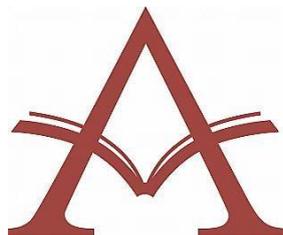


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**Motivación y Desempeño laboral en los colaboradores de la
empresa Coney Park sucursal Mega Plaza - Lima 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

AUTOR:

POMA REYES, JULIO OMAR

ASESOR:

Mg. FUCHS ÁNGELES, OSCAR

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

LIMA, PERÚ

AGOSTO, 2020

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza-Lima 2019.

La motivación juega un papel importante dentro de las organizaciones, y su aplicación permite tener colaboradores altamente motivados, generando un mayor rendimiento dentro de sus labores, con el fin de lograr los objetivos personales y de la organización.

El desempeño laboral se manifiesta a través de la realización de las tareas y el quehacer diario; que depende del propio colaborador en dar lo mejor de sí, con la correcta puesta en marcha de dicha función, y como consecuencia conseguir un objetivo.

La presente investigación fue de un nivel correlacional, tipo investigación básica, enfoque mixto y diseño no experimental transversal. Se empleó la técnica de muestreo probabilístico aleatoria simple.

No se ha logrado encontrar antecedentes referentes a negocios similares de la segunda variable en estudio, pero se está supliendo por otro rubro similar de diversiones familiares.

Los resultados determinan que la motivación tiene relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019. Se comprueba que existe un nivel de motivación positiva en los colaboradores, lo cual repercute de manera favorable en el desempeño del mismo.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral

Abstract

The main objective of the present research work was to: Identify the relationship between the that exists between motivation and work performance in the collaborators of the company Coney Park branch Mega Plaza - Lima 2019.

Motivation plays an important role within organizations, and its implementation allows to have highly motivated collaborators, generating with them a greater performance within their work, with the aim of being able to achieve the objectives personal and organizational.

Work performance is manifested through the performance of tasks and tasks, that it depends on the collaborator to give the best of himself, with the correct setting of the and, as a consequence, achieve an objective.

This research was of a correlational level, basic research type, mixed approach and non-experimental cross-sectional design. The technique of simple random probability sampling.

It has not been possible to find antecedents related to similar businesses of the second variable under study, but it is being replaced by another similar category of family entertainment.

The results determine that motivation is directly related to performance. Work in the employees of the company Coney Park branch Mega Plaza - Lima 2019. It verifies that there is a level of positive motivation in the collaborators, which has a favourable impact on its performance.

Keywords: Motivation, work performance

Tabla de Contenidos

	Pág.
Resumen	ii
Palabras clave	ii
Abstract (resumen en inglés)	iii
Keywords (palabras clave en inglés)	iii
Tabla de Contenidos	iv
Lista de Figuras	v
1. Problema de la Investigación	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1. Formulación del problema general.....	4
1.1.2. Problemas específicos.	4
1.2. Objetivos de la Investigación.....	4
1.2.1. Objetivo general.	4
1.2.2. Objetivos específicos.	4
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	5
2. Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Internacionales.	7
2.1.2. Nacionales.	11
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Definición de Términos Básicos	47
3. Cronograma de actividades	50
4. Recursos y presupuesto	51
5. Referencias Bibliográficas	52
6. Aporte Científico o académico	58
7. Recomendaciones	59
8. Anexos	60

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1: Pto. 2 The Carlyle Group The Top 10 2019	2
Figura 2: Ciclo motivacional según Chiavenato.....	21
Figura 3: Etapas de la motivación según Guido	22
Figura 4: Etapas de la motivación según Chiavenato.....	23
Figura 5: Teoría de la motivación según Maslow	26
Figura 6: Teoría de la motivación según Alderfer.....	27
Figura 7: Teoría de la motivación según McClelland	29
Figura 8: Teoría de la motivación según Herzberg	31
Figura 9: Teoría de la motivación según McGregor.....	32
Figura 10: Teoría de la motivación según W Ouchi.....	34

1. Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, el rubro de Entretenimiento y Diversión Familiar es uno de los más representativos y grandes a nivel internacional en estos últimos tiempos, ya que la venta va en aumento y crecimiento permanente, esto sugiere entonces una buena administración y gestión de la principal fuente de trabajo: Su propio personal o factor humano. Por ello, cabe destacar que el colaborador, persona quien representa e identifica a la organización, cumple una tarea o un rol muy importante dentro de esta, y su principal función es buscar lograr satisfacer las necesidades del cliente, con la finalidad de generar una experiencia única y diferenciada, generando así una serie de beneficios tanto para la organización como para su persona: la fidelización y preferencia de los clientes, como el aumento de los ingresos por medio de las ventas. Esto, se ve reflejada por la motivación y el buen desempeño laboral del personal a cargo. La motivación entonces es un tema de suma importancia dentro de las organizaciones.

En cualquier aspecto de la vida la motivación actúa como una herramienta fundamental para el logro de los objetivos y alcance de los fines propuestos, un elemento muy importante para todas las personas y las organizaciones. De suma atención en todas las ramas, porque la emplean administradores, ingenieros, docentes, etc. Por ejemplo: Los docentes que se esmeran por lograr en sus alumnos el deseo de aprender. Entonces, si empleamos la motivación en las organizaciones se puede conseguir colaboradores que se esfuercen día a día por tener un mejor desempeño en sus labores, disfrutando lo que hacen e identificados con la organización.

Según el ranking de la publicación global Top 10 2019 de la revista *PEI 300* realizada por la compañía Private Equity International (PEI), posiciona a The Carlyle Group como la segunda firma de capital privada de inversión más representativa a nivel internacional en todo el mundo, quien actualmente es la empresa dueña de las acciones del Centro de Entretenimiento Familiar (CEF) Coney Park, debido a una fuerte rentabilidad empresarial, indicador de un buen desempeño laboral en dicho rubro.

THE TOP 10

2019	Firm name	\$m	Headquarters
1	Blackstone	82,851	New York
2	The Carlyle Group	63,802	Washington DC
3	KKR	47,977	New York
4	CVC Capital Partners	47,413	London
5	Warburg Pincus	36,557	New York
6	Bain Capital	35,554	Boston
7	EQT	30,054	Stockholm
8	Thoma Bravo	29,880	Chicago
9	Apollo Global Management	29,001	New York
10	Neuberger Berman Group	28,884	New York

Source: PEI

Figura 1. Pto. 2 The Carlyle Group The Top 10 2019. Tomado de PEI 300 Top 10 2019 (Private Equity International, 2019). Recuperado de <https://www.privateequityinternational.com/pei-300-blackstone-tops-ranking/>

En el Perú, respecto a los países desarrollados, algunas empresas valoran y prefieren poner énfasis en su personal, ya que la motivación de los colaboradores es considerada como un factor elemental en cualquier CEF, que por medio de ella, se alcanza lograr los objetivos tanto personales como de la organización, y se evidencia por el cliente o usuario que recibe la atención. Por otro lado, otras empresas hacen caso omiso a este factor de suma importancia. Ya que hablamos de personas, el recurso más importante dentro de una organización. Es decir, si se tiene un colaborador motivado y realiza un buen desempeño de sus funciones, se logra llegar a las metas establecidas y propuestas por la organización. El desempeño laboral entonces se maneja de acuerdo al cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Es importante señalar que la realización de las funciones es muy importante debido a que este juega un papel intermediario entre el esfuerzo del personal y las recompensas. Es decir, una relación costo-beneficio que empieza por el individuo en dar lo mejor de sí, con la correcta puesta en marcha de dicha función, y como consecuencia conseguir lo que desea.

Coney Park es una empresa peruana que actualmente forma parte de la compañía The Carlyle Group, con más de 20 años en el rubro de Entretenimiento y Diversión Familiar, y más de 130 locales a nivel nacional e internacional. CEF que cuenta con una gama de juegos para chicos y grandes, enfocada en brindar una experiencia divertida al visitante y con el propósito del colaborador de hacer feliz a la gente. El 80% del total de personal de la organización, se encarga de la atención directa al cliente. El nuevo formato Coney Active, requiere de un personal altamente motivado y comprometido, que genere un buen desempeño laboral dentro del área, logrando así, una excelencia en atención al cliente. Los locales más representativos se encuentran dentro del Centro Comercial Mega Plaza, ubicada en Lima Norte, donde a diario la afluencia de visitantes es continua, especialmente en horas punta, y ello requiere de colaboradores 100% motivados; es decir, desempeñarse dentro de su área con todas las ganas y esmero de hacer su trabajo con dedicación e identificación. Dentro de él, se observa que el personal a cargo de la atención transmite la poca motivación por la labor que realizan y un bajo interés de desempeño de sus funciones, pudiendo así provocar el despido mismo de estos, pérdida económica y quiebra de la organización.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación busca determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019 y proponer alternativas de solución para mejorar la motivación y el desempeño laboral dentro de la empresa.

1.1.1. Formulación del problema general.

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019?

1.1.2. Problemas específicos.

¿Existe relación entre los factores motivacionales o intrínsecos y el rendimiento individual en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019?

¿Existe relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el rendimiento colectivo en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.

1.2.2. Objetivos específicos.

Identificar la relación entre los factores motivacionales o intrínsecos y el rendimiento individual en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.

Identificar la relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el rendimiento colectivo en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

1.3.1. Justificación teórica.

Existen muchas teorías sobre la motivación, dentro de ella podemos mencionar las teorías de: Maslow, Aldelfer, Mc Clelland, Herzberg, Mc. Gregor y W.Ouchi. De la misma manera, se puede destacar la importancia de la evaluación del desempeño laboral dentro de los Centros de Entretenimiento Familiar. El porqué del presente trabajo de investigación consiste en estudiar las teorías de la motivación y dar énfasis en la importancia que tiene el desempeño laboral, con la finalidad de conocer con cuál de estas teorías trabajan los colaboradores y como es la relación con el desempeño laboral de los mismos en la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza en el año 2019. Este conocimiento se fundamenta en la información de la teoría propuesta por Frederick Irving Herzberg y la importancia del desempeño laboral. Es decir, describir a cada colaborador respecto a los factores motivacionales o factores intrínsecos en cuanto a su crecimiento, reconocimiento y autorrealización con relación al rendimiento individual en cuanto a su responsabilidad, solución de problemas y productividad. Así mismo, describir a cada colaborador respecto a los factores higiénicos o factores extrínsecos en cuanto al salario, beneficios sociales, supervisión, condiciones físicas de trabajo y reglamentos internos con relación al rendimiento colectivo en cuanto al trabajo en equipo, su participación y adaptación, para el aumento de la motivación y el correcto cumplimiento de las funciones, roles, responsabilidades y/o tareas de los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza-Lima 2019. Los colaboradores en el CEF juegan un papel importante en el logro del desempeño laboral, la motivación es quien repercute como primer ente frente a los visitantes. El presente trabajo es importante, porque permite obtener información acerca de la situación dentro de la empresa y de esta manera determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.

1.3.2. Justificación metodológica.

Para alcanzar los objetivos del presente trabajo de investigación se acude a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos como es el cuestionario de encuesta para medir la relación entre las variables: “motivación” y “desempeño laboral”. Mediante, la utilización del presente instrumento de medición se determina la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019, con la finalidad de presentar aportes para mejorar la motivación y el desempeño laboral dentro de la empresa. Sirve de apoyo en información para otros autores que elijan el mismo tema y puedan tomar de referencia para sus futuras redacciones. Del mismo modo, para otras organizaciones u empresas, que deseen identificar y potenciar a sus colaboradores dentro de sus organizaciones mediante la motivación, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta estas variables como factor fundamental dentro de una organización.

1.3.3. Justificación práctica.

Los resultados de la presente investigación serán puestos a conocimientos del Gerente zonal y este será quien tome las mejores decisiones a favor del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019. El beneficio directamente es para la organización y los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza. El objetivo es contribuir con la sociedad aportando información válida y confiable, para el crecimiento personal de cada una de las personas que desempeñan un rol dentro de una organización, especialmente en el área de atención al cliente.

2. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Para el presente trabajo de investigación se consideró algunos antecedentes escritos sobre la motivación y el desempeño laboral tanto a nivel nacional e internacional y se tomó de referencia a varios autores, los cuales se mencionan a continuación:

2.1.1. Internacionales.

Castro (2019) realizó una Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de título Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en la Empresa de Turismo Salinas (Emturisa) S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018 en el trata sobre analizar, describir e implementar estrategias de motivación mediante técnicas e instrumentos de investigación para el fortalecimiento del desempeño laboral; es decir, crear un sistema de capacitación y un sistema de recompensas con el fin de beneficiar a la empresa para que sea reconocida por el desempeño de sus colaboradores y la calidad de servicios que se brinda en Emturisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que existe una buena comunicación y apoyo entre todos los colaboradores, hay estabilidad laboral, se sienten satisfechos con el trato que reciben, se sienten identificados con la organización, pero que no existe motivación para los empleados que se esmeran por realizar un buen trabajo, no usan estrategias de motivación como reconocimientos monetarios y no monetarios, ni capacitaciones que permitan fortalecer el desempeño laboral, existe desinterés por parte de la empresa a sus colaboradores en cuanto a su crecimiento profesional, y estos no forman parte del consenso para tomar decisiones. Las conclusiones fueron que no existen estrategias de motivación que permitan fortalecer el desempeño de los colaboradores, no realizan una respectiva evaluación de desempeño para conocer el rendimiento de sus colaboradores, no motivan a ninguno de ellos, y tampoco implementan un sistema de

capacitación. La nueva propuesta tuvo como objetivo crear estrategias de motivación mediante el desarrollo de un plan estratégico que permita el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de Emturisa S.A.

Algunas empresas no suelen valorar el factor humano o capital humano dentro de sus organizaciones. Siendo ellos, los que generan el crecimiento de estas organizaciones. Este es un ejemplo claro de que el entorno laboral dentro de una organización no siempre es buena, al contrario es pésima y más aún cuando no se valora al propio personal, especialmente cuando se le niega o no se valora sus puntos de vistas u opiniones, no se les brinde incentivos que les permitan esmerarse e interesarse por lograr metas y objetivos que beneficie económicamente a la organización como al propio personal logrando la satisfacción y el reconocimiento de este, no se les brinde charlas motivacionales que son de gran importancia ya que se contribuye a que el personal se sienta identificado con la organización, no se les brinde capacitaciones que ayuden a mejorar el desempeño laboral, y se encuentren laborando en un ambiente inadecuado que no les permita sentirse “como en familia”. Concluyo que empresas como estas, tienen como único objetivo aumentar sus ingresos, sin dar importancia a sus colaboradores con quienes cuentan. Y con simple dicho “personal desmotivado, empresa cero”.

Padilla (2016) realizó una Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera de título Evaluación del personal para mejorar el desempeño laboral en el parque acuático los Elenes del cantón guano provincia de Chimborazo en el trata sobre evaluar la situación actual y mejorar el desempeño laboral; es decir, identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de la empresa y proponer el método de evaluación del desempeño de trescientos sesenta grados enfocado en el cliente interno con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Parque Acuático los Elenes del cantón guano provincia de Chimborazo. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que se pudo conocer que la mayoría de los trabajadores del Parque Acuático los Elenes no tienen evaluación de su desempeño laboral y no cuentan con un método de evaluación para el mismo, ya que hay ciertas diferencias para trabajar en equipo, insatisfacción por no fijar metas y objetivos, funciones no determinadas, falta de un programa de evaluación, falta de un programa de capacitación y un manejo inapropiado de los recursos repercutiendo en la motivación del trabajador y afectando su desempeño. Las conclusiones fueron que se ha podido identificar que la escasa evaluación del personal afecta directamente al desempeño laboral de los trabajadores en sus puestos de trabajo, causando inconformidad, un clima laboral deficiente, y disminución de su trabajo, puesto que la implementación del método de evaluación del desempeño de trescientos sesenta grados en el Parque Acuático los Elenes ayuda a los empleados a lograr sus objetivos, elevar su productividad, trabajar de forma más inteligente y motivada aprovechando al máximo los recursos, en pos de la eficiencia y competitividad de la organización.

Hay que rescatar que, para poder impartir un buen desempeño laboral dentro de la organización, se debe tener en cuenta una serie de factores que repercuten dentro de los colaboradores, éstos ya sean tantos internos como externos, lo cual permite que el nivel de motivación del colaborador sea positiva, generando buenos resultados y logrando el cumplimiento de los objetivos tanto a nivel personal como organizacional. Estos, deben tener un equilibrio de acuerdo a las funciones y habilidades que se le competen al colaborador de acuerdo al perfil de puesto y propiciando así una retribución económica justa a cambio. La motivación entonces, es un tema y componente sumamente esencial e importante dentro de cualquier organización.

Salgado et al. (2016) realizaron una Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Gestión Humana de las Organizaciones de título Factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la fundación Nuevos Horizontes - Parque Jaime Duque en el trata sobre determinar los factores asociados al bienestar laboral en un grupo de colaboradores de la Fundación Nuevos Horizontes - Parque Jaime Duque; es decir, describir la situación actual del bienestar laboral, identificar cuáles son los principales factores susceptibles de mejoramiento y presentar una propuesta de intervención que permita el mejoramiento del bienestar laboral. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que existe la falta de una figura de mando en el área de recursos humanos, falta de políticas salariales, falta de compromiso, falta de motivación e iniciativa en los empleados y se identificó los principales factores susceptibles de mejoramiento como son el bienestar psicológico laboral, la motivación y la satisfacción por el trabajo. Las conclusiones fueron que existe una baja motivación en los empleados, ya que se resaltan las cosas negativas y no los trabajos bien hechos; hay falta de comunicación entre la parte directiva y el personal, ya que no existe un canal de comunicación adecuado; no hay un plan de incentivos que interese al personal estar motivado a realizar un excelente desempeño laboral y se requiere una presencia más fuerte del área de Gestión Humana que genere confianza y sirva de apoyo a los colaboradores.

De lo mencionado anteriormente, se desprende que la motivación se relaciona con en el desempeño laboral, especialmente dando mayor énfasis en el tema de las remuneraciones e incentivos, factor importante que motiva a la persona a desarrollar un buen desempeño dentro de la organización. Por ende, el factor económico juega un papel importante dentro de las organizaciones debido a que se convierte en el estímulo que permite al personal realizar las tareas y funciones encargadas con eficiencia y eficacia, buscando el logro de la efectividad.

2.1.2. Nacionales.

Chagua (2018) realizó una Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de título El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Servicio de Parques de Lima (Serpar) en el trata sobre determinar de qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Serpar; es decir, de qué manera la motivación, la comunicación y el liderazgo influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que existen estrategias de motivación, se brindan reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo, ofrecen oportunidades de aprender y hacer una línea de carrera, se genera confianza entre todos los trabajadores, la comunicación con el jefe inmediato es efectiva, se evidencia un liderazgo en la oficina donde laboran, la información respecto a las remuneraciones de los trabajadores son sinceras, se capacita al personal en fechas programadas y esto genera cambios en su desempeño, existe trabajo en equipo; es decir, la motivación, la comunicación y el liderazgo influyen significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de Serpar. Por ende, el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar. Las conclusiones fueron que el clima organizacional se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral; y la motivación, la comunicación y el liderazgo se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de Serpar.

Podemos afirmar entonces que el desempeño laboral tiene relación tanto con la motivación intrínseca y extrínseca, estos factores son quienes influyen de manera importante para el buen desenvolvimiento del personal no solo en su respectiva área sino también dentro de toda la organización. La realización profesional permite poder crear en el personal iniciativa y disposición por aprender cosas nuevas y/o mejorar en aquello que se necesite reforzar, poder visionarse con la oportunidad de seguir una línea de carrera, desarrollarse como persona, como

trabajador y como compañero de trabajo dentro de la organización. El ambiente físico es un indicador que denota cuán a gusto se siente un personal dentro de su respectiva área y/o dentro de la organización. Factores como la disposición de equipos, la comodidad, el orden, las condiciones de seguridad e higiene son aquellos que suman a los resultados que se quiere llegar a concretar.

Vinazza (2016) realizó una Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración de Empresas de título Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de esparcimiento Jockey Club – Chiclayo 2015 en el trata sobre determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del Jockey Club de Chiclayo; es decir, evaluar y medir el clima organizacional como la satisfacción laboral identificando los factores intrínsecos que representan un sistema de diagnóstico para la salud. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que existe una percepción desfavorable del clima laboral en los empleados, la mayoría de los trabajadores no se sienten auto realizados, muy pocos están involucrados laboralmente con la institución, la supervisión y comunicación es desfavorable, las condiciones laborales no ayudan a propiciar un mejor clima. Por otra parte la satisfacción laboral de los trabajadores en cuanto a las condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos se encuentran en un nivel aceptable regular. Las conclusiones fueron que no existe relación entre clima laboral y satisfacción laboral, pero si existe relación y son influyentes la realización personal y el involucramiento laboral. Los factores como la supervisión, condiciones laborales, condiciones de trabajo, y los beneficios económicos tienen una percepción media, y en el nivel desfavorable se encuentra la comunicación y la autorrealización. Por ende, el clima laboral es importante en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de esparcimiento Jockey Club – Chiclayo 2015.

Así como la motivación influye de manera positiva en el desempeño laboral dentro de una organización, también puede repercutir de manera contraria o negativa, ya que no se toman en cuenta estrategias y planes, es decir no hay existencia de alguno de ellos, y si las hay no están bien definidas, no están claras y muchas veces no se involucra a todas las áreas o departamentos de la organización. Contar con planes y estrategias bien formuladas, se puede evitar riesgos económicos y resultados negativos que traigan consigo mayor presupuesto en actividades que se pudiera estar utilizando en otras que si contribuyan al crecimiento de la empresa. Muchas veces basta ver el rostro de un colaborador para saber qué tan motivado se encuentra y describir su nivel de desempeño, pero es debido precisamente a que algunos factores que deberían tomar importancia como por ejemplo la existencia de incentivos dentro de una organización, motiva al personal a dar y entregar lo mejor de sí laboralmente. Un bajo desempeño laboral es producto de la baja motivación con que se encuentra el personal, debido a las malas decisiones por parte de la alta dirección y el miedo a establecer nuevas estrategias que le permitan mejorar el modo de trabajar solo por pensar que éstas no tendrán resultados, serán perjudiciales y no solucionarán o ayudarán a la organización.

Cornejo (2018) realizó un artículo de investigación para la Revista *Yachay* de título: Competencias adquiridas y desempeño laboral de Guías de Turismo en la ciudad del Cusco – año 2016 en el trata sobre establecer la relación entre las competencias adquiridas con el desempeño laboral de los guías de turismo en la ciudad del Cusco - año 2016; es decir, realizar un análisis en cuanto a las competencias básicas, transversales y técnicas para entender su correlación con las dimensiones de idoneidad, eficiencia, eficacia y productividad. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que existe una relación directa estadísticamente significativa entre las competencias adquiridas y el desempeño laboral en los guías de turismo en la ciudad del Cusco – año 2016; es decir, las competencias básicas como la comunicación

clara, la lógica para el análisis y síntesis, el liderazgo y los principios como los valores éticos y morales generan mayor eficacia en el desempeño laboral; las competencias transversales como el trabajo en equipo, la planeación y programación, el buen manejo de recursos y la habilidad de negociación generan productividad en el desempeño laboral; las competencias técnicas como el uso de tecnologías, las técnicas de guía, el manejo de idiomas, el lenguaje técnico y el conocimiento científico generan idoneidad en el desempeño laboral de los guías de turismo en la ciudad del Cusco - año 2016. Las conclusiones fueron que los guías de turismo de la ciudad del Cusco son altamente competitivos, por que poseen dominio de su profesión en la adquisición de las competencias; las competencias adquiridas evidencian poseer habilidades procedimentales, destrezas, conocimientos y actitudes obtenidas durante su proceso de formación y en el desarrollo de sus actividades laborales; es decir, la relación entre las competencias básicas y el desempeño laboral que el guía de turismo posee le permitirá adaptarse a los diferentes contextos para su desempeño laboral o de cualquier otra índole; la relación entre las competencias transversales y el desempeño laboral le permitirá llevar a cabo sus funciones laborales con niveles de complejidad, autonomía y variedad; y la relación entre las competencias técnicas y el desempeño laboral le permitirá ser competente como guías de turismo en la ciudad del Cusco - año 2016.

Los factores que motivan al colaborador a dar un buen desempeño o realizar un buen trabajo está influenciado por el entorno que la misma propicia y el autoconocimiento consigo mismo. Cabe decir, las capacitaciones, las instalaciones y ambiente de trabajo, los salarios, incentivos, entre otros motivan al personal a sentirme identificados con la organización y desempeñar un buen rol dentro de sus áreas o cargos. Del mismo modo, de la mano con la auto realización como persona, trabajador y compañero de trabajo, el reconocimiento, las ganas de salir adelante, de ascender o lograr nuevos retos, permite tener colaboradores altamente comprometidos con los objetivos de la organización.

Montoya (2016) realizó una Tesis para optar el Título profesional de Maestro en Relaciones Laborales de título Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso Servicio de Tours Personalizado (PTS) PERÚ 2015 en el trata sobre analizar y determinar la relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño de los trabajadores de la empresa PTS Perú 2015. La metodología utilizada fue descriptiva.

Los resultados principales fueron que existe una relación directa entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal, así como una relación entre las nueve dimensiones particulares como calidez, estructura organizacional y apoyo presentaron las relaciones más fuertes y significativas. Las dimensiones conflicto, responsabilidad y riesgo presentaron las relaciones más débiles del clima organizacional con el desempeño laboral general y algunas de sus dimensiones. Las conclusiones fueron que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa PTS Perú; en tal medida se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los colaboradores de la empresa. Por otro lado, ocho de las nueve dimensiones del clima organizacional se relacionaron con las dimensiones del desempeño laboral, siendo conflicto la única dimensión que no presentó relación alguna.

La relación que se tenga entre un colaborador y un personal administrativo no siempre es cordial, hay casos en que el personal administrativo no da importancia a ese factor, por lo mismo que se ve un descuido por sus colaboradores, poca comunicación, desinterés, entre otros. Los colaboradores por sí mismos, deben motivarse, lo cual, lo recomendable es que la propia organización realice capacitaciones, talleres motivacionales, paseos recreacionales, propicie incentivos, bonos, entre otros. Es importante también, abordar temas como la buena selección del personal en cuanto al perfil del puesto de trabajo al que se requiere, específicamente para aquellos que tengan a su cargo un grupo de personas, puesto que se requiere de personas que no

solo cuenten con habilidades duras sino también con habilidades blandas. La formación de desarrollo profesional del colaborador debe ir en apoyo del jefe inmediato. La retroalimentación entre jefe-colaborador, debe ser requisito indispensable en toda organización, porque de esta manera se logra la unidad organizacional la cual se busca en toda entidad.

Los factores higiénicos como los factores motivacionales, son dos complementos importantes para la realización de un buen desempeño dentro de la organización, es decir, es importante que los trabajadores se sientan realizados, crezcan profesionalmente y se sientan reconocidos por la empresa. De igual manera, el hecho de ser remunerado con un buen salario, contar con beneficios sociales, tener una buena supervisión, sentirme en un buen ambiente de trabajo y seguir los reglamentos internos de la empresa, conllevan a que estos encuentren la satisfacción plena de poder cumplir sus tareas y actividades encomendadas de manera eficiente y eficaz y logren alcanzar las metas y objetivos personales como de la organización, con la finalidad de brindar excelencia en el servicio al cliente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación.

2.2.1.1 Definición.

Según la Real Academia Española (2019) indica que la motivación es la agrupación de elementos intrínsecos y extrínsecos que definen el accionar del ser humano. Según el diccionario más grande y conocido a nivel mundial infiere a la motivación como aquel compuesto lleno de factores motivacionales e higiénicos que unido en un todo incitan al colaborador a realizar las actividades y roles que se le competen en el trabajo con entusiasmo, fuerza y energía.

Para Chavez (2017) la motivación se origina de lo más profundo de la persona y su crecimiento depende un sin números de elementos que repercuten de manera individual y distinta en cada individuo con relación al estima por sus necesidades, intereses y actitudes. La motivación es el impulso u estímulo que permite llevar consigo una acción.

Al respecto Pila (como se citó en Cueva, 2018) afirma que la motivación es algo que no se puede ver ni tocar, pero que hay existencia de un motivo que empuja a la realización de una acción que permite conseguir resultados siempre y cuando se persevera en ellos. Por ende, la motivación es la disposición que tiene el individuo por lograr cumplir algo que desea y anhela conseguir. Partiendo de esta definición general, desprenderé que la motivación parte de dos factores importantes como son el motivo y la acción. Este motivo impulsa a realizar la acción de dos maneras, una positiva y otra negativa. Puesto que si el colaborador está motivado siempre realizara sus funciones de una manera positiva y sin trabas, por otro lado si se tiene a un colaborador desmotivado y sin compromiso sus resultados no serán favorables para su persona como para la organización.

Para Robbins & Coulter (como se citó en Rodríguez, 2012) la motivación es el aliento positivo consigo mismo que permite el logro de los objetivos de la empresa, lo cual conlleva de alguna u otra manera a complacer necesidades para el bienestar y beneficio propio.

Los objetivos se logran siempre y cuando se cuente con un personal motivado, alcanzarlas puede contribuir a que la satisfacción venga de parte de la propia organización y del empleado, ya que de alguna u otra manera este puede satisfacer una o varias necesidades.

Para Maldonado (2017) motivar es la fase que consiste en intervenir en la conducta de otras personas promoviendo en ellos impulso y estímulos propios que permitan que “la gente se mueva” o “se ponga en marcha”. Considero que la mejor manera de poder contribuir a la mejora de otras personas es que uno mismo sea el ejemplo de los demás. Además, de poder ser quien repercuta en el cambio de esas personas de manera favorable con la finalidad de que estos puedan contribuir en la mejora de la empresa y se puedan lograr alcanzar los objetivos de manera conjunta entre todos. No cuesta nada poder ser el líder dentro de un equipo y demostrar con el ejemplo la verdadera puesta en acción, que mediante la motivación se puedan lograr grandes triunfos de manera personal y organizacional, ya que no solo contribuye a la mejoría de la empresa, sino también al desarrollo motivacional de la persona.

Además Hellriegel (como se citó en Cueva, 2018) define a la motivación como toda influencia que motiva, levanta, alienta, ayuda, conduce y apoya la conducta y el actuar encaminadas hacia el logro de los fines u objetivos de las personas. La motivación es la fuerza por el cual uno mismo empuja a querer o desarrollar algo y esto permite que se vea influenciada y se pueda transmitir a través de las otras personas que están alrededor, por medio de la imitación, el cambio de estado de ánimo, el saludo, entre otros detalles que hacen que la actitud de una persona pueda cambiar de un estado a otro en cuestión de segundos.

Por su parte Chiavenato (como se citó en Maldonado, 2017) lo define como el producto de relación entre el sujeto o individuo y el entorno que lo rodea. Actualmente en algunas empresas la gente solo se ocupa de sus labores de una manera funcional y estática, es decir, cumplen con su obligación sin dar mayor detalle a otros aspectos que repercuten de manera mucho más favorable al entorno laboral.

Los tiempos ya cambiaron y estamos en la era donde las funciones se realizan por procesos, es decir los objetivos y metas se realizan por el esfuerzo de manera conjunta entre todos los colaboradores. Para lograrlo, se debe tener al personal motivado, y esto puede ser generado a través de beneficios que contribuyan al buen desempeño de sus funciones por medio de un buen sueldo que se le pague puntualmente, vacaciones justas de acuerdo a los días trabajados, utilidades que le permitan poder satisfacer necesidades, el buen trato que se genera con su jefe directo y las condiciones de trabajo como limpieza, orden, entre otros.

Al respecto Aldo (como se citó en Reynaga, 2015) afirma que cuando se habla de adquirir un bien o un servicio, la motivación se manifiesta por medio de un deseo, capricho o anhelo (despierta el interés). Pues, existe un vínculo entre lo que no se tiene, lo que se necesita, la motivación que se le pone y el empeño por conseguirlo. La motivación repercute en todos los ámbitos de la vida, a diario estamos expuesto a factores motivacionales e higiénicos que permiten identificar con qué estado se encuentra una persona en cada momento. Al adquirir un producto o servicio somos partícipes de un proceso el cual empieza con el despertar y el deseo por tenerlo, debido a que es algo que anhelamos y lo necesitamos si o si, entonces ya hay existencia de un motivo por el cual trabajar, es decir, este producto o servicio solo será adquirido si se logra conseguir los medios con esfuerzo y dedicación. Ejemplo: Juan trabaja en el área de atención al cliente en un call center de Seguros, por cada venta de seguro adicional que realiza se le asigna un bono a su sueldo laboral. El desea el ultimo Smartphone de última generación y último modelo que vio en la publicidad del televisor el último jueves, quiere tenerlo si o si y su meta es comprarlo máximo el fin de mes, revisará los catálogos y/o visitará las diferentes tiendas autorizadas o puntos de ventas presencial u online en cuestión de ver cual le es más factible y accesible en cuanto a precio, calidad, beneficios, entre otros; una vez evaluada las propuestas, empezará a consignar el modo de como adquirir el Smartphone, y la manera más rápida que pueda lograrlo es realizando ventas de seguros a los clientes que llaman por motivos de quejas, consultas o reclamos, ya que si realiza varias ventas adicionales le asignarán un bono por cada venta.

Entonces Juan se esforzará por vender estos seguros para poder tener pronto en sus manos el Smartphone que tanto quiere.

2.2.1.2 Origen o evolución.

Westfield (2015) afirma que a lo largo del tiempo la motivación ha sido un tema muy estudiado y en la actualidad aun su estudio sigue siendo una materia en cuestión precisamente en el componente motivacional o intrínseco. La realización de un estudio puede demostrar los cambios que hay entre las teorías precientíficas y científicas. Puesto que, las dos grandes bases en las cuales se han basado la mayoría de teorías sobre la motivación son el determinismo y el hedonismo. El primero, nos describe que el comportamiento humano se produce tanto por aquellos factores internos o externos que sirven para comprender y revelar dicho comportamiento. El segundo, explora y busca el placer evitando todo aquello que le produce dolor. La motivación desde sus inicios hasta ahora es y será un tema importante de gran destaque a nivel laboral, por repercutir en las personas y el entorno en que se encuentra. Especialmente en aquellos elementos subjetivos que deriva de la propia persona. Desde sus orígenes y comienzos, ya se tenía presente como se tomaban en cuenta los factores motivacionales o intrínsecos y los factores higiénicos o extrínsecos. A través del tiempo surgen nuevas teorías agrupándose entre ellas de la siguiente manera: Teorías de contenido las cuales contempla las teoría más referenciadas como la Jerarquía de las necesidades de Maslow, la teoría bifactorial de Herzberg, la teoría de la exigencia, relación y progreso de Alderfer y la teoría de las tres necesidades de McClelland, las Teorías de procesos, y otras teorías como las teorías de la motivación de logro y la inteligencia emocional.

2.2.1.3 Proceso o ciclo motivacional.

Chiavenato (como se citó en Arrué, 2018) explica que el proceso de la motivación empieza cuando hay una necesidad por desear algo que no se tiene o se carece, lo cual provoca tensión y provoca buscar la forma de minorar este hecho. El ser humano selecciona la forma de realización para poder lograr alcanzar dicha necesidad o carencia, es ahí donde se origina una conducta denominada estímulo. Si llega a satisfacerla, entonces el proceso tuvo éxito y se es recompensada con algún incentivo, caso contrario, se manifiesta por medio de la frustración o estrés y es como una sanción para el hombre, y este buscara otra solución donde nuevamente dará un nuevo comienzo a otro ciclo. El siguiente grafico es una representación de la interpretación sobre el proceso de la motivación según el autor:

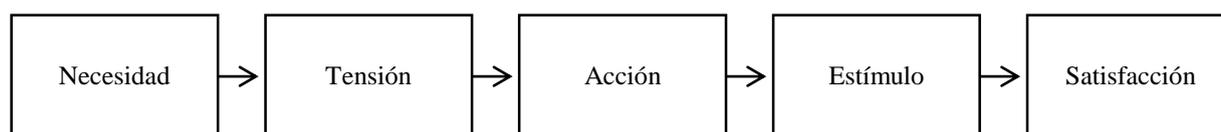


Figura 2. Ciclo motivacional según Chiavenato.

Fuente: Elaboración propia

Bisetti (2015) afirma que la motivación del individuo es causado por agentes que lo rodean y estos pueden ser internos o externos, es decir, de forma personal o del entorno, será originada ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias direccionados a cumplir el propósito o la meta. Factores personales como el reconocimiento y factores sociales como el trabajo en equipo son parte del proceso de la motivación ya que estos son la causa que empujan al ser humano a poder lograr alcanzar los objetivos propuestos.

Chiavenato (como se citó en Reynaga, 2015) nos dice que según Lewin y su teoría del campo el ser humano por naturaleza está equilibrado psicológicamente, pero un estímulo crea una necesidad provocando un cambio de estado estable a un estado de tensión. Ésta genera una nueva conducta y forma de actuar para complacer dicha necesidad. Si se logra poder satisfacer aquello que nos agrada, entonces el cuerpo vuelve a su estado normal.

Puesto que si nuevamente se presenta un estímulo volverá a pasar por el mismo proceso hasta lograr la satisfacción. Es así, como uno puede liberar dicha tensión.

Tanto Lewin como Chiavenato coinciden en que el proceso de la motivación esta vista por la necesidad de algo que deseamos, originando así una tensión por querer conseguir dicho deseo, para ello se tendrá que establecer las acciones necesarias para conseguir obtenerla, esta a su vez provoca un estímulo por desempeñarse de la mejor manera al logro de su objetivo y finalmente si se logra poder satisfacer dicha necesidad genera que este vuelva a su estado de equilibrio normal.

2.2.1.4 Etapas.

Para Guido (2016) la etapa de la motivación consta de 3 periodos las cuales son:

1. Primer periodo: Se plantea un objetivo, es decir se propone y se formula la meta o propósito que se quiere alcanzar, estas deben lograr la motivación estableciéndose de manera desafiante, productiva, prometedora y rentable.
2. Segundo periodo: Se emplea los medios adecuados y necesarios, estos recursos y herramientas deben estar acorde con el objetivo, es decir, que permitan a través de ellos poder conseguir dicho propósito.
3. Tercer periodo: Se mantiene la conducta con el fin de conseguir dicha meta, la constancia y perseverancia son las mejores armas para poder alcanzar el objetivo con los medios correctos. No debe existir la postergación o la famosa frase “mañana lo hago”. Es decir, se debe tener bien establecido el día, el mes y el año, por medio de un cronograma y una planificación ayudados de herramientas básicos de control y monitoreo.

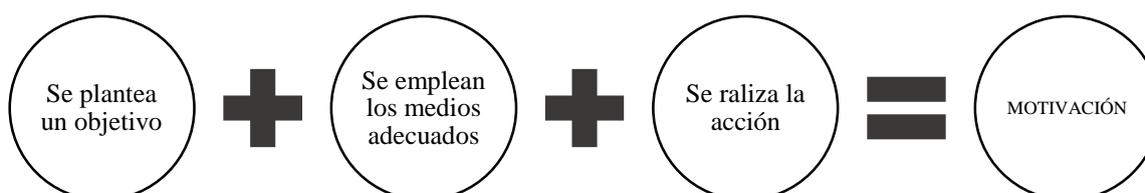


Figura 3. Etapas de la motivación según Guido.
Fuente: Elaboración propia

Cada persona es distinta por naturaleza y por ende, cada una de ellas establece diferentes objetivos a nivel individual, profesional y laboral, estos deben estar claramente detallados, que puedan ser alcanzables y que puedan medirse. Para poder lograrlas, se debe definir bien lo que se quiere lograr, se debe disponer y contar con todo lo necesario, cabe precisar de todos los materiales y recursos tanto humano, económico, entre otros, pero preferentemente deben ser indispensable sin salirse del contexto del objetivo en sí. Con ayuda de un plan y a través de un cronograma que permita llevar un control del avance o logro de las tareas y actividades se podrá conseguir llegar a cumplir la meta u objetivo.

Por otro lado Chiavenato (como se citó en Reynaga, 2015) indica que la etapa de la motivación se compone de:

1. Homeostasis, cuando la persona se encuentra en un estado normal y sereno.
2. Estímulo, cuando aparece y despierta una necesidad.
3. Necesidad, se vuelve fuerte cuando aún no se logra satisfacer lo cual genera tensión.
4. Estado de tensión, propicia un impulso en la persona hacia el accionar o comportamiento.
5. Comportamiento, que posibilita la dinámica para lograr alcanzar el objetivo deseado satisfactoriamente.

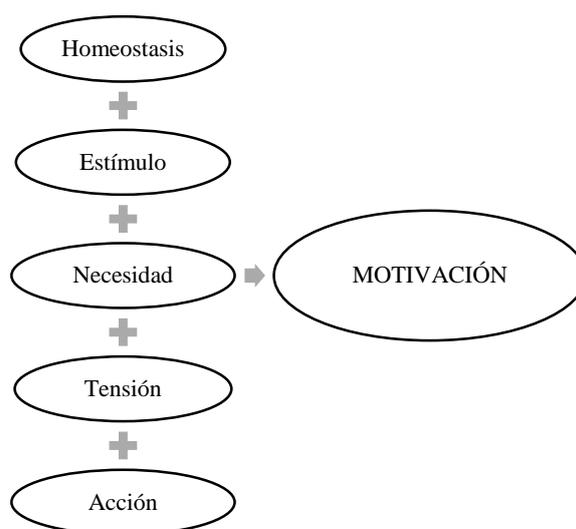


Figura 4. Etapas de la motivación según Chiavenato.

Fuente: Elaboración propia

Ambos autores tienen diferentes perspectivas, una de ellas ejemplificada de manera sencilla y la otra más profundizada y detallada. Ambas tienen cierta relación de alguna manera, pero con definiciones diferentes. La etapa de la motivación en el aspecto laboral empieza cuando en primera instancia tenemos una tarea o actividad a realizar que debemos cumplir durante un cierto tiempo, lo definimos entonces como el “objetivo”. Para poder lograrla, debemos recurrir a buscar y conseguir los “medios y recursos necesarios”, las cuales nos servirán de apoyo a poder trabajar de manera correcta y sin brechas. Una vez seleccionado dichos medios, se toma en cuenta el tiempo disponible y se elabora un plan donde precise todos los detalles y datos importantes, que involucren la realización cronograma que indique y especifique paso a paso el camino de realización de cada actividad en mención con su tiempo de inicio y fin. Dicho esto, se podrá conseguir el objetivo final. Ahora veamos el detalle, el hecho de que se nos otorgue a cargo una función o responsabilidad, y que se tome esta en consideración, subjetivamente se está dando aliento e impulso a poder pensar en cómo se podrá lograr dicho objetivo, generando así un entusiasmo y esmero por querer realizarlo de la mejor manera posible. De la misma forma, para poder continuar y proseguir, se necesita tener presente un estímulo que permita en todo momento responder a las siguientes interrogantes:

- a) ¿Qué se debe hacer?,
- b) ¿Cómo se debe hacer? y el
- c) ¿De qué se debe disponer?

Al tener claro todo ello, nos permitirá implantar las mejores estrategias y recursos que proporcionen el logro del objetivo. Puesto que, el accionar del trabajador por empezar ya a poner en marcha dichas actividades y tareas, demuestra la valentía, el coraje y la actitud que tiene por conseguir de manera eficiente su objetivo final. La constancia y persistencia serán su mejor compañera ya que permitirá el desarrollo activo y frecuente de las actividades.

2.2.1.5 Teorías.

2.2.1.5.1 Maslow (*Necesidades Humanas*).

La teoría o jerarquía de necesidades de Abraham Maslow toma como punto de partida el estudio de las necesidades de la persona a través de una escala de niveles, las cuales todas ellas examinan el interior del ser humano. Esta escala empieza por las necesidades más básicas como son la alimentación, el vestido, el descanso, el sexo (fisiológicas) y culmina en la cima o la parte más elevada con la satisfacción y logro de las metas, solución a los problemas, creatividad, suprimir prejuicios, otros (autorrealización).

Maslow (como se citó en Reynaga, 2015) afirma que las necesidades humanas están estructuradas por niveles, con un grado de clasificación y orden, representadas en forma de una figura piramidal. Esta pirámide está compuesta por las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, la necesidad de estima y la necesidad de autorrealización.

1. Necesidades fisiológicas: Son la base de la pirámide y las primeras necesidades vitales y básicas que se deben de satisfacer.
2. Necesidades de Seguridad: Se dice que se alcanza esta fase cuando se logra satisfacer las necesidades básicas y en este nivel se busca la protección personal, laboral, económica y familiar.
3. Necesidades Sociales: Esta fase se consigue cuando hay satisfacción de las necesidades de seguridad, se busca alcanzar la interrelación y socialización con las personas que están alrededor.
4. Necesidad de Estima: Busca poder destacar características y logros personales que logren repercutir en los demás dentro de la sociedad, cabe precisar ser apreciado y reconocido.
5. Necesidad de Autorrealización: Es la cima de la pirámide o la cúspide, el vértice más alto cuando se logró satisfacer las cuatro necesidades anteriores. Se dice entonces que existe una satisfacción plena y un desarrollo completo personal.

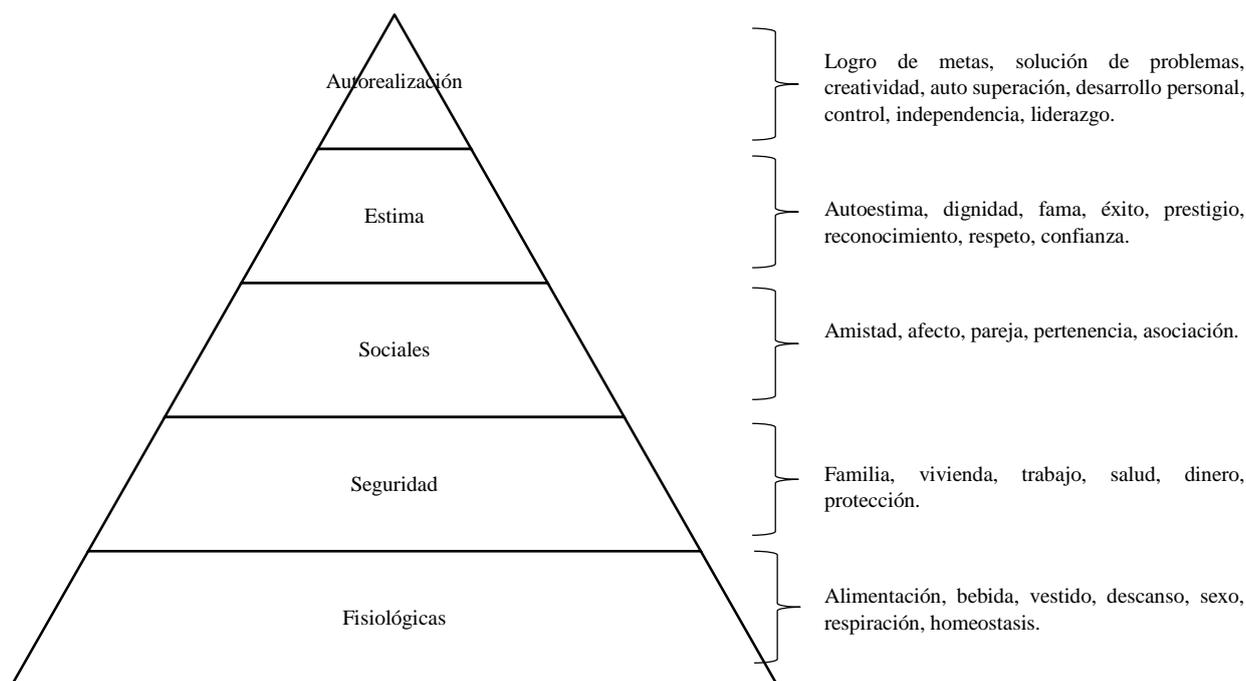


Figura 5. Teoría de la motivación según Maslow.

Fuente: Elaboración propia

Para Arrué (2018) las necesidades no satisfechas pueden despertar la conducta de la persona a través de la acción por alcanzar las metas y objetivos. Por el contrario, si dichas necesidades están satisfechas no hay un motivo por el cual luchar y alcanzar. Desde que el individuo nace carece de necesidades básicas. En un inicio, su conducta estará únicamente conducido a la satisfacción de estas necesidades. Al cabo de unos años, el individuo está en constante aprendizaje de necesidades y aparecen las necesidades de seguridad. Con el aprendizaje que genera día a día, controla sus necesidades primarias (Fisiológicas y de Seguridad) y siguen apareciendo nuevas necesidades pero de nivel secundario. La conducta del individuo se ve influenciada por varias de necesidades de diferentes grados o rangos. Y mientras una necesidad de bajo nivel no esté satisfecha, se volverá exigente y se verá en la obligación de actuar para lograr su satisfacción, antes de preocuparse por las necesidades de alto nivel. Es decir, se tiene que satisfacer una necesidad para continuar con el siguiente nivel.

2.2.1.5.2 Alderfer (ERC).

La teoría de Clayton Alderfer es una teoría fundamentada en las necesidades humanas o jerarquía de necesidades de Maslow, ya que remodela y reajusta dichas necesidades creando así una nueva teoría llamada la teoría ERC, en base a resultados probados y a una profunda investigación. Las iniciales ERC son las primeras letras de las 3 necesidades primarias grupales que considera Alderfer y estas son: Existencia, Relaciones y Crecimiento.

- a) Motivación de Existencia: Compuesta por las necesidades básicas y de seguridad, relacionadas con los componentes personales o individuales.
- b) Motivación de Relación: Compuesta por las necesidades sociales y de estima, relacionadas con los componentes externos o del entorno.
- c) Motivación de Crecimiento: Compuesta por la necesidad de autorrealización, interiorizadas con el desarrollo y crecimiento individual.

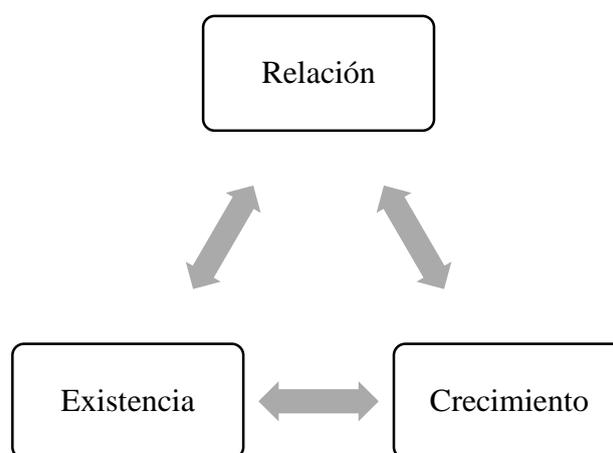


Figura 6. Teoría de la motivación según Alderfer.

Fuente: Elaboración propia

Reynaga (2015) reafirma que Alderfer propone la existencia de tres grandes grupos de necesidades primarias que son: La existencia, las relaciones y el crecimiento; y que de estas surge el nombre de la teoría ERC. Describe que el primer grupo se ocupa de satisfacer las exigencias fisiológicas y de seguridad, el segundo grupo se ocupa de satisfacer las exigencias sociales y de

status con otras personas, y el tercero o último grupo se ocupa de satisfacer las necesidades de crecimiento personal.

Si bien es cierto hay un pequeño grado de semejanza entre las teorías de Maslow y Alderfer, pero si queremos diferenciarlas o saber que las hace distinta una de la otra se puede decir que:

- a) Las tres necesidades pueden llevarse a cabo en un mismo tiempo. (Teoría Alderfer)
- b) Si se desiste por luchar por el gozo de una de las necesidades de nivel alto, aumenta el deseo de satisfacer una necesidad de nivel bajo. (Teoría Alderfer)
- c) Cualquier necesidad puede o no quedar satisfecha para poder continuar a la siguiente carencia. (Teoría Alderfer)

2.2.1.5.3 McClelland (Afiliación, Logro, Poder).

Fisfalen (2016) nos dice que la teoría de David Clarence McClelland manifiesta que cuando la persona logra satisfacer sus necesidades fundamentales o vitales, el comportamiento genera una etapa donde se presenta nuevas necesidades las cuales son: Afiliación, Logro y Poder. La primera, que tiene que ver con la interrelación con las personas que están alrededor. La segunda, que busca el alcance del éxito a través del cumplimiento de tareas, actividades, metas y objetivos. Por último, que desea el dominio y prestigio para poder influir en las demás personas.

Según McClelland plantea que existen tres necesidades básicas:

1. Afiliación: es el deseo por conseguir relacionarse con las demás personas de manera afectuosa y amistosa.
2. Poder: es el deseo por querer conseguir el mando para poder repercutir en otras personas con la autoridad que nos compete.
3. Logro: Es el deseo de triunfar en la vida, conseguir cumplir los objetivos trazados, hacer línea de carrera, alcanzar las metas propuestas.

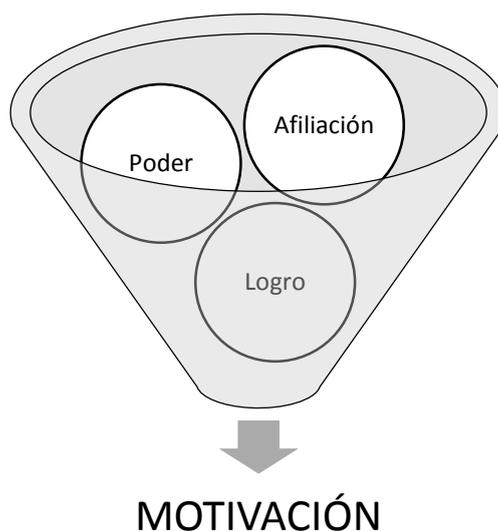


Figura 7. Teoría de la motivación según McClelland.

Fuente: Elaboración propia

Cueva (2018) resalta que aquel trabajador que haya logrado satisfacer estas tres necesidades, se considera que ha logrado alcanzar una alta valoración dentro de la organización. Reflejada por las buenas acciones, como la colaboración hacia los compañeros de trabajo, el desempeño personal por lograr las metas, con el fin de que la mejor manera de llegar a los objetivos es “trabajando en equipo”. El logro, lo alcanza el sujeto que cumple con sus obligaciones con el fin de dar un resultado positivo, que ayude a resolver y absolver dudas y preguntas. La única manera de lograrlo es por medio del feedback que permite ver resultados favorables del trabajo que realiza, subsanando errores y fallas que puedan repercutir de manera desfavorable en el desempeño laboral, desarrollando así, nuevas capacidades y cualidades en el trabajador.

2.2.1.5.4 Herzberg (Factores Higiénicos, Factores Motivacionales).

La teoría de Frederick Irving Herzberg o más conocida como la teoría de los dos factores (Motivacionales e Higiénicos) indica que la actitud del trabajador puede traer consigo éxito o fracaso, y es importante debido a que este está relacionada con la labor o el trabajo que realiza. Afirma que el trabajador puede lograr la satisfacción e insatisfacción.

Ríos (2019) lo llama “teoría Motivacional-Higiénico”. Es decir, una parte influenciado por factores intrínsecos o motivadores que satisfacen a la persona y son generadas por el trabajo para el bien propio. Respaldan el accionar de los trabajadores en su manera de trabajo y expectativas. Estas incluyen el crecimiento, el reconocimiento y la autorrealización, los cuales si son favorables habrá existencia de Satisfacción, por el contrario si es efímero provocan Insatisfacción. Y factores extrínsecos o higiénicos que se originan de los mencionados anteriormente. Relacionados con el entorno o ambiente donde se desarrollan tales actividades. La política de la organización, la supervisión, trabajo en equipo, las condiciones de trabajo, los beneficios o los salarios son factores que complementan al logro de la satisfacción plena, los cuales si son favorables evitan la insatisfacción, y si es efímero provocan insatisfacción.

Sánchez & Sifuentes (2018) comentan que Herzberg quiso dar respuesta a la duda que tenía y por medio de una investigación profunda determinó que hay factores intrínsecos o personales que logran la satisfacción laboral del trabajador. Su interrogante fue que era lo que los trabajadores esperaban de la empresa. Los factores motivacionales juegan un papel sumamente importante dentro de la motivación, especialmente porque se centra en elementos personales que conducen al individuo a desarrollar sus actividades de manera positiva o negativa.

Por su parte Blumen (como se citó en Goicochea 2018) indica que después de muchos estudios realizados en nuestro País, las personas con capacidad de creatividad están expuestas a desarrollar mayor motivación a nivel intrínseco ya que se da de manera personal e individual, lo cual permite que esta pueda asumir responsabilidades, y que ante un problema e inconveniente su solución sea más fácil de impartir. El trabajo genera altos niveles de creatividad en el colaborador, debido al manejo de sus funciones. Si se tienen en cuenta estos aspectos dentro de las organizaciones, se podrá decir que la empresa cuenta con un factor humano altamente capacitado y desarrollado, esto crea en ellos mayores niveles de motivación por sentirse reconocidos y autorrealizados dentro de la organización.

Es importante resaltar que ambos factores entonces se complementan y por medio de ellos se puede alcanzar los objetivos propuestos.

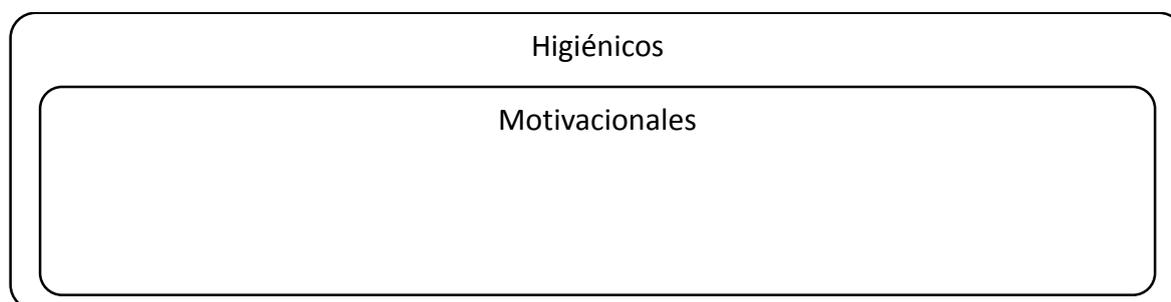


Figura 8. Teoría de la motivación según Herzberg.

Fuente: Elaboración propia

2.2.1.5.5 Mc. Gregor (Teoría X, Y).

Reynaga (2015) nos dice que McGregor en su obra “El lado humano de las organizaciones” a nivel laboral los jefes tienen dos modos de pensar: La primera describe al trabajador como un animal que trabaja solo por cumplimiento, obediencia o esclavitud y a esta la define como teoría X. La segunda describe un trabajador como una persona que desea, anhela y le urge trabajar, y a esta la define como la teoría Y. La teoría X define al colaborador como una máquina que por medio de él se logran las cosas de manera rigurosa y dura y que estos trabajan porque hay un dinero de por medio, no tienen métodos de trabajo, falta de apoyo y responsabilidades poca establecidas. Existe entonces un jefe donde “lo que se dice se cumple”, no existe posibilidad a ser escuchados, solo se escuchar y obedecer. Por otro lado, la teoría Y define al colaborador como un factor importante e indispensable dentro de la organización, permitiendo que este se desarrolle y aprenda cada día nuevas cosas, que se motive, se organice y se esfuerce por sí mismo. Existe entonces un jefe que le brinda las mejores herramientas para que por medio de ellos pueda realizar bien su trabajo. Busca que el trabajador se sienta satisfecho con la organización.

Cueva (2018) afirma que Douglas McGregor diagnosticó que se puede observar y estudiar al individuo desde dos perspectivas: Una apreciación positiva (+) y otra negativa (-). Ambas, las define como las teorías Y, X respectivamente. Consideremos el hecho de que cada persona es distinta y diferente por naturaleza. La apreciación que una persona pueda tener sobre otra, está totalmente percibida por la actitud y características que éste presente. La persona genera diferentes estados de ánimo que repercuten tanto de manera favorable como desfavorable en cualquier momento y situación. Es entonces, que podemos concluir si una persona tiene una motivación positiva o negativa.

- a) Positivo: Es sinónimo de decir “Si, yo lo hago” o “Si, yo me arriesgo” o “Si, estoy listo”. Lo que busca es ser recompensado y su conducta se manifiesta de manera activa. Busca la satisfacción.
- b) Negativo: Es sinónimo de decir “No lo hago, tengo miedo al fracaso” o “No me arriesgo, tengo miedo a recibir un castigo” o “No estoy listo, tengo miedo a que me humillen”. Evitar las consecuencias malas.

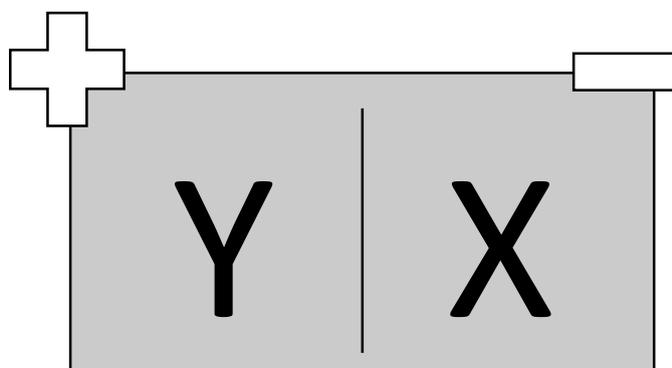


Figura 9. Teoría de la motivación según McGregor.
Fuente: Elaboración propia

2.2.1.5.6 W.Ouchi (Teoría Z).

Según Wlling (como se citó en Reynaga, 2015) afirma que la teoría de William Ouchi es un excelente modelo y ejemplo a seguir, ya que une y junta las más actuales costumbres de EE.UU y Japón.

Es decir, la permanencia dentro de un trabajo por muchos años (estabilidad) y el interés por el trabajador (afecto) en todo aspecto referente al entorno personal, laboral y familiar, siempre y cuando estos no se descuiden de las tareas y actividades que se le encomienden. La teoría Z o teoría de Ouchi considera tres principios básicos y fundamentales que son: La confianza, la atención a las relaciones humanas y las relaciones sociales estrechas.

Involucrarse en la vida del trabajador es una buena impresión para las organizaciones, ya que da el ejemplo al permitir que otras organizaciones puedan implantar este modelo en sus organizaciones y que el personal se sienta identificado con la organización. Actualmente la persona busca beneficios laborales que le puedan ayudar a poder desarrollarse en todos los aspectos de su vida: Personal, laboral, profesional, y la empresa es quien debe reconocer que la mejor manera de poder lograr un personal satisfecho es activando métodos que permitan mejorar el desempeño de este, para el logro de los objetivos de la organización.

Esta teoría es muy compleja y grande, ya que involucra no solo la vida laboral, sino la vida personal y familiar del trabajador. Un concepto amplio que incorpora el bienestar de la persona como trabajador dentro de la organización, como persona en su desarrollo personal y la familia que la compone. Esto genera que la persona se sienta no solo a gusto dentro del trabajo, sino que a su vez, desarrolle habilidades y competencias laborales que le permitan crecer a nivel personal y alcanzar de manera rápida objetivos personales como de la organización. También, es parte de las relaciones familiares, es decir el hecho de preocuparse por el bienestar de la familia del trabajador, repercute en este, ya que hace que se sienta tranquilo y realice de la mejor manera sus actividades laborales. Algunos autores consideran que para su implementación es necesario que se conozcan todos los pormenores sobre esta teoría, ya que demanda conocimientos previos y dedicación para el mismo. Recomiendan recoger lo mejor o los aspectos favorables de esta teoría para aplicarlas a sus organizaciones, con la finalidad de que esta logre el éxito empresarial.



Figura 10. Teoría de la motivación según W Ouchi.
Fuente: Elaboración propia

2.2.1.6 Dimensiones.

Factores higiénicos o extrínsecos: Son aquellos elementos externos que se localizan en el ambiente y están alrededor del colaborador, las cuales abarcan las condiciones en que estos se desempeñan. Tiene relación con la Insatisfacción. Integran:

Salario: Retribución económica o la paga que recibe una persona por la realización de una actividad o trabajo. El sueldo esta dado en base al tiempo y esfuerzo del trabajador, éste debe ser pagada de manera justa y de manera puntual.

Beneficios sociales: Favor, bien o ventaja empresarial que otorga el empleador a sus empleados o trabajadores por ser parte de la empresa, éstas pueden ser voluntarias y obligatorias por ley. A su vez, en dinero y en especies. Comprenden: Vacaciones, gratificaciones, utilidades entre otros.

Supervisión: Forma de dirección o vigilancia de la manera como se lleva a cabo el trabajo del personal. Representada por el coordinador, quien es el jefe inmediato del colaborador y repercute por el trato, amabilidad, preocupación, motivación, y su propio desenvolvimiento hacia el colaborador.

Condiciones físicas de trabajo: Son todos aquellos aspectos o factores que repercuten favorable o desfavorablemente en la labor del colaborador dentro la empresa: La infraestructura adecuada (iluminación, ventilación), las instalaciones (espacios), la limpieza, orden y seguridad del área.

Reglamentos internos: Conjunto de reglas, normas y leyes que tiene la empresa con la finalidad de cumplirlas. Limita el que hacer y el que no hacer dentro de la organización. Comprenden: Normas de hospitalidad, procedimientos de seguridad, programa de reconocimientos, entre otros.

Factores motivacionales o intrínsecos: Son aquellos elementos personales que derivan del propio colaborador y repercuten dentro del trabajo que motivan e incitan a poder desempeñarse de la mejor manera en sus funciones y responsabilidades que se le competen. Tiene relación con la Satisfacción Integran:

Crecimiento: Desarrollo personal o capacidad de progreso, surgir y subir, lograr nuevas expectativas, sentir poder dar más, explorar nuevos rumbos. Comprenden: ascenso o línea de carrera, aprender cosas nuevas, metas a lograr, etc.

Reconocimiento: Felicitación o premiación hacia una persona por haber realizado una buena acción o labor importante y destacada. Comprenden: los aportes en ideas y opiniones, alcance de algún logro, realización de un buen trabajo, colaboración con los demás, entre otros.

Autorrealización: Logro que siente uno mismo de haber llegado al fin o felicidad completa de realizarse como persona, trabajador y como compañero de trabajo. De la misma manera, el logro y orgullo de haber alcanzado sus objetivos y metas.

2.2.2. Desempeño laboral.

2.2.2.1 Definición.

Según la Real Academia Española (2016) indica que el desempeño es la forma y manera de ejecución, realización y dedicación de tareas. El desempeño es la ejecución o ejercicio de las actividades. Cueva (2018) lo define como el complemento de la motivación del trabajador que labora en una empresa pública o privada. El personal dentro de una organización muestra necesidades propias en el modo de trabajo que realizan de forma activa, ingeniosa y cumplidora con el fin de aumentar el desempeño en sus labores. La motivación repercute en la manera como se desempeña un colaborador dentro de su área u organización. Esta puede influir de manera favorable como desfavorable, generando un resultado que demuestre su nivel de desempeño.

Por su parte Lobo (2018) nos dice que el desempeño es aquel accionar o movimiento analizado en el colaborador o grupo de colaboradores que son la principal y primordial fuente de trabajo para el logro de los objetivos de la organización, esto a su vez, se puede evaluar de acuerdo al desplazamiento y al nivel de responsabilidad de cada colaborador. A nivel personal la persona puede generar un estado que permita de manera positiva realizar una actividad con el fin de lograr un objetivo.

Además Gordón (como se citó en Cueva, 2018) afirma que el desempeño es la conducta observada en el personal las cuales pueden ser medidas en base al nivel de carga que tenga el trabajador. El desempeño lo puede realizar el jefe directo quien es la persona encargada de supervisar y monitorear el cumplimiento de las tareas que tiene el colaborador.

López (2015) por su parte refiere que el desempeño laboral tiene relación con las habilidades, capacidades, conocimientos y experiencias que una persona posee para poder ejecutar una tarea definida. Estos factores internos favorecen de manera positiva en el desarrollo de las funciones.

Stoner (como se citó en Maldonado, 2017) refiere que el desempeño laboral “es la eficacia de los trabajadores que buscan el logro de las metas personales y organizacional, en base a normas y leyes que están establecidas desde el origen de la organización. El buen manejo y uso de los recursos propicia el mejor desarrollo de las actividades y beneficia de manera directa a la organización en la optimización de recursos y de manera económica en cuanto al ahorro de costos.

Para Chiavenato (como se citó en Maldonado, 2017) es importante destacar el desempeño del trabajador por el puesto que ocupa, es decir específicamente en la conducta que esta tiene. El desempeño no es igual en todas las personas, ya que influyen muchos factores que condicionan a su alrededor. La percepción es importante y las recompensas se otorgan en base al nivel y volumen de esfuerzo que el trabajador ha puesto en su labor. Nos dice que es una relación entre la labor que realiza y el sueldo que obtiene por esta. El rendimiento personal se evalúa por la capacidad de competencia y destreza que este demuestra. Además, de su percepción que tiene por la labor que realiza.

Por último, Cáceres (como se citó en Maldonado, 2017) considera al desempeño como la realización de las labores y quehaceres de un colaborador que están en completa relación con los fines que quiere lograr la organización. El desempeño entonces, es la manera de trabajar eficientemente con el fin de lograr eficacia, bajo reglamentos y normas implantadas por la organización.

2.2.2.2 Importancia.

El desempeño laboral es importante ya que permite conocer el rendimiento del colaborador de manera individual respecto a la responsabilidad, la solución a problemas, y su productividad. Del mismo modo, permite conocer el rendimiento de la empresa de manera colectiva o global respecto al trabajo en equipo, la participación y la adaptación de estos. Con la finalidad de poder conocer el grado o nivel de rendimiento y poder establecer métodos o herramientas que permitan mejorar dicho desempeño. Esto ayuda también a poder ubicar a los colaboradores dentro de puestos conforme a sus habilidades y competencias. Por otro lado ayudan a la organización a reforzar la relación entre los objetivos y el personal a cargo. Se puede llevar un control sobre el logro de cada objetivo, meta, actividad o tarea. Una correcta planificación donde se tenga establecido un cronograma la cual ayude a poder cumplir en los plazos y tiempos asignados permitirán el mejor desarrollo laboral dentro de la organización.

Schwartz (como se citó en Bobadilla, 2017) indica que la motivación intrínseca y/o extrínseca es un elemento importante dentro del desempeño laboral, debido a que su relación se puede dar en forma directa “a mayor motivación, mayor desempeño laboral”, considerando que las metas trazadas por el trabajador y el empeño que le ponga a la labor que realiza son indicadores que contribuyen al logro de los objetivos. Los factores motivacionales y los factores higiénicos se relacionan directamente con en el desempeño laboral de los trabajadores dentro de una organización.

Para Reynaga (2015) el desempeño laboral es importante porque permite dar de conocimiento al trabajador sus fortalezas (con el fin de aumentarlas) y debilidades (con el fin de mejorarlas). Por medio de la evaluación del desempeño es que se determina en nivel de realización de las funciones y responsabilidades del colaborador. Parte importante del desempeño laboral es que el propio colaborador pueda saber cuáles con sus puntos bajos y altos, con la finalidad de poder aumentar sus niveles y tomar medidas correctivas si fuere el caso.

2.2.2.3 Factores.

Chiavenato, (como se citó en Norabuena, 2018) expone que la evaluación del desempeño de las personas se realiza mediante factores anticipadamente establecidos y estimados, los cuales se presentan a continuación:

- a) Factores actitudinales: Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización. Relacionado con el aspecto personal y motivacional de la persona, que solo la propia persona puede generar de manera individual.
- b) Factores operativos: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. Relacionado con el contexto laboral y el factor higiénico. Los factores tanto actitudinales e higiénicos permiten el buen accionar de las actividades del trabajador. El correcto desempeño se verá reflejada por la motivación que el personal demuestre en sus quehaceres laborales.

Chiavenato nos habla de dos factores que suman y que en complemento pueden generar el mejor resultado posible para el colaborador. Los factores actitudinales o motivacionales (internos) y los factores operativos e higiénicos (externos) conducen al logro de los objetivos propuestos por la organización.

Por otro lado Bobadilla (2017) nos dice que las empresas valoran otros factores más importantes para el trabajador respecto a la igualdad de trabajo, la conducta durante su permanencia y criterio acerca de la actividad o labor que realiza.

Para Nash (como se citó en Bobadilla, 2017) los factores del desempeño laboral están relacionadas con las habilidades del colaborador para generar en ellos solución a los problemas:

1. La percepción del trabajador sobre la igualdad, comportamiento y criterios acerca de su labor.
2. Nivel de consideración que tiene el trabajador respecto a su labor.

3. El aprecio por sí mismos como trabajador.
4. La preparación del trabajador, considera que tener colaboradores capacitados permite generar un excelente rendimiento laboral. Produciendo altos niveles de producción con eficacia y eficiencia.
5. La retribución económica que recibe, especialmente el sueldo que es el incentivo que lo impulsa a realizar las actividades.
6. Las condiciones de trabajo como la temperatura (que sea comfortable para el trabajador), el ruido (moderado) y la iluminación (adecuada).
7. Espacio de trabajo (lugar) que se le proporciona al trabajador, cuando estas condiciones no se satisfacen traen como consecuencias la disminución de interés por la labor.

Los factores mencionados por Nash son importantes dentro del desempeño del trabajador, puesto que evalúa una serie de características que no solo implica la labor del trabajador en sí, sino también considera el entorno que lo rodea y al cual el da respuesta por medio de su comportamiento.

Los tres autores (Chiavenato, Bobadilla y Nash) coinciden significativamente en que existen factores internos y externos que repercuten dentro del desempeño laboral. Bobadilla especifica los puntos a nivel general, Chiavenato los sub divide y Nash los detalla uno por uno. Todos los puntos mencionados por estos autores permiten el buen desarrollo de las tareas y actividades encomendadas con el fin de lograr que estas se cumplan de mejor manera eficaz y eficiente, logrando así la efectividad en la organización.

2.2.2.4 Características.

Una característica es un rasgo particular o singular que identifica y distingue a alguien de algo.

Para Newstron (como se citó en Mamani, 2016) las características del desempeño laboral son las siguientes:

- a) Adaptabilidad: Con el entorno o el ambiente, con las personas que lo rodean y las obligaciones o responsabilidades.
- b) Comunicación: Capacidad de expresar ideas hacia los demás de manera individual o grupal. Llevar el dialogo de acuerdo al lenguaje técnico de la organización.
- c) Iniciativa: Decisión de poder adelantarse a realizar algo y/o crear una idea la cual influya de manera positiva en los demás colaboradores.
- d) Conocimientos: Inteligencia y sabiduría adquiridas en base a lo aprendido por experiencia ya sea de manera profesional o técnica.
- e) Calidad de trabajo: logro de ejecutar las actividades con valor agregado, es decir, lograr la satisfacción del cliente a través de una excelente atención al cliente.

Lo mencionado anteriormente, son características que surgen a partir del sujeto y a su vez del contexto donde el colaborador desempeña sus funciones.

Reynaga (2015) por su parte afirma que las características del desempeño laboral son:

- Constancia y persistencia, una de las mejores características por representar la perseverancia y firmeza que tiene el colaborador por continuar adelante y no retroceder o abandonar el trabajo.
- Fuerte orientación hacia las metas, cuando se tiene direccionado que es lo se quiere lograr tomando en cuenta las herramientas previas y la disposición para alcanzar el cumplimiento de cada logro.
- Destrezas interpersonales, la habilidad de relacionarse fácilmente con las demás personas. Poder llegar a ellos de una manera agradable, amigable y confiable.
- Administración del tiempo, una de las características de suma importancia ya que mide la capacidad de respuesta ante un problema o situación. Consignar un tiempo estimado para cada actividad permite desarrollar de manera favorable las actividades con el fin de cumplirlas en plazos determinados establecidos.

- El manejo del estrés, ante sucesos e inconvenientes que puedan traer consigo tensión y ansiedad, lo cual si se controla, puede ocasionar desinterés y fatiga en las actividades.
- Visualización de la meta, soñador de sus objetivos. Genera perspectivas o imagen de como se ve en el futuro.
- Creer firmemente en su causa, pensar que lo que se hace es lo correcto y ayuda a contribuir a la mejora personal y organizacional.

Ambos autores coinciden y describen las características personales que tiene el colaborador para poder realizar un buen desempeño dentro de la organización. Newstron y Reynaga afirman que estas cualidades son propias o peculiares del trabajador. Las genera de manera personal e individual consigo mismo y con las funciones que le fueron encomendados. Todo ello puedo identificar y distinguir las fortalezas y debilidades (características subjetivas) con el fin de implicarse dentro de ellos y resolver inconvenientes o incomodidades que se presenten.

2.2.2.5 Responsabilidad en el desempeño laboral.

Según Chiavenato (como se citó en Reynaga, 2015) afirma que dentro de la política de recursos humanos que diseñe la organización tiene que estar establecida claramente la representación o cargo de quien será el sujeto que lleva a cabo dicha evaluación, es decir la asignación de una o un grupo de personas que permiten el monitoreo y control del desarrollo laboral dentro de la organización. Tener establecido desde un principio los derechos y deberes dentro de los planes de la organización permite poder llevar una buena práctica de relación entre todos sus miembros. A nivel empresarial, una correcta evaluación está dada en:

- El gerente, quien es la parte directiva y estratégica la cual asume todas las obligaciones y compromisos de la organización.
- Los jefes de área, quienes son las personas que tienen a cargo al colaborador o trabajador y son ellos quienes monitorean y controlan el rendimiento de estos.

- El colaborador o trabajador, quien es la persona encargada de realizar las tareas operativas dentro de la organización.
- El área de recursos humanos, departamento encarga de la buena administración del desempeño de todo el personal dentro de una organización.
- La comisión de evaluación, personas encargadas por hacer cumplir las normas y reglas que se establecen dentro de las políticas de Recursos Humanos.

Es responsabilidad de la alta dirección evaluar a todo el personal. Especialmente a aquellas personas que tiene relación directa con el cliente ya que estas son la imagen o representación que brinda la organización. Además, hay que considerar que la participación de todos debe ser de manera voluntaria y/o obligatoria, puestos que se estos deben estar detallados en los reglamentos del plan general y se especificados dentro de las políticas de recursos humanos. Todo ello contribuye a que los objetivos personales y dela organización se puedan lograr de forma conjunta.

2.2.2.6 Evaluación del desempeño laboral.

La evaluación del desempeño laboral dentro de la organización es un punto importante ya que permite conocer las necesidades por las cuales están pasando cada colaborador a nivel personal y a su vez todos de manera grupal. Esta evaluación se realiza de manera personal y de manera colectiva. Cuando se habla de una evaluación personal implica la medición de su rendimiento en cuanto a factores como la responsabilidad, la solución de problemas y su productividad. Por otro lado, cuando se habla de una evaluación colectiva implica la medición del rendimiento en cuanto al trabajo en equipo, la participación y la adaptación de estos.

Guevara (2016) indica que la evaluación del desempeño es un sistema formal para estimar el cumplimiento de obligaciones laborales de un empleado, en si este tipo de evaluación está enfocada a determinar qué tan eficiente es un empleado y en qué áreas no más se puede desarrollar de manera adecuada.

La evaluación del desempeño laboral es de suma importancia para la organización, ya que esta permite dar una ponderación en una escala a los trabajadores de la organización a fin de reconocer sus fortalezas y debilidades, para encomendar funciones diferentes a personas idóneas que aseguren tener un excelente resultado al momento de ejercerlas, además de ello, este tipo de evaluación obliga a los miembros de la organización a ser más eficaces y eficientes teniendo mejor estrategias de mercado y optimizando recursos al máximo.

De igual manera Garcés (como se citó en Guevara, 2016) afirma que “la evaluación de desempeño permite calificar de manera cualitativa y cuantitativa a los trabajadores a fin de darles nuevas y más importantes funciones”. Esta calificación permite describir las características cualitativas (cualidades del colaborador) y cuantitativas (datos numéricos del rendimiento personal). Por un lado existe la posibilidad de realizar una apreciación y comprensión, por medio de la observación y comunicación (preguntas), por otro, se mide a través de los resultados (respuestas) obtenidos por medio de un control, un dato que puede contribuir a definir y deducir la labor del personal.

2.2.2.6.1 Objetivos de la Evaluación del desempeño laboral.

Para Chirito & Raymundo (2015) los objetivos de la evaluación del desempeño laboral son:

- Medir al factor humano para diagnosticar su desempeño laboral.
- Asignar al personal de acuerdo a sus capacidades, con la finalidad de que estos puedan explotar mucho más sus talentos y puedan incrementar su potencial.
- Otorgar oportunidades de desarrollo y progreso.

Norabuena (2018) por su parte nos dice que brinda información del desempeño del trabajador en varios tiempos: pasado, presente y futuro, y que de este modo se logran tomar las mejores decisiones para el bien de la organización, porque:

- Apoya y da soporte a la alta dirección, ya que permite evaluar y brindar al colaborador de manera individual su rendimiento en cuanto a su responsabilidad, solución de problemas, productividad, trabajo en equipo, participación, adaptación y otras cuestiones.
- Mide y evalúa el salario, quien repercutirá de acuerdo a la labor y funciones que se le encomienden al colaborador.
- Permite dar oportunidad de ascensos que promuevan las competencias sanas por lograr buscar potencializar las capacidades, destrezas y habilidades de los trabajadores.

Ambos autores coinciden en que los objetivos de la evaluación del desempeño laboral generan un beneficio personal y organizacional, es decir se contribuye a alcanzarlos de manera eficiente y eficaz. Cuando se tiene objetivos bien planteados son más fáciles de poder alcanzarlos y cumplirlos.

2.2.2.7 Dimensiones del desempeño laboral.

Rendimiento Colectivo: Es la fuerza en conjunto o esfuerzo común que involucra al trabajo que realizan todos los que integran la organización. La manera como se va desarrollando las actividades a cargo por esfuerzo general. Todos forman un grupo y contribuyen al correcto desempeño de sus funciones. Comprenden:

Trabajo en equipo: Actividad que se realiza de manera grupal en camaradería con el fin de lograr cumplir un objetivo común. Comprenden: Comunicación con el equipo, el cumplimiento de las metas diarias y mensuales asignadas, relevo de turno entre compañeros cuando tienen alguna dificultad para no asistir a trabajo y colaboración cuando tienen sobrecarga de trabajo en su área.

Participación: Implicación e intervención de manera voluntaria y obligatoria a actividades laborales y no laborales que contribuyen al mejoramiento de la identificación del personal con la organización. Incluyen: Actividades culturales, recreacionales y asistencia a las reuniones mensuales.

Adaptación: Forma de adecuarse y habituarse al entorno en que está presente. Modo de adaptarse al ambiente o contexto laboral. Comprenden: Relación entre compañeros, condiciones físicas (iluminación, ruido) adecuadas y el gusto por la ocupación.

Rendimiento individual: Es la fuerza particular o esfuerzo propio que involucra exclusivamente el trabajo que realiza el colaborador dentro de la organización. La manera como va desarrollando sus actividades que tiene a cargo. Su objetivo es velar por la correcta puesta en marcha de sus funciones y tareas que le son encomendadas. Comprenden:

Responsabilidad: Grado de cumplimiento de las tareas laborales. Compromiso u obligaciones que tiene el colaborador. Incluyen: Asistencia puntual al turno de trabajo y reuniones programadas, cumplimiento de horarios de trabajo y refrigerios programados.

Solución de problemas: Respuestas y búsqueda de resultados favorables ante un suceso e inconveniente en cuestión. Comprenden: Solución a todas las consultas y dudas del visitante e inconvenientes dentro del local, apoyo en alguna unidad de negocio y anticipación a los requerimientos del jefe directo.

Productividad: Rendimiento, capacidad y manejo del trabajo del colaborador para producir resultados favorables. Incluyen: Logro de metas personales asignadas y “colaborador del mes”, eficiente cuidado y uso de los materiales, correcta organización del área de trabajo antes de empezar el día.

2.3. Definición de Términos Básicos

Afluencia: Cantidad de personas que concurren o se concentran en un punto o un lugar específico. Multitud y abundancia de visitantes que concurren a los locales de Coney Park en un momento estratégico, especialmente días festivos, fines de semana y en un horario clave. (Poma, 2019, p.48)

Centro de Entretenimiento Familiar (CEF): Establecimiento de espacio cerrado o al aire libre que cuenta con diversos juegos destinados a la diversión y recreación de la familia. Local de esparcimiento, distracción y alegría para grandes y chicos. (Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones 543, 2017, p.6)

Colaborador: Persona que labora dentro de las instalaciones de la empresa Coney Park, dedicado a la atención del visitante, en unidades de negocio representativas como Caja, Candy, Canje, entre otros. (Morales, 2017, p.1)

Coney Active: Local ubicado dentro del Centro Comercial Mega Plaza, que cuenta con juegos de movimiento y actividad física como toboganes, camas saltarinas, palestra, entre otros para el entretenimiento y diversión de toda la familia (grandes y chicos). (El Comercio, 2019, p.1)

Coney Park: Parque de Atracciones, dedicada a brindar el servicio de entretenimiento a toda la familia y público en general. Cuenta con juegos mecánicos (carritos chocones, gusanito, etc.) y electromecánicos (motos lineales, básquetbol, kiddies, etc.). (Coney Park, 2019, p.1)

Cuestionario de encuesta: Lista de enunciados o ítems organizados que se pone a disposición de los colaboradores, con la finalidad de recolectar información acerca del tema de estudio. (Yana, 2019, p.39)

Desempeño laboral: Forma o manera en que se realiza un trabajo. Se evalúa por el rendimiento colectivo (trabajo en equipo, la participación y adaptación del colaborador) y por el rendimiento individual (responsabilidad, solución de problemas y productividad del mismo). (Yana, 2019, p.39)

Efectividad: Relación entre eficacia y eficiencia, es decir lograr alcanzar los objetivos con el buen manejo y uso de los recursos. Ambas se complementan. (Pymes y Autónomos, 2014, p.1)

Eficacia: Logro o cumplimiento de los objetivos propuestos y/o capacidad de alcanzar lo que se uno se propone. (Mokate, 1999, p.3)

Eficiencia: Buen uso o manejo de los recursos de la empresa. Cuidar de estos al máximo, generando bajos costos. (Gestiopolis, 2015, p.1)

Gerente zonal: Persona encargada de supervisar, monitorear e inspeccionar el movimiento o circulación del negocio de los locales ubicados dentro del centro comercial Mega Plaza. (Municipalidad de Lima, 2018)

Motivación: Impulso u estímulo que conduce a una acción. Determina el actuar de la persona, aquello que anima a la realización de una cosa. Estos pueden ser: Intrínsecos y Extrínsecos. (Yana, 2019, p.40)

Private Equity International (PEI): Revista Mundial con publicación mensual dedicada a brindar información económica respecto al capital privado de inversión de las grandes compañías a nivel internacional. (PEI, 2019, p.1)

Sucursal: Establecimiento o filial del mismo rubro de negocio que depende del principal, con las mismas actividades ubicada en otro lugar. (Lexington, 2018, p.1)

The Carlyle Group: Empresa estadounidense grande a nivel mundial por generar inversión en diferentes tipos de negocios: A nivel peruano se encuentra conocida con sus marcas y/o compañías de seguridad como Hermes y Liderman. A nivel entretenimiento tiene a Coney Park. (El Comercio, 2019, p.1)

Unidad de Negocio: Conjunto de actividades que se llevan a cabo por parte de la empresa. Dentro de ella encontramos: Punto de venta, Candy, Canje, Manualidades (Caritas y ñitas pintadas), Activities (Organización de Eventos, Fiestas infantiles o Cumpleaños), Juegos mecánicos (Carrusel de Caballos, Carros Chocones, Gusanito, Samba Balloo), juegos electromecánicos (kiddies, basquetbol, motos lineales). (Economía Simple, 2017, p.1)

Visitantes: Público en general (familia) que concurre a las instalaciones y/o los locales Coney Park. Persona que concurre a las instalaciones de los diferentes locales de Coney Park. (Coney Park, 2019, p.1)

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1	S/. 500.00	S/. 500.00
Bienes y servicios	Impresiones-Anillados-CD-Fotocopias	6 juegos	S/. 60.00	S/. 360.00
Útiles de escritorio	Papel Bond-USB- Lapiceros	4	S/. 25.00	S/. 100.00
Mobiliario y equipos	Servicio de Internet	60 horas	S/. 2.00	S/. 120.00
Pasajes y viáticos	Refrigerios y movilidad	20	S/. 15.00	S/. 300.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	2	S/. 80.00	S/. 160.00
Servicios a terceros	Encuestadores	2	S/. 100.00	S/. 200.00
Otros				S/. 00.00
Total				S/. 1,740.00

5. Referencias Bibliográficas

- Arrué, V. (2018). *Motivación para el desarrollo laboral de servidores administrativos de la oficina de estudios de la universidad nacional agraria la molina* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/3503>
- Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones (2017). RESOLUCIÓN 543 DE 2017 (Marzo 28) (Reglamento Técnico para Parques de Diversiones, Atracciones o Dispositivos de Entretenimiento Familiar, RETEPARQUES, en Colombia). Colombia. Recuperado de <http://acolap.org.co/wp-content/uploads/2012/09/05-Resoluci%C3%B3n-543-de-2017.pdf>
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de huancayo* (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, K. (2019). *Estrategias de motivación para fortalecer el desempeño laboral en EMTURISA S.A., cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2018* (tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5111>
- Chagua, F. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de SERPAR- Servicio de Parques de Lima* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2863>

- Chavez, J. (2017). *Relación entre el nivel de Motivation con la Satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/7058>
- Chirito, E., & Raimundo, Sh. (2014). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Recuperado de https://www.academia.edu/38165028/MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_INTERBANK
- Coney Park. (2019). *La Empresa: Coney Park*. Perú. Recuperado de <https://coneypark.pe/empresa/>
- Cornejo, K. (2018). Competencias adquiridas y desempeño laboral de guías de turismo en la ciudad del Cusco – año 2016. *Yachay*, 7(1), 355-361. Recuperado de <http://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/84>
- Cueva, S. (2018). *Estudio de la teoría de motivación de maclelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda bambos de javier prado, 2018* (tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4341>
- Economía Simple. (2017). *Definición de Unidad estratégica de negocio*. Perú. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/glosario/unidad-estrategica-de-negocio>
- El Comercio. (2019). *Coney Active: un nuevo concepto de diversión en movimiento para niños y adultos*. Perú. Recuperado de <https://elcomercio.pe/publirreportaje/coney-active-nuevo-concepto-diversion-movimiento-ninos-adultos-fotos-noticia-623583-noticia/>
- El Comercio. (2019). *The Carlyle Group compra Coney Park*. Perú. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/the-carlyle-group-compra-coney-park-noticia-659489-noticia/>

- Estudiantes de Educación Infantil. (10 de mayo de 2015). Motivación y cambios de actitud [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://motivacionyactitudes.blogspot.com/2015/05/teoria-erc-de-alderfer.html>
- Fisfalen, M. (2016). Relación entre Motivación, Locus de Control, Hábitos de Estudio y Rendimiento en Estudiantes Universitarios de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería. *Tecnia*, 26(1), 1-9. Recuperado de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/12862>
- Gestiopolis. (2015). *Definición de optimización de recursos. Recopilación*. Perú. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-optimizacion-de-recursos-recopilacion/>
- Goicochea, K. (2018). *Desempeño creativo y clima de aula para la creatividad en colegios tarapotinos* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13513>
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Guido, L. (2016). Las tres etapas de la motivación [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.guidoluis.com/?p=3210>
- Yana, M. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018* (Trabajo de Investigación). Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/645?show=full>
- Lexington. (2018). Diferencia entre filial y sucursal: cuál es la mejor opción para internacionalizar tu empresa [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.lexington.es/blog/diferencia-entre-filial-sucursal/>

- Lobo, B. (2018). *Factores personales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de neurocirugía del Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja, agosto-noviembre 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1792>
- López, D. (2015). *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo* (Tesis de postgrado). Universidad de Carabobo, Bárbula. Recuperado de <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1322>
- Maldonado, A. (2017). *Influencia de la Motivación para mejorar el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Municipalidad Dsitriral de Victor Larco Herrera* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9516>
- Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mi Banco de la ciudad de puno, del año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Andina, Puno, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/760>
- Mokate, K. (1999). Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? Perú. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Montoya, D. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS PERÚ 2015* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Morales, D. (2017). *Implementación de un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo según la ley 29783 para la empresa Chimú Pan S.A.C* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10124/Arce%20Prieto%2C%20Carmen%20Cecilia%3B%20Collao%20Morales%2C%20Jhans%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Municipalidad de Lima. (2018). *Texto compendiado del reglamento de organización y funciones de la municipalidad metropolitana de lima* (Aprobado por Ord. 812 y modificatorias, las cuales se detallan al final del ROF). Perú. Recuperado de <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/gobierno-abierto/transparencia/mml/planeamiento-y-organizacion/planeamiento-organizacion/ROF.pdf>
- Norabuena, R. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz 2018* (Tesis de pregrado). Universidad San Pedro, Huaraz, Perú. Recuperado de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10684>
- Padilla, L. (2016). *Evaluación del personal para mejorar el desempeño laboral en el parque acuático los Elenes del cantón guano provincia de Chimborazo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3075>
- Private Equity International. (2019). PEI 300: The Top 10. Perú. Recuperado de <https://www.privateequityinternational.com/pei-300-blackstone-tops-ranking/>
- Private Equity International. (2019). *Private Equity International*. Perú. Recuperado de <https://www.privateequityinternational.com/>
- Pymes y Autónomos. (2014). Qué diferencias hay entre eficiencia y eficacia Diego Lorenzana. Perú. Recuperado de <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-diferencias-hay-entre-eficiencia-y-eficacia>
- Real Academia Española. (2019). *Real Academia Española*. Madrid. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=Pw7w4I0>
- Real Academia Española. (2019). *Real Academia Española*. Madrid. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=CqSKDLk>
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/245>

- Ríos, A. (2019). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la escuela de ingeniería comercial de la universidad privada de Tacna, 2019* (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/823>
- Riveros, A. (2018). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la dirección de producción de la oficina de normalización previsional-periodo 2018* (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1657>
- Rodríguez, R. (2018). La influencia negociada en las organizaciones. *Invenio*, 15(28), 65-90. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4208310.pdf>
- Salgado, S., Vega, A., Calderón, D., Ruiz, L, Moreno, J. & Sánchez, H. (2016). *Factores asociados al bienestar laboral de los trabajadores en la fundación Nuevos Horizontes - parque Jaime Duque* (tesis de pregrado). Universidad Piloto de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3147>
- Sánchez, N. & Sifuentes, A. (2018). *Influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurantes de pizzas y pastas del distrito de Miraflores* (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/623805>
- Vinazza, G. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Esparcimiento Jockey Club – Chiclayo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/836>
- Westfield Business School. (15 de enero de 2015). Teorías de la Motivación: Su evolución y clasificación (Parte 1) [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.i-ead.com/2015/01/15/teorias-de-la-motivacion-su-evolucion-y-clasificacion-parte-1/>

6. Aporte Científico o académico

La presente investigación tuvo como objeto de estudio a los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza-Lima 2019, a quienes se les pudo describir de acuerdo a su motivación y su desempeño laboral, permitiendo a la empresa considerar la teoría de ambas variables muy importantes para la prestación de servicios que brinda.

La teoría propuesta por Frederick Irving Herzberg y la evaluación del desempeño laboral permiten identificar la situación con las cuales trabajan los colaboradores.

La utilización del instrumento de medición permite determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019. Es decir, conocer el nivel de motivación y la relación que tiene con el desempeño laboral de los mismos.

En la medida que se apliquen las teorías de motivación y desempeño laboral, la empresa mejorará en la comunicación, productividad y manejará un excelente clima laboral entre todos los colaboradores, las cuales generan resultados en bien del propio colaborador y la empresa, para de esta manera brindar un excelente servicio al visitante.

La finalidad es contribuir a la mejora de sus actividades, permitiendo reconocer sus puntos débiles las cuales permitan reforzarlas gracias a la buena toma de decisiones por parte de la gerencia. Presentando aportes para mejorar la motivación y el desempeño laboral dentro de la empresa.

Mientras existan reconocimientos, se otorguen beneficios sociales, generen trabajo en equipo y exista participación activa, la motivación será positiva logrando que cada uno de los colaboradores se sienta autorrealizado y reconocido por la organización, generando de esta manera un buen desempeño laboral de sus funciones y roles, permitiendo así el logro de los objetivos tanto a nivel personal e institucional.

7. Recomendaciones

Se recomienda brindar Talleres de Coaching y Liderazgo a los colaboradores que permita mantenerlos motivarlos con la finalidad de que puedan desempeñarse de la mejor manera durante la jornada del trabajo.

Se recomienda implementar un Programa de reconocimientos y estímulo que permita que cada colaborador pueda estar motivado; a su vez, crear Focos group entre los colaboradores y el personal jerárquico que permita que cada colaborador pueda aportar nuevas ideas y opiniones (sugerencias), pueda generar esfuerzo para conseguir ser el mejor “colaborador del mes” para el crecimiento personal y de la empresa.

Se recomienda verificar la Planilla de vacaciones del trabajador, con la finalidad de asignar correctamente las vacaciones a cada colaborador, es decir que dicho derecho se brinden en el tiempo oportuno, cuando a este por ley le corresponda en una fecha y tiempo determinado, que le permita un descanso breve y pueda regresar a laborar con los mejores ánimos. A su vez, realizar una evaluación a los colaboradores que permita asignarlos en cada unidad de negocio de acuerdo a sus habilidades y destrezas, con la finalidad que de manera conjunta se logre cumplir las metas mensuales asignadas por la empresa.

8. Anexos

Matriz de Consistencia

TÍTULO: Motivación y Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza-Lima 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	JUSTIFICACIÓN
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza-Lima 2019?	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.	Justificación Teórica: Estudiar las teorías de la motivación y dar énfasis en la importancia que tiene el desempeño laboral, con la finalidad de conocer con cuál de estas teorías trabajan los colaboradores y como es la relación con el desempeño laboral de los mismos en la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019. Este conocimiento se fundamenta en la información de la teoría propuesta por Frederick Irving Herzberg y la importancia del desempeño laboral.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	JUSTIFICACIÓN
¿Existe relación entre los factores motivacionales o intrínsecos y el rendimiento individual en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019?	Identificar la relación entre los factores motivacionales o intrínsecos y el rendimiento individual en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.	Justificación Práctica: Los resultados de la presente investigación serán puestos a conocimientos del Gerente zonal y este será quien tome las mejores decisiones a favor del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019. El beneficio directamente es para la organización y los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza, del área de atención al cliente.
¿Existe relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el rendimiento colectivo en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019?	Identificar la relación entre los factores higiénicos o extrínsecos y el rendimiento colectivo en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019.	Justificación Metodológica: Para alcanzar los objetivos del presente trabajo de investigación se acudió a la elaboración de los instrumentos de recolección de datos como es el cuestionario de encuesta para medir la relación entre las variables: “motivación” y “desempeño laboral”. Mediante, la utilización del presente instrumento de medición se determina la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Coney Park sucursal Mega Plaza- Lima 2019, con la finalidad de presentar aportes para mejorar la motivación y el desempeño laboral dentro de la empresa.