



UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

“La motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, año 2014”

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

CAMBERO SEVILLANO, ADRIANA EMPERATRIZ

BARDALES MEZA, MAYRA INES

LINEAS DE INVESTIGACION: PROSPECTIVAS DE MERCADOS Y TERRITORIOS

Iquitos – Perú

2015

DEDICATORIA

A Dios por darnos la fortaleza de seguir adelante en nuestros objetivos.

A nuestros padres por su amor y apoyo incondicional.

A nuestros maestros que dedicaron su tiempo para podernos brindar los conocimientos y alcanzar el éxito profesional.

AGRADECIMIENTO

Al rector de la Universidad Científica del Perú, Dr. Juan Remigio Saldaña Rojas; por preocuparse por la calidad educativa dándonos la oportunidad de realizar estudios de profesionales en la ciudad de Iquitos.

Al decano de la facultad de administración Dr. Jesús A. Gamarra Ramírez; por su gestión para que se desarrollen las clases de titulación, así poder seguir superándonos como profesionales.

A los catedráticos de la Universidad, por habernos permitido ampliar nuestros conocimientos en esta etapa de nuestra vida que nos tocó vivir como estudiantes de la carrera de administración de empresas.

A las personas que hicieron posible el trabajo de investigación, orientándonos en la elaboración.

Las Autoras.

DECLARACION JURADA

Yo, **THAMER LOPEZ MACEDO**, con documento de número de identidad N° 05202997, de dar fe que el Trabajo de Suficiencia Profesional: "LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.D. FREITAS & CIA. S.A. DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AÑO 2014" presentado por **CAMBERO SEVILLANO ADRIANA EMPERATRIZ Y BARDALES MEZA MAYRA INES**, que: El tema y contenido de tesis es original, siendo resultado de sus esfuerzo, no ha sido copiado, no se han utilizado ideas, formulaciones, citas integrales ni ilustraciones diversas sacadas de otras tesis, obras, artículos, memorias, etc., (en versión digital), sin mencionar de forma exacta y clara su origen, fuente o autor, tanto en el cuerpo o texto, gráficos o figuras, cuadros, tablas u otro contenido protegido por derechos de autor.

En este sentido, soy consciente de que la falta de respeto a los derechos de autor y plagiar son acciones que serán castigados mediante sanciones universitarias y/o legales.

Universidad Científica del Perú
Facultad de Negocios

Mag. Thamer López Macedo
Decano (a)



FACULTAD DE NEGOCIOS
ACTA DE SUSTENTACION

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 9:15 horas del día 3 del mes de Noviembre del año 2015, se reunieron en el aula B-204 de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

Lic. RR II. Salvador Calderón Ferreira
Lic. Adm. Enrique Alvan Mori
CPC. Luis Paima Linares

Presidente
Miembro
Miembro

Para evaluar la sustentación de las Bachilleres:

ADRIANA EMPERATRIZ CAMBERO SEVILLANO
MAYRA INES BARDALES MEZA

En la modalidad de Suficiencia Profesional: "LA MOTIVACION LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA C.D. FREITAS & CIA. S.A. DEL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AÑO 2014"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

Indicador	Examinador 1 Presidente	Examinador 2 Miembro	Examinador 3 Miembro	Promedio
A) Dominio del Tema	3	2	3	3
B) Calidad de redacción	3	3	3	3
C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia	3	1	3	2
D) Calidad de respuestas	4	2	2	3
E) Uso de terminología especializada	3	4	3	3
Calificación Final				14
Calificación final (en letras)	CATORCE			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Optima	4

El Jurado Examinador considera..... Aprobado la sustentación.

Presidente:

Miembro:

Miembro:

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DECLARACION JURADA.....	IV
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	V
INDICE.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VIII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	01
ABSTRAC.....	02
1. INTRODUCCION.....	03
1.1 Antecedentes de estudio.....	03
1.2. Bases Teóricas.....	04
1.2.1. La motivación laboral.....	04
1.2.2. El desempeño de los trabajadores.....	06
1.3. Marco conceptual.....	09
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
2.1. Descripción del problema.....	12
2.2. Formulación del problema de investigación.....	13
2.2.1. Problema general.....	13
2.2.2. Problema específico.....	13
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
3.1. Objetivo general	14
3.2. Objetivo específicos.....	14
4. HIPOTESIS Y VARIABLES.....	15
4.1. Hipótesis.....	15
4.1.1 Hipótesis general.....	15
4.2.2 Hipótesis derivadas.....	15
4.2. Variables.....	15

4.2.1. Identificación de variables.....	15
4.2.2. Operacionalización.....	16
5. METODOS DE INVESTIGACIÓN.....	17
5.1. Tipo de investigación.....	17
5.2. Nivel de investigación.....	17
5.3. Diseño de la investigación.....	17
5.4. Método de recolección de datos.....	18
5.5. Población y muestra de investigación.....	18
5.5.1. Población.....	18
5.5.2. Muestra.....	19
5.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	19
5.6.1. Técnicas.....	19
5.6.2. Instrumentos.....	19
5.6.3. Procedimientos de recolección de datos.....	20
6. RESULTADOS	21
7. DISCUSION.....	31
8. CONCLUSIONES.....	34
9. RECOMENDACIONES.....	36
10. BIBLIOGRAFÍA.....	37
11. ANEXOS.....	39
Anexo 1. Cuestionario de encuesta.....	39
Anexo 2. Matriz de estudio.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	DESCRIPCIÓN	Página
	LA MOTIVACIÓN LABORAL	
01	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: intrínseca.	21
02	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: extrínseca.	23
03	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral	24
	EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	
04	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: mérito.	25
05	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: prestaciones.	27
06	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores.	29
07	Motivación laboral Vs Desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	DESCRIPCIÓN	Página
	LA MOTIVACIÓN LABORAL	
01	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: intrínseca.	22
02	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: extrínseca.	23
03	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral	24
	EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	
04	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: mérito.	26
05	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: prestaciones.	28
06	Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores.	29

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014. Las dimensiones evaluadas; para la variable independiente fueron: Motivación intrínseca y extrínseca. Para la variable dependiente estuvieron: méritos y prestaciones.

El tipo de investigación fue no experimental, el nivel descriptivo – explicativo, el diseño el descriptivo correlacional y el método el cuantitativo. La población fueron los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. y la muestra fue igual a la población, es decir, 12 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los trabajadores de esta empresa opinan que la motivación laboral es buena, el 58% de ellos así lo consideran y 67% manifiestan que el desempeño de los trabajadores es bueno. Se acepta la hipótesis planteada en la investigación: Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.

Palabras claves: motivación laboral, desempeño de los trabajadores.

ABSTRACT

The overall objective research was to determine the degree of relatedness of work motivation and performance of workers of the company CD FREITAS & CIA SA District of San Juan Bautista, 2014. The dimensions evaluated; for the independent variable were: intrinsic and extrinsic motivation. For the dependent variable were: merits and benefits.

The research was not experimental, descriptive level - explanatory, descriptive correlational design and quantitative method. The people were the employees of the company CD FREITAS & CIA SA and the sample was equal to the population, ie 12 people. The technique was the survey and the survey instrument. Workers at the company say that the work motivation is good, 58% of them so they see and 67% state that the worker performance is good. The research hypothesis is accepted: There is a relation between work motivation and performance of workers of the company CD FREITAS & CIA SA District of San Juan Bautista, 2014.

Keywords: work motivation, and performance of workers.

1. INTRODUCCION

1.1. Antecedentes de estudio

DELGADO Y DI ANTONIO (2010) en su tesis *“La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso”* Universidad Central de Venezuela; Venezuela; concluye que la mayoría del personal se encuentra en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hace en grupo mientras que la otra mitad lo hace individualmente, al igual que un 50% no se siente identificado con el ambiente laboral, mientras que un 41,7% si lo hace. Agregan que, el bajo nivel de motivación, condiciona los resultados según la Teoría de Herzberg. El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral.

RODRIGUEZ, A. (2008) en su tesis *“Relación de los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados: empresa SUMMA S.A. de C.V.”*, concluye que hay una estrecha relación que guarda los esquemas de remuneración con producción laboral de los empleados de la empresa de acuerdo a su propia percepción, esta relación se observa de una mejor forma cuando entendemos que los esquemas de remuneración que ligan los elementos de la productividad como lo son el volumen de producción, el uso de insumos y la calidad de la producción de bienes o servicios, son apreciados por los trabajadores como sistemas que permiten elevar y/o mejorar los niveles de productividad de los mismos empleados.

ORTEGA, R. y PIÑA, S. (2005) en su tesis *“Análisis de la Motivación en el personal Administrativo de la Empresa F.M.F. Construcciones C.A. según Víctor Vroom Maturín. Monagas.”*, concluye que los empleados de la organización consideran que la motivación es un factor importante para la realización de sus labores cotidianas; así mismo, las recompensas o incentivos utilizados por la organización no son los adecuados; ya que se pudo determinar, a través de la opinión de los empleados, que los incentivos implementados por la organización, no

cubren las expectativas de los empleados y por ende no cumplen con su función, la cual es motivar al empleado hacia la realización de sus tareas.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Motivación Laboral

La intensidad de las relaciones laborales en las empresas ha hecho que tome mucha importancia conocer los factores motivadores que influyen en los trabajadores.

CHIAVENATO, I. (2007) define la motivación como todo aquello que impulsa a una persona a actuar de manera determinada, o que da origen por lo menos, a una determinada tendencia, o a un determinado comportamiento. Este impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo proveniente del ambiente y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo, en ese aspecto la motivación está relacionada con el sistema cognitiva de la persona.

Las fuentes de la motivación son internas y externas de la persona.

MASLOW, A. (1943) señala que la motivación puede incluir los impulsos conscientes como los inconscientes. Agrega que es posible, a partir de la psicología, hacer referencia de las motivaciones primarias y secundarias. Las primeras son aquellas que guardan relación con la satisfacción de las necesidades humanas básicas como lo son el comer, el respirar, el beber, entre otras. Por otra parte, las motivaciones de carácter secundario son aquellas que satisfacen necesidades de orden social, tal como es el caso del afecto o el logro. Como es de suponer, es requerimiento poder lograr la satisfacción de las motivaciones primarias a fin de lograr satisfacer las secundarias.

Estos dos factores son conocidos como factores intrínsecos y extrínsecos

GOMEZ LLERA, y PIN (1994) define Motivación Extrínseca como aquella que requiere de factores externos que actúen sobre los elementos receptores

(pensamiento, sentimiento y acción). Para que estos factores sean motivadores es necesario que se genere un diferencial de percepción de la persona. Por ejemplo el salario no es un factor motivador, pero en el instante en que hay un aumento de este se genera un incremento de satisfacción y pasa a ser un factor de higiene. La Motivación Intrínseca se relaciona con los factores internos que influyen en la actuación del individuo (puede ser provocada por el razonamiento, la memoria o incluso el subconsciente). Influyen en los sentimientos y las emociones, con su efecto en determinadas acciones. El impulso o reacción positiva para generar una determinada actitud, es lo que se conoce como motivación. En este sentido, para generar una actitud, tanto positiva como negativa, intervienen factores como la autoimagen, las creencias, los valores y los principios éticos del individuo.

PONCE, R. (2006) define a la motivación laboral como los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos.

Estos dos temas, motivación y la satisfacción laboral, se encuentran estrechamente vinculadas por el impacto en los resultados comerciales y económicos.

La motivación de las personas está referida al impulso o al esfuerzo que realiza un individuo por satisfacer sus necesidades. La satisfacción por su parte, se refiere a la sensación de gusto o placer que experimenta el individuo, a satisfacer sus necesidades.

En términos laborales, la motivación muestra el impulso de un empleado para conseguir resultados que le han asignado en sus funciones.

STONER, J. y FREEMAN, R. (1994) concluyen que la motivación viene representada por los factores que generan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.

Agregan que, todos los seres humanos se caracterizan por tener personalidades, deseos y necesidades distintas. Por esta razón presentan patrones de comportamiento diferentes. Sin embargo, tanto las necesidades como los valores sociales, las capacidades y conocimientos de cada individuo varían con el tiempo. Los factores de motivación pueden cambiar radicalmente entre una persona y otra. No obstante, dentro de un ambiente organizacional, la motivación pasa a ser un tema de relevante importancia para lograr que los trabajadores desempeñen sus funciones adecuadamente.

No basta con disponer cuantitativamente y cualitativamente de los mejores recursos humanos, sino que se hace necesario la creación de condiciones que interesen o motiven al personal hacia los objetivos y metas que no solo benefician a la organización, sino que también puedan hacer sentir bien al trabajador.

ÁLVAREZ, F. (2002), señala que “uno de los problemas principales que siempre ha enfrentado la gerencia de una empresa, es lograr que los empleados realicen su trabajo con la mayor eficiencia”; señala como una de las causas de este conflicto, el desconocimiento de la gran mayoría de los hombres de negocio de la existencia de: a) factores motivacionales ambientales que estimulan o presionan al empleado dentro de su situación de trabajo, b) factores motivacionales intrínsecos, tales como sus necesidades y propósitos”.

1.2.2. Desempeño de los trabajadores

Llamado también rendimiento laboral, comprende el conjunto de actividades que realiza un trabajador con el fin de cumplir sus funciones asignadas. También se mide por la cantidad y calidad del bien o servicio generado, medido en indicadores de eficiencia.

CHIAVENATO, I. (2002) señala que los factores para medir el desempeño del personal más utilizados por las organizaciones son:

a) Habilidades

DAVIS y NEWSTROM (1999) muestran que una de las dimensiones básicas es la variedad de habilidades utilizadas en el trabajo.

El conjunto de habilidades permite a los empleados desempeñar diferentes operaciones para las que a menudo se requiere de diferentes habilidades. Los empleados consideran más estimulantes las funciones que estén acordes con sus aspiraciones. Estas funciones también sacan de la monotonía de cualquier actividad.

Hay diferentes tipos de habilidades:

- Habilidad técnica: se refiere al conocimiento y capacidad de una persona en realizar determinado proceso o actividad.
- Habilidad humana: es la capacidad para trabajar eficazmente con las personas, y generar buen clima laboral.
- Habilidad de conceptualización: es la capacidad para entender los usos de las palabras, con sus integraciones con otras actividades.

b) Conocimientos

CUTCHER-GERSHENFEL (2000) menciona que el conocimiento se ha convertido en una de las más poderosas fuerzas para las ventajas competitivas en el mercado de hoy. La creación de conocimiento es una fuerza dinámica, ligada al cambio continuo e inexorable en los sistemas de producción. Para crear y utilizar efectivamente el conocimiento, las empresas deben comprender las fuerzas que pueden apoyarlo o destruirlo. En los grupos donde se crea el conocimiento virtual, éste debe dirigirse hacia un objetivo colectivo, lo cual permitirá la creación de conocimiento explícito, que a su vez puede utilizarse para la solución de problemas, reparar una maquinaria, negociar un contrato o llevar a cabo varias tareas relacionadas con el trabajo.

c) Actitudes

DAVIS y NEWSTROM (1999) mencionan que las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas que ofrecen indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera. Las actitudes laborales negativas permiten predecir conductas no deseadas, y las actitudes positivas permiten predecir conductas constructivas. Cuando los empleados se sienten insatisfechos con su trabajo, no se involucran en sus labores y

asumen un compromiso insuficiente con la empresa, es probable que de ello se desprendan ciertas consecuencias. También dicen que pueden incurrir en repliegue psicológico (como el hecho de "soñar despiertos"), repliegue físico (ausencias no autorizadas, salidas anticipadas, recesos prolongados o tortuguismo) o incluso en francos actos de agresión y desquite de supuestos errores.

Entre las actitudes que se pueden evaluar según CHIAVENATO (2002) son:

- Espíritu de equipo
- Trabajo en equipo
- Cooperación
- Creatividad
- Liderazgo
- Responsabilidad
- Iniciativa
- Puntualidad

d) Cumplimiento de objetivos

A pesar que el contacto continuo lleva al grupo a adoptar un comportamiento más o menos uniforme, esto no implica que cada miembro del grupo ocupe una posición idéntica dentro del mismo. Las personas que más ayudan al grupo a obtener sus objetivos tienden a poseer rangos más altos. De esta manera, aquellas actividades que las personas realicen con el propósito de cumplir dichos objetivos contribuirán a aumentar su importancia para el grupo. Si además, estas personas poseen recursos valiosos para el grupo, que pueden incluir conocimientos, destrezas, características físicas y emocionales, acceso a recursos físicos y otros, las probabilidades de que posean un rango alto dentro del grupo, siendo otras cosas iguales, está prácticamente asegurada.

1.3. Marco conceptual

- a. MOTIVACION: Es el resultado de la combinación de los vocablos latinos *motus* (traducido como “movido”) y *motio* (que significa “movimiento”). A juzgar por el sentido que se le atribuye al concepto desde el campo de la psicología y de la filosofía, una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas (<http://definicion.de/motivacion/>).

- b. LABORAL: Es todo aquello que refiere a la actividad del hombre con una finalidad económica. En este sentido, puede decirse que es una condición ineluctable de la especie humana. Implica un esfuerzo físico o mental con la finalidad de generar valor para sí mismo o para otros. El ámbito de lo laboral es concebido junto con el capital y la tierra como uno de los factores básicos de producción. Esta circunstancia da cuenta de que la productividad de lo laboral siempre estará ligada a otras condiciones como por ejemplo determinadas herramientas; en este sentido cabe destacar que el desarrollo tecnológico procede a aumentar la capacidad del trabajo del hombre. En el pasado remoto, cuando hace su aparición la especie humana sobre la faz de la tierra, el uso de herramientas se hace patente inmediatamente; de hecho su uso es casi uno de los criterios que implica un paso hacia la humanidad. En ese momento predominaban las herramientas de piedra, pero pronto el hombre aprendió a desarrollar elementos de metal. Todas estas mejoras implicaban un aumento en la productividad de lo laboral. Así, comenzó a existir una incipiente subdivisión del trabajo, hecho que implicó un aumento de la productividad, porque cada individuo se dedicaba a trabajar en aquello que tenía mayores competencias (<http://definicion.mx/laboral/>).

- c. **MOTIVACION LABORAL:** Es mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios. En la motivación laboral el clima organizacional es la propiedad percibida por los miembros de la empresa y que influye en el comportamiento de estos, es decir, los aspectos internos de la organización conducirán a despertar diferentes clases de motivación pero en términos más prácticos, el clima organizacional depende del estilo de liderazgo utilizado y de las políticas organizacionales. Es por esto que, para que la organización produzca los resultados esperados, el administrador debe desempeñar funciones activadoras y emplear los incentivos adecuados, de real interés de los subordinados, para lograr motivar a los empleados. Sin embargo trabajar en equipo es algo difícil de lograr, y por lo tanto no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado, esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros, la intensidad de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas, además la versatilidad humana es diversa (Cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a la influencia de muchas variables) El Haz de diferencias, en cuanto a actitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son infinitos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad total de su personal (<http://www.emprendices.co/motivacion-laboral/>).
- d. **DESEMPEÑO:** Es el grado de desenvoltura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado. Así, por ejemplo, un trabajador puede tener buen o mal desempeño en función de su laboriosidad, una empresa puede tener buen o mal desempeño según la calidad de servicios que brinda en función de sus costos, una máquina tendrá un nivel de desempeño según los resultados obtenidos para la que fue creada, un estado tendrá un desempeño determinado según la concreción de las políticas que haya establecido quien esté en el gobierno, etc. Todas estas variantes tienen en común la concreción de determinadas metas u objetivos en una determinada escala. Es por eso que puede utilizarse el término “productividad” como sinónimo de

"desempeño", en la medida en que se referencia a una escala para medir una determinada actividad en relación a la concreción de resultados. Así, es posible emparentar de algún modo esta expresión a un término de raigambre económica sobre el que se ha cavilado en considerable proporción (<http://definicion.mx/desempeño/>)

- e. **TRABAJADORES:** Es la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o también una institución. El trabajador, para poder desempeñarse como tal debe tener la edad legal que en su país debe tener para convertirse en tal, por ejemplo, dieciocho años. En caso de que el trabajador no tenga dicha edad, y aun así trabaje, se lo considera trabajo infantil, lo cual en la mayoría de los países constituye, por parte de quien lo emplea, una violación de las leyes. En caso de que el trabajador realice sus trabajos de manera involuntaria o sea forzado a realizar un tipo de trabajo que él no desea o no presta su voluntad para hacerlo, es considerado como servidumbre o más conocido como esclavitud. (<http://definicion.mx/trabajador/>).

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El talento humano es uno de los elementos más importantes que constituyen cualquier empresa desde la más pequeña hasta la más grande, independientemente de la actividad económica que desarrollen. Las personas, son las que impulsan a las organizaciones al logro de sus objetivos. Si bien es cierto que la tecnología se desarrolla a pasos agigantados año tras año y que la aplicación de la misma facilita y promueve la practicidad en procesos específicos, permitiendo optimizar recursos tan importantes como el tiempo, también es cierto que el talento humano no puede ser reemplazado en una empresa en su totalidad, ya que las organizaciones dependen de sus trabajadores en primera instancia para poder existir y también para que pueda desarrollarse según las metas y objetivos planteados. Cada una de las personas que realizan actividades diariamente y desempeñan sus funciones dentro de este entorno está destinadas a promover el desarrollo positivo de las empresas.

FEO, I. y GUZMÁN, E. (2012) expresan que la a motivación laboral comienza a jugar un papel importante dentro del desarrollo organizacional. Es bien sabido que si un trabajador se encuentra motivado en su puesto de trabajo, realizará sus actividades de forma más eficiente que un trabajador que no se sienta a gusto tanto con las labores que desempeña como con el ambiente organizacional en el que se desenvuelve. Invertir en la motivación de los trabajadores se ha convertido en una tendencia de crecimiento para las empresas, ya que si estas cuentan con un personal de trabajo motivado son más eficientes y más propensas a procesos de expansión y crecimiento. Para ello es necesario que las empresas mantengan una cultura y valores corporativos que estén dirigidos a conseguir el mayor índice de desempeño de sus trabajadores, y a la vez, que puedan ser estimulados para aportar el mejor rendimiento posible a la organización. De esta forma se logra un equilibrio en los intereses organizacionales y los intereses de cada trabajador.

Una de las principales responsabilidades de los administradores es evaluar el desempeño de los empleados. Como indica HELLRIEGEL y SLOCUM (1998) la evaluación del desempeño es el proceso de evaluación sistemática de las cualidades laborales, necesidades de desarrollo y avances en el cumplimiento de

metas de cada empleado y de la posterior determinación de medios para la evaluación de su desempeño.

La empresa C. D. FREITAS & CIA S. A esta ubicada en el Distrito de San Juan Bautista, Provincia de Maynas y Departamento de Loreto; la misma está dedicada a la comercialización de lubricantes; donde muchas veces los trabajadores se sienten desmotivados laboralmente; trayendo como consecuencia un bajo desempeño en los trabajadores, sí no se da una pronta solución a esta problemática la empresa podría correr el riesgo de quebrar

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014?

2.2.2. Problema específico

1. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014?
2. ¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014?
3. ¿Cómo relacionar la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.

3.2. Objetivo específicos

1. Evaluar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.
2. Identificar el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.
3. Relacionar la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.

4. HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis

4.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.

4.1.2. Hipótesis derivadas

1. El nivel de motivación laboral de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, es buena.
2. El desempeño de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, es regular.
3. La motivación laboral tiene una asociación alta con el desempeño de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.

4.2. Variables

4.2.1. Identificación de variables

Variable independiente (X): La motivación laboral

Variable dependiente (Y): El desempeño de los trabajadores

4.2.2. OPERACIONALIZACION

Variables	Dimensiones	Indicadores	Indices
Variable Independiente (X): La motivación laboral	Intrínseca	Calidad de vida	- Siempre
		Realización personal	
		Autonomía en el trabajo	- Algunas veces
		Confianza	
	Extrínseca	Incentivos económicos	- Casi nunca
		Premios	
		Capacitación pagadas	- Nunca
		Equipos de comunicación	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Indices
Variable Independiente (X): El desempeño de los trabajadores	Méritos	Cumplimiento de metas de ventas	- Siempre
		Contratos abiertos	
		Tiempo libre	- Algunas veces
		Conocimiento del trabajo	
		Ser competitivo	
	Prestaciones	Visitas a clientes	- Casi nunca
		Servicio de salud	
		Participación de utilidades	- Nunca
		Seguro de vida	

5. METODOS DE INVESTIGACIÓN

5.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo no experimental, porque no se va a manipular las variables y los datos de las variables en estudio, se recolectara tal y como se encuentra en la realidad.

5.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es “descriptivo – explicativo”.

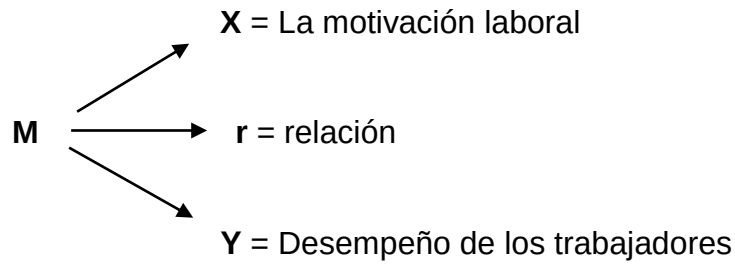
La investigación es descriptiva porque pondrá de manifiesto las características actuales que presenta cada fenómeno determinado; en nuestro caso sería la actual situación de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista. SÁNCHEZ y REYES (1996) señala que este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Cómo es el fenómeno y cuáles son sus características?

La investigación es explicativa en la medida que se orienta al descubrimiento de los factores que pueden relacionar dichos fenómenos, en nuestro caso sería establecer si la mejora de la motivación tiene relación con la mejora del desempeño de los trabajadores. De acuerdo a lo manifestado por SÁNCHEZ y REYES (1996) este tipo de investigación trata de responder a las preguntas: ¿Por qué se presenta así el fenómeno? ¿Cuáles son los factores o variables que están afectándolo?

5.3. Diseño de la investigación

El presente estudio asumió un diseño “descriptivo correlacional”. Es decir, primero se describieron las variables consideradas (motivación laboral y desempeño de los trabajadores), posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el grado de relación entre ambas variables.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Donde:

M = es la muestra del estudio

Ox = representan las mediciones en la motivación laboral

Oy = representa la medición en desempeño de los trabajadores

“r” = hace mención a la posible relación entre ambas variables

El diseño estadístico es el correlacional, asumiendo un nivel de significación de 0.05. Para determinar el nivel de relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores. Se elaborarán las tablas, gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

La verificación de las hipótesis se efectuó comparando el enunciado formulado en la hipótesis con el resultado obtenido en el procedimiento correlacional llevado a cabo.

5.4. Método de recolección de datos

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el método cuantitativo para evaluar los diferentes procesos y actividades en la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, en el año 2014.

5.5. Población y muestra de investigación

5.5.1. Población

Fueron todos los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, en el año 2014, es decir, 12 trabajadores. Distribuidos como muestra la tabla de la siguiente manera:

CARGO	CANTIDAD
Gerente general	01
Contador general	01
Auxiliares contables	02
Auxiliares en ventas	04
Chofer	01
Almacenero	03
TOTAL	12

5.5.2. Muestra

Se tomó el total de la población por ser un número minúsculo, es decir, 12 trabajadores, como muestra la tabla de la población.

Se utilizó el muestreo aleatorio o probabilístico porque, las unidades de análisis tienen que estar dispuestas de modo tal que el proceso de selección dé una equiprobabilidad de selección a todas y cada una de las unidades que figuran en la población. Cada uno de los elementos de la población tiene la misma probabilidad de integrar parte de la muestra.

5.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

5.6.1. Técnicas

La técnica que se empleará en la recolección de datos fue: la encuesta para ambas variables: Independiente= La motivación laboral y dependiente= Desempeño de los trabajadores.

5.6.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de datos para ambas variables fue el cuestionario de encuesta; que será sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

Para determinar la validez del instrumento de recolección de información, se utilizó el juicio de expertos, mejor conocida como validez de contenido, para ello se seleccionaron de manera independiente un grupo de tres (03) expertos en el área para que juzguen los ítems del instrumento en términos de relevancia del contenido de redacción y la claridad del mismo; con la información que aportaron los expertos se ajustó el instrumento y se procedió a aplicar en la muestra.

La Confiabilidad, precisión o exactitud de un instrumento de evaluación, es la consistencia de los resultados. Se busca que los resultados de un cuestionario concuerden con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión. De acuerdo al propósito de la investigación.

5.6.3. Procedimientos de recolección de datos

- a. Se solicitó autorización al Gerente general de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista en el año 2014.
- b. Se elaboró el instrumento de recolección de datos: el cuestionario de encuesta.
- c. Se sometió a prueba de validez de expertos (03 expertos especialistas) y confiabilidad del instrumento de recolección de datos.
- d. Se procesó los datos encontrados.
- e. Se elaboró el informe final.
- f. Se presentó el informe final para su revisión y asignación de jurado.
- g. Los jurados o los expertos encargados aprobarán el informe final.
- h. Sustentar el trabajo de suficiencia profesional.

6. RESULTADOS

6.1. Análisis univariable

6.1.1. Variable independiente (X): La motivación laboral

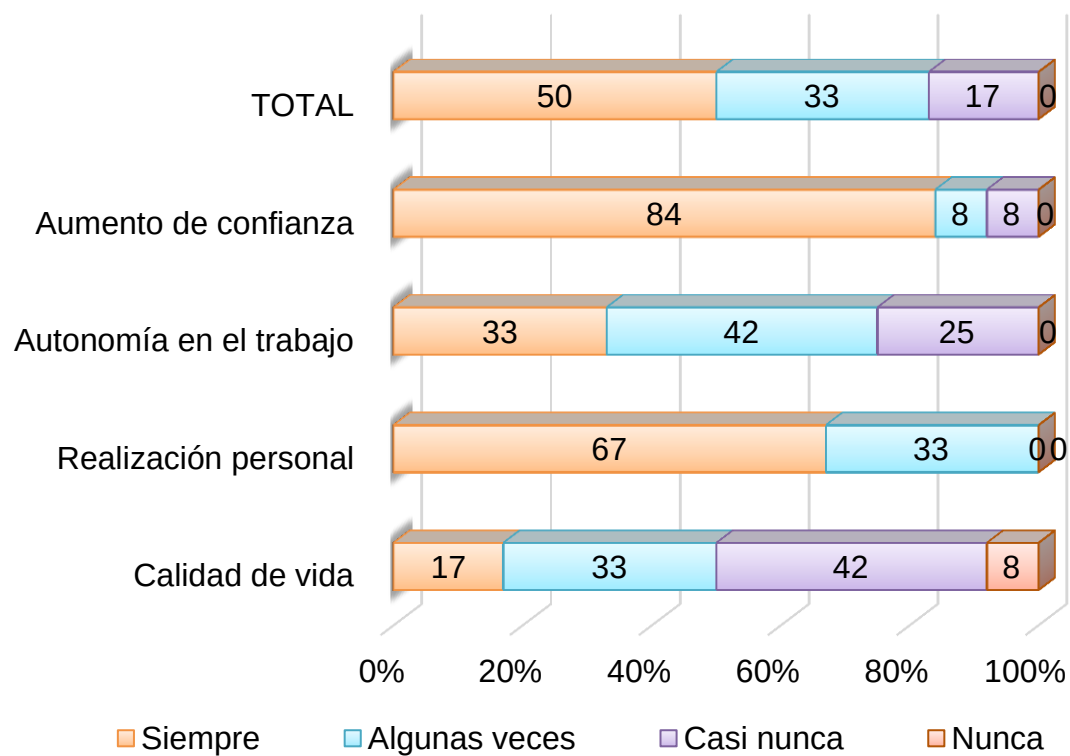
En la tabla y figura 01, se observa que los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 42% casi nunca toman en cuenta a la calidad de vida; 67% siempre les interesa la realización personal; 42% algunas veces les interesa la autonomía en el trabajo y 84% siempre les interesa el confianza, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 50% siempre tienen en cuenta aspectos de la motivación laboral: Intrínseca.

Tabla 01. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: intrínseca.

La motivación: intrínseca	Siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de vida	2	17.0	4	33.0	5	42.0	1	8.0	12	100.0
Realización personal	8	67.0	4	33.0	--	--	--	--	12	100.0
Autonomía en el trabajo	4	33.0	5	42.0	3	25.0	--	--	12	100.0
Confianza	10	84.0	1	8.0	1	8.0	--	--	12	100.0
Total	6	50.0	4	33.0	2	17.0	--	--	12	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta realizada a los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

Figura 01. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: intrínseca.



Fuente: Tabla 01

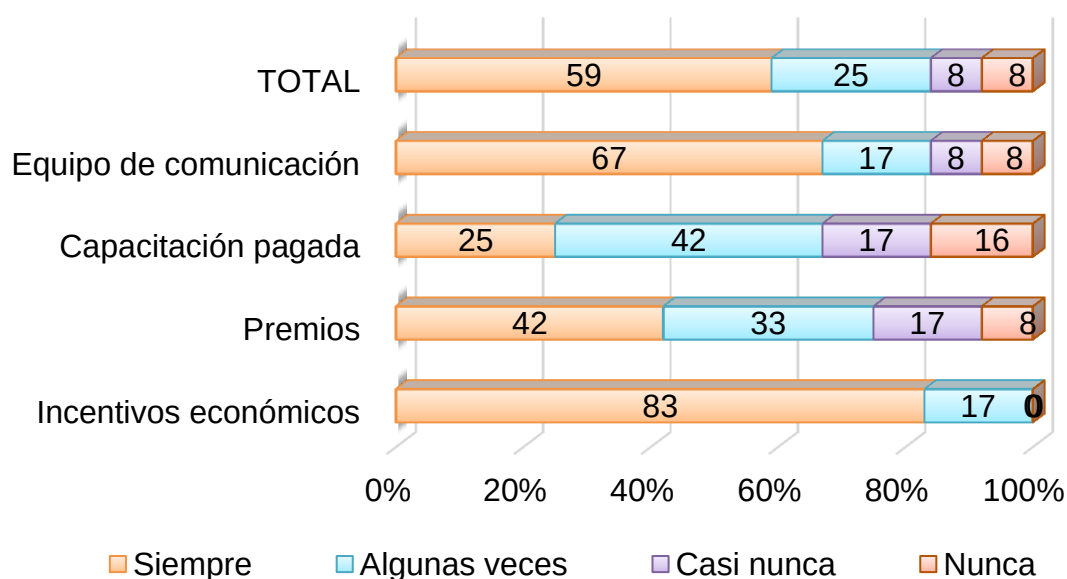
En la tabla y figura 02, se observa que los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 83% siempre toman en cuenta los incentivos económicos; 42% siempre les interesa los premios; 42% algunas veces les interesa las capacitaciones pagadas y 67% siempre les interesa el equipo de comunicación, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 59% siempre tienen en cuenta aspectos de la motivación laboral: Extrínseca.

Tabla 02. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: extrínseca.

La motivación: extrínseca	Siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Incentivos económicos	10	83.0	2	17.0	--	--	--	--	12	100.0
Premios	5	42.0	4	33.0	2	17.0	1	8.0	12	100.0
Capacitación pagada	3	25.0	5	42.0	2	17.0	2	16.0	12	100.0
Equipo de comunicación	8	67.0	2	17.0	1	8.0	1	8.0	12	100.0
Total	7	59.0	3	25.0	1	8.0	1	8.0	12	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta realizada a los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

Figura 02. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral: extrínseca.



Fuente: Tabla 02

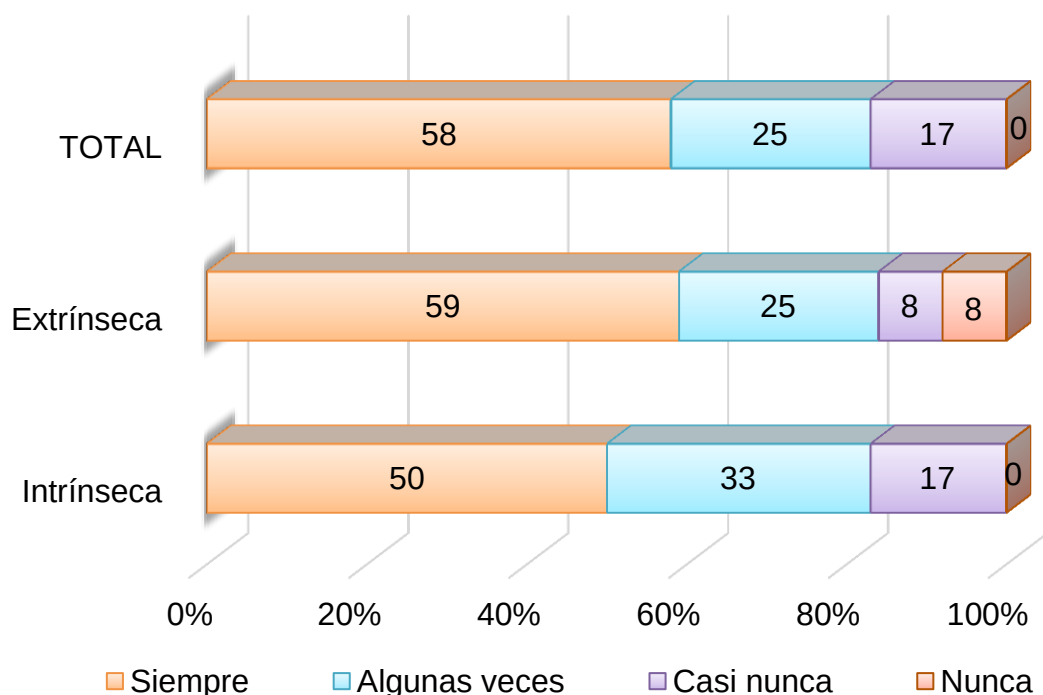
En la tabla y figura 03, se observa que los resultados de la opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, fue 50% siempre consideran la motivación intrínseca y 59% siempre consideran la motivación extrínseca, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 58% siempre tienen motivación laboral: Intrínseca y Extrínseca.

Tabla 03. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral

La motivación laboral	Buena		Regular		Casi deficiente		Deficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Intrínseca	6	50.0	4	33.0	2	17.0	--	--	12	100.0
Extrínseca	7	58.3	3	25.0	1	8.3	1	8.3	12	100.0
Total	7	58.0	3	25.0	2	17.0	--	--	12	100.0

Fuente: Base de datos, 2014.

Figura 03. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 de la motivación laboral



Fuente: Tabla 03

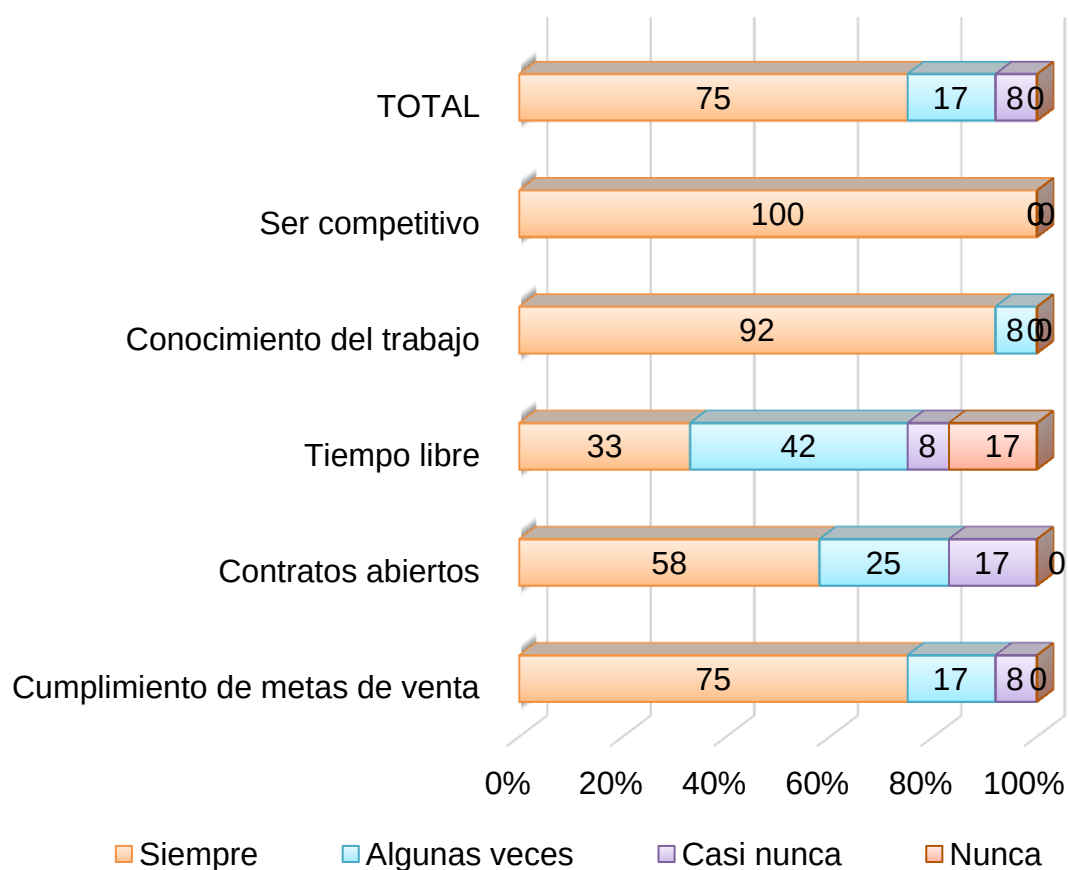
En la tabla y figura 04, se observa que los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 75% siempre cumplen con las metas de venta; 58% siempre tienen contratos abiertos; 42% algunas veces tienen tiempo libre; 92% siempre conocen su trabajo y 100% siempre son competitivos, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 75% siempre se desempeñan en función a los Méritos.

Tabla 04. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: mérito.

Desempeño: mérito	Siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Cumplimiento de metas de ventas	9	75.0	2	17.0	1	8.0	--	--	12	100.0
Contratos abiertos	7	58.0	3	25.0	2	17.0	--	--	12	100.0
Tiempo libre	4	33.0	5	42.0	1	8.0	2	17.0	12	100.0
Conocimiento del trabajo	11	92.0	1	8.0	--	--	--	--	12	100.0
Ser competitivo	12	100.0	--	--	--	--	--	--	12	100.0
TOTAL	9	75.0	2	17.0	1	8.0	--	--	12	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta realizada a los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

Figura 04. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: méritos.



Fuente: Tabla 04

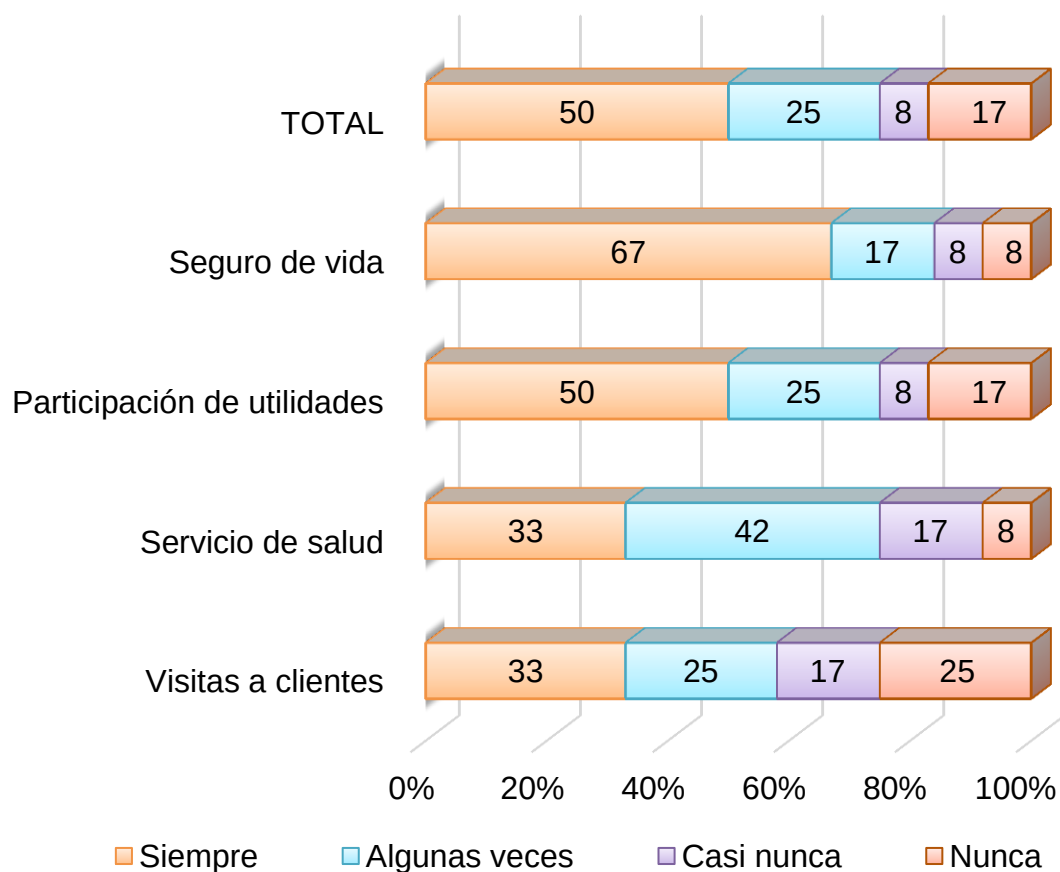
En la tabla y figura 05, se observa que los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 33% siempre visitan a clientes; 42% algunas veces consideran los servicios de salud; 50% siempre participan de utilidades y 67% siempre consideran el seguro de vida, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 50% siempre se desempeñan en función a prestaciones.

Tabla 05. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: prestaciones.

Desempeño: prestaciones	Siempre		Algunas veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Visitas a clientes	4	33.0	3	25.0	2	17.0	3	25.0	12	100.0
Servicio de salud	4	33.0	5	42.0	2	17.0	1	8.0	12	100.0
Participación de utilidades	6	50.0	3	25.0	1	8.0	2	17.0	12	100.0
Seguro de vida	8	67.0	2	17.0	1	8.0	1	8.0	12	100.0
Total	6	50.0	3	25.0	1	8.0	2	17.0	12	100.0

Fuente: Cuestionario de encuesta realizada a los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

Figura 05. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores: prestaciones.



Fuente: Tabla 05

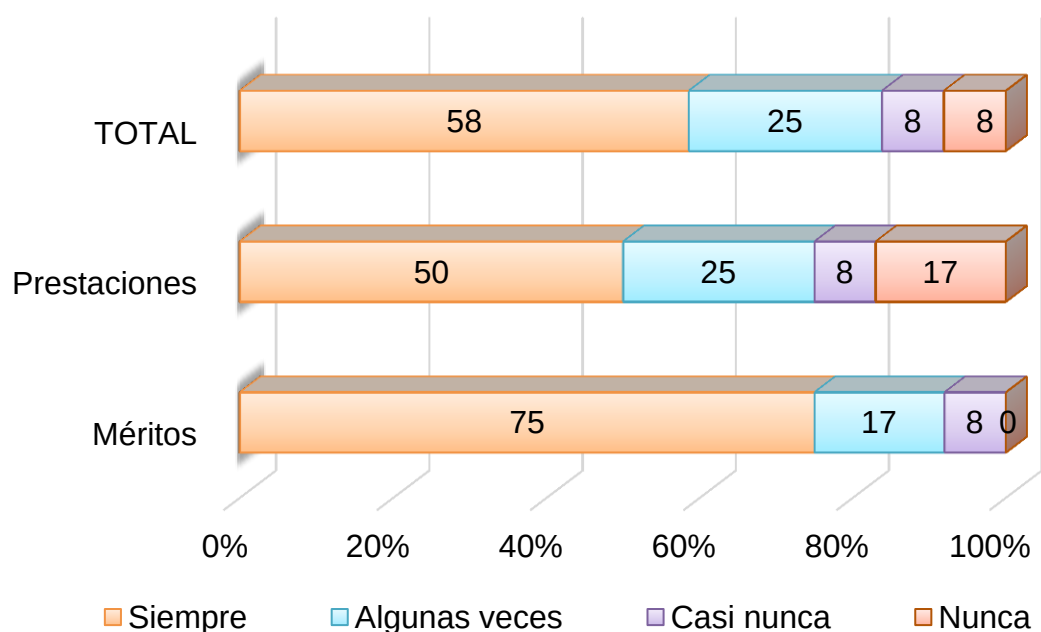
En la tabla y figura 06, se observa que los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 75% siempre, se desempeñan en función de méritos y 50% siempre, consideran en el desempeño de los trabajadores las prestaciones, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 58% siempre, considera en su desempeño de los trabajadores: Méritos y prestaciones.

Tabla 06. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores.

Desempeño de los trabajadores	Buena		Regular		Casi deficiente		Deficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Méritos	9	75.0	2	17.0	1	8.0	--	--	12	100.0
Prestaciones	6	50.0	3	25.0	1	8.0	2	17.0	12	100.0
Total	8	67.0	2	17.0	1	8.0	1	8.0	12	100.0

Fuente: Base de datos, 2014.

Figura 06. Según opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014 del desempeño de los trabajadores.



Fuente: Tabla 06

6.2. Análisis bivariable

En el Tabla N° 07, se observa que los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014, opinan el 58% que la motivación laboral es buena, y el desempeño de los trabajadores es buena; 67%.

Al aplicar coeficiente de Gamma $\gamma = 0,75$ indica que existe una asociación media alta entre las variables.

Para conocer si dicha relación es estadísticamente significativa o se debe al azar, se aplicó la prueba de Chi cuadrado para un $\alpha = 0,05$ donde se encuentra que $\chi^2_c = 11,4230$ y $p = 0,753$; aceptándose la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa entre las variables motivación laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

Tabla N° 07. Motivación laboral Vs Desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

Motivación laboral	Desempeño de los trabajadores								Total	
	Buena		Regular		Casi deficiente		Deficiente		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Buena	5	42.0	1	8.3	1	8.3	--	--	7	58.0
Regular	2	17.0	1	8.3	--	--	--	--	3	25.0
Casi deficiente	1	8.3	--	--	--	--	1	8.3	2	17.0
Deficiente	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	8	67.0	2	17.0	1	8.0	1	8.0	12	100.0

Fuente: Base de datos, 2014.

7. DISCUSION

Al realizar el análisis de la investigación titulada “La motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, año 2014”; se observó que:

En la tabla 01, referente a la motivación laboral: intrínseca; se observa que la mayoría de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 84% siempre, les interesa la confianza, estos resultados se deben a que en todos sitios donde uno labora o se encuentra debe haber confianza al respecto PONCE, R. (2006) los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo sino que también pueden ser de su familia o amigos. El autor GOMEZ LLERA, G. y PIN, J.R. (1994) manifiesta que los factores internos que influyen en la actuación del individuo (esta puede ser provocada por el razonamiento, la memoria o incluso el subconsciente). Los pensamientos, a su vez, se relacionan con los sentimientos y las emociones, y son capaces de generar actitudes y en consecuencia, determinadas acciones. En este sentido, para generar una actitud, tanto positiva como negativa, intervienen factores como la autoimagen, las creencias, los valores y los principios éticos del individuo.

En la tabla 02, referente a la motivación laboral: extrínseca; se observa que la mayoría los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 83% siempre toman en cuenta los incentivos económicos. El autor BARRO y JIMÉNEZ (1998) expresa que los incentivos económicos son un fuerte estímulo, además de compensar el tiempo empleado en el trabajo, produce la satisfacción que proporciona la ejecución del mismo.

En la tabla 03, referente a la motivación laboral; se observa que los resultados de la opinión de los trabajadores de la C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, fue 50% siempre consideran la motivación intrínseca y 59% siempre consideran la motivación extrínseca, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 54% siempre consideran la motivación

laboral: Intrínseca y Extrínseca. STONER, F. y FREEMAN, R. (1994) definen a la motivación como aquellos factores que generan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.

En la tabla 04, referente al desempeño de los trabajadores: méritos, se observa que en la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron al 100% siempre son competitivos. KAST, F. y ROSENZWEIG, J. (1970) manifiestan que un motivo es todo aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia algún comportamiento específico. En la actualidad para llegar hacer competitivo, CUTCHER-GERSHENFEL (2000) menciona que el conocimiento se ha convertido en una de las más poderosas fuerzas para las ventajas competitivas en el mercado de hoy. La creación de conocimiento es una fuerza dinámica, ligada al cambio continuo e inexorable en los sistemas de producción. En los grupos donde se crea el conocimiento virtual, éste debe dirigirse hacia un objetivo colectivo, lo cual permitirá la creación de conocimiento explícito, que a su vez puede utilizarse para la solución de problemas, reparar una maquinaria, negociar un contrato o llevar a cabo varias tareas relacionadas con el trabajo.

En la tabla 05, referente al desempeño de los trabajadores: prestaciones, se observa que en la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 67% siempre consideran el seguro de vida. Estos resultados se deben a que en la actualidad nadie está libre de un accidente BARRO y JIMÉNEZ (1998) que este tipo de incentivos como son los seguros, pueden ser obtenidos por los trabajadores después de un determinado tiempo de estar en la empresa, estos pueden ser: seguro de vida, seguro médico (con opción a incluir a la familia), seguro contra terceros y seguro total (vendedores con carro).

En la tabla 06, referente al desempeño de los trabajadores, se observa que en la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, respondieron 75% siempre, se desempeñan en función de méritos y 50% siempre, consideran en el desempeño de los trabajadores las prestaciones, es decir, en general los trabajadores de la empresa en estudio 67% siempre, considera en su desempeño de los trabajadores: Méritos y prestaciones. Es el conjunto de

actividades que realiza un trabajador con el fin de cumplir con lo que él entiende que debe cumplir en su trabajo. Además, es la cantidad y calidad del bien producido o servicio, fin de la ejecución del trabajo, más el modo de comportamiento del sujeto en su puesto

En el Tabla N° 07, se observa que los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014, opinan el 58% que la motivación laboral es buena, y el desempeño de los trabajadores es buena; 67%. Al aplicar coeficiente de Gamma $\gamma = 0,75$ indica que existe una asociación media alta entre las variables. Para conocer si dicha relación es estadísticamente significativa o se debe al azar, se aplicó la prueba de Chi cuadrado para un $\alpha = 0,05$ donde se encuentra que $\chi_c^2 = 11,4230$ y $p = 0,753$; aceptándose la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa entre las variables motivación laboral y desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del distrito de San Juan Bautista, 2014.

8. CONCLUSIONES

- a) Se evaluó el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, el resultado fue de 58% es buena; Stoner, F. y Freeman, R. (1994) expresa que la motivación es un factor que generan, canalizan y sostienen la conducta de una persona. Motivo por el cual los trabajadores de la empresa deben tener mejor motivación para que se desempeñen óptimamente.
- b) Se identificó el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, el resultado fue de 67% es buena. Estos resultados se debe a que los trabajadores realizan diferentes actividades con el fin de cumplir con su trabajo. No solo en cantidad sino también en calidad de los productos o servicios que este a su cargo, además de ser observado su comportamiento en el puesto que desempeña. Cutcher - Gershenfel (2000) menciona que el conocimiento se ha convertido en una de las más poderosas fuerzas para las ventajas competitivas del mercado.
- c) Se relacionó la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, las dos variables en estudio coinciden que es buena. Al aplicar coeficiente de Gamma $\gamma = 0,75$ indica que existe una asociación media alta entre las variables. Para conocer si dicha relación es estadísticamente significativa o se debe al azar, se aplicó la prueba de Chi cuadrado para un $\alpha = 0,05$ donde se encuentra que $\chi_c^2 = 11,4230$ y $p = 0,753$; aceptándose la hipótesis que existe relación estadísticamente significativa.
- d) Se acepta la hipótesis planteada en la investigación: Existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.
- e) Se acepta la hipótesis: El nivel de motivación laboral de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, es buena.

- f) Se niega la hipótesis: El desempeño de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, es regular.
- g) Se niega la hipótesis: La motivación laboral tiene una asociación alta con el desempeño de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.

9. RECOMENDACIONES

- a. Es necesario tomar en cuenta los factores motivacionales tanto interno como externo que afecta a la organización especialmente las relativas a promover el desempeño de los trabajadores, elevando así la eficacia y eficiencia en el trabajo.
- b. Se debe implantar un plan motivacional al reconocimiento de los empleados por la eficacia y objetivos alcanzados, realizar actividades externas e internas, reuniones de fortalecimiento grupal que ayuden a mejorar la relación de los jefes o supervisores con los empleados de más bajo rango y así poder aportar ideas y sugerencias, las cuales sean de gran beneficio para el crecimiento sostenido de la empresa.
- c. Que siga dando incentivos económicos y no económicos; entre los económicos: por antigüedad, por productividad, aguinaldo, escolaridad y productividad grupal. Entre los no económicos: el crecimiento profesional del trabajador a través de capacitaciones, cursos y seminarios personalizados para así aumentar las destrezas y habilidades las cuales serían aplicadas y así fomentar la productividad y capacidad de crecimiento.
- d. El proceso de planificación del recurso humano en la fase de contratación, se busque personas con el perfil adecuado en cuanto a conocimientos y habilidades para el cargo. De esta manera, será más fácil lograr que el personal se encuentre motivado a la hora de desempeñar sus funciones dentro de la empresa.
- e. Como toda empresa tiene planes de crecimiento y ampliación de la cartera de clientes para años futuros, el plan motivación laboral se implante en todos los departamentos de la estructura de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, F. Las claves de la fidelización. (Documento en línea) disponible: <http://contenido.moster.es/salex/negoc/claves/2/>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos, octava edición. México: Atlas.
- Cutcher – Gershenfel, J y colaboradores. (2000). Trabajo impulsado por el conocimiento: resultado de las prácticas de trabajo japonesas y estadounidenses. México: Oxford University Press, Inc.
- Davis, K. y Newstrom, J (1999) Comportamiento Humano en el trabajo. (10a. Edición) México: McGraw-Hill.
- Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010) “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso” Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Educación, Mención Desarrollo de los Recursos Humanos Universidad, Central de Venezuela – Venezuela, 106 pp.
- Feo, I. Y Guzmán, E. (2012) “Plan de Motivación Laboral para los Trabajadores del Departamento de Cobranzas de la Empresa Contact Center 2001, C.A. basado en sus necesidades y requerimientos”, Facultad de Administración, Escuela de Administración de Empresas, Universidad de Nueva Esparta – Venezuela 175 pp.
- Gomez Llera, G. Y Pin, J.R. (1994) Dirigir es educar. El Gobierno de la Organización y sus Recursos Directivos. Editorial McGraw-Hill. Madrid. España.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1970) Organization and management: a systems and contingency approach, 4ta. Edición, Editorial: McGRAW-HILL. New York.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation.
- Ortega, R. Y Piña, S. (2005) “Análisis de la Motivación en el personal administrativo de la empresa F.M.F. Construcciones C.A. según Víctor Vroom Maturín. Monagas.”, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Departamento de Gerencia de Recursos Humanos Núcleo Monagas – Venezuela 60 pp.
- Rodríguez, A. (2008) “Relación de los esquemas de remuneración con la productividad laboral de los empleados: empresa SUMMA S.A. de C.V.” Centro de Ciencias Económicas y Administrativas, Departamento de

Recursos Humanos, Universidad Autónoma de Aguascalientes – México 85 pp.

Sánchez, C.; Reyes, M. (1996). Metodología y diseño de la investigación científica.

Ed. Inide, 2. Ed. Printed in Perú.

Stoner, F. y Freeman, R. (1994). Administración. Editorial Prentice Hall. México.

Werther, W. y Davis, K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos, (Sa. ed.) México: McGraw-Hill. Werther y Davis (2000)

ANEXO N° 01: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

(Para medir el nivel de motivación laboral y el desempeño de los trabajadores)

Buenos días nos encontramos realizando una encuesta para recolectar información de la tesis titulada “La motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, año 2014”; la información que me brinde será utilizada estadísticamente. Le agradezco conteste con toda sinceridad.

I. Datos informativos:

Empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista.

Cargo: _____ Sexo: _____

Condición: _____ Años de servicio: _____

Estado civil: _____ Edad: _____

II. Instrucciones:

- Por favor no deje preguntas sin contestar (no hay respuesta correcta o incorrecta).
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros de la escala siguiente.
 - (1) Nunca
 - (2) Casi nunca
 - (3) Algunas veces
 - (4) Siempre

N°	Ítems	Nivel de escala			
		1	2	3	4
LA MOTIVACIÓN LABORAL: Intrínseca					
01	Calidad de vida				
02	Realización personal				
03	Autonomía en el trabajo				
04	Confianza				

LA MOTIVACIÓN LABORAL: Extrínseca					
05	Incentivos económicos				
06	Premios				
07	Capacitación pagadas				
08	Equipo de comunicación				
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES: Méritos					
09	Cumplimiento de metas de ventas				
10	Contratos abiertos				
11	Tiempo libre				
12	Conocimiento del trabajo				
13	Ser competitivo				
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES: Prestaciones					
14	Visitas a clientes				
15	Servicio de salud				
16	Participación de utilidades				
17	Seguro de vida				

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 02: MATRIZ DEL ESTUDIO

TÍTULO: “La motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, año 2014”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
General ¿Cuál es el grado de relación de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014?	General Determinar el grado de relación de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.	General Existe un alto grado de relación entre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.	Variable independiente (X): La motivación laboral.	Intrínseca	Calidad de vida	El tipo de la investigación fue no experimental. El nivel fue el descriptivo – explicativo. El diseño fue el descriptivo correlacional. El método fue el cuantitativo. La población fueron los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. La muestra es el total de la población, es decir 12 trabajadores. La técnica fue la encuesta. El instrumento fue el cuestionario de encuesta.
					Realización personal	
					Autonomía en el trabajo	
					Confianza	
Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014? 2. ¿Cómo es el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014? 3. ¿Cómo relacionar la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014?	Específicos 1. Evaluar el nivel de motivación laboral de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014. 2. Identificar el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014. 3. Relacionar la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.	Derivadas 1. El nivel de motivación laboral de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, es medio. 2. El desempeño de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014, es alto. 3. La motivación laboral tiene una fuerte relación con el desempeño de los trabajadores C.D. FREITAS & CIA S.A. del Distrito de San Juan Bautista, 2014.	Variable dependiente (Y): El desempeño de los trabajadores	Méritos	Incentivos económicos	
					Premios	
					Capacitación pagadas	
					Equipos de comunicación	
					Cumplimiento de metas de ventas	
				Prestaciones	Contratos abiertos	
					Tiempo libre	
					Conocimiento del trabajo	
					Ser competitivo	
					Visitas a clientes	
					Servicio de salud	
					Participación de utilidades	
					Seguro de vida	