimiento laboral, en la cual se verá la importancia del rendimiento laboral y de la evaluación constante. Se verán conocimientos teóricos sobre motivación, rendimiento laboral, efectos de la motivación en los trabajadores para un mejor rendimiento laboral, estrategias de solución para que los trabajadores estén motivados y mediante este afirmar que la motivación es clave para que estos puedan realizar u obtener un buen rendimiento.

1.2.8 Viabilidad de la investigación

En el presente trabajo de investigación se basa en una investigación cuantitativa y descriptiva donde se usará una pequeña población para estudiar los niveles de motivación

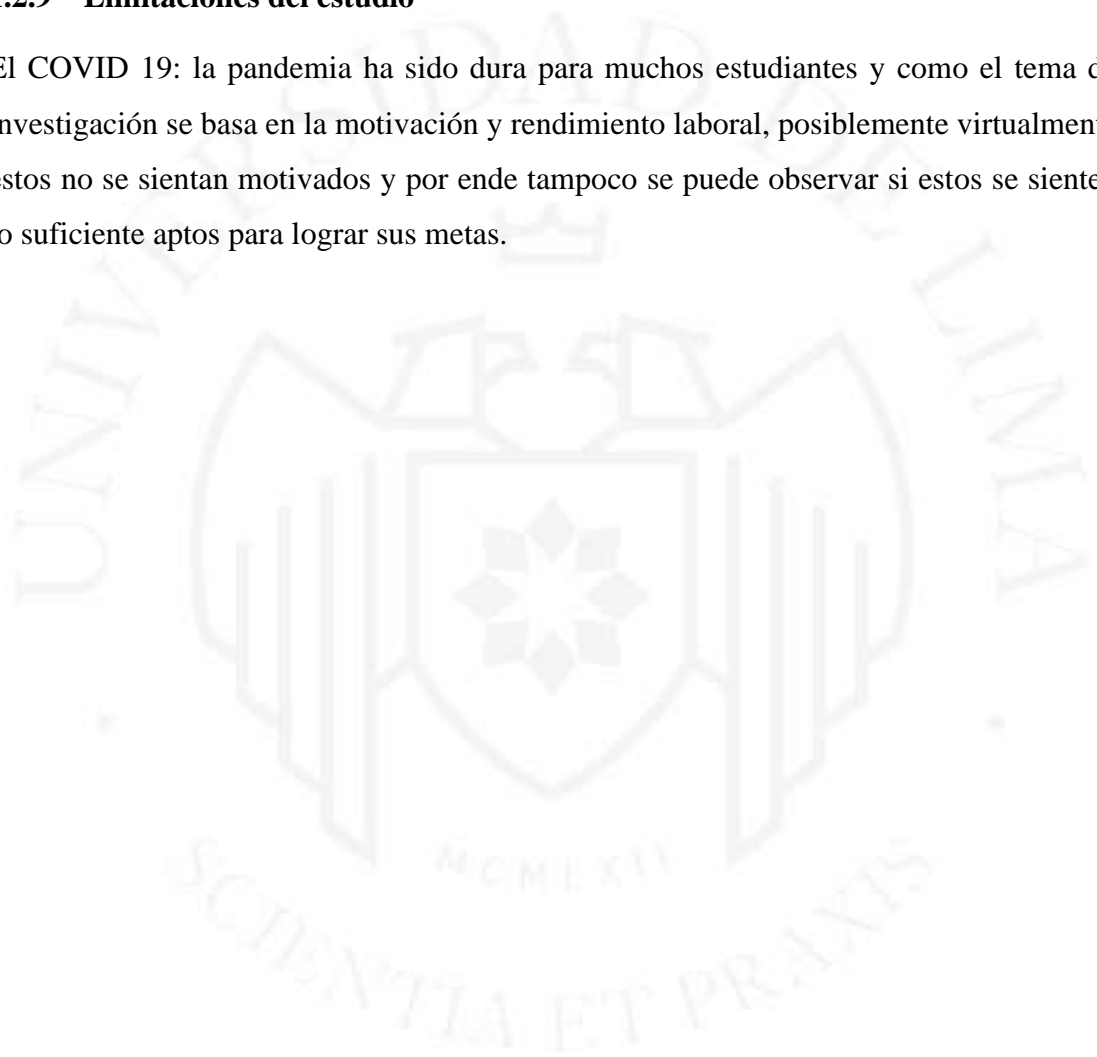
y rendimiento laboral de los trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

Para completar el proceso de investigación realizaremos unas encuestas en las que se observa el nivel de motivación de cada trabajador.

La ejecución de las encuestas se realizará con previo aviso a los encuestados en el cual se les explicará que será algo breve.

1.2.9 Limitaciones del estudio

El COVID 19: la pandemia ha sido dura para muchos estudiantes y como el tema de investigación se basa en la motivación y rendimiento laboral, posiblemente virtualmente estos no se sientan motivados y por ende tampoco se puede observar si estos se sienten lo suficiente aptos para lograr sus metas.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

Antecedentes de la investigación, en donde se mostrarán tesis de maestría o artículos tanto nacionales como internacionales, que han usado las variables de estudio de esta investigación, se presentarán primero las nacionales y posteriormente las internacionales.

2.2 Antecedentes nacionales

El trabajo de Condor y Valencia (2019) tuvo como lección poder analizar el nivel de motivación y la relación directa que tiene con el rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño. El estudio presentado es descriptivo, correlacional. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional. La presente muestra fue de 84 enfermeras, en donde se aplicaron instrumentos como el cuestionario en donde se analizaba la motivación y el rendimiento laboral, se realizaron encuestas con escala Likert. El resultado acerca de la motivación fue de 92%, eso quiere decir que las trabajadoras cuentan con una buena motivación y por parte de la motivación extrínseca cuentan con un 89%. Se llegó a la conclusión de que hay una relación entre motivación y rendimiento laboral.

Este estudio permitió conocer un poco más acerca de la motivación en el rendimiento de los trabajadores que justo es básicamente lo que investigaré en mi trabajo. Poder ver como la motivación se ve en los trabajadores y se pueda ver reflejada también en su rendimiento laboral, ya que realizan prácticas y esto ayudara a ver que tan bien esta su rendimiento y motivación.

Burgos (2020) presentó un trabajo cuantitativo, descriptivo y correlacional de diseño no experimental, la población que se eligió fue de 325 personas y la muestra seleccionada fue de 166. Se decidió realizar una escala de motivación académica en donde se mencionaron 15 ítems por los cuales se podrá medir las actitudes emprendedoras de los estudiantes. Los resultados presentan que, si existe una relación entre la motivación y las actitudes emprendedoras, lo que hace que esta primera influya mucho en que los estudiantes presenten buenas ideas innovadoras. La conclusión fue que, si existe una mayor motivación, habrá mejor ideas y se aplicaran.

Su aporte sobre motivación será fundamental para poder analizar cuál es la relación que más asocian las personas que fueron muestreadas, el ser la motivación una variable en mi trabajo ayudara a que pueda tener más visible el camino hacia donde quiero dirigir mi trabajo de investigación y esta investigación pudo hacer entender que la motivación va de la mano con el logro de objetivos.

En el trabajo de investigación de Asuero (2019) se propuso desde un inicio determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores del centro de salud. La investigación fue relacional y se realizó un estudio de campo. Con respecto a la población, se trabajó con una muestra de 71 trabajadores en un rango de edad de 26-86 años. La técnica que se aplicó en este trabajo de investigación fue el cuestionario, que ayudo a garantizar lo que se busca lograr, encontrar la relación. La escala que se utilizo fue la de Gagne et al. (2012) y la escala de desempeño laboral fue diseñada por Quispe (2018). Como resultados finales se pudo identificar que hay una relación significativa entre las variables ya antes mencionadas las cuales son la motivación y desempeño laboral y correlación significativa entre ambas. Se llego a la conclusión de que existe una relación directa entre ambas variables y que la motivación si tiene un impacto positivo en el rendimiento laboral.

Esta tesis aporta información acerca de la motivación laboral en donde se puede ver cuál es la influencia del rendimiento laboral, con la información se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas concuerdan que, si hay una relación entre motivación y rendimiento laboral, lo cual ayudara a que pueda tener más claro que las variables que me encuentro desarrollando me ayudaran a responder mi pregunta de investigación.

La investigación de Albino (2018) es de diseño correlacional descriptivo y busca la afirmación de la relación de la motivación en las competencias profesionales de los alumnos egresados, en donde su correlación es de 0,852. Con el valor mencionado se puede identificar que hay una relación directa entre las variables motivación y competencias profesionales. El porcentaje de 50% de personas encuestadas califican la motivación como una variable regular y las competencias profesionales fueron calificadas con un 45%. Es por eso que si tomamos en consideración la variabilidad se puede observar que las competencias profesionales están en un rango de 72,5% por encima del nivel de motivación. Finalmente, se llegó a la conclusión de que hay una relación significativa con la motivación y competencias profesionales.

El aporte brindado de este trabajo de investigación es que existe una relación entre la motivación y las competencias, las competencias son base fundamental para identificar que alumnos si pueden trabajar en equipo, son responsables, creativos, etc. Por otro lado, la encuesta arrojo que casi la mitad de los estudiantes considera que la motivación es regular, es por eso que están yendo a fondo con el problema que sería básicamente la falta de motivación.

En el trabajo de investigación de Tito y Vargas (2013) se presentó un estudio para analizar si la motivación y el liderazgo tienen una relación directa con el desempeño laboral en la empresa de servicios de Lima, se puede reflejar que las variables independientes fueron la motivación y el liderazgo. Por otro lado, se cuenta que la variable dependiente fue el desempeño laboral, para poder medir las variables se aplicaron diversos cuestionarios. El trabajo presentado tuvo una población de alrededor unas 296 personas de los cuales la muestra fueron 167. Con respecto a la hipótesis se pudo plasmar que existe una relación directa con la motivación y el liderazgo con el desempeño laboral. Para poder afirmar que hay una relación entre las variables ya mencionadas se aplicó un diseño descriptivo correlacional de producto en donde resulto un nivel de significancia de 0,05. Este dato refleja que existe una relación positiva en la motivación, desempeño laboral y liderazgo de los empleados, los resultados reflejaron que las variables cuentan con una relación directa y se aprueba la hipótesis presentada. El estudio presenta que los resultados obtenidos tienen concordancia con otras investigaciones parecidas y llegaron a concluir que si hay una relación entre las variables y se afirma la hipótesis presentada eso da a entender que existe una relación entre motivación, afiliación, logro y rendimiento laboral.

El siguiente artículo aporta mucha información acerca del rendimiento laboral, que es importante considerar al rendimiento laboral dentro de la motivación, ya que estos tienen una gran relación y eso ayudara a que pueda investigar más acerca de la variable de rendimiento y relacionarla con motivación de logro y poder.

Marin et al. (2017) habla en su artículo acerca de la importancia de evaluar la motivación y la satisfacción laboral dentro del área de recursos humanos. El objetivo es poder ver qué relación existe entre estas variables mencionadas dentro del centro de trabajo Salud Sucursal Perú, se busca determinar el nivel que existe de motivación laboral utilizando una teoría motivacional del autor Herzberg y, por otro lado, examinar la satisfacción laboral de los trabajadores con un instrumento llamado Font Roja. Es un

estudio descriptivo, transversal en donde se realizó una encuesta a 136 trabajadores donde los resultados arrojaron que el personal está medianamente motivado, en los factores higiénicos se obtuvo una mayor profundidad en relaciones con compañeros de trabajo, relaciones con el jefe y se tuvo un menor promedio en factores como prestigio, políticas de la organización. Por otro lado, con respecto a los factores motivacionales tuvieron una motivación promedio en donde se obtuvo que los factores principales eran la responsabilidad y trabajo individual. La satisfacción laboral dentro de la empresa fue mediana con un 56,6% y su variable más presente fue relación personal. Se llegó a la conclusión de que la motivación y la satisfacción laboral son importantes para que se tenga una buena labor, en este caso ambos tuvieron un resultado mediano.

El artículo de Estrada y Puma (2020) busca profundizar acerca de la motivación y su relación con el compromiso organizacional de los empleados. Se utilizaron a 80 trabajadores para que se pueda hacer el cuestionario correspondiente, donde se utilizó un método de cuestionario de Sulca y Rivera. Los resultados demuestran que la motivación y el compromiso organizacional van de la mano y, por último, se concluye que mientras los trabajadores se sientan más motivados es cuando realizarán una mejor labor.

2.2.1 Antecedentes internacionales

El trabajo de investigación de López (2017) busca extender la problemática del sedentarismo y su efecto en el rendimiento laboral, lo que se busca lograr con esta extensión es poder identificar y analizar la influencia del sedentarismo en el rendimiento laboral en el área administrativa de la compañía nacional de transporte CNEYTON VASQUEZ S.A. El trabajo de investigación cuenta con limitaciones las cuales son que para poder tener información acerca del cumplimiento laboral depende de la disposición que se tenga de este. Por otro lado, encontramos la hipótesis que se basa en identificar la relación entre las variables ya antes mencionadas que son el sedentarismo y rendimiento laboral. Para poder identificar y analizar la hipótesis, se planteó utilizar una herramienta llamada cuestionario el cual se aplicó a los colaboradores de la empresa, la parte cuantitativa se dio mediante entrevistas. Con los resultados obtenidos se pudo obtener que, si existe una relación entre las variables, pero la influencia no depende del sedentarismo.

El aporte de este trabajo de investigación fue que pude darme cuenta de que el rendimiento laboral es importante en toda empresa, los datos que se muestran con más

precisión son los factores emocionales, eso quiere decir que para mi trabajo de investigación investigare acerca de factores emocionales para ver si estos influyen en el rendimiento laboral del trabajador y así llegar más a fondo con mi trabajo.

Arreaga (2017) realizó un estudio, en la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil, cuyo objetivo principal fue el de conocer cómo se han desarrollado los procesos motivacionales en los estudiantes que no obtuvieron cupo para la carrera universitaria postulada prioritariamente y aceptaron el cupo en Psicología, bajo el enfoque cualitativo con tipología de teoría fundamentada, se trabajó con un muestreo diverso y teórico de 11 estudiantes, utilizando instrumentos cualitativos como la entrevista y el grupo focal. El análisis de datos fue asistido por el programa computacional ATLAS. Ti 8.0. Los resultados de la investigación mostraron que los participantes habían elegido la carrera para evitar situaciones indeseadas, pero una vez que cursaron los primeros semestres adoptaron metas de logro, metas de poder y metas sociales. A nivel vocacional existen estudiantes que ingresan con orientación definida hacia carreras para las que no obtuvieron cupo, y otros que empezaron a orientarse a partir de la formación académica. Las competencias es el tercer factor que se desarrolla en la carrera. Finalmente se concluyó y se revela la importancia del rol del profesor y las prácticas preprofesionales en la motivación de los jóvenes objeto de estudio.

El trabajo de investigación aporta para identificar cómo son los niveles de motivación internacionalmente, observar la muestra y ver qué instrumentos han utilizado para ver si en un futuro yo poder usar estos para el desarrollo de mi trabajo. Al ser un trabajo internacional me dio a entender de diferentes factores que se ven involucrados en la motivación, también pude notar que hay situaciones que impiden que una persona sienta falta de motivación, pero con el tiempo adoptaron nuevos factores que ayudaron a que se sientan motivados.

El trabajo de investigación de Zea (2015) busca evaluar y estudiar la influencia de las inteligencias y el rendimiento laboral. Para poder identificar estos perfiles se utilizó una herramienta de perfil de competencias y posteriormente se evaluaron a las personas con test psicológicos, así se podrá identificar como son las competencias de las personas, si son aptas y se encuentran con una composición intelectual favorable. Se llego a la conclusión después de haber realizado las evaluaciones de que las capacidades intelectuales si tienen una relación directa en el rendimiento laboral del trabajador, con

un 87,5% mencionan que hay una relación directa del rendimiento o productividad laboral con el nivel intelectual alto.

Su aporte principal fue que al tener como variable el rendimiento laboral, se puede notar que sus dimensiones como la productividad son importantes para determinar si la persona está realizando un buen rendimiento laboral, es por eso que se usara esta investigación para ver el grado de influencia de la productividad en los trabajadores y así aplicarlo al mismo trabajo.

The work of Mohd et al. (2015) talks about motivation and job performance, where they mention about how the performance of each employee is, either in aptitudes, knowledge and abilities. It seeks to measure and analyze the positive effect of motivation in the performance of the worker's work. An instrument called a survey was carried out on a sample of 169 people from the Technological University, with the applied survey it was shown that the University must apply more motivation to its employees so that they will perform and have a better job performance. It was concluded that the hypothesis is affirmed that there is a relationship between motivation and job performance. On the other hand, the study and survey has helped to consider the needs of workers, preferences and environment that are influencing factors in job performance. By carrying out this work, it was possible to identify and confirm that motivation is an important factor for the worker to perform in the best way.

This research work provides a lot of information about the importance of the motivation of the person in job performance, both are important in life, this will help my work to have more emphasis on focusing more on motivation since it is an important factor in life and jobs depends on this so that workers feel like they want to achieve what they set out to do.

La investigación de Vargas y Muratalla (2018) busca ver la relación e impacto que se tiene entre la motivación y rendimiento laboral. En primer lugar, se realizó un estudio descriptivo y explicativo, que busca explicar la relación y términos de acuerdo con las variables ya antes mencionadas, en este caso la variable independiente es la motivación y la dependiente es la de *rendimiento* laboral. La investigación presenta un tipo carácter cuantitativo y cualitativo, es decir es mixta. Los resultados arrojaron que respecto a la correlación se obtuvo un 0,698 entre las variables y se concluyó que hay una

relación directa entre las variables y se afirma que la motivación tiene un gran impacto en el rendimiento laboral al tener una correlación positiva.

El trabajo aporta mucha información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación, uno de ellos es la variable de rendimiento laboral que es significativo para las empresas, en este caso de Cinépolis. Con las variables presentadas poder investigar más acerca de la importancia del rendimiento laboral y la motivación dentro de una empresa y/o institución.

Soto (2018) menciona en su artículo acerca de que para que las personas puedan lograr la eficiencia organizacional, estas deben sentirse lo suficientemente motivadas para que puedan desempeñarse de manera favorable y ser productivos. Su objetivo principal es utilizar la teoría motivacional de Herzberg. Usan un modelo cuantitativo donde de 97 trabajadores se decidió intervenir a 77 para que puedan responder preguntas acerca de la motivación y satisfacción laboral en el centro de trabajo. Dentro de los resultados se obtuvo un 49,3% de personas que están motivadas dentro del trabajo es decir cuentan con una motivación regular, los factores que más resaltaron fueron poder, promoción y logro, de los factores higiénicos el 66,2% presentó resultados positivos con motivación alta en donde los factores más resaltantes fueron recursos materiales, ambiente laboral, relaciones personales. Como conclusión se obtuvo de que la mayor parte del personal del trabajo se encuentra motivado.

El artículo aporta mucha información importante para mi tesis como el haber utilizado un modelo de Herzberg para ver y analizar cómo los trabajadores se sienten motivados, cuáles son los factores que más resaltan en este caso fueron el clima laboral, las relaciones interpersonales, etc. Es necesario siempre llegar a fondo con los factores y analizarlos como se hicieron en este caso.

El artículo de Peña y Villón (2018) tiene como principal propósito examinar la motivación en los trabajadores y determinar cuáles son los factores que tienen un mayor impacto en el desempeño laboral. Se obtuvo información a profundidad acerca de la motivación laboral, utilizando diferentes teorías motivacionales como Herzberg, McClelland, Alderfer, etc, como finalidad tenían corroborar de que un empleado motivado brinda un mejor desempeño, productividad y eficiencia al momento de realizar su labor. El resultado de lo que un trabajador puede hacer en la empresa es de acuerdo con los factores motivacionales que se utilicen para que estos puedan motivarse a ellos

mismos, satisfaciendo necesidades. Es necesario mencionar que el clima organizacional corre un papel importante en el desempeño del personal, ya que al estar en un buen ambiente tendrán mejor desempeño. En conclusión, se obtuvo que cada organización es responsable de crear alguna motivación para su personal, sea mediante capacitaciones, reconocimientos, bonos extras, etc, lo que debe hacer la organización es velar por el bienestar de sus trabajadores.

Masacon et al. (2017) menciona en su artículo que todo humano tiene el derecho de satisfacer sus necesidades, cumplir sus objetivos, etc. Para que esto se logre ellos deben estar motivados, con ganas de querer lograr lo que se proponen y dentro de una empresa se ve mediante el clima laboral, ya que al tener un clima amigable todo trabajan en confianza y son eficientes. Se utilizó el instrumento de cuestionario para realizarlo a 180 gerentes de los cuales los resultados arrojaron que las relaciones interpersonales deben ser buenas ya que si afectan en el rendimiento laboral de estos. Se concluyó que la motivación es un factor importante a la hora de trabajar en una empresa, permite que todos puedan realizar de mejor manera sus tareas, mejora el ambiente laboral, mejora la calidad de vida, etc.

Bohórquez et al. (2020) ve en su artículo que muchas organizaciones deben tener como prioridad hacer que el talento humano se encuentre motivado, dado que se les considera el recurso más importante debido a sus aportes en relación con la productividad y el desarrollo. De esta forma, este trabajo mantiene el objetivo de hacer un análisis sobre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores del GAD Municipal de Cantón Salinas. Sobre la metódica empleada, se trata de un estudio probabilístico que usó un enfoque mixto junto con un alcance de investigación descriptiva. Esta accedió a la recopilación de información y a la obtención de los resultados que arrojaron que se posee un 25% de trabajadores insatisfechos sobre las necesidades fisiológicas, un 35% en cuanto a la necesidad de poder y otro 35% respecto a la equidad organizacional. Por último, se establecieron sobre motivación que llevarían a una mejora en el desempeño laboral para alcanzar el desarrollo personal y organizacional. Se concluye que es importante la motivación para los empleados de Ecuador, el 35% consideran que necesitan guiar a los demás cuando necesiten de ayuda, por otro lado, todos los trabajadores consideran que sus conocimientos adquiridos con el tiempo y sus competencias ayudan a que su trabajo sea más eficiente y productivo para la empresa.

Manjarrez et al. (2020) busca en su artículo analizar la motivación y que tanto poder tiene sobre el desempeño laboral de los empleados. Para poder evaluar a los trabajadores se realizaron cuestionarios y entrevistas, se observó que existen variedades de factores motivacionales, también el desempeño laboral y cómo se relacionan entre sí. Se concluye que es importante que se le tome en consideración al empleado porque así se sentirá más motivado y va a querer realizar mejor su labor. Se considera que la motivación interna es mucho más importante que la motivación externa es por eso que los trabajadores al tener una labor en específica buscan realizarla de la mejor manera. El reconocimiento y la evaluación acerca del rendimiento laboral lo hacen mediante la escala de Likert que en este caso se les aplico a los trabajadores.

Según Zubiri (2013), es necesario recalcar que cuando los trabajadores laboran de una buena manera, haciendo y cumpliendo sus labores es porque están satisfechos y a esto le llamamos satisfacción laboral, esto puede partir desde que se gana la confianza del trabajador, cuando una empresa quiere ver eficiencia y productividad debe tener en ojo al empleador porque la motivación y la satisfacción son factores importantes. Estos aspectos ya mencionados son importantes para que el trabajador desempeñe su tarea de la mejor manera, el que satisface sus propias necesidades, etc. Toda organización busca que sus empleados lleguen a una satisfacción elevada para que puedan mejorar los índices de productividad, favoreciendo a la empresa. Por otro lado, tenemos la motivación que es elemento fundamental para que la empresa se vea favorecida ya que la motivación ayuda al logro de objetivos ya sea a corto, mediano o largo plazo. Hay muchas organizaciones que no practican mucho o no le dan importancia a la motivación, pero lo que no saben es que a largo plazo puede ser que los trabajadores se aburran o dejen de cumplir sus metas y objetivos.

En el artículo de Miranda (2016) se explicó ampliamente acerca de la importancia del talento humano dentro de las organizaciones y como es necesario saber que los empleados deben sentirse cómodos al realizar sus labores, donde puedan dar a conocer todos sus conocimientos y aplicarlos. Es importante recalcar que varias teorías motivacionales ayudan a saber qué tan motivado se siente el empleado, ver su satisfacción, desempeño laboral, etc. Se concluye de que la gestión del talento humano, motivación es importante y relevante para el buen desempeño los trabajadores, si las empresas buscan triunfar y ser exitosas deben invertir más en sus empleados, como ofrecerles capacitaciones en donde adquieran nuevos conocimientos que en un futuro

puedan aplicarlo en el trabajo, a la par ayuda a la empresa a que pueda mejorar índices de productividad, el tener una empresa que se preocupe por sus empleados, vele por ellos y que haga que las tareas se cumplan ya sea individual o grupal hace que estos no se quieran ir y así la misma empresa quiera retenerlos. Este artículo se está enfocando en la motivación y su relación con la satisfacción laboral.

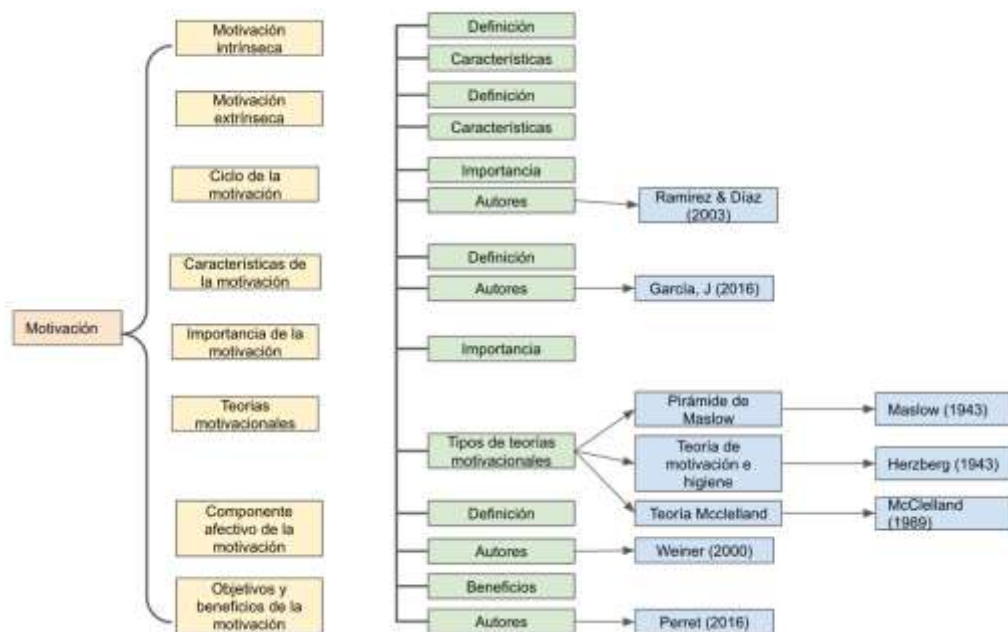
2.3 Bases teóricas

El desarrollo de las bases teóricas se ha realizado mediante la técnica de mapeo que ha permitido, la revisión, análisis y sistematización de la información de lo que se verá en cada variable.

2.3.1 Motivación

Figura 2.1

Motivación



- **Concepto de motivación**

La motivación es un tema que es importante en la vida de toda persona, sin la motivación una persona no llega a lograr sus metas. Podemos definir la motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. La motivación es el resultado de la interacción del individuo

con la situación. Su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes. (Robbins, 1999, p.123)

Si bien es cierto la motivación ayuda a que las personas se sientan más capaces de hacer las cosas sin miedo, también ayuda a que se logren metas y/o objetivos en la vida. La motivación es la manera de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador (Sexton, 1977, p.162).

Como menciona Perret (2016), todas las personas son capaces de estar motivados y auto motivarse. El problema de todas las personas es que a veces nos enfocamos en cosas que no son correctas, al ser humanos tenemos la capacidad de mentalizarnos que todo debe salir bien y el querer lograr las metas desde un inicio. El ser humano es capaz de provocarse a sí mismo su motivación. La motivación la podemos encontrar en todas las personas, es cuestión de que lo saquemos a flote y lo apliquemos (p. 15).

Por otro lado, para Campos y Díaz (2003) la motivación se considera una de las principales explicaciones de porque los humanos nos comportamos o actuamos de diferentes maneras, esto se puede fijar o darse cuenta mediante los tipos de comportamientos que presentamos continuamente, la motivación refleja lo que desde un primer momento determina que la persona realice o no una actividad que vaya dirigido a que quiera alcanzarla (Ferre, 2014).

- **Motivación intrínseca y extrínseca**

Según Chóliz (2004), la motivación intrínseca es la que nos lanza personalmente a las personas a querer obtener las cosas independientemente, sin recibir nada a cambio, posiblemente lo único que recibiremos a cambio sería lograr nuestras metas, no se necesita de un agente o una persona que ofrezca algo a cambio. La motivación intrínseca es cuando una persona le dedica tiempo, esfuerzo y mucha importancia a la tarea que realiza sin querer recibir un incentivo a cambio, en pocas palabras se realiza por acción propia (p. 37-38).

La motivación intrínseca se dirige al desarrollo de una tarea o actividad por interés y satisfacción propios, en esta motivación podemos encontrar tres tipos diferentes de intrínseca.

En primer lugar, encontramos la motivación intrínseca hacia las experiencias estimulantes, que básicamente se refiere a cuanto una persona está comprometida con una tarea o actividad para aprender cosas nuevas de ella, no tiene miedo y asume los retos que se le pongan en el camino, ya que cree que mediante esta actividad ganara conocimientos positivos (Usán y Salavera, 2018).

La segunda se refiere a la motivación intrínseca hacia el conocimiento, relacionada con el interés de la persona o alumno en querer aprender cosas nuevas con respecto a conocimientos estudiantiles o académicos, para así ser un mejor alumno (Usán y Salavera, 2018).

Por último, la motivación intrínseca hacia el logro, que básicamente es cuando una persona quiere lograr sus propias metas que se ha trazado, ya sea a corto, mediano o largo plazo, de alguna manera cumplir sus objetivos hará que se sienta motivado (Usán y Salavera, 2018).

Chóliz (2004) menciona que para que la motivación intrínseca se desarrolle de manera correcta puede analizarse en dos etapas. La primera es que la persona o alumno se sienta interesado por realizar una actividad que le genere atracción. En segundo lugar, que esa actividad genere una sensación de satisfacción y con eso poder crearse retos personales y retar sus capacidades, al final si a la persona le salieron las cosas bien es porque tuvo un buen rendimiento en la actividad.

Las características de la motivación intrínseca según Chóliz (2004) pueden ser las siguientes:

Características de la propia tarea: Son las actividades que se realizan por el individuo ya que, tienen más interés en querer realizarlas y es por eso por lo que toma más tiempo de una actividad exploratoria.

Sensación de competencia e independencia: Son aquellas tareas que una persona identifica son las que percibe con más interés y esto favorece a la motivación intrínseca (Chóliz, 2004).

Lo contrario también es cierto, la percepción que un individuo tiene sobre las actividades o tareas que sea algo incompetente reduce la motivación intrínseca. Por otro lado, es bueno recalcar que es importante que la persona tenga la iniciativa de querer iniciar alguna actividad y de igual manera elegir la conducta que lo llevara a realizar la tarea y decida en qué momento acabar o continuar con esta.

Como se puede observar la motivación intrínseca es aquella que demuestra interés propio por parte de la persona, cuando quiere realizar una actividad o tarea lo hace por su propio interés, ya que le causa satisfacción querer realizar y aprender nuevas cosas, aparte de aplicar los conocimientos que aprende, más que todo lo hace por satisfacción propia.

La motivación extrínseca se caracteriza cuando el individuo hace la tarea por un fin o por un reconocimiento de una segunda persona y no por su interés propio. Aquí podemos observar que se aplican tres tipos diferentes de motivación, primero la motivación extrínseca externa que básicamente se define como recompensas que te dan por realizar una tarea; la motivación extrínseca identificada en donde la persona le atribuye algo indispensable en el valor personal y resulta adecuada y por último, motivación extrínseca introyectada, en la cual el sujeto o individuo se siente obligado a realizar esa tarea si no va a recibir un castigo o culpa de no haberlo hecho (Usán y Salavera, 2018).

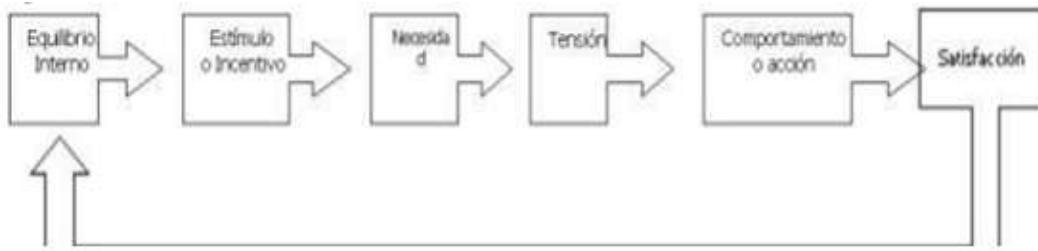
Según Alonso (2016), la motivación extrínseca es aquella que involucra todo lo que viene de lo externo, de una persona que sea capaz de poder motivar a una persona. Los logros o la conducta que esta persona adopte no serán por decisión propia, será involucrada por una segunda persona. La persona llegará a tener una recompensa por parte de la segunda persona y no será algo voluntario como la motivación intrínseca (Alonso, 2016, p. 204).

2.3.2 Ciclo de la motivación

Las personas contamos con necesidades básicas y motivaciones que son inalterados, son factores que provocan determinados comportamientos que nos llevaran a la satisfacción. Cuando una persona necesita de una necesidad y ocurre que la quiere llevar a cabo, trata de romper hielo, dejar la incomodidad, insatisfacción y va a querer cumplirla y desarrollar de alguna manera un comportamiento que la lleve a lograrlo y que de alguna manera le cause satisfacción propia. Si el comportamiento que realiza el individuo es positivo posiblemente encontrara la satisfacción de haber logrado lo que se propuso, al estar satisfecha la necesidad y la persona el equilibrio y el estado emocional regresa al principio ya que esta si se logró (Campos y Díaz, 2003).

Figura 2.2

Ciclo de Motivación



Nota. Tomado de “Motivación Humana” (p.2), por C. Campos y O. Díaz.

Gracias a la repetición del ciclo de la motivación y el aprendizaje, los comportamientos se vuelven más eficaces cuando una persona llega a satisfacer sus necesidades, como se menciona en el gráfico, el equilibrio interno, el estímulo y la necesidad representan algo básico para finalmente mediante el comportamiento el individuo pueda lograr toda la satisfacción. La necesidad satisfecha no es motivadora de comportamiento, ya que no causa tensión (Campos y Díaz, 2003).

La necesidad que surge debe ser satisfecha, frustrada o compensada. En el gráfico del ciclo de la motivación, se menciona el equilibrio interno de la misma persona, que se ve identificado por incentivo que va a revisar, después esta va a producir una necesidad, es decir que la persona al ya querer o tener la iniciativa de recibir algo tiene la necesidad de cumplirlo. La necesidad de la persona al querer cumplirlo va a crear una tensión que la transportara a un comportamiento, tal comportamiento debe ser apto para que finalmente se llegue a la satisfacción total de haber realizado esa acción (Campos y Díaz, 2003).

Con respecto a lo que se mencionó anteriormente, la necesidad puede ser de muchas maneras, si no es satisfecha ni frustrada pasa a ser compensada. La compensación se refiere a cuando si no puedes satisfacer una necesidad, de alguna manera esta disminuye la intensidad de otra que no puede llegar a ser satisfecha. Esto se puede ver reflejado en el trabajo cuando se ofrece un cargo a cualquier persona y todos tienen que pelear por llegar a lograrla, o en un colegio se vería reflejado en ser el alumno del mes o el alumno con mayores méritos en todo el año escolar (Campos y Díaz, 2003).

2.3.3 Características de la motivación

La motivación es algo que podemos reconocer mediante la actitud de las personas, si una persona está atrás logrando todos sus sueños y metas se podrá definir que es una persona motivada, pero de lo contrario si no existe motivación, no habrá alcance de metas. Según Alonso (2016), la motivación se caracteriza por:

- Es fuerte y persistente: las personas están detrás de lo que quieren lograr, se enfocan en querer lograr sus objetivos, le dan dedicación constante y nunca se dan por vencidos (Alonso, 2016).
- Es propositiva: todos los objetivos y metas están dirigidas a la persona que quiera cumplirla, con la motivación ayudará a que los aspectos cognitivos y afectivos se activen y también haya organización para querer lograr las metas (Alonso, 2016).
- La motivación no solo ayuda al crecimiento personal, ayuda a crecer en todo sentido para que cada día la persona se sienta más capaz de realizar lo que desea (Alonso, 2016).

2.3.4 Importancia de la motivación

La motivación es un factor importante para la vida humana. Lo central en la vida de una persona son sus metas y objetivos. El estudio de la motivación consiste en detectar o identificar el comportamiento de una persona frente a una actividad. La motivación puede ser detectada psicológicamente ya que, la motivación abarca a muchos sectores, en el caso infantil podemos detectar la motivación académica, la educación, el desarrollo personal, etc. En el caso de la motivación laboral es básicamente la satisfacción del trabajador de lograr lo que se proponga. Por otro lado, la motivación en el deporte es lograr metas como superar sus tiempos, peso, etc. Es aquí donde vemos que la motivación es parte fundamental de la vida y adquiere una gran importancia (Gonzales, 2008).

García y Uscanga (2008) comentan que las consecuencias de que la motivación en una institución o empresa puede verse reflejada mediante la productividad, a mayor productividad en todo sentido la empresa va a verse mejorada y ganara más ingresos y eficiencia de personal, los trabajadores estarán motivados y satisfechos, habrá más unión, más comunicación entre ellos, se sentirán en ambiente de confianza y podrán ofrecer opiniones que aporten a la empresa, es por eso que la motivación es importante en el trabajo y también en el ámbito académico en donde se ve reflejado en notas y conocimiento aprendidos por los trabajadores (Castro y Yañez, 2010).

2.3.5 Teorías motivacionales

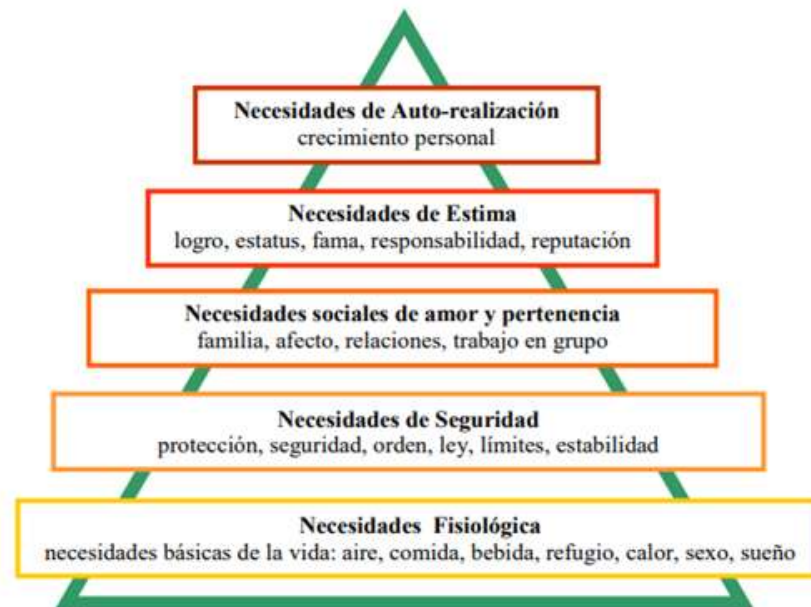
- **Pirámide de Maslow**

Según Maslow (1943), la manera en que se distribuyó las necesidades describe en una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros pueden ser denominados como básicos y

primordiales y al nivel superior lo denominó autorrealización. La jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente (Ferre, 2014).

Figura 2.3

Necesidades de Maslow



Nota. Tomado de “Maslow's Hierarchy of Needs”, por A. Chapman, 2007.
www.businessballs.com/maslow.htm

- a) Necesidades básicas: son necesidades básicas para la vida, como respirar, tomar agua, comer, dormir, descansar, etc.
- b) Necesidades seguridad: se refiere a que el individuo debe sentirse seguro en todo momento. Por ejemplo, sentirse bien de salud, físicamente, psicológicamente, etc.
- c) Necesidad de afiliación: con respecto a las necesidades de afiliación encontramos a la aceptación, participación, reconocimiento, etc. Estas se llegan a lograr por el hecho que el ser humano necesita relacionarse con los demás, salir, participar en eventos deportivos, sociales, etc.
- d) Necesidad de estima: encontramos dos tipos de estima, estima alta que se refiere al respeto propio, amor propio, confianza, independencia, libertad, etc. Por otro lado, la estima bajo que es respeto hacia los demás, necesidad de atención, aprecio, fama, dignidad, etc.
- e) Autorrealización: una de las necesidades más importantes para el ser humano, es cuando mediante una tarea se siente satisfecho y se encuentra motivado, cabe recalcar que se llegara a esto, pero primero debe lograrse las necesidades

previamente mencionadas o al menos hasta cierto punto para sentirse lo suficientemente motivado.

Teoría de Motivación-Higiene: Herzberg (1959) menciona que el rendimiento de las personas puede ser variado de acuerdo con cómo se sienta en el ambiente, ya sea por motivación, satisfacción, etc. Encontramos factores de higiene y de motivación.

Los factores motivacionales son aquellos que producen satisfacción, comodidad y mejoran la productividad de la persona para realizar todo con buen ánimo. Por ejemplo, los ascensos, reconocimientos, etc.

Los factores higiénicos son aquellos que están presentes en el trabajo y si no los encuentran desmotivan al trabajador a no querer lograr sus labores. Por ejemplo, aumento de salario, relaciones con los compañeros, beneficios, etc.

Teoría de McClelland: McClelland (1961) focaliza su teoría en tres tipos de motivación que considera importante, las cuales son el poder, logro y afiliación, menciona lo siguiente sobre cada una de ellas:

- a) Poder: Son aquellas personas que les gusta poder controlar a personas para poder sentirse bien y querer recibir algún premio o reconocimiento. Estas personas consideran que son muy importantes y necesarias para la humanidad y día a día buscan tener un estatus elevado a comparación de los demás, buscan ser los mejores, etc. Según Naranjo (2009) considera que las personas con poder cuentan con más interés en ponerle esfuerzo a sus tareas, emplean mucho tiempo y le ponen bastante dedicación por lo que consideran que siempre deben tener algún premio y que se les reconozca.
- b) Logro: Son aquellas personas que les gusta realizar sus labores de manera independiente, son responsables, organizados y personas con metas propuestas desde un inicio. Se les considera personas de éxito ya que les gusta siempre llegar a cumplir todo lo que se proponen y no buscan la necesidad de hacerlo en conjunto, si no solos.
- c) Afiliación: Son personas que necesitan de otras, buscan amistades, relaciones sociales y ser reconocidas por los demás, les gusta trabajar en equipo y no les gusta el trabajo individual.

2.3.6 El componente afectivo de la motivación

Si bien es cierto la motivación es importante, no podemos dejar de lado el componente afectivo, el cual se ve en la reacción, emociones y sentimientos del alumno al haber cumplido su meta académica. Los estudiantes se ven reflejados mediante los profesores que les dictan, cuando estos logran un buen rendimiento académico se sentirán bien al haber logrado lo que se habían propuesto (pasar el curso, sacar buenas notas, etc.). Es reconocible el hecho de que un alumno llegue a casa con su buena nota y se la muestre a sus papás y lo feliciten, pero por otro lado también puede llegar con una mala nota y pueda recibir una regañada por parte de ellos.

Para Weiner (2000), la persona o alumno depende mucho de cómo se sienta, como se muestra ante los demás, el ambiente en el que está rodeado, si es que el alumno no se siente bien y no se encuentra en el lugar correcto no va a realizar una buena tarea, no se sentirá capaz de poder realizarlo, es por eso que a veces muchos piensan que la motivación es solo decirle que realice la tarea y ya pero en el fondo no es así, hay muchas cosas emocionales que pueden estar rondando en su cabeza y eso debe mejorarse para que la motivación se logre.

2.3.7 Objetivos y beneficios de la motivación

Cuando una persona logra un objetivo se siente motivado para querer lograr más objetivos en la vida, sobre todo en un futuro, lo que conlleva a que la persona se sienta que en un futuro lograra todo lo que se proponga. Cuando hay objetivos hacia un mediano o largo plazo hay mucha motivación de por medio para levantarse con todos los ánimos del mundo y decir que, si se puede lograr, todo es a base de esfuerzo y compromiso (Perret, 2016).

Las metas u objetivos, ambos contenedores de beneficios, los considerados como definiciones de lo que realizamos y nos ayuda a valorizar si es que factores como el esfuerzo, emociones, tiempo o algún otro recurso que se ha invertido han dado los resultados esperados. Sin embargo, al mismo tiempo involucran el por qué el contenido de estos no logra satisfacer una necesidad o deseo. En otras palabras, definimos metas y objetivos para hacer una autoevaluación o para evaluar a alguien más y porque el objetivo en sí tiene un valor propio (Perret, 2016).

No necesariamente en su totalidad, los objetivos o metas motivan de la misma forma. Cada uno de ellos posee distintos beneficios en cuanto a una percepción personal.

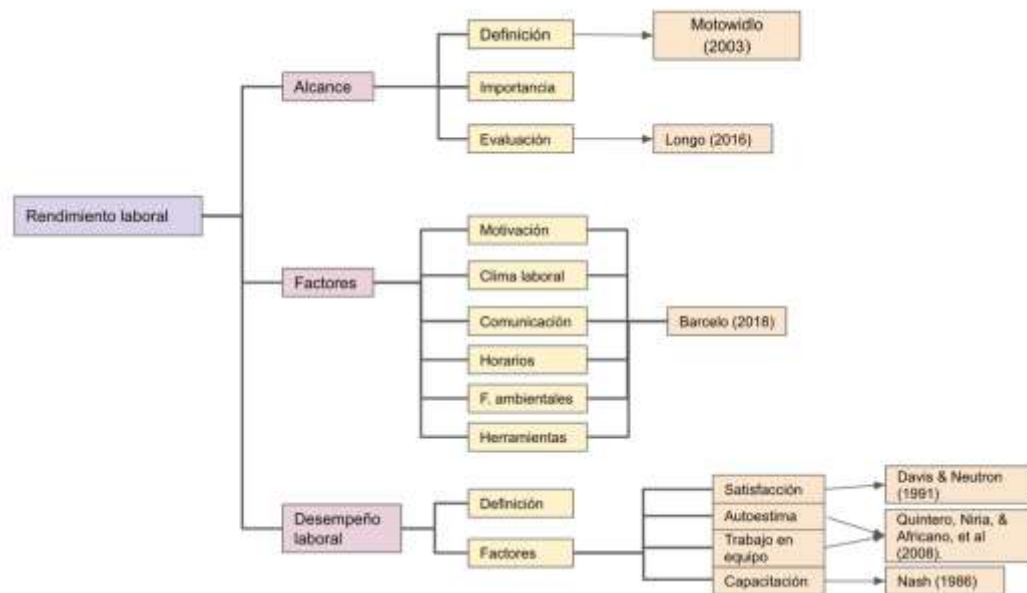
Existirán ciertos objetivos que lograrán conectar en mayor profundidad con tu esencia, así como otros que podrían llegar a afectar de manera negativa. Un ejemplo sería alguna tarea que se realiza por obligación, como salir a botar a basura. El objetivo en este escenario es claro, sacar la basura de casa para que la recoja el camión. Sin embargo, ¿es verdaderamente un objetivo que te causa motivación? Lo más probable es que la respuesta sea un no. Por lo tanto, la base de todo objetivo es tratar de encontrar algo que sea favorable para la persona. Tomando en cuenta el ejemplo anterior, un objetivo motivador podría ser el hecho de verse reconocido como un vecino responsable frente a los demás propietarios del condominio (Perret, 2016).

2.3.8 Rendimiento laboral

El desarrollo de las bases teóricas se ha realizado mediante la técnica de mapeo que ha permitido la revisión, análisis y sistematización de la información de lo que se verá en cada variable.

Figura 2.4

Rendimiento laboral



- **Concepto de rendimiento laboral**

El rendimiento laboral es un concepto que se utiliza de manera en el que podemos evaluar a los trabajadores o alumnos que practican y estudian en las diversas universidades o colegios, aquí se puede ver que tanto los trabajadores realizan y cumplen sus objetivos dentro del trabajo.

Según Motowidlo (2003), el rendimiento laboral es el resultado final que se obtiene de un trabajador para la empresa, de acuerdo con todas las tareas realizadas. El valor o resultado puede llegar a ser positivo o negativo, ya que el trabajador puede tener buen o mal rendimiento lo que implica que la eficiencia del trabajador no sea tan buena o no genere valor para la empresa.

- **Factores que afectan el rendimiento laboral**

Según Barcelo (2018) existen factores que afectan a los trabajadores a la hora de rendir o querer lograr sus objetivos, estas son las siguientes:

- a) La motivación: Es una de las variables que más puede perjudicar a un trabajador, ya que al no estar motivado tal vez no rinda de la mejor manera. La motivación no es algo que depende de las personas de las empresas, hay que reconocer que existen motivaciones internas (intrínseca) en donde la misma persona debe sentirse motivada a querer lograr sus tareas, lo cierto de esto es de que si el trabajador no siente que su trabajo está siendo bien elaborado o no tiene valor, se hará más difícil que gane motivación.
- b) Clima laboral: Es un factor importante para el trabajador, a quien no le gusta realizar sus trabajos en un ambiente donde se sienta tranquilo, en confianza y sobre todo que sepa que puede contar con los demás. Al no tener un clima laboral, los trabajadores no se sentirán en confianza y algunos estarán incómodos al trabajar ahí.
- c) Comunicación entre las personas: Al no existir una buena comunicación entre los trabajadores, el rendimiento será bajo. Las organizaciones que cuentan con mayor productividad y eficiencia en sus tareas son aquellas en donde los trabajadores son muy sociales y comunicativos, en donde se sientan tranquilos y puedan rendir de mejor manera.
- d) Horarios: El horario del trabajador es un factor fundamental, los trabajadores no pueden sentirse cargados de recibir tantas horas de trabajo. Hoy en día se busca que los horarios sean más flexibles, muchas empresas van iniciando lo que es el teletrabajo, para así desterrar la presencia física en la empresa, lo cierto es que, si se carga con muchas horas de trabajo, tal vez no se tengan resultados favorables.
- e) Factores ambientales: El trabajador debe encontrarse en un ambiente que le permita trabajar de una manera correcta. Los factores ambientales e higiénicos son importantes para que los trabajadores tengan un buen rendimiento laboral. La

iluminación, el orden, la limpieza, la calidad y todo aquello que puede verse relacionado a la afectación de la persona se considera primordial a la hora de ver el rendimiento del trabajador.

- f) Desarrollo profesional: Es un factor esencial, ya que, si el trabajador no se siente en la capacidad que pueda ser ayudado por la misma empresa para ser promovido, no tendrá un buen rendimiento. El desarrollo profesional ayudara a que el trabajador se sienta más capaz y motivado al momento de realizar sus labores.
- g) Herramientas necesarias: El no contar con recursos necesarios para realizar la labor también hace que el rendimiento laboral del trabajador sea malo, un trabajador debe contar con todo lo indispensable para que su tarea sea bien hecha.

- **Evaluación del rendimiento laboral**

Según Longo (2006), el rendimiento laboral es sumamente importante para que la misma empresa pueda observar cómo los trabajadores están realizando sus labores y mediante sus resultados poder diseñar planes de compensación. La mejora del rendimiento laboral no solo forma parte de la empresa sino también de los mismos empleados. Es por eso que se le recomienda a las empresas realizar una evaluación de rendimiento laboral, ya que es necesario para poder ver si los trabajadores están logrando sus objetivos y rinden de buena manera. Longo (2006) menciona estas cuatro características de gestión del rendimiento:

- h) El énfasis debe ponerse en la mejora del rendimiento de las personas:

Lo más importante para las empresas es que los trabajadores puedan brindar lo mejor de sí mismos y puedan apoyar con su trabajo, tratar de que estos logren sus objetivos y aporten a la empresa. Las mismas políticas de recursos humanos deben estar reflejadas y orientadas a los resultados de los trabajadores.

Lo más importante en una empresa es que se pueda medir el rendimiento, para observar si los trabajadores están logrando el propósito, es decir el objetivo. Este tipo de resultados de rendimiento de cada trabajador aporta a que la gerencia de recursos humanos pueda estar al tanto de cómo está rindiendo el trabajador.

- i) El rendimiento individual debe entenderse como contribución al rendimiento organizativo:

Actualmente los que se encuentran trabajando deben pasar por evaluaciones, en donde pueda medirse su rendimiento. El rigor, objetividad y equidad son una de las que más se evalúan. Es verdad que el rendimiento laboral son los resultados que los trabajadores reflejan de su labor que básicamente se relacionan o reflejan con el logro de resultados y objetivos. Lo único que debería evaluarse para medir el rendimiento individual es la manera en que el trabajador rinde y directamente debe evaluarse o analizar su logro de tareas, no es bueno escaparse o buscar evaluar otras cosas que no puedan afirmar eso.

Figura 2.5

Gestión del rendimiento



Nota. Tomado de “Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas” (p.133), por F. Longo, 2006. https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06_FranciscoLongo.pdf

En la siguiente figura se puede apreciar un cuadro de gestión del rendimiento realizado por Longo, lo que trata de dar a entender es de que los objetivos de la empresa y el logro de estos se verá reflejado en el rendimiento del trabajador, al tener buen rendimiento es porque la persona ha logrado sus objetivos lo que hace que los resultados de la organización sean positivos.

- j) Sólo los directivos están en condiciones de gestionar el rendimiento de las personas a su cargo:

Las organizaciones tienen objetivos a corto, mediano y largo plazo y buscan que mediante el rendimiento de sus trabajadores se puedan lograr. Es importante reconocer

que el rendimiento individual del trabajador se debe a los conocimientos adquiridos y estos pueden de ser de gran ayuda para la eficiencia laboral. La manera en que los trabajadores pueden mejorar o contribuir de una mejor manera a que se lleguen a lograr las metas es que estos deben tener un análisis de como buscaran lograrlas, ver las características, expectativas y también estar alerta a todo lo que pueda entrometerse a que cause que no se logre, es importante que el trabajador pueda estar listo para afrontar este tipo de problemas. Todo lo mencionado anteriormente no sería posible si no existiera un departamento de Recursos Humanos, en donde se pueda hacer un manejo o dirección de cómo están los trabajadores con respecto a su rendimiento laboral. Las actividades que son para cada trabajador, para que estos logren sus resultados y beneficien a la empresa, la cercanía a las tareas y personas hará que haya eficacia entre ambas partes.

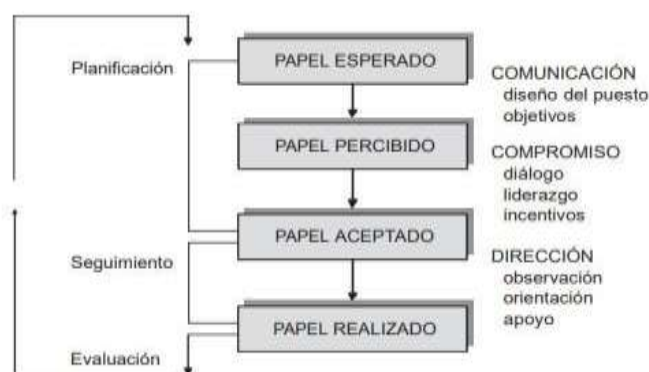
k) La evaluación debe ser considerada como una parte de un ciclo integrado de gestión del rendimiento, orientado principalmente a la mejora de este:

En la siguiente figura se muestra el rendimiento laboral, esto se verá por el lado de las percepciones, primero se encuentra el papel esperado (se refiere a que es lo que busca la organización o empresa del trabajador, busca que logre sus objetivos y así su trabajo será reconocido). Por otro lado, está el papel realizado que se refiere a cuando el trabajador logra sus objetivos de forma exitosa.

- **Ciclo de gestión del rendimiento**

Figura 2.6

El ciclo de gestión del rendimiento



Nota. Tomado de “Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas” (p.134), por F. Longo, 2006. https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06_FranciscoLongo.pdf

Según Longo (2006) se puede describir el ciclo de gestión del rendimiento de la siguiente manera:

- a) **Gestionar la comunicación:** Como se mencionó anteriormente acerca del papel esperado, es lo que la empresa busca del trabajador y el papel percibido que es lo que el trabajador considera vital e importante para lograr sus metas. La comunicación es un instrumento fundamental para la buena relación entre los trabajadores de la empresa. Es necesario que el trabajador reciba feedback, es decir que tenga comunicación con el directivo para que pueda ser informado acerca de sus logros y objetivos, ver en donde debe concentrarse y enfocarse más, si recibe ese tipo de comunicación su trabajo será un éxito. Es necesario que el directivo defina las metas y las comunique con los empleados, ya sea un objetivo a corto, mediano o largo plazo.
- b) **Gestionar el compromiso:** En cuanto a la conversión del papel que se percibe en el papel que se acepta, en otras palabras, lo que una persona se propone obtener, esta demanda del dirigente la gestión de un compromiso por parte del colaborador. Dicho compromiso va a transformar el vínculo entre ambos, en cuanto al rendimiento del colaborador, en un contrato u acuerdo que sobrepasa un simple asentimiento o conocimiento. Además, conforma un pronóstico de alto rendimiento muy importante.
Sobre el compromiso, se crea a partir de un diálogo entre las dos partes a cerca de los objetivos. Él puede tomar distintas formas, siempre y cuando atienda las características tanto de la organización, los involucrados, el entorno y el tiempo. De un lado, las aptitudes personales y sociales del dirigente ejercen un rol muy importante para el cumplimiento satisfactorio del diálogo. Por otro lado, al liderazgo, descrito como la capacidad de poder inspirar, guiar y persuadir a los demás, es sometido a prueba.
Luego, si hablamos sobre incentivos salariales o no salariales, puede que sea momento de utilizarlos. Lo más común es que estos atractivos sean no necesariamente económicos. Es entonces que podemos afirmar que el diálogo acerca de los objetivos no siempre termina en una sola entrevista, sino que podría prolongarse y adoptar la forma de una conversación periódica entre las dos partes.

- c) Observar, seguir y apoyar el rendimiento: Para la maximización del rendimiento laboral de los trabajadores, se podría entender como la realización de la tarea y la finalización, durante ese ciclo se evaluará y se verá si el trabajador ha logrado con los objetivos propuestos y ya previamente avisados.

Lo mencionado anteriormente hace que el directivo tenga que dirigir a los trabajadores y sobre todo observar que estos estén realizando su trabajo de buena manera y estén teniendo rendimientos positivos que favorezcan a la empresa, también entender sobre los problemas de no llegar a lograr los objetivos y tal vez ayudarlos a que replanteen sus objetivos y escuchar a los propios trabajadores, atender necesidades, etc. Como se explico acerca del papel aceptado y realizado el directivo se verá involucrado en que se lleguen a lograr las metas por todo el personal que está a disposición, será el responsable de velar por el rendimiento y ver el progreso de los trabajadores.

2.3.9 Sistemas de rendimiento laboral

- **Desempeño laboral**

Según Chiang y San Martín (2015), mencionan que hay una gran cantidad de maneras en las que se puede evaluar y estimar el desempeño laboral de cada trabajador. Las características que se observan más en un trabajador son las habilidades, capacidades, talento, necesidades, las cuales pueden hacer que su comportamiento sea positivo o de lo contrario pueda afectarle. El desempeño laboral se ve mediante el logro de objetivos, ahí se ve el porcentaje de eficiencia y productividad que la persona ofrece a la empresa.

- **Factores que influyen en el desempeño laboral**

- a) Satisfacción en el trabajo: Davis et al. (1991) considera que la satisfacción del trabajo es cuando un trabajador percibe emoción por realizar su trabajo, esto puede ser positivo y negativo. La satisfacción se ve influenciada por muchas cosas. Por ejemplo, el clima laboral, el equipo de trabajo, etc. La satisfacción es un afecto que pueden tener los trabajadores, ya sea bueno o malo, esto los dirige a ver si ayudan a que logren sus objetivos y ver qué efecto tiene estos comportamientos en las tareas.
- b) Autoestima: Uno de los factores más importantes es la autoestima, en donde se ve que son las necesidades básicas del trabajador para lograr sus tareas y objetivos. Por otro lado, a los trabajadores les gusta que se les reconozca dentro

de un grupo de trabajo. La autoestima se ve demostrada en aquellas actividades donde los trabajadores pueden ofrecer y demostrar sus conocimientos y habilidades. (Quintero et al., 2008)

- c) Trabajo en equipo: Es indispensable pensar que el trabajo en equipo no es un factor importante, se podría decir que es uno de los más importantes, en donde los trabajadores demostrarán si son capaces de poder comunicarse con los demás y realizar el mismo trabajo individual y colectivamente. La labor que realiza cada trabajador puede ser aún mejor si existe un trabajo en equipo, ya que los trabajadores comparten diferentes ideas. Al momento en el que los trabajadores realizan reuniones, se podrá interactuar, compartir información, ideas, que de alguna manera aportan a la empresa. (Quintero et al., 2008)
- d) Capacitación: Según Nash (1989), los programas de capacitación ayudan a las empresas a aumentar su nivel de productividad y a elevar el conocimiento de los trabajadores lo que les resulta favorable para la empresa. El propósito de esto es que las empresas puedan tener empleados y trabajadores con conocimientos aptos para que puedan realizar una excelente labor y su productividad y eficiencia sean altas.

2.4 Definición de términos básicos

- 1) Autoestima: Es cuando la persona siente más confianza en ella misma y se siente capaz de poder todo lo que se proponga en la vida, ya sea laboral, estudios, etc. Los objetivos serán logrados por la capacidad que tenga la persona en desarrollar sus habilidades y ponerlas en práctica.
- 2) Capacitación: Es cuando la empresa realiza inversiones en sus empleadores para que puedan obtener y ganar más conocimientos, habilidades que permitan que realicen una mejor labor dentro de sus trabajos. Se busca dar herramientas a todos los empleados para que sean más eficientes en su trabajo.
- 3) Clima laboral: El clima laboral quiere decir el ambiente de trabajo donde se encuentran los empleadores, es decir cómo se sienten estos cuando trabajan, como es el ambiente que los rodea. Es importante mencionar que el buen clima laboral ayuda a que los empleadores realicen una labor con mayor efectividad y productividad.

- 4) Desempeño laboral: El desempeño laboral es ver el trabajo del empleado, aquí puede aplicar sus conocimientos, competencias, habilidades para que las pueda aplicar mediante realiza sus trabajos y tenga un resultado positivo.
- 5) Factores ambientales: Los factores ambientales son importantes para el empleado, ya que con estos factores su trabajo será más productivo, el tener servicios básicos indispensables como agua, luz e internet serán vitales al momento de trabajar.
- 6) Horarios: Los horarios son indispensables al momento de definir un contrato con el trabajador, es importante que se le indique al trabajador un horario de entrada y de salida sin pasar las horas estimadas, si se le hace trabajar más horas al trabajador sin algún bono o sueldo extra puede que no se trabaje de buena manera.
- 7) Motivación: Es la iniciativa en la que una persona se siente con la capacidad de realizar lo que se proponga.
- 8) Motivación extrínseca: Necesita de motivación externa, es decir una segunda persona debe estar atrás para motivar a que lo cumpla, ya sea con recompensas o aumentos.
- 9) Motivación intrínseca: La motivación intrínseca es aquella que nace por voluntad propia para satisfacer necesidades o llegar a lograr una meta propuesta.
- 10) Rendimiento laboral: Se define como rendimiento laboral a todo lo que realiza el empleado o trabajador de la empresa, que son súper importantes en el logro y alcance de objetivos y que pueden ser determinantes para la contribución a la empresa.
- 11) Satisfacción laboral: La satisfacción laboral es cuando el trabajador, se siente cómodo en el ambiente laboral en el que se encuentra, lo que lo motiva a que realice una buena labor y logre todos sus objetivos.
- 12) Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es cuando todos los trabajadores se unen para cumplir un objetivo en específico o realizan tareas donde todos se motivan. Por otro lado, es importante que se aplique el trabajo en equipo para que el clima organizacional dentro de la empresa sea cómodo y todos se sientan capaces de realizar tareas.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS – VARIABLES

3.1 Formulación de hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

H1: La importancia de la motivación influye en el que los trabajadores tengan un buen rendimiento laboral.

H0: La importancia de la motivación no influye en el que los trabajadores tengan un buen rendimiento laboral.

3.1.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: La motivación intrínseca se relaciona con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Hipótesis específica 2: La motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Hipótesis específica 3: La motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Hipótesis específica 4: La motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo

Variables, definición operacional

3.1.3 Variables

- **Variable independiente**

Motivación es una variable independiente que hace referencia a todos los trabajadores o personas con un enfoque cuantitativo.

- **Variable dependiente**

Rendimiento laboral en los trabajadores del sector de consumo masivo es una variable dependiente con un enfoque cuantitativo.

3.1.4 Dimensiones de las variables

- **Dimensiones de la variable independiente**

Las dimensiones de la motivación se dividen en:

Dimensión 1: Motivación intrínseca

Dimensión 2: Motivación extrínseca

- **3.3.2.2 Dimensiones de la variable dependiente**

Las dimensiones del rendimiento laboral son:

Dimensión 1: Satisfacción laboral

Dimensión 2: Desempeño laboral

3.4. Operacionalización de las Variables

3.4.1 Motivación

La motivación es la manera en que una persona realiza una acción o tarea que de alguna manera lo beneficie o satisfaga sus necesidades propias y alcance los objetivos que se plantea desde un inicio. También se ven implicados los factores internos y externos en donde estos incitan a que se realice una acción en específico.

3.4.1.1 Dimensiones de la motivación

- a. Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca se caracteriza por ser la que busca que la persona pueda satisfacer sus necesidades por voluntad propia, en donde llegue a cumplir todo lo que se propone, no necesita de una segunda persona que le de algún beneficio para que logre lo

que quiere, esta motivación impulsa a realizar acciones por el simple hecho de que les gusta.

b. Motivación extrínseca

La motivación extrínseca es aquella en donde la persona realiza acciones por querer tener reconocimientos o recompensas, no es por voluntad propia, siempre tiene una segunda persona que está detrás para que esta llegue a cumplir sus objetivos. Esta nace de estímulos para que la persona al recibir reconocimientos pueda tener mayor desempeño en interés en la tarea.

3.4.2 Rendimiento laboral

El rendimiento laboral es todo lo que el trabajador puede realizar en la empresa a la que está ofreciendo sus servicios, realizando las tareas adecuadas, donde se demuestra el desempeño del trabajador, si está teniendo una buena comunicación y confianza su rendimiento laboral será bueno y si no cuenta con confianza y buena organización posiblemente tenga un mal rendimiento laboral.

3.4.2.1 Dimensiones del rendimiento laboral

a. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es cuando el empleado o trabajador se siente conforme a su ambiente laboral, ya sea por sus compañeros o condiciones de trabajo. Si el trabajador cuenta con todo lo necesario para realizar sus labores se sentirá satisfecho y rendirá de buena manera.

b. Desempeño laboral

El desempeño laboral representa la calidad y el trabajo que ofrece el trabajador dentro de una empresa. Aquí se puede ver todo lo relacionado a sus competencias, conocimientos, habilidades y que puede demostrar a la hora de trabajar y esto se verá en los resultados finales de la empresa. El desempeño laboral evalúa el comportamiento y el como hace el trabajo el empleado.

3.5 Matriz de operacionalización de variables

Tabla 3.1

Matriz de operacionalización

Variables	Tipos de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Motivación	Independiente	La motivación es la manera de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. (Sexton, 1977, p.162)	Motivación intrínseca	- Satisfacción - Interés	Cuestionario Cuestionario
			Motivación extrínseca	- Reconocimiento social - Incentivos y/o recompensas	Cuestionario Cuestionario
Rendimiento laboral	Dependiente	Según Motowidlo (2003), el rendimiento laboral es el resultado final que se obtiene de un trabajador para la empresa, de acuerdo con todas las tareas realizadas. El valor o resultado puede llegar a ser positivo o negativo, ya que el trabajador puede tener buen o mal rendimiento lo que causa que la eficiencia del trabajador no sea tan buena para la empresa.	Desempeño laboral	- Productividad - Eficiencia - Logro de objetivos	Cuestionario Cuestionario Cuestionario
			Satisfacción laboral	- Trabajo en equipo - Condiciones laborales	Cuestionario Cuestionario

CAPÍTULO VI: METODOLOGÍA

4.1 Según enfoque

Para el avance de este trabajo de investigación se usará un enfoque cuantitativo. Según Hernández et al. (2014) “se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. Esto se refiere a que se hará un análisis cuantitativo debido a que la información que se usará para obtener información será mediante encuestas, así podremos ver qué opina la muestra seleccionada para el trabajo.

4.2 Según objetivos

El presente trabajo de investigación cuenta con información que se busca aplicar para las instituciones dado que la motivación es un tema muy importante para la vida de toda persona, con este trabajo buscamos una respuesta al problema planteado.

4.3 Según el nivel de profundidad

- **Explicativa**

La investigación es de tipo explicativa. Hernández et al. (2014) define este tipo de investigaciones como “las que pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian”. Esto debido a que se busca explicar la relación e importancia de la motivación y el rendimiento laboral en los trabajadores, también establecer cuáles son las causas de la motivación y porque es importante implantarla.

- **Descriptiva**

Para Hernández et al. (2014) “el nivel de profundidad descriptivo es donde describen relaciones entre ambas variables en un momento o situación determinada”. La investigación presenta un tipo descriptivo porque se describirán las variables como lo son la motivación y el rendimiento laboral, con esto buscamos responder el quién, porqué y cómo del estudio.

- **Alcance de Investigación:**

El alcance de la investigación es correlacional, dado a que busca determinar la relación entre las dos variables de estudio.

4.4 Diseño muestral

El perfil que se está buscando de la población para que estos puedan ser evaluados para la presente investigación debe cumplir con las siguientes características:

- Sexo: Femenino, Masculino
- Ubicación:
 - Zona 6: Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel
 - Zona 7: La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro, Santiago de Surco
 - Zona 8: Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores
- Estilo de vida: trabajadores del sector de consumo masivo

Tabla 4.1

Estimaciones y Proyecciones de Población por Departamento, Provincia y Distritos

Distritos Zona 6	Población
Jesús María	81,743
Lince	59,578
Pueblo Libre	94,010
Magdalena	65,139
San Miguel	173,309
Total	473,779

Distritos Zona 7	Población
Miraflores	108,855
San Isidro	67,703
San Borja	127,103
Surco	408,806
La Molina	160,244
Total	871,990

Distritos Zona 8	Población
-----------------------------	------------------

Chorrillos	355,978
Barranco	35,915
Surquillo	100,339
San Juan de Miraflores	412,995
Total, distritos	905,167

Nota. Tomado de “Estimaciones y Proyecciones de Población por Departamento, Provincia y Distrito”, por Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1803/libro.pdf. Datos recolectados desde 2018.

El tamaño de la muestra analizada y calculada posteriormente es de 385 personas, para el cálculo se tuvo que considerar una población de 2,250,966 personas que son pertenecientes a las siguientes zonas: Zona 6, 7 y 8 de Lima Metropolitana, posteriormente se tiene un nivel de confianza del 95% y un nivel de error de 5%, así como una probabilidad de ocurrencia positiva y negativa será de 0,5.

4.5 Población de estudio

La población está conformada por hombres y mujeres que vivan en las zonas 6, 7 y 8 y que actualmente se encuentren laborando en empresas del sector consumo masivo ubicadas en Lima Metropolitana.

Tabla 4.2

Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	194	50.3
Femenino	191	49.7
Total	385	100.0

El total de encuestados está dividido entre mujeres y hombres por lo cual podemos concluir que el público a analizar va a ser equitativo y la cerveza hoy en día es consumida por ambos géneros.

El total de las personas que fueron encuestadas está dividido entre hombres y mujeres de manera equitativa, eso quiere decir que el público al que se analizará será igualitario.

Tabla 4.3*¿En qué distrito vive?*

	Frecuencia	Porcentaje
Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina, Surco)	148	38.4
Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)	111	28.8
Zona 8 (Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores)	126	32.7
Total	385	100.0

La siguiente pregunta fue un filtro, así que todas las personas encuestadas viven en las zonas 6, 7 y 8 de Lima Metropolitana. Se puede afirmar que la mayoría de las personas encuestadas son pertenecientes a la zona 7 con un 38.4% respectivamente mientras que la zona 8 tiene un 32,7% y la zona 6 un 28.8%.

4.6 Muestra

De acuerdo con Hernández et al., (2014), “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. Con la muestra podremos saber cuál es la cantidad de personas que se utilizaran para la encuesta. En este caso la muestra es de tipo probabilística ya que, como menciona Hernández et al. (2014) “Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”, es decir cada elemento o persona de la población tiene la probabilidad de ser elegido para ser parte de esta investigación.

Después de la aplicación de la fórmula estadística, se logra obtener el tamaño de la muestra, la cual es de 385 personas. Este grupo incluye a hombres y mujeres que son trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

4.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para el trabajo de investigación se va a realizar una encuesta vía online, cuyo instrumento principal será el cuestionario. Este cuestionario contará con preguntas y será aplicado a la muestra presentada en el punto anterior, el aplicarlo a la población con el perfil que

buscamos ayudará a recopilar información necesaria para determinar que la motivación es un factor importante en el rendimiento laboral de los trabajadores.

4.7.1 Realización de la prueba piloto

Para el presente trabajo de investigación se realizó una pequeña prueba piloto a 13 personas las cuales son parte de la muestra actual. Lo que se busca con la prueba piloto es conocer un poco más a las personas seleccionadas para la muestra. Por otro lado, también saber la información que ellos pueden brindar mediante las respuestas brindadas.

4.8 Prueba piloto

Soy un alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad de Lima, el presente cuestionario es para analizar la importancia de la motivación en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.

La información que brinde será válida y significativa, es estrictamente a fines de investigación, la información es confidencial, se agradece de antemano su apoyo y colaboración.

Instrucciones: Lea las preguntas de forma capciosa y analice, marque la respuesta que usted crea que va a su respuesta final, no dejar nada en blanco.

Preguntas con más relevancia:

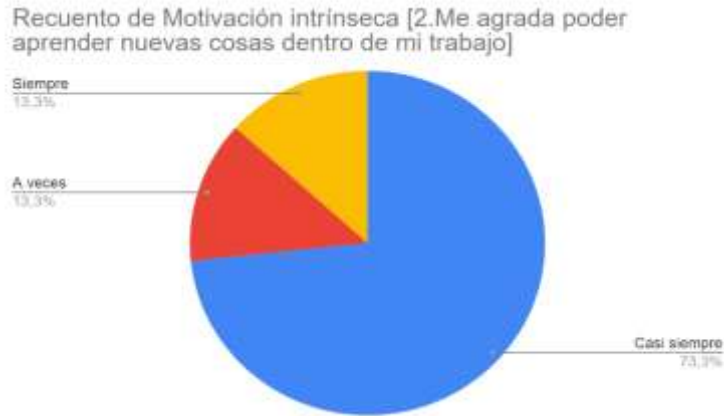
De acuerdo con las dimensiones que se pudieron elegir como la motivación intrínseca, la motivación extrínseca, la satisfacción laboral y el desempeño laboral, se decidió elegir las siguientes preguntas:

1. Me agrada poder aprender nuevas cosas dentro de mi trabajo

De las 16 personas encuestadas un 73,3% que representa a 10 personas, concuerdan de que “casi siempre” les gusta aprender cosas nuevas que puedan ayudarlos a mejorar y a ganar conocimientos nuevos.

Figura 4.1

Recuento de Motivación intrínseca

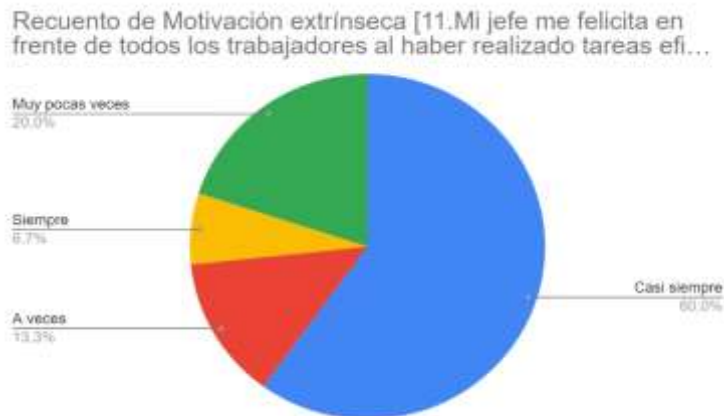


2. Mi jefe me felicita en frente de todos los trabajadores al haber realizado tareas eficientemente.

De las 16 personas encuestadas el 60% que representa a 9 personas, mencionan que casi siempre sus jefes los felicitan por realizar una tarea eficientemente lo que hace que se valide el indicador de acuerdo con el reconocimiento social dentro de la dimensión motivación extrínseca.

Figura 4.2

Recuento de Motivación intrínseca



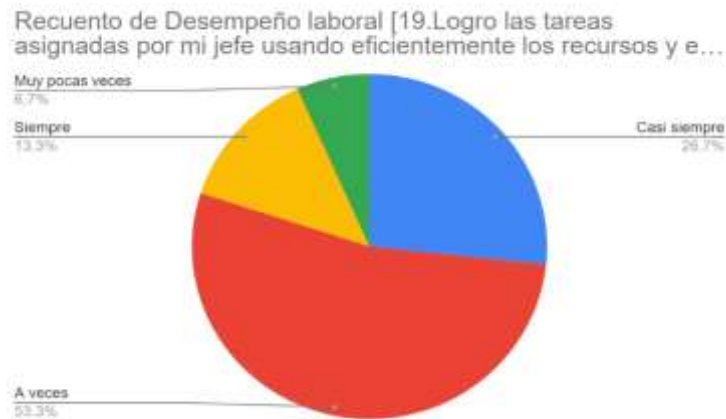
3. Logro las tareas asignadas por mi jefe usando eficientemente los recursos y en el tiempo estipulado.

De las 16 personas encuestadas el 53,3% que representa a 7 personas, mencionan que a veces logran realizar las tareas asignadas por sus jefes utilizando eficientemente los

recursos y el tiempo dispuesto, esto quiere decir que con respecto al nivel de productividad que es el indicador, podríamos decir que están en un porcentaje positivo.

Figura 4.3

Recuento de Desempeño laboral

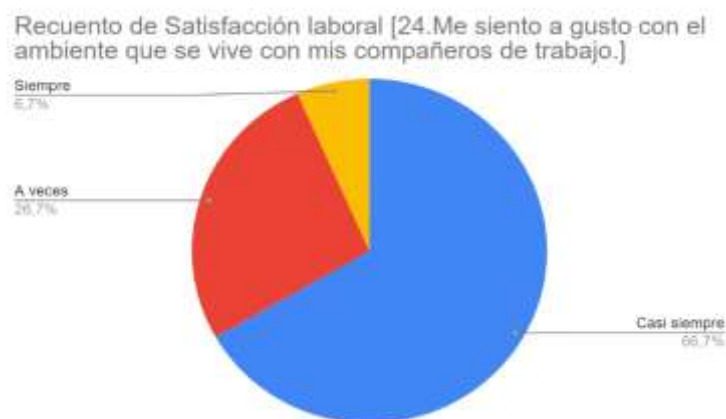


4. Me siento a gusto con el ambiente que se vive con mis compañeros de trabajo.

De las 16 personas encuestadas el 61,5% que representan a 8 personas, mencionan que casi siempre se sienten a gusto con el ambiente que se vive con los compañeros dentro del trabajo, esto responde al indicador de condiciones ambientales.

Figura 4.4

Recuento de Satisfacción laboral

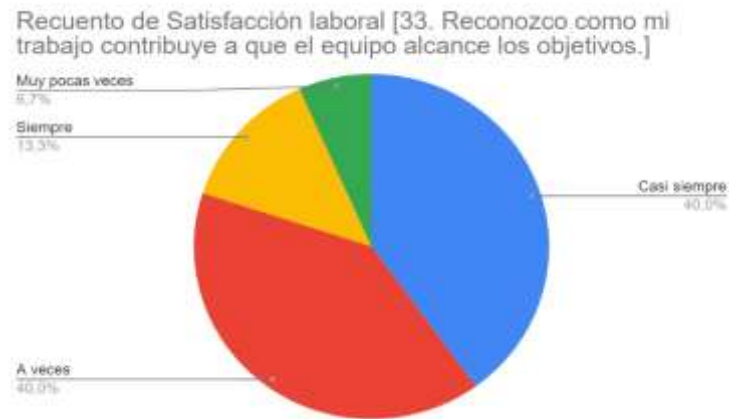


5. Reconozco como mi trabajo contribuye a que el equipo alcance los objetivos

De las 16 personas encuestadas, el 40% considera que casi siempre y/o a veces reconocen su trabajo como algo que contribuye a que el equipo pueda lograr los objetivos.

Figura 4.5

Recuento de Satisfacción laboral



Conclusiones

Se llegó a la conclusión de que la prueba piloto aporta información valiosa para el trabajo de investigación, con respecto a las preguntas no hubo complicaciones por parte de los encuestados, es más mencionaron que fueron preguntas de su agrado y no les tomó más de 2 minutos en realizarla. Con respecto a los indicadores y dimensiones que se buscan evaluar, la motivación intrínseca en donde los indicadores son interés y compromiso se pudo ver que las personas encuestadas en su mayoría de respuestas son positivas es decir si está presente los indicadores mencionados. Un aspecto importante es que la mayoría de encuestados mencionan que son felicitados al frente de todos los trabajadores, lo que hace que este trabajador cuente con una motivación extrínseca y se cumpla el indicador de reconocimiento social. Por otro lado, las preguntas en relación con el indicador de condiciones laborales, da a entender que la mayoría de encuestados cuenta con un buen ambiente laboral lo que hace que su trabajo sea mucho más eficiente.

4.1 Técnicas estadísticas

Para el presente trabajo y su evolución, se ha decidido implementar el programa SPSS estadístico, el cual servirá para analizar y poder ver el resultado de los datos. Por otro lado, también se usarán programas como Microsoft Excel para la representación gráfica y para el detalle e interpretación de los resultados se usará el programa Microsoft Word.

4.2 Aspectos Deontológicos de la investigación

El presente trabajo busca ver la importancia de la motivación en trabajadores actualmente con respecto a su rendimiento laboral. Por otro lado, se busca que las organizaciones puedan detectar que tan bueno es el desempeño laboral y la satisfacción que estos cuentan a la hora de trabajar.

La presente investigación cumple con el estilo editorial de la American Psychological Association en su última versión para poder mencionar a todos aquellos autores que pueden brindar información útil para el procedimiento y realización del trabajo. Es necesario mencionar a los autores que más sobresalen en los temas que estoy tocando en mi trabajo de investigación.



CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Resultados de encuestas

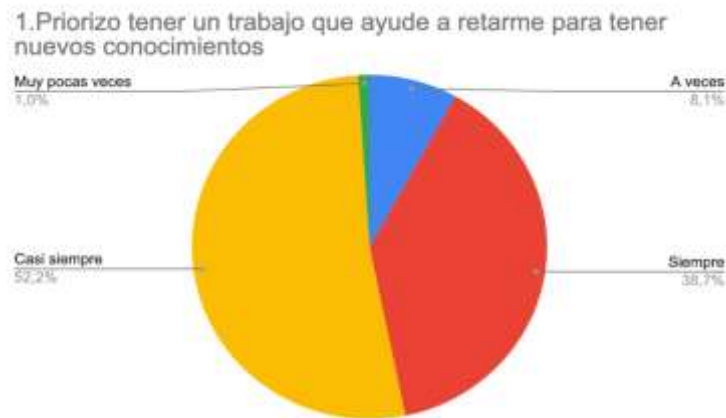
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

- **Identificación de la muestra**

Respecto al sexo encuestado, la muestra se compone de un porcentaje del sexo femenino de un 49,7% y de un 50,3% del sexo masculino.

Figura 5.1

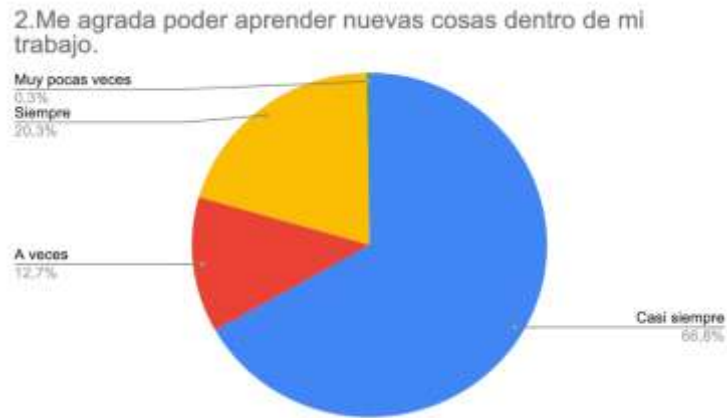
Gráfico I



En una de las primeras dimensiones encontramos que un 52,2% menciona que casi siempre prioriza tener un trabajo que ayude a retarlos para tener nuevos conocimientos, esto hace que se pueda confirmar uno de los indicadores que es interés.

Figura 5.2

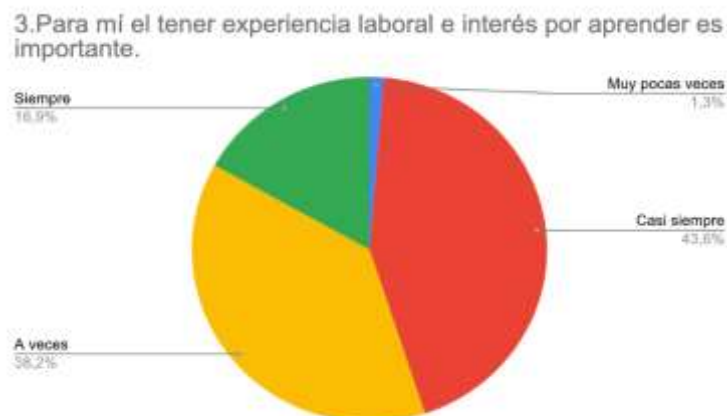
Gráfico II



En la siguiente pregunta se puede ver que el 66,8% de los encuestados les agrada poder aprender nuevas cosas dentro del trabajo, seguidamente un 20,3% responde que siempre, un 12,7% respondió que a veces y finalmente un 0,3% que muy pocas veces.

Figura 5.3

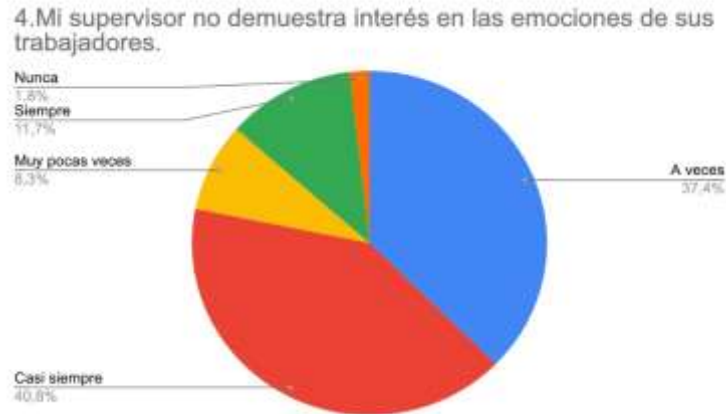
Gráfico III



Respecto a la pregunta de el tener experiencia laboral e interés por aprender es importante se obtuvo que, en su mayoría un 43,6% opina que casi siempre es importante, seguido de un 38,2% opina que a veces es importante. Al analizar estos resultados podemos observar que el indicador de interés si se hace presente en la muestra.

Figura 5.4

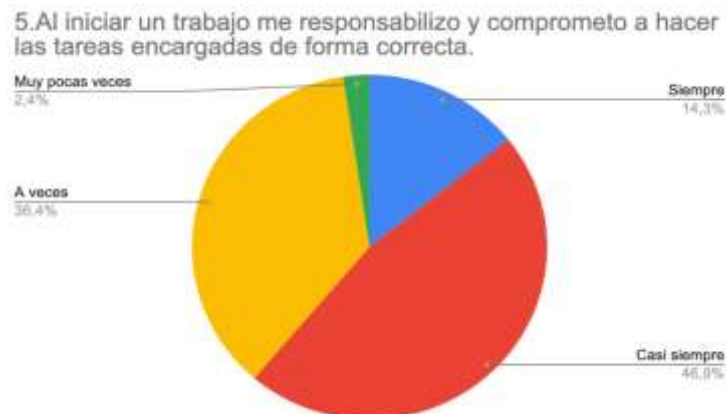
Gráfico IV



Respecto a la siguiente pregunta en su mayoría se obtuvo que un 40,8% a veces considera que su supervisor no demuestra interés en las emociones de sus trabajadores, seguido de un 37,4% que opina que casi siempre el supervisor no demuestra interés. Estos resultados dan a analizar de que hay muy poco grado de interés por parte de los supervisores para los trabajadores.

Figura 5.5

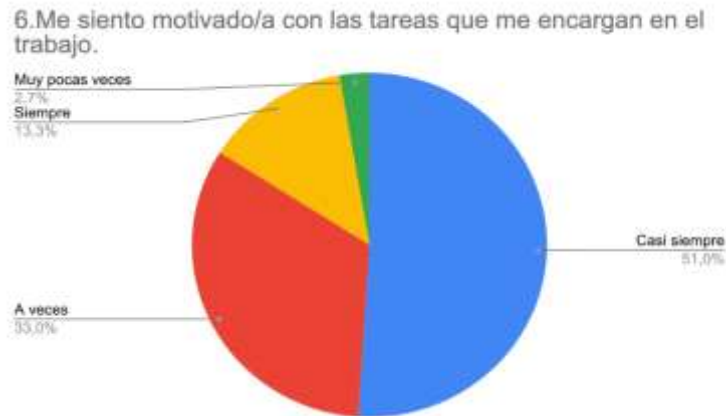
Gráfico V



En la siguiente pregunta, la respuesta con mayor porcentaje (46,9%) fue la de casi siempre consideran que al iniciar un trabajo se responsabilizan y comprometen a hacer las tareas encargadas de forma correcta y seguidamente tenemos a veces con un (36,4%), esto quiere decir que el indicador de compromiso se está cumpliendo.

Figura 5.6

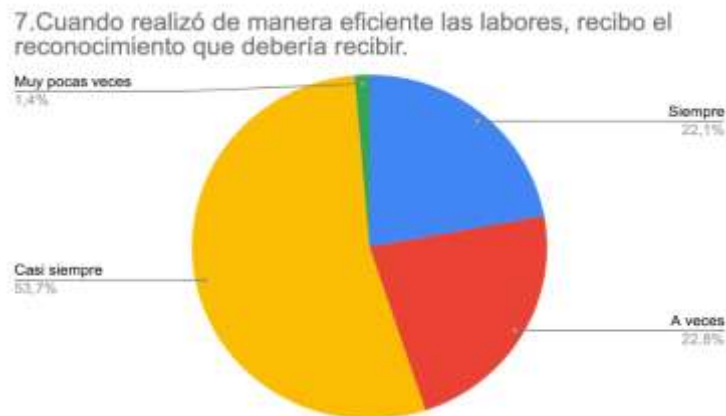
Gráfico VI



Respecto a la pregunta de si el trabajador se siente motivado/a con las tareas que les encargan en el trabajo, un 51% menciona que casi siempre, seguido de un 33% que considera que a veces se siente motivado. Este resultado ayuda a confirmar que la dimensión de motivación intrínseca se cumple, ya que la persona se siente motivada a realizar su labor de manera eficiente.

Figura 5.7

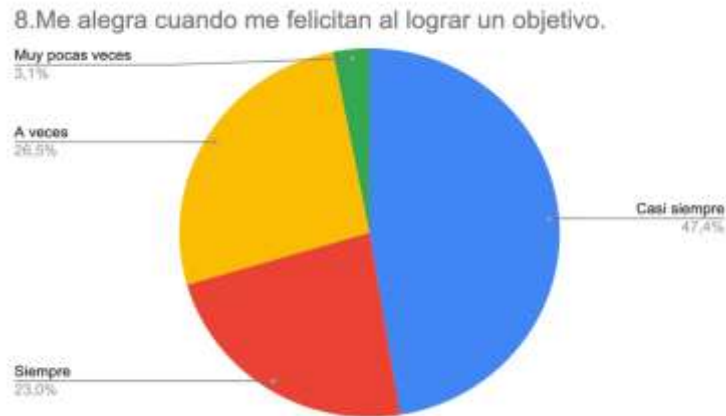
Gráfico VII



En la siguiente pregunta se obtuvo que un 53,7% mencionan que cuando realizar de manera eficiente las labores, casi siempre reciben un reconocimiento, seguido de un 24% que a veces reciben estos reconocimientos y un 21,3% que siempre reciben reconocimiento.

Figura 5.8

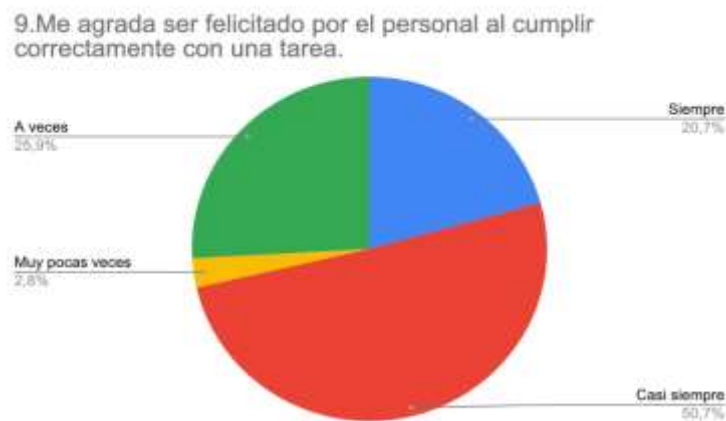
Gráfico VIII



En la siguiente pregunta los encuestados respondieron en un 47,4% que casi siempre les alegra cuando los felicitan por lograr un objetivo, seguido de un 26,5% que menciona que a veces les alegra. Esto quiere decir que se está cumpliendo el indicador de reconocimiento, es decir la mayoría de encuestados se sienten motivados por el reconocimiento.

Figura 5.9

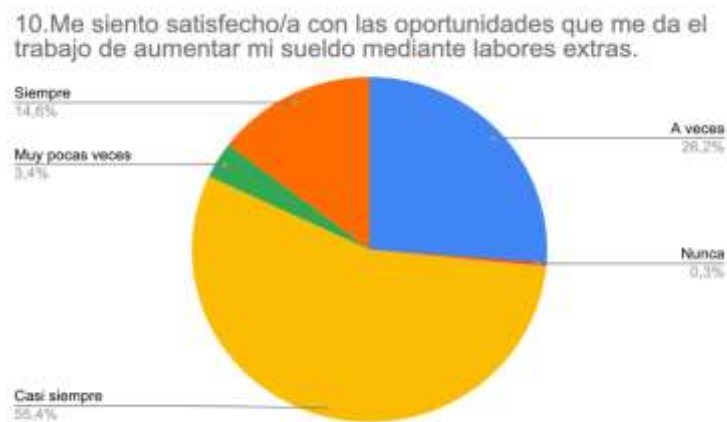
Gráfico IX



Respecto a la siguiente pregunta en su casi mayoría el 50,7% menciona que les agrada ser felicitado por el personal al cumplir correctamente una tarea, seguido de un 25,9% que menciona que a veces les agrada ser felicitados y por último, un 20,7% que menciona que siempre les agrada ser felicitados. El reconocimiento es un indicador importante para que el trabajador se sienta en confianza y sobre todo valorado, es por eso que en esta pregunta se pudo observar que la mayoría de encuestados se sienten motivados por el reconocimiento que reciben de su jefe.

Figura 5.10

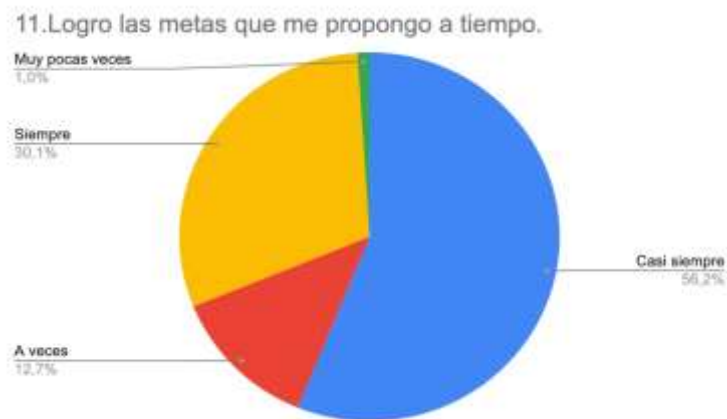
Gráfico X



Con respecto a la siguiente pregunta más de la mitad de los encuestados (55,4%) mencionan que casi siempre se sienten satisfechos/as con las oportunidades que les da el trabajo de aumentar su sueldo mediante labores extras, seguido de un 26,2% y un siempre de 14,6%.

Figura 5.11

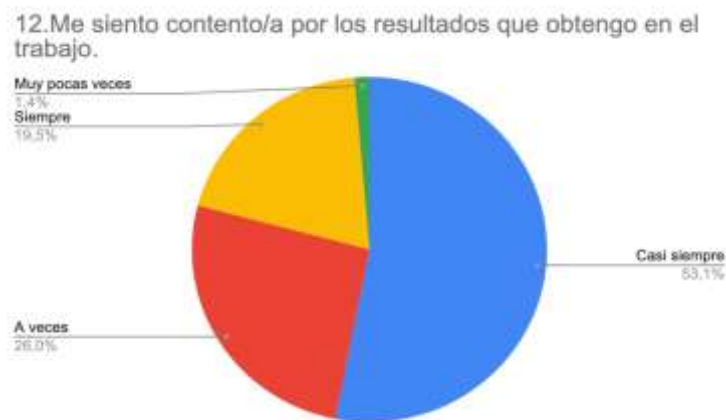
Gráfico XI



Con respecto a la siguiente pregunta la mayoría de encuestados con un 56,2% mencionan que casi siempre logran las metas que se proponen a tiempo, seguido de un 30,1% donde siempre logran las metas propuestas. Esto quiere decir que la mayoría de encuestados logra sus objetivos, esto puede ser por la motivación, organización y responsabilidad.

Figura 5.12

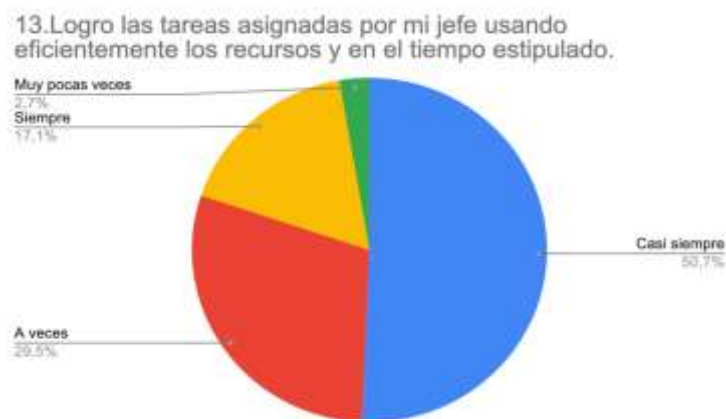
Gráfico XII



Con respecto a la siguiente pregunta el 53,1% menciona que casi siempre se sienten contentos/as por los resultados obtenidos en el trabajo, seguido de un 26,0% que menciona que a veces y un 19,5% que menciona que siempre.

Figura 5.13

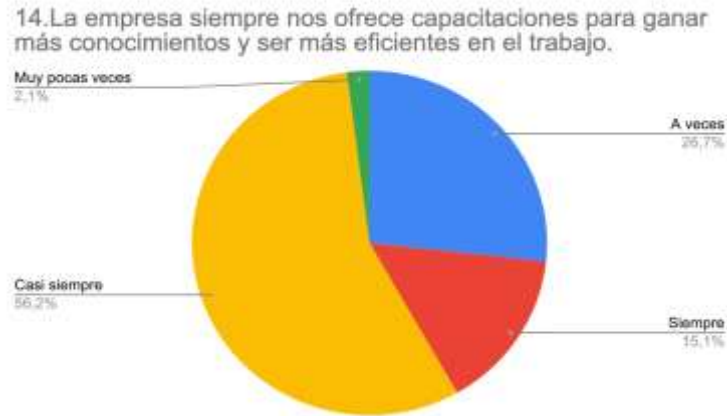
Gráfico XIII



Con respecto a la siguiente pregunta el 50,7% de los encuestados señala que casi siempre logran las tareas asignadas por sus jefes usando eficientemente los recursos y tiempo estipulado, seguido de un 29,5% que menciona que a veces logra las tareas y un 17,1% que siempre logra las tareas asignadas.

Figura 5.14

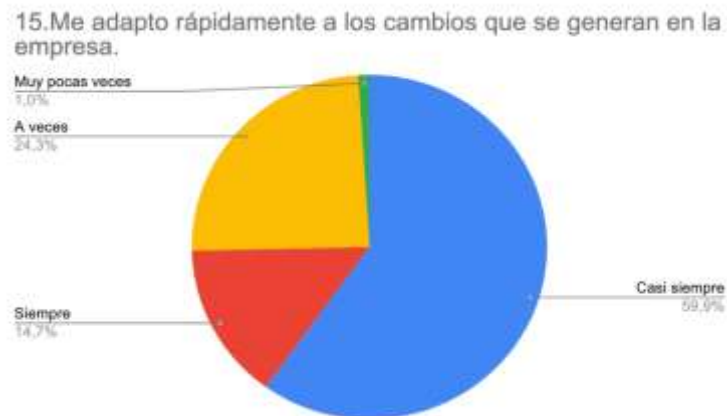
Gráfico XIV



Con respecto a la siguiente pregunta más de la mitad de los encuestados para ser exactos un 56,2% menciona que la empresa casi siempre ofrece capacitaciones para ganar más conocimientos y ser más eficientes en el trabajo, seguido de un 26,7% que señalan que a veces la empresa ofrece capacitaciones, seguido de un 15,1% que menciona que siempre les ofrecen capacitaciones.

Figura 5.15

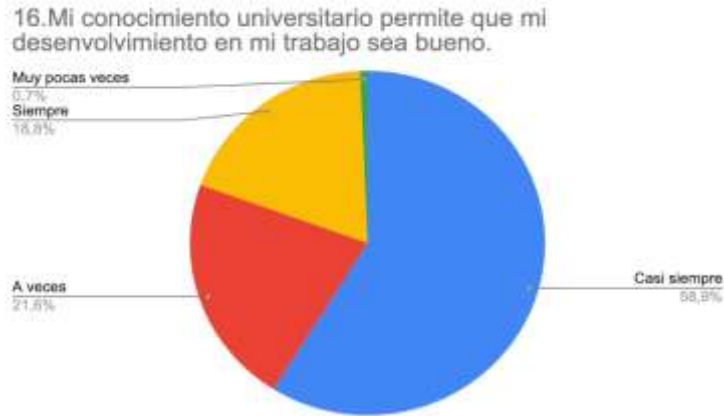
Gráfico XV



Con respecto a la siguiente pregunta el 59,9% de encuestados señalan que se adaptan rápidamente a los cambios que se generan dentro de la empresa, seguido de un 24,3% que mencionan que a veces se adaptan rápidamente y un 14,7% que siempre se adaptan rápidamente a cambios en la empresa.

Figura 5.16

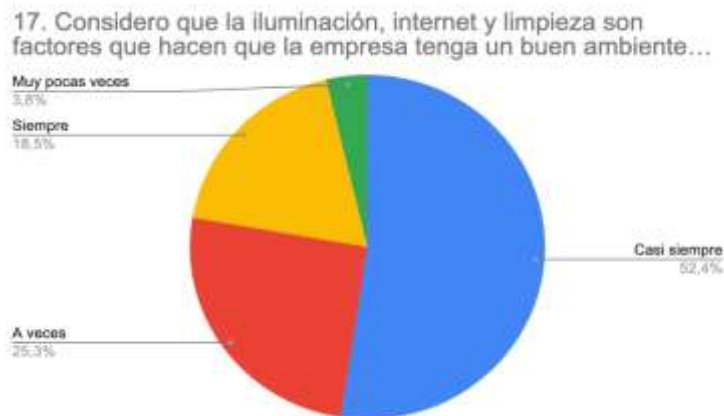
Gráfico XVI



Respecto a la siguiente pregunta, la mayoría de encuestados (58,9%) mencionan que casi siempre el conocimiento universitario permite que su desenvolvimiento en el trabajo sea bueno, seguido de un 21,9% que señalan que a veces el conocimiento universitario los ayuda en el trabajo y un 18,8% que mencionan que siempre el conocimiento universitario ayuda a que su desenvolvimiento sea bueno.

Figura 5.17

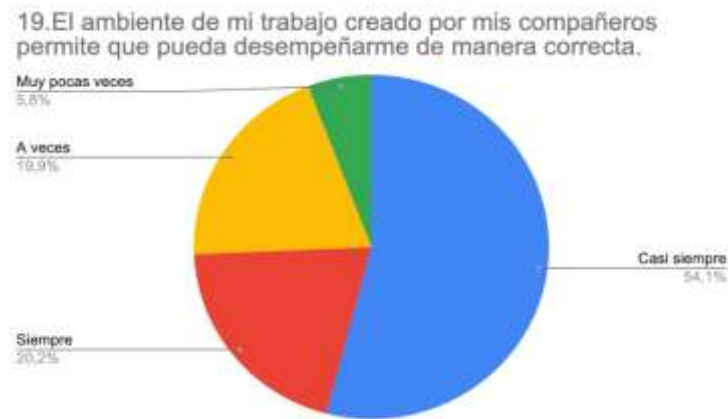
Gráfico XVII



Con respecto a la siguiente pregunta el 52,4% de encuestados considera que la iluminación, internet y limpieza son factores que hacen que la empresa tenga un buen ambiente donde el trabajador pueda sentirse tranquilo y seguro, seguido de un 25,3% y un 18,5%. Es importante mencionar que más de la mitad de encuestados considera que las condiciones laborales son importantes para que el trabajador se sienta cómodo y pueda realizar sus tareas de la mejor manera.

Figura 5.18

Gráfico XVIII



Con respecto a la siguiente pregunta el 54,1% menciona que el ambiente de trabajo creador por sus compañeros permite que pueda desempeñarse de manera correcta, seguido de un 20,2% y un 19,9%. Esto quiere decir que el clima laboral es un factor muy importante ya que, sin un buen clima laboral no habría tanta eficiencia por parte de los trabajadores.

Figura 5.19

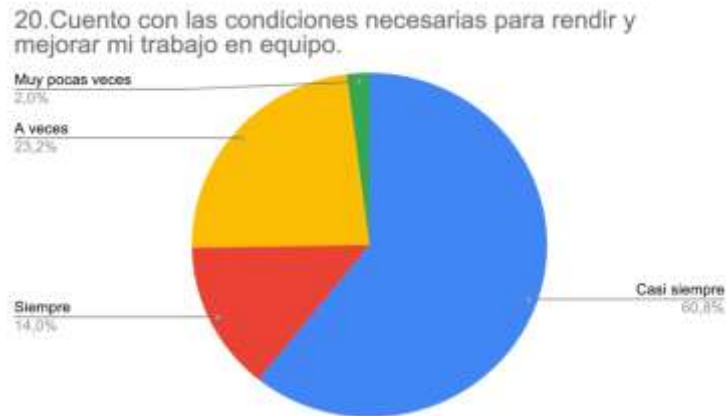
Gráfico XIX



Con respecto a la siguiente pregunta, más de la mitad de encuestados (52,4%) señala que casi siempre el horario que tienen en el trabajo les parece muy cargado respecto al salario que reciben, seguido de un 28,1% y un 17,1%.

Figura 5.20

Gráfico XX



Con respecto a la pregunta de cuento con las condiciones necesarias para rendir y mejorar mi trabajo en equipo, más de la mitad de encuestados (60,8%) menciona que casi siempre cuentan con las condiciones, seguido de un 23,2% (a veces) y un 14% (siempre).

Figura 5.21

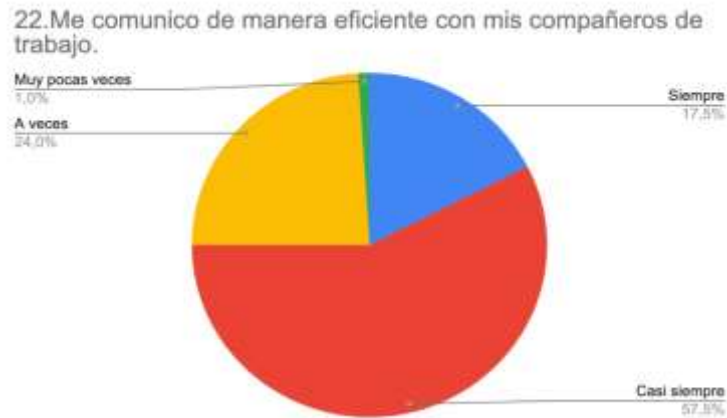
Gráfico XXI



En respuesta a la siguiente pregunta el 54,2% de encuestados menciona que casi siempre prefiere realizar tareas en equipo a hacer una individual, seguido de un 26,7% (a veces) y un 16,3% (siempre). Esto quiere decir que el trabajo en equipo ayuda a que los mismos trabajadores puedan realizar sus labores de mejor manera, cumpliendo el indicador del grado de importancia del trabajo en equipo en empresas.

Figura 5.22

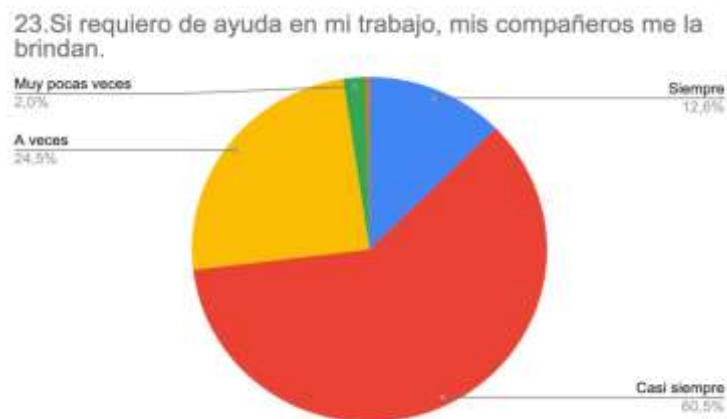
Gráfico XXII



Con respecto a la siguiente pregunta el 57,5% menciona que se comunican de manera eficiente con sus compañeros de trabajo, seguido de un 24% (a veces) y un 17,5% (siempre).

Figura 5.23

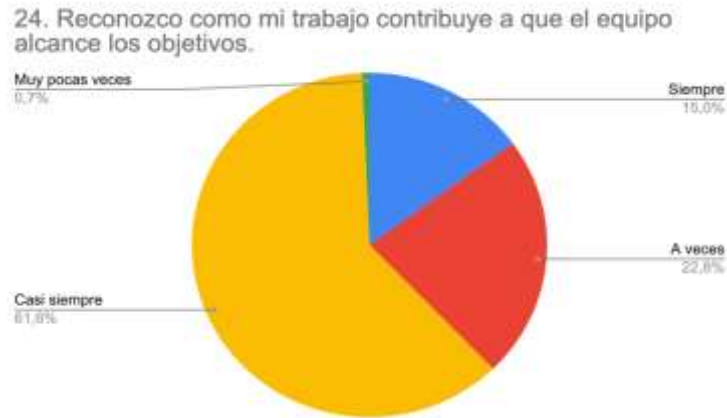
Gráfico XXIII



Con respecto a la siguiente pregunta los encuestados señalan que casi siempre (60,5%) si requieren de ayuda en el trabajo, sus compañeros la brindan, seguido de un 24,5% (a veces), 12,6% (siempre), 2% (muy pocas veces).

Figura 5.24

Gráfico XXIV

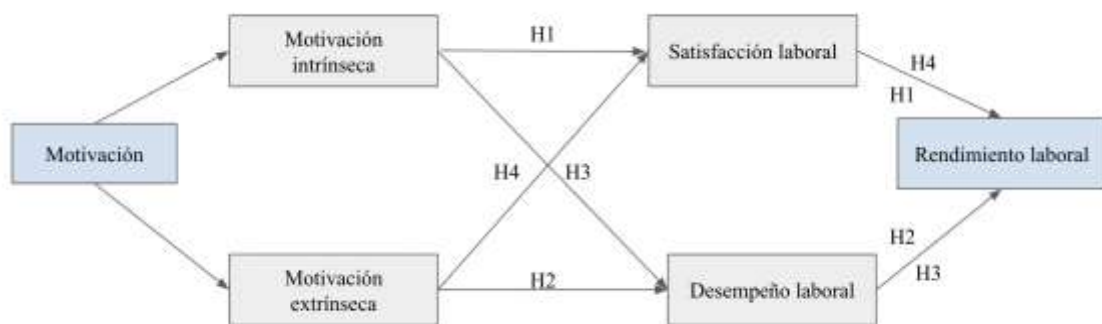


Con respecto a la pregunta el 61,6% de encuestados señala que casi siempre reconocen que su trabajo contribuye a que el equipo alcance los objetivos, seguido de un 22,8% (a veces), 15% (siempre) y un 0,7% (muy pocas veces).

5.1.1 Análisis de resultados

Figura 5.25

Modelo de Hipótesis



Hipótesis específica 1

La motivación intrínseca se relaciona con en la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Algunos estudios sugieren que la motivación intrínseca se relaciona con la satisfacción laboral, la motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud (Marin et al., 2017). Por otro lado, Zubiri (2013) habla acerca de la “Satisfacción y motivación profesional”, que va relacionada a lo importante que son estas dos variables y como se reflejan en un trabajo, estudio, etc.

Hipótesis específica 2

La motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima.

Algunos estudios sugieren que la motivación extrínseca se relaciona con el rendimiento laboral (Condor y Valencia, 2019). También Bohórquez et al. (2020) hablan acerca de la motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Por último, Manjarrez et al. (2020) menciona que la motivación en el desempeño laboral de los empleados es vital e importante.

Hipótesis específica 3

La motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Si no se encuentra se puede sustentar con artículo de investigación

Hipótesis específica 4

La motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Tabla 4

Hipótesis específica 1

		Satisfacción laboral					Total
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	
Motivación intrínseca	Siempre	19	29	9	0	0	57
	Casi siempre	18	123	31	1	0	173
	A veces	17	82	41	2	0	142
	Muy pocas veces	1	3	7	2	0	13
	Nunca	0	0	0	0	0	0
	Total	55	237	88	5	0	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 1, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Al iniciar un proyecto me comprometo y me responsabilizo” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Siempre reconozco que mi trabajo contribuye” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de

que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre reconozco que mi trabajo contribuye, por ello al iniciar un proyecto me comprometo y me responsabilizo”.

Tabla 5

Hipótesis específica 1

		Satisfacción laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación intrínseca	Siempre	14	20	8	3	0	45
	Casi siempre	34	110	43	8	0	195
	A veces	23	61	38	9	0	131
	Muy pocas veces	4	1	4	5	0	14
	Nunca	0	0	0	0	0	0
	Total	75	192	93	25	0	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 1, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Me siento motivado/a con las tareas que me encargan en el trabajo” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “El ambiente de mi trabajo creado por mis compañeros permite que pueda desempeñarme de manera correcta” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre reconozco que el ambiente de mi trabajo creado por mis compañeros permite que pueda desempeñarme de manera correcto, por ello me siento motivado/a con las tareas que me encargan en el trabajo”.

Tabla 6

Hipótesis específica 2

		Desempeño laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación extrínseca	Siempre	15	43	17	6	0	81
	Casi siempre	24	119	55	5	1	204
	A veces	13	42	29	4	0	88
	Muy pocas veces	2	4	2	3	0	11
	Nunca	0	0	1	0	0	1

Total	54	208	104	18	1	385
-------	----	-----	-----	----	---	-----

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 2, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Cuando realizó de manera eficiente las labores, recibo el reconocimiento que debería recibir.” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Logro las tareas asignadas por mi jefe usando eficientemente los recursos y en el tiempo estipulado” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre cuando realizo de manera eficiente las labores, recibo el reconocimiento que debería recibir, por ello logro las tareas asignadas por mi jefe usando eficientemente los recursos y en el tiempo estipulado”.

Tabla 7

Hipótesis específica 2

		Desempeño laboral					Total
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	
Motivación extrínseca	Siempre	27	53	8	1	0	89
	Casi siempre	43	93	30	3	0	169
	A veces	25	72	14	2	0	113
	Muy pocas veces	1	7	3	2	0	13
	Nunca	0	1	0	0	0	1
	Total	96	226	55	8	0	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 2, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Me alegra cuando me felicitan al lograr un objetivo.” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Logro las metas que me propongo a tiempo” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre me alegra cuando me felicitan al lograr un objetivo, por ellos logro las metas que me propongo a tiempo”.

Tabla 8

Hipótesis específica 2

		Desempeño laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación extrínseca	Siempre	11	36	4	0	0	51
	Casi siempre	26	122	57	5	1	211
	A veces	19	60	25	2	0	106
	Muy pocas veces	2	5	4	4	0	15
	Nunca	0	1	1	0	0	2
	Total	58	224	91	11	1	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 2, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Me siento satisfecho/a con las oportunidades que me da el trabajo de aumentar mi sueldo mediante labores extras” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Me adapto rápidamente a los cambios que se generan en la empresa.” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre me siento satisfecho/a con las oportunidades que me da el trabajo de aumentar mi sueldo mediante labores extra, por ello me adapto rápidamente a los cambios que se generan en la empresa”.

Tabla 9

Hipótesis específica 3

		Desempeño laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación intrínseca	Siempre	22	24	11	0	0	57
	Casi siempre	27	81	60	5	0	173
	A veces	14	72	50	5	1	142
	Muy pocas veces	1	7	3	2	0	13
	Nunca	0	0	0	0	0	0
	Total	64	184	124	12	1	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 3, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Al iniciar un trabajo me responsabilizo y comprometo a hacer las tareas encargadas de forma correcta” donde la mayoría de encuestados menciona que casi

siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Logro las tareas asignadas por mi jefe usando eficientemente los recursos y en el tiempo estipulado.” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre al iniciar un trabajo me responsabilizo y comprometo a hacer las tareas encargadas de forma correcta, por ello logro las tareas asignadas por mi jefe usando eficientemente los recursos y en el tiempo estipulado”.

Tabla 10

Hipótesis específica 3

		Desempeño laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación intrínseca	Siempre	17	24	4	0	0	45
	Casi siempre	48	118	27	2	0	195
	A veces	27	79	22	3	0	131
	Muy pocas veces	4	6	1	3	0	14
	Nunca	0	0	0	0	0	0
	Total	96	227	54	8	0	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 3, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Me siento motivado/a con las tareas que me encargan en el trabajo” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Logro las metas que me propongo a tiempo.” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre me siento motivado/a con las tareas que me encargan en el trabajo, por ello logro las metas que me propongo a tiempo”.

Tabla 11

Hipótesis específica 3

		Desempeño laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
	Siempre	19	34	16	8	1	78

Motivación intrínseca	Casi siempre	27	143	80	7	0	257
	A veces	7	31	8	3	0	49
	Muy pocas veces	1	0	0	0	0	1
	Nunca	0	0	0	0	0	0
	Total	54	208	104	18	1	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 3, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Me agrada poder aprender nuevas cosas dentro de mi trabajo” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “La empresa siempre nos ofrece capacitaciones para ganar más conocimientos y ser más eficientes en el trabajo.” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre la empresa nos ofrece capacitaciones para ganar más conocimientos y ser más eficientes en el trabajo, por ello me agrada poder aprender nuevas cosas dentro de mi trabajo”.

Tabla 12

Hipótesis específica 4

		Satisfacción laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación extrínseca	Siempre	18	49	13	1	0	81
	Casi siempre	28	129	47	0	0	204
	A veces	9	52	25	2	0	88
	Muy pocas veces	0	6	3	2	0	11
	Nunca	0	1	0	0	0	1
	Total	55	237	88	5	0	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 4, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Cuando realizó de manera eficiente las labores, recibo el reconocimiento que debería recibir.” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “Reconozco como mi trabajo contribuye a que el equipo alcance los objetivos.” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre reconozco como mi trabajo contribuye a

que el equipo alcance los objetivos, por ello cuando realizo de manera eficiente las labores, recibo el reconocimiento que debería recibir”.

Tabla 13

Hipótesis específica 4

		Satisfacción laboral					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	Total
Motivación extrínseca	Siempre	28	43	14	3	0	88
	Casi siempre	31	90	40	8	0	169
	A veces	13	56	35	9	0	113
	Muy pocas veces	3	2	4	4	0	13
	Nunca	0	1	1	0	0	2
	Total	75	192	94	24	0	385

En esta tabla se evalúa la hipótesis específica 4, la cual tiene como dimensiones la motivación intrínseca y satisfacción laboral, la pregunta acerca de motivación intrínseca fue “Me alegra cuando me felicitan al lograr un objetivo.” donde la mayoría de encuestados menciona que casi siempre y por otro lado, tenemos la pregunta de satisfacción laboral “El ambiente de mi trabajo creado por mis compañeros permite que pueda desempeñarse de manera correcta” donde la mayoría de encuestados considera que casi siempre, entonces se puede llegar a la conclusión de que existe una relación entre ambas preguntas. “Casi siempre el ambiente de mi trabajo creado por mis compañeros permite que pueda desempeñarme de manera correcta, por ello me alegra cuando me felicitan al lograr un objetivo”.

5.1.2 Hallazgos establecidos

Tabla 14

Prueba Chi -Cuadrado

Pruebas de Chi - Cuadrado			
Valor	P valor	Chi-cuadrado	Resultado
Hipótesis 1	0.00	56.4	Relación entre la variable dependiente e independiente
Hipótesis 2	0.00	34.4	Relación entre la variable dependiente e independiente
Hipótesis 3	0.00	46.1	Relación entre la variable dependiente e independiente
Hipótesis 4	0.00	37.4	Relación entre la variable dependiente e independiente

Hipótesis específica 1: La motivación intrínseca se relaciona con en la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Según Chóliz (2004), la motivación intrínseca se desarrolla en dos fases:

1. **Interés y atracción:** La persona se siente atraída por una actividad que despierta su interés.
2. **Satisfacción y superación:** La actividad genera satisfacción personal, lo que impulsa a la persona a establecer retos y mejorar sus capacidades. El éxito en estos retos se traduce en un buen rendimiento en la actividad.

En otras palabras, la motivación intrínseca surge del interés por una actividad, la satisfacción que produce y el deseo de superación personal que impulsa a mejorar el rendimiento.

Después de haber analizado las respuestas obtenidas en las encuestas, se puede aceptar la hipótesis 1, las tablas 4 y 5 presentan un estadístico Chi-cuadrado que es 56,4 con un valor $p=0,000$, esto indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2: La motivación extrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

La motivación extrínseca se presenta cuando una persona realiza una tarea no por interés propio, sino por obtener una recompensa o reconocimiento externo. Usán y Salavera (2018) identifican tres tipos de motivación extrínseca:

1. **Motivación extrínseca externa:** La persona realiza la tarea para obtener recompensas, como dinero, calificaciones o elogios.
2. **Motivación extrínseca identificada:** La persona realiza la tarea porque la considera valiosa para su desarrollo personal, aunque no le genere placer intrínseco.
3. **Motivación extrínseca introyectada:** La persona se siente obligada a realizar la tarea para evitar sentimientos de culpa o castigo, ya sean autoimpuestos o provenientes de otros.

El realizar encuestas ayudó a confirmar la hipótesis 2 en donde se acepta que existe una relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral, en las tablas 6, 7 y 8 con un estadístico Chi-cuadrado de 34,4 con un valor $p=0,000$, que indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral.

En resumen, la motivación extrínseca impulsa a la persona a actuar para obtener resultados externos, y desempeñarse de la mejor manera en lugar de por el disfrute o interés en la actividad en sí.

Hipótesis específica 3: La motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Chiang y San Martín (2015) señalan que existen múltiples métodos para evaluar el desempeño laboral de un trabajador. Los factores más relevantes que se consideran son las habilidades, capacidades, talento y necesidades del empleado, ya que estos pueden influir positiva o negativamente en su comportamiento. El desempeño laboral se mide a través del logro de objetivos, lo cual revela el nivel de eficiencia y productividad que el empleado aporta a la empresa (Chiang y San Martín, 2015).

Analizando las respuestas brindadas por los encuestados, se pudo aceptar la hipótesis 3 en donde gracias a las tablas 9, 10 y 11 un estadístico Chi-cuadrado de 46,1 con un valor $p=0,000$, que indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

En efecto, la motivación interna del trabajador va a influir en que su desempeño y rendimiento laboral sea efectivo y se sienta cómodo al momento de tener presión en el trabajo y logro de objetivos eficientes.

Hipótesis específica 4: La motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

Según Davis y Neutrón (1991), la satisfacción laboral se refiere a las emociones que un trabajador experimenta al realizar su trabajo, las cuales pueden ser tanto positivas como negativas. Esta satisfacción está influenciada por diversos factores, como el ambiente laboral y el equipo de trabajo.

Se confirma la hipótesis 4 en donde los encuestados consideran que la motivación extrínseca y la satisfacción laboral se relacionan, también en las tablas 12 y 13 un estadístico Chi-cuadrado de 37,4 con un valor $p=0,000$, que indica que se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, se puede afirmar que existe una relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral.

En esencia, la satisfacción laboral es un estado afectivo, positivo o negativo, que influye en el comportamiento de los trabajadores y en su desempeño para alcanzar los objetivos laborales.

5.2 Discusión

La motivación es una pieza fundamental para el buen rendimiento de la persona sobre todo en las actividades que realiza día a día, ayuda a que puedan lograr sus objetivos y estar satisfechos con lo que realicen, es por eso por lo que es vital poder encontrar maneras de motivar a los trabajadores y es necesario que las organizaciones puedan contar con maneras para motivar a estos. Es necesario mencionar que existe un área que puede velar por las necesidades de los empleados y esta es de recursos humanos, si se quiere motivar al empleador esta debe intentar programar capacitaciones para que estos sientan que se les tiene interés y ellos de alguna manera aportarán de la mejor manera beneficiando a la empresa y a ellos mismos por lograr lo que se proponen.

Se presentan los resultados obtenidos a través de una encuesta con escala de Likert, la investigación fue realizada a trabajadores del sector de consumo masivo.

CONCLUSIONES

- El trabajo en equipo es un factor importante para que los trabajadores estén en confianza y en un ambiente en el que se puedan sentir cómodos, gracias a las encuestas se pudo afirmar que el trabajo en equipo influye mucho en que todos se lleven bien y así puedan lograr objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- La motivación intrínseca cumple un papel importante en la vida de las personas, es por eso por lo que gracias a la encuesta se pudo determinar que los trabajadores mayormente se motivan a ellos mismos mediante el logro de objetivos y finalización de tareas, para llevar a lograr los objetivos es necesario tener organización, responsabilidad y motivación.
- Hay muchos trabajadores que consideran que la motivación es esencial para que al momento de realizar una labor lo hagan de la mejor manera, sean eficientes y aporten de manera buena a la empresa, de paso es importante que la productividad sea alta y para que esta ocurra deben motivar a sus empleados.
- Las condiciones ambientales y laborales cumplen un rol fundamental, el trabajador debe sentirse cómodo y sobre todo que cuente con todos los materiales necesarios, agua, luz, internet son alguno de ellos. Analizando la encuesta realizada se pudo determinar que la mayoría considera que estos deben estar siempre presentes al momento de trabajar.
- Hoy en día la motivación extrínseca está creciendo aún más en donde se puede ver como se motiva a los demás mediante un reconocimiento social o un bono extra, en la encuesta realizada la mayoría de encuestados considero que el reconocimiento social ayuda a que se motiven más a querer lograr sus tareas y objetivos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las empresas inviertan más en sus trabajadores para que así estos puedan tener más conocimientos, esto se puede ver mediante capacitaciones que harán que los mismos empleados sientan que son importantes en la empresa y se motiven a querer ser más eficientes y aprender nuevas cosas.
- El trabajo en equipo es vital para que se pueda tener resultados positivos en la empresa, el que todos tengan confianza sobre el líder o jefe de grupo con sus empleados, brindarles motivación continua para el logro de objetivos. Se recomienda que el jefe tenga más comunicación con los empleados para que puedan darse cuenta de que contribuyen a la empresa y realicen su trabajo con mayor seguridad.
- Se recomienda que se tenga una buena condición ambiental dentro de la empresa, el hecho de contar con agua, luz, internet, etc, da a entender que se preocupan por los empleados, al tener buenas condiciones se labora de mejor manera, como se mencionó en la encuesta, la mayoría considera que estos elementos básicos son importantes y esenciales.
- La motivación extrínseca es una motivación donde se necesita de una persona secundaria, para esto se recomienda que dentro de la empresa se puedan realizar reconocimientos sociales de acuerdo con el logro de objetivos, los encuestados consideran que el hecho de recibir un reconocimiento por parte del jefe los motiva a querer realizar aún mejor su trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Albino, M. (2018). *Motivación y competencias profesionales en los alumnos egresantes del Instituto Educación Superior Tecnológico Público “Cañete”*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Nacional de Educación. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2453>
- Alonso, J. (2016). *Psicología*. Mc Graw Hill.
- Asuero, E. (2019). *Influencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores del Centro de Salud Maritza Campos Díaz Zamácola. Arequipa 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio UCSM-Tesis. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9019>
- Barcelo, J. (7 de agosto de 2018). *7 factores que afectan el rendimiento laboral*. Blog de Recursos Humanos. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. https://www.researchgate.net/publication/354355829_La_motivacion_y_el_desempeno_laboral_el_capital_humano_como_factor_clave_en_una_organizacion
- Burgos, S. (2020). *Motivación de logro y actitudes emprendedoras en los estudiantes de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales de una Universidad Privada de Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Universidad Peruana Unión. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2984>
- Castro, M. y Yañez, P. (2010). *Motivación: enfoque contemporáneo*. [Tesis de licenciatura, Universidad de la República (Uruguay)]. Facultad de Ciencias Económicas y de Administración. <https://hdl.handle.net/20.500.12008/222>

- Chapman A. (1 de diciembre de 2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*. Business Balls. www.businessballs.com/maslow.htm
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chóliz, M. (2004). *Psicología de la Motivación: El proceso motivacional*. <https://www.uv.es/=choliz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>
- Condor, S. y Valencia, I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima. 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio UNAC- Institucional. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3577>
- Dueñas, F. (24 de noviembre de 2016). *KPI Medir rendimiento laboral empleados*. Acsendo blog. <https://blog.acsendo.com/kpi-medir-rendimiento-laboral-empleados/>
- Estrada, E. y Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23(3), 135-143. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Ferre, M. (2014). *Estudio sobre la motivación y su relación en el rendimiento académico*. [Tesis de maestría, Universidad de Almería]. Repositorio Universidad de Almería. <https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3064/Trabajo.pdf>
- Flores, R. y Gómez, J. (2010). Un estudio sobre la motivación hacia la escuela secundaria en estudiantes mexicanos. *Revista electrónica de investigación educativa*, 12(1), 1-18. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412010000100005&lng=es&tlng=es
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Estimaciones y Proyecciones de Población por Departamento, Provincia y Distrito, 2018 - 2020*. Instituto Nacional de Estadística e Informática.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1715/libro.pdf
- Longo, F (2006). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *Presupuesto y Gasto Público*. 127-144.
https://www.ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/41-06_FranciscoLongo.pdf
- López, P (2017) *El sedentarismo y su efecto en el rendimiento laboral en el área administrativa que labora en la Compañía Nacional de Transporte CNEYTON VÁSQUEZ S.A., en el periodo 2015-2016, propuesta de un plan de acción de pausas activas*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar.
<http://hdl.handle.net/10644/6056>
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462>
- Marin, H. y Placencia M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Masacón, M., Lara, G. y López, G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 311-333.
<https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4).
<https://doi.org/10.1037/h0054346>

- McClelland, D. (1961). *The achieving society*. John Wiley & Sons.
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios*, 9(13), 20-27.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005&lng=es&tlng=es
- Mohd, A., Mohd, N., Ahmad, A., Omar, R. y Salleh, S. (2015). Relationship between Employee Motivation and Job Performance: A Study at Universiti Teknologi MARA (Terengganu). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 632-638.
https://www.researchgate.net/publication/322819813_Relationship_between_Employee_Motivation_and_Job_Performance_A_Study_at_Universiti_Teknologi_MARA_Terengganu
- Motowidlo, S. y Kell, H. (2003). Job performance. En Schmitt, N. y Highhouse, S. (Eds), *Handbook of Psychology*, (2, 12, pp. 82-103). John Wiley & Sons.
https://www.researchgate.net/publication/236624589_Job_Performance
- Naranjo, María (2009). MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación*, 33(2), 153-170.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>
- Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. México.
- Polanco, A (2005). La motivación en estudiantes universitarios. *Actualidades Investigativas en Educación*, 5(2), 1-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44750219.pdf>
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782/78230903>

- Campos, C y Díaz, O. (2003) Motivación Humana. *Ilustrados*, 1-5.
- Tito, P. y Vargas, S. (2013). Impacto de la motivación y el liderazgo en el rendimiento laboral en una empresa de servicios de Lima Metropolitana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 16(32), 77-88.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Usán y Salavera (2018), Motivación escolar, inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de educación secundaria obligatoria, *Actualidades en Psicología*, 32(125), 95-112. <https://doi.org/10.15517/ap.v32i125.32123>
- Vargas, J. y Muratalla, G. (2018). Impacto de la motivación en el rendimiento laboral. Caso de la compañía Cinépolis Sahuayo, México. *Ciencias Económicas*, 1(15), 117-130. <https://doi.org/10.14409/rce.v1i0.7751>
- Weiner, B. (2000). Intrapersonal and Interpersonal Theories of Motivation from an Attributional Perspective. *Educational Psychology Review*, 12(1), 1–14.
<https://doi.org/10.1023/A:1009017532121>
- Zea, P. (2015). *Estudio de la relación entre inteligencias múltiples de grupos de trabajo y su rendimiento laboral*. [Tesis de maestría, Universidad del Azuay].
Repositorio Universidad del Azuay.
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4560>
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196. <https://dx.doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS:	Importancia de la motivación y rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana					
ALUMNO (A)	Bolo Morales, German Gabriel					
Línea y sublínea de investigación	Línea: Motivación y rendimiento laboral (Recursos humanos)					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general				
¿Cuál es la importancia de la motivación y rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana?	Determinar la importancia de la motivación y el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.	La importancia de la motivación influye en el que los trabajadores tengan un buen rendimiento laboral.	Independiente Motivación	Motivación intrínseca	Nivel de compromiso de los trabajadores en las empresas de consumo masivo ubicadas en Lima Metropolitana con respecto a sus labores. Grado de interés que le ponen los trabajadores a sus labores dentro de una empresa.	Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: aplicada Alcance de Investigación: correlacional Diseño de Investigación: explicativa, descriptiva

Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Grado de importancia de reconocimiento social de los trabajadores en la empresa.	
¿Cómo se relacionan la motivación intrínseca con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en el trabajador del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana??	Describir la relación entre motivación intrínseca y satisfacción laboral en el rendimiento laboral en el trabajador del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.	La motivación intrínseca influye con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.	Dependiente	Motivación extrínseca	Nivel de obtención de incentivos para los trabajadores por sus buenas labores.	INSTRUMENTO
¿Cómo se relacionan el desempeño laboral y la motivación extrínseca en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana??	Analizar la relación entre el desempeño laboral y la motivación extrínseca en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.	La motivación extrínseca influye con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.		Desempeño laboral	Nivel de productividad de los trabajadores en sus labores. Grado de logro de objetivos dentro de la empresa. Porcentaje de eficiencia dentro de la empresa.	Encuesta online a trabajadores
¿Cómo se relacionan la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el rendimiento laboral en	Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el rendimiento laboral en	La motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del				

trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana??	trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.	sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.			
¿Cómo se relacionan la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana??	Analizar la relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.	La motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción laboral en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana.			
				Satisfacción laboral	Grado de importancia del trabajo en equipo en la empresa. Importancia de buenas condiciones laborales dentro de la empresa.

Anexo 2: Cuestionario sobre la importancia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores del sector de consumo masivo ubicados en Lima Metropolitana

Soy un alumno de la Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas de la Universidad de Lima, el presente cuestionario es para analizar la importancia de la motivación en el rendimiento laboral en trabajadores del sector de consumo masivo.

La información que brinde será válida y significativa, es estrictamente a fines de investigación, la información es confidencial, se agradece de antemano su apoyo y colaboración.

Instrucciones: Lea las preguntas de forma capciosa y analice, marque la respuesta que usted crea que va a su respuesta final, no dejar nada en blanco.

¿En qué distrito vive? (Pregunta filtro)

Elija la zona en la cual se ubica su distrito

- Zona 1 (Puente Piedra, Comas, Carabayllo) (Fin de la encuesta)
- Zona 2 (Independencia, Los Olivos, San Martín de Porres) (Fin de la encuesta)
- Zona 3 (San Juan de Lurigancho) (Fin de la encuesta)
- Zona 4 (Cercado, Rímac, Breña, La Victoria) (Fin de la encuesta)
- Zona 5 (Ate, Chaclacayo, Lurigancho, Santa Anita, San Luis, El Agustino) (Fin de la encuesta)
- Zona 6 (Jesús María, Lince, Pueblo Libre, Magdalena, San Miguel)
- Zona 7 (Miraflores, San Isidro, San Borja, La Molina, Surco)
- Zona 8 (Chorrillos, Barranco, Surquillo, San Juan de Miraflores)
- Zona 9 (Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Lurín, Pachacamac) (Fin de la encuesta)
- Zona 10 (Callao, Bellavista, La Perla, Carmen de la legua) (Fin de la encuesta)

Las preguntas realizadas en el cuestionario han sido formuladas de acuerdo con las diversas teorías sobre la motivación. En primer lugar, tenemos la motivación intrínseca tomada por Cholz (2004), donde se analizaron las variables de interés y compromiso. En segundo lugar, la motivación extrínseca sacada de la Teoría de necesidades de Maslow

(reconocimiento social). En el caso de las variables satisfacción y desempeño laborales se tomó de referencia la Teoría motivacional de Herzberg y Teoría de McClelland,

Motivación intrínseca: Interés, compromiso

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
1. Priorizo tener un trabajo que ayude a retarme para tener nuevos conocimientos					
2. Me agrada poder aprender nuevas cosas dentro de mi trabajo					
3. Para mí el tener experiencia laboral e interés por aprender es importante					
4. Mi supervisor no demuestra interés en las emociones de sus trabajadores.					
5. Al iniciar un trabajo me responsabilizo y comprometo a hacer las tareas encargadas de forma correcta					
6. Me siento motivado/a con las tareas que me encargan en el trabajo					

Motivación extrínseca: reconocimiento social, incentivos

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
7. Cuando realizo de manera eficiente las labores, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
8. Me alegra cuando me felicitan al lograr un objetivo.					
9. Me agrada ser felicitado por mis compañeros de trabajo al cumplir correctamente con una tarea.					
10. Me siento satisfecho/a con las oportunidades que me da el trabajo de aumentar mi sueldo mediante labores extras					

Desempeño laboral: logro de objetivos, nivel productividad, eficiencia

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
11. Logro las metas que me propongo a tiempo.					
12. Me siento contento/a por los resultados que obtengo en el trabajo.					
13. Logro las tareas asignadas por mi jefe usando eficientemente los recursos y en el tiempo estipulado.					
14. La empresa siempre nos ofrece capacitaciones para desarrollar competencias y ser más eficientes en el trabajo.					
15. Me adapto rápidamente a los cambios que se generan en la empresa.					
16. Mi formación académica permite que mi desenvolvimiento en el trabajo sea bueno.					

Satisfacción laboral: Condiciones laborales, trabajo en equipo

	Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
17. Considero que la iluminación, internet y limpieza son factores que hacen que la empresa tenga un buen ambiente en donde el trabajador pueda sentirse tranquilo y seguro.					
18. El ambiente de mi trabajo creado por mis compañeros permite que pueda desempeñarme de manera correcta.					
19. El horario que tengo en el trabajo me parece muy cargado respecto al salario que recibo.					
20. Cuento con las condiciones necesarias para rendir y mejorar mi trabajo en equipo					
21. Prefiero realizar tareas en equipo a hacer una individual.					
22. Me comunico de manera eficiente con mis compañeros de trabajo.					

23. Si requiero de ayuda en mi trabajo, mis compañeros me la brindan.					
24. Reconozco como mi trabajo contribuye a que el equipo alcance los objetivos.					



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Ricardo Bendezú Reátegui
.....

Sexo: F (.....) M (...X...) Profesión.....Licenciado en Administración de Empresas
.....

Especialidad ...Desarrollo de Negocio / Finanzas Años de Experiencia
..Entre 6 y 7 años.....

Centro de trabajoAtracciones Coney Island S.A.C.
.....

Cargo que desempeña:Subgerente Regional de Operaciones Estratégicas
.....

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	x		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	x		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	x		

II. Comentarios adicionales

.....
.....

Firma: 

Fecha: 08 / 11 / 2020

Correcciones

Variable 1: Motivación		
Dimensiones	Indicadores	Ítems
Motivación intrínseca	Interés	1,2,3,4 ok con las preguntas
	Compromiso	5,6,7 ok con las preguntas
Motivación extrínseca	Reconocimiento social	8,9,10,11,12 ok con las preguntas
	Incentivos	13,14,15 ok con las preguntas

Variable 2: Rendimiento laboral		
Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Logro de objetivos	16,17,18 ok con las preguntas
	Productividad	19 (la productividad mide la relación que hay entre el logro de algo y los recursos utilizados. La pregunta no muestra esto último. Adicioné mi sugerencia)
	Eficiencia	20,21,22 ok con las preguntas
Satisfacción laboral	Condiciones laborales	23,24,25,26,27 ok con las preguntas
	Trabajo en equipo	28, 29,30,31,32, agregaría una pregunta que diga algo como: reconozco cómo mi trabajo contribuye a que el equipo alcance los objetivos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Oscar Rodríguez Díez

Sexo: F (.....) M (...X...) Profesión.....Licenciado en Administración de Empresas
.....

Especialidad ...MBA/ RRHH Años de Experiencia .9 años

Centro de trabajoUniversidad Privada

Cargo que desempeña:Docente y miembro de comunidad
.....

II. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACIÓN	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	x		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	x		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	x		

III. Comentarios adicionales

Instrumentos alineados a los objetivos de investigación. Se envía contenido según ámbito de especialidad del experto.

Firma:



Fecha: 06 / 11 / 20

Anexo 3: Cronograma del trabajo de investigación

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16	
1. Revisión del plan de investigación	█																
2. Asesoría y actualización del trabajo de investigación		█															
3. Cambios y exposición del trabajo			█														
4. Exposición del trabajo de investigación			█														
5. Inicio de recolección de información (55 personas)				█													
6. Inicio de recolección de información (55 personas)				█													
7. Recolección de información (50 personas)					█												
8. Recolección de información (53 personas)					█												
9. Recolección de información (55 personas)						█											
10. Recolección de información (50 personas)							█										
11. Recolección de información (55 personas)								█									
12. Análisis final de toda la recolección de información									█								
13. Corrección de la recolección de información										█							
14. Elaboración de conclusión y recomendaciones											█						
15. Análisis final												█					
16. Asesoría													█				
17. Entrega Final														█			
18. Asesoría															█		
19. Exposición final																█	

Presupuesto del trabajo de investigación

Bienes y/o Servicios	Monto (S/.)
Compra de suscripciones a libros y revistas virtuales	950
Internet	2000
Luz	550
Asesoría estadística	600
Útiles necesarios	250
Suscripción de artículos	200
Asesoría extra de tesis	230
Tinta de impresora	99
Hojas x millar	20
Total	S/.4899

13% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text
- Small Matches (less than 10 words)

Top Sources

- 12%  Internet sources
- 1%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

