



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION**

**TEMA:**

**La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral  
en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A.  
ubicada en la ciudad de Milagro**

**AUTOR (ES):**

**Moncayo Contreras Daniela Del Pilar  
Ramirez Jimenez Maria Fernanda**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TUTOR:**

**Chiquito Lazo Efren Eduardo, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**7 de septiembre del 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA EDUCACIÓN**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Moncayo Contreras Daniela del Pilar y Ramírez Jiménez María Fernanda** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

**TUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Chiquito Lazo Efrén Eduardo**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Galarza Colamarco Alexandra Patricia**

**Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA EDUCACION  
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Moncayo Contreras Daniela Del Pilar**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A. ubicada en la ciudad de Milagro** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

*Daniela Moncayo C.*

**f. \_\_\_\_\_  
Moncayo Contreras Daniela del Pilar**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Ramírez Jiménez María Fernanda**

### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa HumanaCorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

f. \_\_\_\_\_  
**Ramírez Jiménez María Fernanda**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION  
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Moncayo Contreras Daniela Del Pilar**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa HumanaCorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2021**

**EL (LA) AUTOR(A):**

*Daniela Moncayo C.*

**f. \_\_\_\_\_  
Moncayo Contreras Daniela del Pilar**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA  
EDUCACION  
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Ramírez Jiménez María Fernanda**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa HumanaCorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 7 del mes de septiembre del año 2021**

**EL (LA) AUTOR(A):**

f. \_\_\_\_\_  
**Ramírez Jiménez María Fernanda**



Guayaquil 7 de Septiembre del 2021

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**  
**INFORME DE PLAGIO**

URKUND	
Documento	<a href="#">LA MOTIVACION INTRINSECA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE VENTAS DE LA EMPRESA HUMANACORP S.A UBICADA EN LA CIUDAD DE MILAGRO..DOC (D111843325)</a>
Presentado	2021-08-30 13:08 (-05:00)
Presentado por	maferramirezj2@gmail.com
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com
	0% de estas 32 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

**Tema: La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa HumanaCorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro**

**Estudiante:**

- Ramírez Jiménez María Fernanda
- Moncayo Contreras Daniela del Pilar

**Docente Tutor:** Psic. Org. Efrén Chiquito, Mgs.

---

\_FIRMA

## **AGRADECIMIENTO**

**Ma. Fernanda Ramírez**

En primer lugar, agradezco a Dios sobre todas las cosas por darme la sabiduría, paciencia y fuerza sin esto no lo hubiera logrado. A mi familia, principalmente a mis padres que sin ellos no hubiera cumplido este logro, a mis profesores de la facultad por haberme brindado los conocimientos que ahora podré poner en práctica y crecer profesionalmente, a mi compañera Daniela Moncayo por su dedicación y predisposición al realizar este trabajo. Finalmente, quiero agradecer a mi tutor Efrén Chiquito por toda su paciencia, enseñanza y ayuda en todo este importante proceso a lo largo de mi carrera universitaria.

**Daniela Moncayo**

Agradezco a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por su apoyo incondicional. A mi compañera María Fernanda por su dedicación, tiempo y compañerismo en este proyecto. A mis profesores quienes con la enseñanza de su valioso conocimiento hicieron que pueda crecer día a día como profesional. Finalmente, quiero expresar mi sincero agradecimiento al Psic. Efrén Chiquito principal colaborador en todo este proceso, quien con su dedicación, tiempo, conocimiento y enseñanza permitió el desarrollo de todo este trabajo.



## **DEDICATORIA**

### **Ma. Fernanda Ramírez**

Dedico mi trabajo de titulación a mis padres Carlos Ramírez y María Angélica Jiménez, por su apoyo incondicional a lo largo de mi etapa en la universidad, a mi nona Martha Blacio por su ayuda en lo que he necesitado en toda esta etapa, a mis hermanas María Gabriela y María Paula por sus consejos y paciencia en cada momento que he pasado, a mi enamorado Rafael Villafuerte por su amor que ha sido mi soporte en cada momento que lo he necesitado, a mis amigas Isabela, Daniela y Patricia con quienes he compartido desde el pre y con quienes he tenido momentos inolvidables a lo largo de nuestra vida. Todos han sido un apoyo en cada parte de mi vida.

### **Daniela Moncayo**

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por guiarme en cada paso de mi vida. A mi ángel en el cielo, mi padre Rodrigo Moncayo, por haber estado en cada momento importante de mi vida y brindarme su apoyo incondicional. A mi madre Pilar Contreras y mis hermanos Andrés y Omar, por su amor, apoyo y consejos en toda esta etapa de mi vida. A mi enamorado Carlos Burgos, por su paciencia y ayuda en cada momento. A mis amigas Isabela, Patricia y Mafer quienes estuvimos desde el pre universitario y vivimos momentos inolvidables en toda nuestra etapa, por siempre estar y apoyarme en todo.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE FILOSOFIA, CIENCIAS Y LETRAS DE LA EDUCACION  
CARRERA DE PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. ELBA BERMÚDEZ REYES**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**LIC. LUIS BONILLA MORÁN**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. ALEX TAPIA UBILLUS, PHD**  
OPONENTE

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>Capítulo I: Introducción</i> .....	2
1.1 Contexto .....	2
1.2 Problema.....	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Hipótesis .....	8
1.5 Preguntas de investigación .....	8
1.5.1 Pregunta General.....	8
1.5.2 Preguntas Secundarias.....	8
1.6 Objetivo General .....	8
1.7 Objetivos Específicos.....	9
<i>Capítulo I: Marco Conceptual</i> .....	10
2.1 Motivación intrínseca .....	10
2.1.1 Definición.....	10
2.1.2 Factores de la motivación intrínseca .....	11
2.1.3 Efectos de la motivación intrínseca.....	12
2.2 Desempeño laboral .....	13
2.2.1 Definición.....	13
2.2.2 Causas del desempeño laboral .....	14
2.3 Gestión de desempeño .....	15
2.3.1 Definición.....	15
2.4 Gestión de resultados.....	16
2.4.1 Definición.....	16

2.4.2 Relación y diferencia entre gestión del desempeño y gestión del resultado	16
Capítulo III: Marco teórico	18
3.1 Teorías que relacionen a la motivación y el desempeño.	18
3.1.1 Teoría de la autodeterminación de Ryan y Decci	18
3.1.2 Teoría de Recursos y Demandas laborales	19
Capítulo IV: Marco Metodológico	20
4.1 Tipo de investigación	20
4.2 Métodos de investigación	21
4.2.1 Método cuantitativo	21
4.2.2 Método cualitativo	22
4.2.3 Método Transversal	22
4.3 Población	23
4.4 Muestra	23
4.5 Operaciones de variables	24
4.6 Herramientas e instrumentos	25
4.6.1 Análisis documental	25
4.6.1 Entrevista para Supervisor de Ventas	25
4.6.2 Cuestionario para vendedores	25
Capítulo V: Análisis de los resultados	26
2.5 Análisis de Resultados de la Entrevista al Supervisor	26
5.2 Análisis de resultados del Cuestionario a Vendedores	27
5.2.1 Análisis de resultados del cuestionario – Motivación Intrínseca	27

5.2.2 Análisis de resultados del cuestionario – Desempeño Laboral.....	28
5. Conclusiones .....	35
6. Recomendaciones.....	37
7. Propuesta.....	38
8. Bibliografía .....	42
9. Anexos .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	23
Tabla 2. Operaciones de variables del cuestionario de motivación intrínseca.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de resultados del cuestionario – Motivación Intrínseca.....	27
Figura 2. Análisis de resultados del cuestionario – Desempeño Laboral .....	28
Figura 3. Análisis de correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral.	29
Figura 4. Análisis de correlación entre dimensión Locus Control y Desempeño laboral .....	30
Figura 5. Análisis de correlación entre dimensión Desmotivación y Desempeño laboral .....	31
Figura 6. Análisis de correlación entre dimensión autodeterminación y Desempeño laboral.....	32
Figura 7. Análisis de correlación entre dimensión integral laboral y desempeño laboral .....	33
Figura 8. Análisis de correlación entre dimensión motivación intrínseca al conocimiento y Desempeño laboral .....	34

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca analizar la incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la empresa Humanacorp S.A. Este trabajo se basó utilizando las variables motivación intrínseca y desempeño laboral, empleando un método de enfoque mixto, se realizaron entrevistas y cuestionarios dirigidos al supervisor del departamento de Ventas y a los 11 vendedores. El diseño de investigación es transversal ya que, las variables fueron observadas y analizadas en un período de tiempo. A partir del análisis de resultados, se evidenció que el valor de la determinación fue de 0,51 y del coeficiente de Pearson fue de 0,71, demostrando que existe una relación positiva entre las variables motivación intrínseca y desempeño laboral. En conclusión, se evidenció que la motivación intrínseca si incide en el desempeño laboral de los colaboradores. Uno de los hallazgos, fue detectar que 2 de las 5 dimensiones de la motivación intrínseca influyen de forma significativa en el desempeño. Otro acierto importante es que la autopercepción de los colaboradores no coincide con la apreciación del supervisor ya que, ellos dan una valoración positiva a las variables mientras que el superior no. Se recomienda reforzar sobre aquellas dimensiones de la motivación intrínseca con bajo puntaje, tales como autodeterminación, al conocimiento e integral-laboral. Por último, se sugiere que las empresas deben enfocarse en el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores, procurando que los valores organizacionales y metas estén presentes en las actividades, lo que permitirá mejorar el desempeño.

**Palabras Claves:** Motivación, Motivación Intrínseca, Desempeño Laboral, Enfoque Mixto, Departamento de Ventas, Dimensiones de la motivación.



## **ABSTRACT**

This research work seeks to analyze the incidence of intrinsic motivation in the work performance of the employees of the Sales department of the company Humanacorp S.A. This work was based on the variables intrinsic motivation and job performance, using a mixed approach method, interviews and questionnaires were conducted for the supervisor of the Sales department and the 11 salespeople. The research design is cross-sectional since the variables were observed and analyzed over a period of time. From the analysis of results, it was evidenced that the value of the determination was 0.51 and the Pearson coefficient was 0.71, demonstrating that there is a positive relationship between the variables intrinsic motivation and job performance. In conclusion, it was evidenced that intrinsic motivation does affect the work performance of employees. One of the findings was to detect that 2 of the 5 dimensions of intrinsic motivation significantly influence performance. Another important success is that the self-perception of the collaborators does not coincide with the appreciation of the supervisor since, they give a positive assessment to the variables while the superior does not. It is recommended to reinforce on those dimensions of intrinsic motivation with low scores, such as self-determination, knowledge and integral-labor. Finally, it is suggested that companies should focus on the personal and professional growth of their employees, ensuring that organizational values and goals are present in the activities, which will improve performance.

**KEY WORDS:** Motivation, Intrinsic Motivation, Job Performance, Mixed Approach, Sales Department, Dimensions of Motivation

## ***Capítulo I: Introducción***

### **1.1 Contexto**

Desde la aparición del virus Covid 19 en el Ecuador, la situación económica ha puesto en riesgo a pequeñas empresas, las cuales dependían de sus ingresos mensuales para pagar proveedores y empleados. De acuerdo a Luzuriaga Granda, González Vilela, Ludeña Eras, & Briceño Luzuriaga (2021, p.4), una de las medidas que se tomaron dentro del país fue el estado de excepción, el cual afectó a las empresas económicamente y a la ciudadanía. Actualmente, las empresas en Ecuador se vieron afectadas por el brote de COVID-19, en las cuales experimentaron dificultades de sus ingresos como resultado de la interrupción de las operaciones, el aumento de costos en los productos y la pérdida de sus ingresos mensuales.

Algunas micro empresas tuvieron que cerrar, así como las macro empresas tuvieron desbalances que fueron afectando tanto al personal como a los accionistas, una de las decisiones que se tomaban en la mayoría de empresas fue el de trabajar menos horas, por lo tanto, reducir un porcentaje del sueldo.

La remuneración que perciba el teletrabajador no podrá ser menor al salario básico o los salarios sectoriales determinados para jornada completa ordinaria o su proporcional para jornada parcial, conforme lo dispuesto en el Código del Trabajo. El pago de la remuneración se podrá realizar diariamente, semanalmente, quincenalmente o mensualmente previo acuerdo de las partes. No se estará obligado al pago de beneficios como alimentación, uniformes o transporte que no están siendo utilizados por el trabajador durante el tiempo que dure el teletrabajo (Pérez, 2020). Otras empezaron a vender sus productos a mitad de precio, con promociones lo cual impedía que lleguen a sus metas necesarias para su estabilidad económica (Lopez Altamirano, Solorzano Solorzano, Burgos Salazar & Mejia Condolo, 2020, p.286).

A pesar de que las empresas de productos de primera necesidad o alimenticio surgieron y crecieron de forma inesperada, no era lo suficiente para poder ofrecer un lugar de trabajo en condiciones aptas con las medidas de seguridad en donde los colaboradores puedan realizar sus funciones.

El desarrollo del factor humano demanda acciones que estén encaminadas al mejoramiento de las condiciones en las que se desempeña el trabajo para el favorecimiento de la alineación del trabajador con la compañía, de forma tal que haya una satisfacción de sus necesidades dentro de ésta, mediante la creación de un estado psicológico completo, en el cual el personal se sienta a gusto y satisfecho en el ambiente en que se desenvuelve. Durante el periodo en que las personas se encuentran en cuarentena en su hogar, se pueden apreciar dos formas de reacciones de estas personas, por un lado unas pueden sacar lo mejor de sí mismos y otro pueden presentar estrés, agobio y otros desordenes psicológicos (Marquina & Jaramillo, 2020).

En este contexto en que la sociedad está inmersa en una pandemia, como resultado del COVID-19 con jornadas de distanciamiento social y suspensión de actividades económicas no esenciales, la persona se ve expuesta a una serie de demandas o exigencias de actuación que pueden convertirse potencialmente en estresores y desencadenar el proceso de estrés, al que se le podría denominar estrés de pandemia (Ozamiz, Dosil, Picaza, & Idoiaga, 2020). Si a esto se le suma el hecho de que algunas personas deben mantener sus actividades laborales bajo las normas de bioseguridad contempladas por la Organización Mundial de la Salud, genera situaciones de ansiedad al considerar la posibilidad de contagio, todo lo cual pudiese afectar el desempeño organizacional (Briones, 2020). De acuerdo a (Ramírez, Castro, Lerma, Yela & Escobar, 2021) en el contexto de una pandemia es importante tener en consideración la pérdida de funcionamiento que puede acompañar a la enfermedad adquirida, y esto a su vez representarse en desmotivación y desamparo, llegando a configurar un estado de duelo.

Por otra parte, las personas sometidas al estrés del brote pueden presentar angustia marcada y un deterioro significativo en el funcionamiento social y laboral, configurando trastornos de la adaptación en su ambiente de trabajo (p.4).

La motivación se ha visto afectada tanto en los colaboradores como en las empresas ya que, deberán implementar nuevos métodos de trabajo, los cuales tendrán un costo adicional pese a su baja en los ingresos. En la mayoría de casos, los colaboradores no

cuentan con un espacio de trabajo apto en sus hogares ya sea por problemas de internet, distracción de familiares, entre otros lo cual, interfiere en el desarrollo de sus funciones afectando el cumplimiento de los objetivos (López Altamirano *et al.*, 2020).

La motivación afecta en el desempeño laboral de cada individuo puesto que, en la pandemia ha sido causa de muchos cambios en el estilo de vida de cada colaborador. De acuerdo a esto, es necesario que se establezca cual serían las condiciones en las que realicen su trabajo ya sea de manera presencial o teletrabajo, el cual, no afecte a su vida cotidiana ni laboral, ofreciéndoles una estabilidad laboral con la que ellos se sientan respaldados y seguros al realizar su trabajo.

Juárez (2016), en la tesis titulada Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral, donde el objetivo general fue establecer la relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral. Se realizó una escala de Likert para la variable de motivación intrínseca y una encuesta de evaluación de desempeño para la variable de desempeño laboral, con una muestra de 32 docentes. Se evidenció que no existe relación significativa entre las variables. En conclusión, las personas con un alto nivel de motivación intrínseca no ven relacionado su desempeño laboral a este hecho, por lo tanto, su principal recomendación fue establecer un programa de evaluación del desempeño periódico e implementar una herramienta que determine el nivel de motivación laboral.

En general, la motivación intrínseca surge voluntariamente por el individuo, haciendo que actúe por cuenta propia en el momento que él desee. Dentro de lo laboral, la motivación intrínseca contiene algunos componentes, uno de los logros de cada persona haciendo que se de la autorealización al momento de concluir una acción (Vivanco, 2014). Esto quiere decir que el individuo podrá sentir una motivación interna al culminar una tarea sin necesidad de factores o incentivos externos. En la organización, el empleador podrá tener la capacidad de elegir y decidir debido a la autonomía que genera la motivación intrínseca. En caso de que los colaboradores en una organización tengan un alto nivel de motivación intrínseca, su rendimiento sería óptimo ya que no se basarían solo en incentivos externos sino en la superación personal (Zamalloa y Duran , 2019).

Cada actividad que se lleva a cabo en el trabajo tiene una finalidad, misma que es el motivo de estas actividades, por lo tanto, no es la tarea en sí sino la finalidad de la tarea lo que le da sentido y es aquí en donde entra la motivación intrínseca que está ligada al sentido de todo trabajo. Sin embargo, solo se pueden aplicar estas medidas si la finalidad del trabajo tiene sentido para el colaborador, pues esta motivación tiene que ver con perseguir algo que valga la pena y con el placer de hacerlo (PÉREZ, 2018).

La motivación intrínseca en el trabajo es esencial para que funcione el proceso de productividad y desempeño laboral, si las personas involucradas poseen el sentido de que la finalidad de las tareas que realizan es importante no solo para ellos sino para las personas a las que brindan sus servicios, porque realmente llegan a impactar con significación a los que les rodean, el trabajo se vuelve trascendental para ellos (PÉREZ, 2018).

Además, ésta es estimulada bajo dos perspectivas o fuerzas, una exterior la cual incluye todo lo que la empresa ofrezca por el trabajo que se realiza, acá se relaciona con lo interno porque a través de ésta se logran propósitos personales que actúan como impulsos individuales para alcanzarlos y la otra, la motivación interna del colaborador, interior que no es más que la razón que hace que la persona permanezca en el trabajo sin importar lo exterior (PÉREZ, 2018).

El presente trabajo de investigación se realizará en la empresa Humanacorp S.A que es una distribuidora autorizada de productos Unilever ubicada en la ciudad de Milagro.

## **1.2 Problema**

El problema del presente trabajo de investigación es conocer cómo la motivación intrínseca incide en el desempeño laboral del departamento de ventas. Desde la pandemia, las ventas en la empresa HumanaCorp S.A se han visto afectadas debido a la situación financiera que transcurre en el país. A pesar del cierre, los colaboradores continuaron recibiendo su remuneración íntegra, lo cual no afectó a la vida cotidiana del mismo, pero sí al empleador. Convirtiéndose en una problemática a futuro para la

empresa. Actualmente, el desempeño laboral en los colaboradores ha disminuido afectando su cumplimiento de metas en el departamento de ventas.

Por lo tanto, han disminuido las ventas por el cierre de los negocios o locales a los cuales la empresa distribuía. La situación que afectó el cumplimiento de metas fue el cierre temporal de la empresa Humanacorp S.A desde el mes de marzo 2020 hasta junio 2020.

### 1.3 Justificación

En algunas investigaciones como en la de Arévalo (2018), se evidenció que no necesariamente existe una correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño. Indica que corresponde a una investigación cualitativa, es un estudio de caso, para lo cual se utilizó la entrevista como recolección de datos. Se entrevistó a 35 trabajadores de la empresa. Los resultados mostraron que el programa de motivación intrínseca que aplicó la empresa E.P.S Seda Loreto no impactó en los trabajadores. No se sintieron satisfechos ni motivados, es decir el programa no ha influido en la productividad (p. xii).

En base al trabajo realizado sobre la motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa SENTINEL PERU S.A; Soto (2019) mostró que mediante un enfoque cuantitativo, el estudio corresponde a un nivel correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo constituida por 144 trabajadores de la empresa Sentinel Perú, para la recolectar la información utilizó la técnica de la encuesta y se realizó a través de instrumentos validados por juicio de expertos y confiables. Los resultados evidenciaron que existe una relación negativa entre el factor desmotivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.; y una relación positiva con la **regulación externa, regulación introyectada, regulación identificada** y motivación intrínseca. Se evidenció también que existe un mayor nivel de motivación en los trabajadores hombres y en los trabajadores comerciales (p.7).

De acuerdo a Suarez Medina (2018), el trabajo realizado tiene como finalidad impulsar la motivación para mejorar el desempeño laboral de los empleados, la metodología utilizada es la investigación descriptiva, con enfoques cuali-cuantitativo, lo cual

implicó la aplicación de instrumentos de investigación, tales como: ficha de observación, entrevistas y encuestas, para luego analizar y determinar el grado de incidencia de la motivación en el desempeño laboral, adicional; se utilizó el método inductivo, deductivo y analítico. Con los resultados obtenidos se logró detectar diversas falencias, que deben ser gestionadas oportunamente, y mediante el desarrollo de estrategias motivacionales se espera mantener un alto grado de motivación entre los miembros de esta empresa, además de fomentar el sentido de pertenencia y compromiso organizacional, cuyo fin es contar con personal capacitado, que contribuyan al desarrollo y éxito de la empresa (p.2).

Según la investigación por Yana Quispe (2019) se realizó bajo el enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva, diseño de investigación metodológico no experimental, descriptivo transaccional, se trabajó con una población finita, realizándose encuestas a los trabajadores con el instrumento del cuestionario obtenido de la operacionalización de las variables validados por criterio de jueces expertos y la fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

De acuerdo a la investigación realizada se pudo comprobar que el nivel de motivación que tienen los colaboradores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja y de qué manera influye en su desempeño laboral, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores (p.2).

Desde una justificación práctica, actualmente la organización objeto de estudio, se está enfrentando a una problemática por el incumplimiento de objetivos, no solo individuales de cada empleado si no los objetivos organizacionales propuestos a la empresa. La multinacional que provee los productos envía una meta mensual basada en el histórico de venta del mes del año anterior. Ese histórico debe ser una guía más no una ley.

Basado en ese histórico de ventas se recibe una carta meta (presupuesto mensual), el cual es distribuido a la fuerza de Ventas en función de pesos por zona y/o rutas. La inconformidad general recae en que no siempre el presupuesto es aterrizado a la realidad. Debido a esto ha sido complicado en los últimos meses lograr la correcta capitalización de la empresa dentro del mercado.

Pese a que la organización ha buscado diferentes maneras de motivar a su personal de manera externa, no han logrado ver mejorías en los empleados. Es importante recalcar que los objetivos individuales son generados por la empresa, no obstante, el objetivo general es otorgado por la multinacional de la cual es distribuidora la empresa.

## **1.4 Hipótesis**

La motivación intrínseca incide en el desempeño laboral del departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Variable independiente: Motivación Intrínseca

## **1.5 Preguntas de investigación**

### **1.5.1 Pregunta General**

¿Cómo la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral?

### **1.5.2 Preguntas Secundarias**

- 2 ¿Qué tan motivados intrínsecamente se encuentran los colaboradores?
- 3 ¿Cómo el desempeño laboral afecta al cumplimiento de metas de los colaboradores del departamento de Ventas?
- 4 ¿De qué manera se evidencia la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral?
- 5 ¿Cuál es la estrategia que debe implementar la empresa para tener un plan de objetivos alineados entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral?

## **1.6 Objetivo General**

Analizar cómo la motivación intrínseca logra influir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A.



### **1.7 Objetivos Específicos**

1. Determinar el **nivel de motivación intrínseca** de los colaboradores del departamento de ventas.
2. Conocer como la **motivación intrínseca** afecta al **cumplimiento de metas** de los colaboradores del departamento de Ventas.
3. Determinar la incidencia que tiene la **motivación intrínseca** en el **desempeño laboral** de los colaboradores.
4. Determinar una **estrategia** para que los objetivos estén alineados entre **la motivación intrínseca y el desempeño laboral** de los colaboradores.

## ***Capítulo I: Marco Conceptual***

### **2.1 Motivación intrínseca**

#### **2.1.1 Definición**

Dentro de esta problemática, de acuerdo a Cerón Ruíz (2015) “La motivación es conocida como la unidad interiorizada que es más dominante en un individuo en un momento dado” (p.11). Este concepto se refiere a como el individuo se siente alentado o emocionado a dar lo mejor de sí en la actividad que realiza, y a su vez, puede ayudar en la producción o cumplimiento de sus objetivos.

La motivación intrínseca se refiere a:

La motivación intrínseca es aquella que el individuo trae consigo, propone, ejecuta, no depende del exterior; la persona la pone en marcha cuando lo considera necesario. En la teoría de Maslow, el nivel asociado a la motivación intrínseca corresponde a la necesidad de autorrealización. En este nivel, Maslow afirma que, por lo menos, existen motivos empíricos y motivos teóricos razonables en el ser humano que tienden a la necesidad de crecimiento en una dirección, la cual se puede describir como autorrealización. (Bello Toribio & Bustamante Maslucan, 2019, p.12)

Motivación intrínseca es la cual promueve a las personas a realizar cualquier actividad por el gusto y las ganas de hacerla. El hecho de ejecutar la actividad ya es la recompensa de la motivación intrínseca. Desemajante a la motivación extrínseca la cual se basa es premios o castigos, la intrínseca se origina en el propio individuo. En el ámbito laboral, es necesario crear un ambiente apto donde se les permita a los colaboradores recurrir a sus necesidades internas (López Viera, 2018).

La orientación de la motivación intrínseca se fundamenta en el crecimiento personal y la satisfacción de haber realizado la tarea sin ninguna recompensa económica o algo externo. Muchas veces no necesariamente debe ser algo preciso o próximo a realizar. Lo que se espera es sentirse totalmente satisfecho y realizado y el gozo del proceso al ejecutar la tarea (López Viera, 2018).

De acuerdo a como la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral:

La motivación intrínseca hace referencia a la motivación que viene del interior del individuo más que de cualquier recompensa externa. Se asocia a los deseos de autorrealización y crecimiento personal, y está relacionada con el placer que siente la persona al realizar una actividad, lo que permite que una persona se encuentre en “Estado de Flow” al realizar la misma. (García Allen, 2018, p.5)

Uno de los motivos que mueve a las personas es la motivación intrínseca, de acuerdo a Castillo (2014) propone que la motivación se ve reflejada en las organizaciones cuando se constata que la motivación intrínseca posee mayor calidad que la extrínseca, comprendiendo esto como poder de influencia en cuanto a efectos más favorables en el rendimiento y productividad de los trabajadores. Se entiende que está explica que las se desempeñan mejor que aquellos que presentan más inclinación de respuesta en base a motivación extrínseca.

La motivación intrínseca surge espontáneamente como resultado de las tendencias internas del sujeto que pueden impulsarle a realizar conductas en ausencia de recompensas externas y de control ambiental; asimismo, es un elemento determinante para el aprendizaje, la adaptación y para la asunción creciente de competencias que caracterizan al desarrollo de las personas (Deci & Ryan, citado por López Viera, 2018, p.1). Estos autores y autoras también señalan que la motivación intrínseca aumenta cuando se produce una retroalimentación positiva, pero si ésta es negativa la motivación intrínseca disminuye y ante una tarea propuesta la utilización de amenaza de castigo por una mala realización también produce una disminución de la motivación intrínseca. Por último, hay que destacar que la motivación intrínseca contribuye a predecir una implicación cognitiva significativa (López Viera, 2018).

### 2.1.2 Factores de la motivación intrínseca

- **Locus de Control:** la percepción de diferenciación que una persona posee acerca de dónde se localiza el agente causal de sus acontecimientos (Juárez, 2016). Hace mención al nivel en el cual un individuo sienten que gozan del dominio acerca de las diferentes situaciones que acontecen en sus vidas.
- **Motivación intrínseca al conocimiento:** es la motivación interior impulsora del deseo de conocimiento por el placer propio de la acción (Juárez, 2016).

Mediante la motivación intrínseca al conocimiento cada individuo disfruta por el entendimiento que se obtiene mediante el trabajo realizado en sus actividades.

- **Motivación intrínseca – autodeterminación:** es la motivación interior a ejercer la profesión por el placer que obtiene de ella (Juárez, 2016). También, se logra una comprensión de los comportamientos del individuo y ante su propio actuar frente a diferentes situaciones.
- **Desmotivación:** se refiere a la falta de motivación o de intencionalidad de ejercer sus labores (Juárez, 2016). Se pierde el entusiasmo y disposición para la realización de las actividades. Es un estado intrínseco que se vuelve una restricción donde hasta se podrían llegar a ver comprometidas las emociones de la persona.
- **Motivación integral-laboral:** se refiere al placer y satisfacción derivada del crecimiento personal y especialmente profesional en diversas áreas (Juárez, 2016). También, hace alusión a la capacidad de cada individuo para mantener un estímulo efectivo de acuerdo a las actividades que llevan a cabo.

### 2.1.3 Efectos de la motivación intrínseca

La motivación intrínseca es, por tanto, una poderosa herramienta para superar algunas de las barreras que dificultan la transmisión de conocimiento entre los individuos. En concreto, la motivación intrínseca favorece el desarrollo de grupos informales al margen de las estructuras formales, lo cual permite la rápida resolución de problemas, la transferencia de las mejores prácticas y el desarrollo de habilidades profesionales al compartir experiencias y conocimiento tácito (Wenger & Snyder, citado por Cruz, Perez, & Trevilla, 2011, p.7). Así mismo, puede apoyar el logro de un equilibrio entre la competencia y colaboración entre individuos donde se puede beneficiar un entorno de cooperación.

Además, la motivación intrínseca permite crear un adecuado ambiente laboral que facilita la comunicación, tanto formal como informal, lo que redundará en una mayor transmisión y adquisición de nuevo conocimiento y en el desarrollo de comportamientos que apalancan el aprendizaje (Slater y Narver, citado por Cruz, Perez, & Trevilla, 2011, p.7). Otro de los efectos positivos de la motivación intrínseca

es que se aumenta el compromiso de los colaboradores con la empresa ya que apoya a que los empleados tengan mayor atracción en mejorar ellos para con la empresa.

Se han empleado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las personas, por ejemplo, las habilidades y competencias y las recompensas intrínsecas y extrínsecas, los niveles de aspiración, etc., pero la motivación ocupa casi siempre el primer lugar entre todos estos factores. Como factores principales que intervienen en el desempeño laboral uno de ellos hace referencia en el entorno de trabajo como lo son el trabajo en equipo, seguridad laboral e higiene. Estos factores son considerados dentro de la motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral. Otro factor intrínseco considerado en un ambiente de trabajo es lo salarial, ya que, ambos incidirán en el desempeño que tendrán los colaboradores (Aguirre, 2019).

Por tanto, la motivación es un factor importante en el ámbito laboral, por que rige el comportamiento organizacional, canalizando el esfuerzo, energía y conducta del trabajador, de esta manera, si tenemos empleados motivados estos se esforzarán por mejorar su desempeño laboral con el fin de lograr los objetivos organizacionales y a su vez llegar a cumplir sus objetivos individuales (Zapata, 2013).

## **2.2 Desempeño laboral**

### **2.2.1 Definición**

De acuerdo a Lalama (2018) el desempeño o comportamiento laboral, es aquel que manifiestan los individuos en el desarrollo de las funciones laborales que cada uno tiene claro en sus perfiles de cargo, es decir, aquello que realizan y se demuestra como un aporte al cumplimiento de los objetivos organizacionales (p.38).

Burga Vasquez y Wiese Eslava (2018) afirman que “El desempeño laboral se visibiliza a través del comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos organizacionales” (p.23). Los individuos tienen pensamientos por lo tanto,

desempeños diferente, esta diversidad ayuda a generar patrones de comportamientos distintos a cada uno, que a su vez van a estar relacionados con sus necesidades y metas personales y organizacionales.

### **2.2.2 Causas del desempeño laboral**

El desempeño laboral se puede ver afectado por el clima organizacional; es importante, pues, que las organizaciones mantengan un clima organizacional adecuado para lograr contar con empleados comprometidos que ayuden a obtener mejores resultados en la productividad y en la consecución de los objetivos organizacionales. Esto debe ir de la mano con las oportunidades que la organización brinde a sus empleados para que sientan que ellos contribuyen al éxito de esta. Si, por el contrario, la organización no cuenta con un buen clima organizacional, se presentan inconvenientes tales como altos niveles de ausentismo, altas tasas de rotación y renuncias constantes, así como baja productividad y que los empleados trabajen solo para lograr lo mínimo requerido (Cubillos Rivera , Velasquez Muriel, & Reyes Nova , 2014, p.72).

Según Chávez Yépez y Navarrete Villota (2018, p.3) “La verdadera importancia de los recursos humanos de toda empresa, se encuentra en su habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades”. Se solicita a personas con el perfil ideal con conocimientos y capacidades para que puedan lograr ejercer las actividades necesarias. y que al hacerlas puedan conseguir una motivación intrínseca por las funciones desempeñadas de manera eficiente.

Teniendo clara sus funciones el trabajador se sentirá, comprometido con la organización, al ser uno de los pilares fundamentales para el logro de los objetivos corporativos; y satisfecho con su labor . Esto, a partir de una adecuada selección de personal para el establecimiento del perfil de cargo requerido, la inducción para fortalecer el contrato psicológico del trabajador, los procesos de capacitación, formación y desarrollo para el fortalecimiento de competencias. Estas prácticas realizadas dentro de la organización aportan en el desempeño laboral de cada integrante; puesto que, ayuda a trazar objetivos de desempeño, basados en

recompensas con el rendimiento; además, establece expectativas claras y apoya el crecimiento del individuo , alcanzando un nivel de motivación que le permita tener una mejor condición de vida (Matabanchoy, Álvarez, y Riobamba, 2019).

El desempeño dependerá de las actitudes y las aptitudes de cada empleado en función de los objetivos que se desean alcanzar. Es por ello por lo que existen cuatro factores influyentes en el desempeño de los trabajadores:

- La motivación
- Las habilidades y rasgos personales
- La claridad y aceptación del rol
- Las oportunidades para realizarse (Jordá, 2019)

El concepto de desempeño laboral ha ido acentuándose como una idea relacionada a la fijación y cumplimiento de los objetivos que subyacerán recompensas tanto económicas como de reconocimiento profesional. A partir del análisis combinado de varios factores se pudo clarificar una de las relaciones más importante y beneficiosa para la organización, la relación motivación - desempeño. Según el modelo de Lawler - Porter, es el rendimiento la causa de la satisfacción laboral y no viceversa. (Jordá, 2019)

## **2.3 Gestión de desempeño**

### **2.3.1 Definición**

De acuerdo a (Andrade, 2017) , La gestión del desempeño busca analizar como el desarrollo de los colaboradores parte de los indicadores estipulados por la organización. Su objetivo principal es desarrollar las capacidades de todos los departamentos para así alcanzar los objetivos planteados por la organización de manera mensual y anual. Con esta gestión se busca un desarrollo constante que favorezca a sus resultados, por ende, beneficie al colaborador, departamento y organización

Los resultados que se pueden obtener por la gestión del desempeño son; las detecciones de las necesidades que tenga el individuo de capacitación, en base a esto, el descubrimiento de las competencias del individuo clave para cada actividad, que el

individuo se encuentre en el puesto adecuado para sus competencias y desarrollo de las mismas, y por último, la autoevaluación de los rendimientos y la toma a consideración de los salarios en base a sus competencias (Andrade, 2017).

## **2.4 Gestión de resultados**

### **2.4.1 Definición**

Según (Landeo, 2019), La gestión por resultados puede definirse como un modelo en el cual se propone la administración de los recursos centrados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la organización, en un periodo de tiempo determinado. De esta forma permitirá gestionar y evaluar las actividades con relación al cumplimiento y atender las demandas de la sociedad y de la organización.

La gestión por resultados, anteriormente era conocida también por administración de objetivos. Ambos conceptos tratan de mejorar la eficacia de la organización involucrando al colaborador en sus propias funciones y tener una mayor responsabilidad. La gestión de resultados ha venido sufriendo una evolución constante y que, actualmente puede definirse como un sistema de gestión dinámica en la cual la empresa busca como integrar sus objetivos de beneficio y crecimiento hacia la necesidad de desarrollo, no solo de la alta gerencia sino también de sus colaboradores y de todos los departamentos (Landeo, 2019).

Con el modelo de gestión de resultados se busca una descentralización en las tomas de decisiones de cada proyecto u objetivo de la organización, para que así la gerencia pueda responder a demandas y situaciones dentro de la perspectiva de su personal a cargo y así no renunciar a la transparencia de la gestión. Por ende, debe estar vinculada con el presupuesto organizacional y con los indicadores medibles de un sistema de incentivos (Landeo, 2019).

### **2.4.2 Relación y diferencia entre gestión del desempeño y gestión del resultado**

La relación entre gestión de desempeño y gestión de resultados, es que ambas se centran en el cumplimiento de los objetivos departamentales y organizacionales que, a su vez, medirán varios factores a lo largo de su desarrollo en el cual dependiendo de este influirá positiva o negativamente a la organización (Andrade, 2017).



La diferencia entre la gestión del resultado es que busca comprobar de qué manera los procesos que han diseñado para cada individuo incidieron en la organización y como estos pueden afectar al cumplimiento de los objetivos, por ende, está enfocada en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Mientras que, la gestión de desempeño está enfocada en como el individuo se desenvuelve para cumplir sus objetivos, se ve reflejada como las actividades fueron realizadas ya sea, cuanto tiempo tomo, que materiales fueron usados y en qué condiciones realizo su función (Landeo, 2019).

## **Capítulo III: Marco teórico**

### **3.1 Teorías que relacionen a la motivación y el desempeño.**

#### **3.1.1 Teoría de la autodeterminación de Ryan y Deci**

La TAD se concibe como una macroteoría de la motivación humana; su objetivo consiste en lograr una comprensión de los comportamientos que resulte generalizable a todos los contextos en que puedan desenvolverse los sujetos, haciéndola extrapolable a distintas culturas. Así, al ser aplicable a dominios educativos, deportivos, laborales y clínicos –que se detallarán más adelante ha adquirido una extendida vigencia (Stover & Bruno, 2017).

La autonomía involucra aspectos volitivos y la organización del comportamiento en actividades concordantes con el sentido integrado del sí-mismo (Deci & Ryan, citado por Stover & Bruno, 2017, p.5). Se corresponde con una experiencia de integración y libertad, volviéndose una parte esencial del funcionamiento saludable. No debe equipararse a individualismo o independencia, puesto que ellos no incluyen relacionarse con otros significativos-vinculación-. Implica ser capaz de elegir realizar una acción, sea el sujeto dependiente o independiente, colectivista o individualista.

Deci retoma las ideas de Herzberg, en cuanto a los factores higiénicos (extrínsecos) y motivacionales (intrínsecos), pero en este caso se considera a la motivación intrínseca como una combinación de competencia y autodeterminación, donde esta última es fundamental en tanto sólo se entienden intrínsecamente motivadas aquellas conductas que aparecen sin ninguna recompensa externa. Esto se da cuando un sujeto se compromete tanto con la tarea que no espera nada más a cambio de conseguirla que dicho hecho. Este investigador, logró comprobar el efecto “socavador” (descubierto por De Charms) en adultos, donde la conducta de quienes anticipan la recompensa que recibirán difiere de los sujetos que la reciben inesperadamente (Mariño, 2014).

La competencia se refiere a sentimientos de efectividad que se generan cuando la persona asume desafíos óptimos, siendo hábil para generar cierto impacto sobre el

ambiente. En relación con la autonomía, los individuos necesitan sentir que pueden elegir e implementar sus propias acciones, asumiendo cierto control sobre las consecuencias (Stover & Bruno, 2017).

### **3.1.2 Teoría de Recursos y Demandas laborales**

La teoría DRL explica cómo las demandas y recursos laborales tienen efectos directos e indirectos sobre el estrés laboral y la motivación y propone la existencia de relaciones recíprocas entre estas variables. Una de las propuestas de la teoría DRL es que las demandas y los recursos laborales interactúan a la hora de predecir el bienestar laboral. Los recursos pueden tener un efecto combinado sobre el bienestar, e influir indirectamente en el rendimiento, de dos maneras posibles (Bakker & Demerouti, 2013).

La primera interacción es aquella en la que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el estrés/malestar. Diversos estudios han mostrado que recursos laborales tales como el apoyo social, la autonomía, la retroalimentación sobre el desempeño y las oportunidades de desarrollo pueden mitigar el impacto de las demandas laborales (Bakker & Demerouti, 2013).

Se ha aplicado para poder prevenir las consecuencias de estas experiencias, como el absentismo por enfermedad o rendimiento laboral. Para medir dicho modelo, las demandas y recursos laborales, se ha optado por medirlos a través de las variables del modelo de Karasek, demandas, por un lado, y control y apoyo (recursos laborales) por otro (Bakker & Demerouti, citado por Jordá, 2019, p.33). La teoría DRL incluye ambos enfoques de investigación y explica cómo las demandas y recursos laborales tienen efectos directos sobre el estrés laboral y la motivación.

Por otra parte, la teoría de DRL recela que mientras que los empleados quemados pueden crearse más demandas laborales de empleo a lo largo del tiempo, los trabajadores con engagement movilizan sus propios recursos laborales para mantener altos niveles del mismo (Bakker & Demerouti, 2014, p.29). Los recursos laborales

pueden desempeñar motivaciones intrínsecas ya que fomentan el crecimiento, aprendizaje y desarrollo de los empleados (Jordá, 2019, p.30).

Los recursos de trabajo satisfacen necesidades humanas básicas en las motivaciones intrínsecas, como las necesidades de autonomía, competencia y realización. De acuerdo con la teoría, los puestos de trabajo que apoyan las necesidades humanas básicas mejoran el bienestar y así la motivación intrínseca (Ryan y Frederick, citado por Jordá, 2019, p.30). Por ejemplo, la retroalimentación adecuada fomenta el aprendizaje, aumentando así la competencia laboral, mientras que las decisiones y el apoyo social satisfacen la necesidad de autonomía y la necesidad de pertenecer, respectivamente (Schaufeli & Bakker, citado por Jordá, 2019, p.30).

## ***Capítulo IV: Marco Metodológico***

### **4.1 Tipo de investigación**

Para lograr los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, denominado: La motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro, considera conceptos claves, técnicas y métodos de investigación, con la finalidad de analizar toda la información que llevará a realizar el proyecto de investigación.

El tipo de investigación del trabajo propuesto es descriptivo, teniendo en cuenta su enfoque cualitativo y cuantitativo, con su finalidad de diseño investigativo permitió obtener todos los datos e información con la que se realizará el análisis de la motivación intrínseca y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ventas.

La investigación descriptiva permite analizar los comportamientos de las variables de estudio como lo es la motivación intrínseca y el desempeño laboral, tiene como finalidad describir y argumentar la situación actual del departamento de ventas en la empresa HumanaCorp S.A. Este proceso ayudará a analizar los resultados obtenidos

en la aplicación de los instrumentos y así se podrá identificar de qué manera la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Los estudios correlacionales miden las variables que se pretende ver si están o no relacionadas y después se analiza la correlación. Es importante recalcar que, en la mayoría de los casos, las mediciones en las variables a correlacionar provienen del mismo sujeto. No es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en unas personas con mediciones de otra variable realizadas en otras personas. (Hernández, Fernández & Baptista, 2016, p.92)

El tipo de investigación correlacional se utiliza para determinar en qué medidas las variables están relacionadas entre sí. También, trata de averiguar de qué manera una variable influye en la otra (Abreu, 2012, pág. 194). Los estudios con tipo de investigación correlacional miden cada una de las variables que se encuentran relacionadas para luego analizar la correlación entre ellas. Estas se definirán en la hipótesis planteada.

La investigación cualitativa es un procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, para construir un conocimiento de la realidad social, en un proceso de conquista-construcción-comprobación teórica desde una perspectiva holística, esta investigación trata de comprender el conjunto de cualidades interrelacionadas que caracterizan a un determinado fenómeno o situación (Jurgenson, 2014). Por lo tanto, quiere decir que la investigación cualitativa o perspectiva intenta acercarse a la realidad de la situación que se tenga en la organización y a su vez adopta una visión detallada para poder centrarse en el individuo y contexto. En el presente trabajo se utilizará una investigación cualitativa con instrumentos como guía de observación, cuestionario y entrevista, lo cual permitirá visualizar la realidad en la cual el departamento de ventas se encuentra y ambas perspectivas como lo es de supervisores y vendedores.

## **4.2 Métodos de investigación**

### **4.2.1 Método cuantitativo**

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase.

Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o de las hipótesis (Sampieri, 2018).

En la presente investigación, se aplicaron dos encuestas a la población para evaluar las variables de estudio. La primera encuesta se basa sólo en la variable de la motivación intrínseca y cuenta con 25 preguntas evaluadas con la escala de Likert. Por otro lado, la segunda encuesta se enfoca en el desempeño laboral donde se detallan 11 preguntas valoradas en la escala de Likert. Ambas encuestas se realizaron vía online.

#### **4.2.2 Método cualitativo**

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio (Sampieri, 2018).

Se realizó una entrevista estructurada con 2 preguntas abiertas al gerente administrativo de la organización donde se evidencia la problemática en la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

#### **4.2.3 Método Transversal**

Los estudios observacionales transversales pueden ser de tipo descriptivos o también analíticos dependiendo del objetivo general. Este diseño es rápido, económico y permite el cálculo directo de la prevalencia de una condición. Además, la relación de temporalidad entre la exposición y el efecto son medidas de forma simultánea en un

único período, no siendo posible identificar una direccionalidad en la temporalidad. (Cvetkovic-Vega, 2020)

Se plantea una evaluación en un lapso de tiempo y se espera analizar la relación y asociación entre las variables de estudio. También, es descriptiva ya que detalla las características de la población de estudio.

### 4.3 Población

En este trabajo de investigación se llevó a considerar como objeto de estudio a los vendedores y supervisor que son colaboradores del departamento de ventas de HumanaCorp S.A, el cual está conformado por 12 personas.

Como parte de sus actividades está dispensar sus productos a tiendas, comisariatos, supermarkets, etc. También, buscan impulsar el producto para su adecuada venta a los clientes y así poder lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.

**Tabla 1. Población**

Elementos	Cantidad
Supervisor	1
Vendedores	11
<b>Total</b>	<b>12</b>

*Nota: elaboración propia (2021)*

### 4.4 Muestra

La muestra fue de 12 colaboradores que laboran en el departamento de ventas de la empresa HumanaCorp S.A. No se calculó el tamaño de la muestra ya que, se considera al total de población como sujetos de estudio.

Según Hernández *et.al* (2016) afirmó que la “muestra es esencia de un subgrupo de la población”. (p.175). “Pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que

obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población” (p. 175).

#### 4.5 Operaciones de variables

Para medir la motivación intrínseca de los colaboradores del departamento de ventas se realizó un cuestionario con 24 preguntas cerradas que será medido mediante la escala de Likert:

**Tabla 2. Operaciones de variables del cuestionario de motivación intrínseca**

Motivación intrínseca – Cuestionario			
Variables	Instrumentos	Factores	Preguntas
Motivación intrínseca	Cuestionario	Motivación intrínseca al conocimiento.	2-6-11-16-21
		Motivación integral-laboral.	5-9-14-18-19
		Motivación intrínseca-autodeterminación.	3-7-12-17-22
		Desmotivación.	4-8-13-23
		Locus control.	1-10-15-20-24

**Nota: elaboración propia (2021)**

El cuestionario de motivación intrínseca se aplicó según la escala de Likert con 4 opciones de respuesta de la cual se deberá elegir dependiendo de la convicción personal.

Para medir el desempeño laboral se utilizó el cuestionario de (Rojas, 2020) que cuenta con 11 preguntas cerradas con estructura de la escala de Likert. A cada punto se le asignó un valor número para así evaluar la percepción del desempeño laboral que tienen los 11 colaboradores del departamento de ventas.



## **4.6 Herramientas e instrumentos**

### **4.6.1 Análisis documental**

El análisis documental es un trabajo mediante el cual por un proceso intelectual extraemos unas nociones del documento para representarlo y facilitar el acceso a los originales. Analizar, por tanto, es derivar de un documento el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación. (Liniers, 2005)

Se presentó en el anexo 4 la tabla donde se evidencia el cumplimiento de metas dentro del mes de Julio del presente año y se logra observar que no se logró el 100% del cumplimiento, sólo se llegó al 67.37%. Lo cual evidencia una baja en el cumplimiento de resultados.

El supervisor nos comentó que considera que una de las causas por las cuales el rendimiento de los colaboradores se podría ver afectado es que hace pocos meses tuvieron la pérdida del fundador de la empresa.

### **4.6.1 Entrevista para Supervisor de Ventas**

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial (Bravo, 2013).

Se creó una entrevista donde se tomaron en cuenta ambas variables de investigación. Se realizó la entrevista al supervisor de ventas de la empresa, la cual consta de 3 preguntas abiertas. Revisar en anexo 1.

### **4.6.2 Cuestionario para vendedores**

El cuestionario es un documento formado por preguntas cerradas o abiertas en el cual estará planteado de forma coherente para que así pueda ofrecer información necesaria en un proyecto de investigación.

Se utilizó el cuestionario de (Juárez, 2016), para evaluar la variable de motivación intrínseca, el cuestionario es un modelo elaborado en base a una serie de 25 preguntas

cerradas, con estructura en escala de Likert, con la finalidad de facilitar la cuantificación y análisis de los datos. Las preguntas se relacionan a cada una de las variables planteadas como lo es variable independiente motivación intrínseca dentro de ella se toma en cuenta los factores como: motivación intrínseca al conocimiento, motivación intrínseca – autodeterminación, desmotivación, motivación integral-laboral, locus de control.

Para evaluar la variable dependiente desempeño laboral se utilizó el cuestionario de (Rojas, 2020) que cuenta con 11 preguntas cerradas con estructura en escala de Likert.

Este instrumento se la realizó a los empleados del Departamento de Ventas en la empresa HumanaCorp S.A, en el cual se utilizó un cuestionario que debía ser contestado de manera libre y espontánea por los sujetos de estudio. Es un procedimiento que permitió recolectar y analizar datos desde una muestra, indagando acerca de las variables y la incidencia que tienen en los empleados. Para conocer el formato utilizado para medir a la motivación intrínseca y el desempeño laboral puede revisar el Anexo 3.

## **Capítulo V: Análisis de los resultados**

### **2.5 Análisis de Resultados de la Entrevista al Supervisor**

Se realizó una entrevista al supervisor de ventas de la empresa. En la primera pregunta él comentó que una de las razones por las cuales no se logra el cumplimiento del objetivo planteado es la falta de desempeño en los colaboradores al momento de cumplir los indicadores comerciales de cada uno. Agrega que últimamente luego de la triste pérdida del fundador de la empresa, el desempeño de los colaboradores se vio afectado.

En la segunda pregunta, el supervisor considera que sí influye la motivación intrínseca en el desempeño de los colaboradores ya que, a pesar de que se les brinda todas las herramientas de trabajo y compensaciones externas, muchas veces no cumplen su objetivo mensual. Explica que muchas veces es importante que cada individuo esté motivado intrínsecamente ya que, de no ser así, no tendría un buen desempeño laboral.

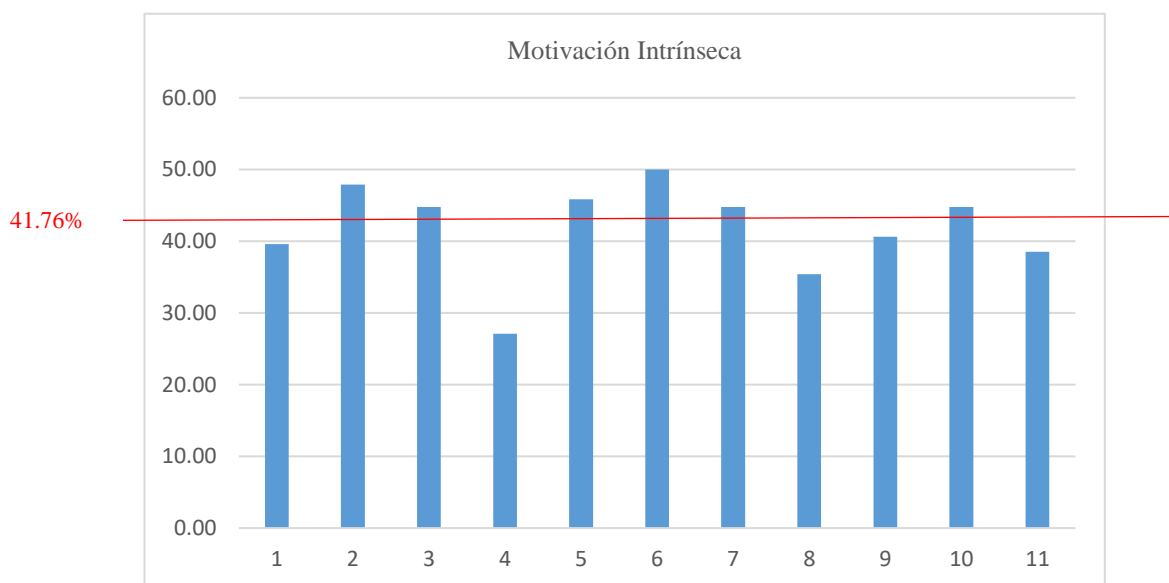
También, comentó que anteriormente no se había realizado ningún análisis del desempeño laboral.

Con respecto a la pregunta 3, el entrevistado manifiesta que sí sería importante implementar alguna estrategia de plan de motivación ya que desde su punto de vista es importante poder trabajar y fortalecer la motivación intrínseca de los colaboradores. Así mismo, considera sumamente importante que los colaboradores mantengan su motivación intrínseca en alto nivel ya que así a pesar de las problemáticas externas que se puedan presentar, ellos podrán seguir realizando el cumplimiento de sus metas y optimizando su desempeño laboral.

## 5.2 Análisis de resultados del Cuestionario a Vendedores

### 5.2.1 Análisis de resultados del cuestionario – Motivación Intrínseca

Figura 1. Análisis de resultados del cuestionario – Motivación Intrínseca



Nota: Elaboración propia (2021)

Según la figura 1, el promedio de la motivación intrínseca es de 41.76% en todos los colaboradores. El colaborador 1 evidencia tener un nivel bajo de motivación intrínseca ya que según el gráfico percibe tener un 39.58% lo cual es debajo de la media. El colaborador 2 y el 3 evidencian un nivel alto de motivación intrínseca ya que uno manifiesta un 47.92% y el otro 44.79 de motivación intrínseca. Por otro lado, el colaborador 4 percibe un 27.08% lo cual es bajo. Los colaboradores 6, 7 y 10

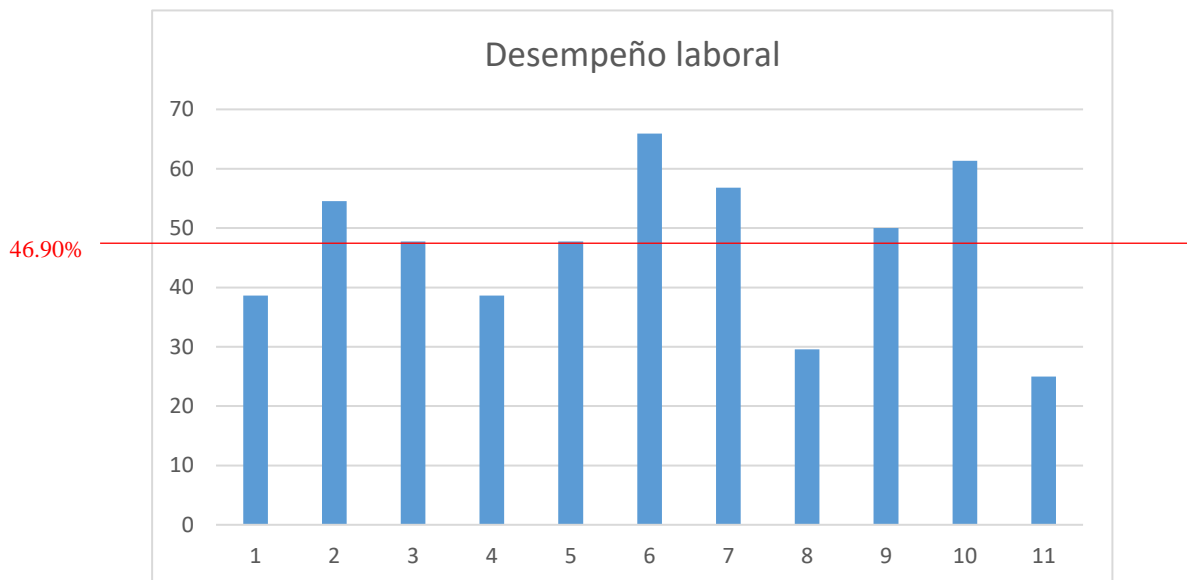
evidencian un nivel alto de motivación intrínseca demostrando el 6 un 50% mientras que los 7 y 10 un 44.79% por lo que se encuentran por encima del promedio. Sin embargo, los colaboradores 8, 9 y 11 evidenciaron un nivel por debajo de la media, es decir, baja motivación intrínseca, manifestando el colaborador 8 un 35.42%, el colaborador 9, 40.63% y por último el colaborador 11, un 38.54%.

Esto quiere decir que la mayoría de los colaboradores si lograron evidenciar que se encuentran motivados intrínsecamente, sienten que su motivación interna los ayuda a ejercer sus actividades y labores diarias en la empresa. También, sienten que un impulso interno por el placer propio de las acciones que realizan.

En este caso, el supervisor manifestó en la entrevista que se debe fortalecer la motivación intrínseca de los colaboradores ya que, si logra incidir en el desempeño, sin embargo, la mayoría de colaboradores evidencian que sí se encuentran motivados intrínsecamente.

### 5.2.2 Análisis de resultados del cuestionario – Desempeño Laboral

Figura 2. Análisis de resultados del cuestionario – Desempeño Laboral



Nota: Elaboración propia (2021)

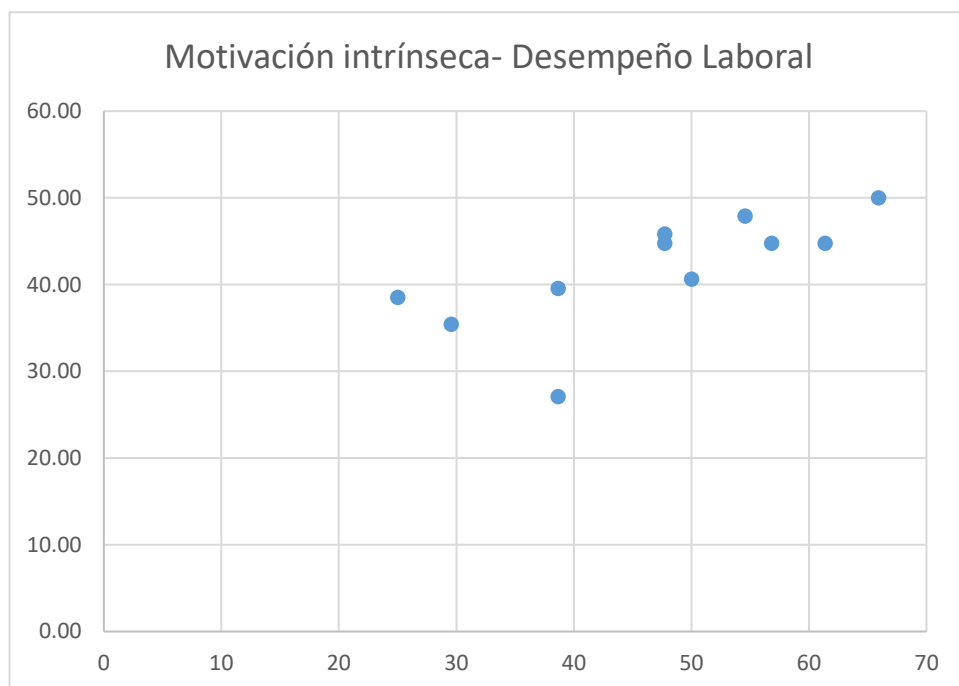
En la variable de desempeño laboral se obtuvo un promedio total de 46.90%. Según la figura 2, el colaborador 1 evidenció un valor de 38.64%, es decir, un bajo desempeño laboral. El colaborador 2, percibió un 54.55% lo cual significa un alto nivel de desempeño laboral. Por otro lado, los colaboradores 3 y 5 evidenciaron así mismo un

nivel alto, percibiendo 47.73% ambos colaboradores, mientras que el colaborador 4 manifiesta un nivel por debajo de la media siendo 38.64%. El colaborador 6 evidencia un 65.91 lo cual es un alto desempeño laboral, así mismo el 7 con 56.82 %. Sin embargo, los colaboradores 8 y 11 lograron evidenciar un nivel bajo de desempeño laboral percibiendo 29.55% y 25%. Finalmente, el colaborador 9 y el 10 manifestaron niveles por encima del promedio de desempeño laboral, siendo esos un 50% y 61.36%.

Esto quiere decir que solo 4 colaboradores evidenciaron que se encuentran en un bajo nivel de desempeño laboral mientras que los otros 7 colaboradores perciben que tienen un alto nivel ya que sus porcentajes se encuentran por encima de la media.

Aquí se evidencia que a pesar de que el supervisor considera que no hay buen desempeño laboral, la mayoría de colaboradores perciben un nivel alto de desempeño laboral.

**Figura 3. Análisis de correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral.**



*Nota:* Elaboración propia (2021)

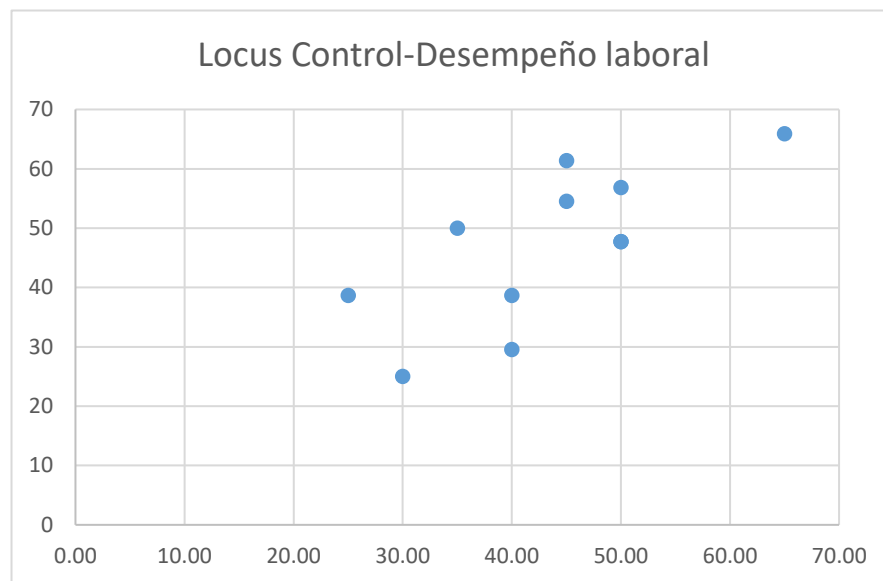
Coef. Pearson (r)            0,717580998

Determinación (r<sup>2</sup>)        0,514922489

A través de los resultados obtenidos del coeficiente de Pearson evidenciados en la figura 3 para conocer si existe correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, se logró detectar que, sí existe relación entre las dos variables, ya que el valor de determinación fue de 0,51 y el valor del coeficiente de Pearson fue de 0,71 lo que evidencia que existe una relación positiva y significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

A diferencia de otras investigaciones como la de (Arévalo Díaz, 2018), donde se evidencia que no hay correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, en este trabajo de investigación se manifiesta una correlación positiva entre ambas variables. Por otro lado, en la investigación de (Soto Sello, 2019), se evidencia una relación positiva entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, al igual que en esta investigación.

**Figura 4. Análisis de correlación entre dimensión Locus Control y Desempeño laboral**



*Nota:* Elaboración propia (2021)

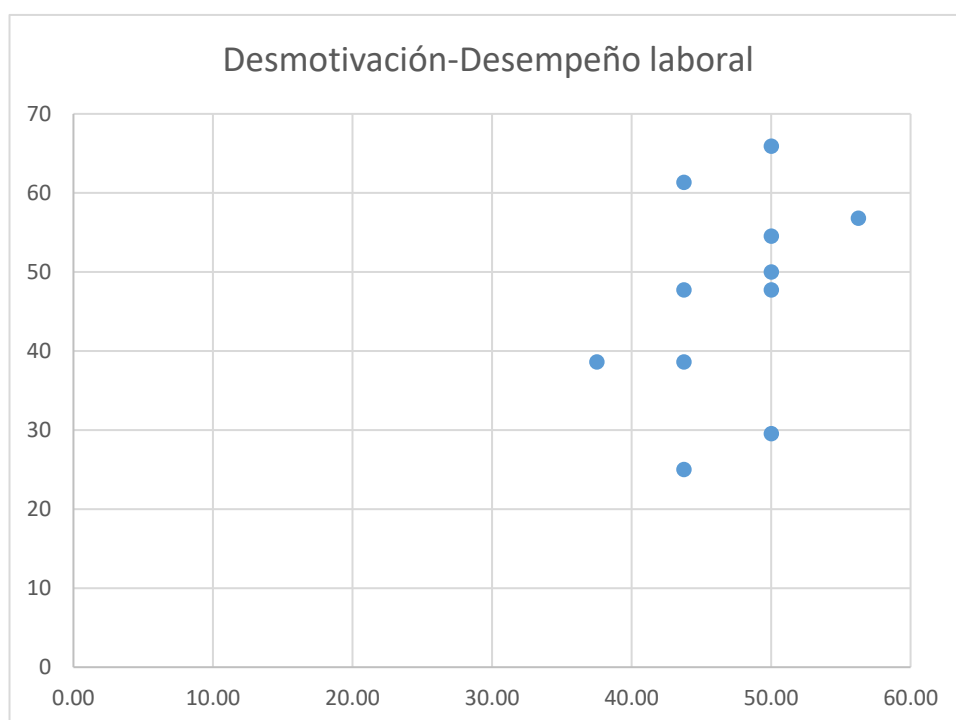
Coef. Pearson (r)            0.73

Determinación (r<sup>2</sup>)            0.53

Para realizar el análisis de cómo la motivación intrínseca influye en el desempeño laboral, fue necesario realizar un análisis y evaluación de cada dimensión de la motivación intrínseca con la variable dependiente desempeño laboral.

Mediante los resultados obtenidos del coeficiente de Pearson evidenciados en la figura 4 para conocer si existe relación entre la dimensión de la motivación intrínseca Locus Control y el desempeño laboral, se detectó que si existe correlación positiva significativa ya que el valor de la determinación fue de 0.53 y el valor del coeficiente de Pearson fue de 0.73 lo que evidencia la relación entre Locus Control y desempeño laboral.

**Figura 5. Análisis de correlación entre dimensión Desmotivación y Desempeño laboral**



*Nota:* Elaboración propia (2021)

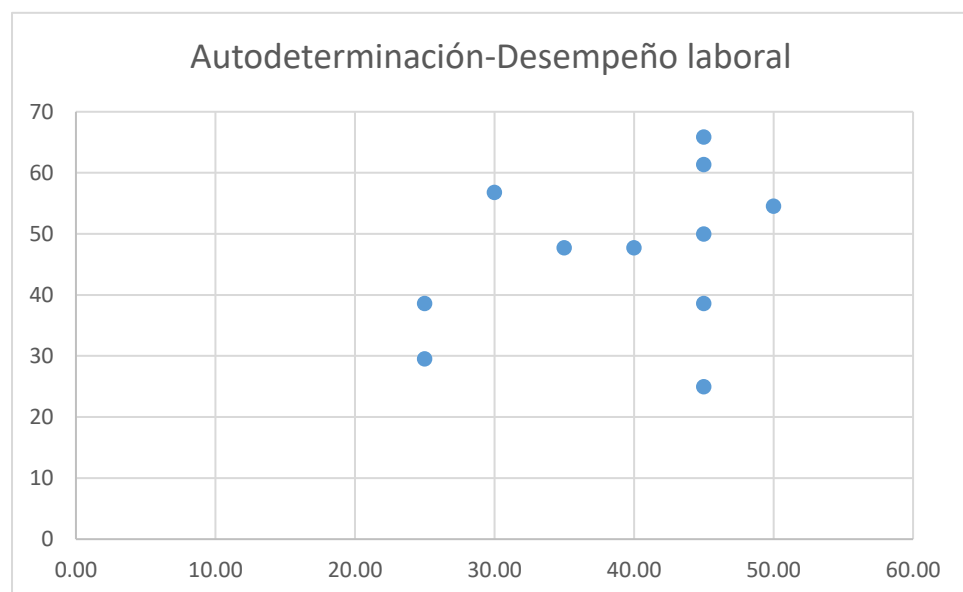
Coef. Pearson (r) 0.39

Determinación ( $r^2$ ) 0.15

Según la figura 5, se logró evidenciar que existe una correlación positiva debido a que el coeficiente de Pearson muestra un 0.39 y la determinación 0.15, por lo que da un resultado de relación entre la dimensión desmotivación y la variable de desempeño laboral.

Si bien es cierto, existe una relación entre la dimensión desmotivación y la variable de desempeño laboral, sin embargo, no existe una relación significativa entre ambas variables. Es importante contrastar que esta correlación es distinta las otras correlaciones, infiriendo entonces que, si existe una correlación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño, esto no significa necesariamente que todas las dimensiones de la motivación estén correlacionadas significativamente con el desempeño.

**Figura 6. Análisis de correlación entre dimensión autodeterminación y Desempeño laboral**



*Nota:* Elaboración propia (2021)

Coef. Pearson (r) 0.34

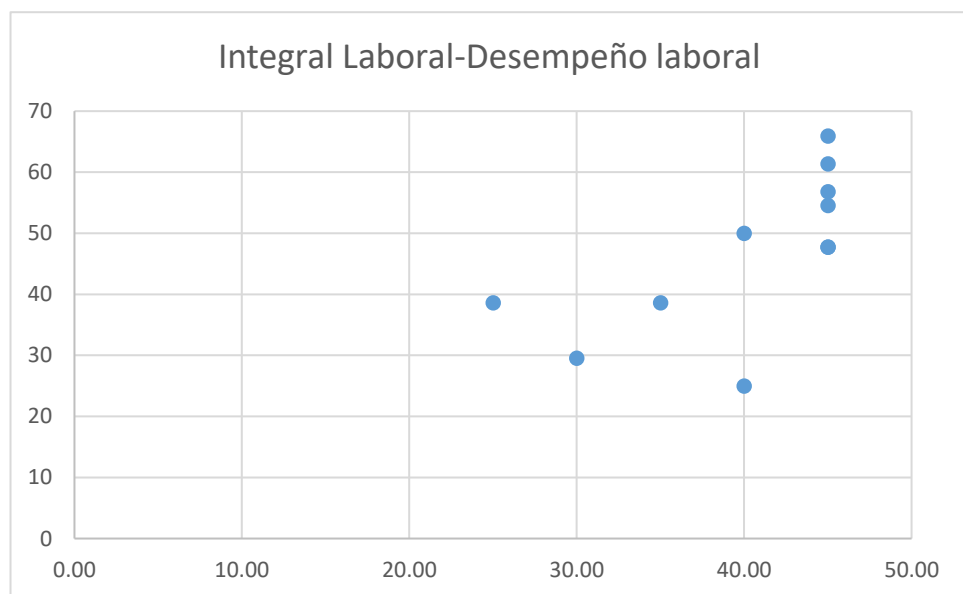
Determinación ( $r^2$ ) 0.12



A través de los resultados obtenidos por el coeficiente de Pearson en la figura 6, para saber si existe relación entre la dimensión Autodeterminación y desempeño laboral, se evidenció que si existe relación ya que la determinación es 0.12. Además, el coeficiente de Pearson es de 0.34 lo que evidencia que hay asociación entre la dimensión y la variable.

Si bien es cierto, existe una relación entre la dimensión autodeterminación y la variable de desempeño laboral, sin embargo, no existe una relación significativa entre ambas variables. Es importante mencionar entonces que, a pesar de que, si existe una relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral, la dimensión autodeterminación no se relaciona significativamente con el desempeño, lo contrario a locus control.

**Figura 7. Análisis de correlación entre dimensión integral laboral y desempeño laboral**



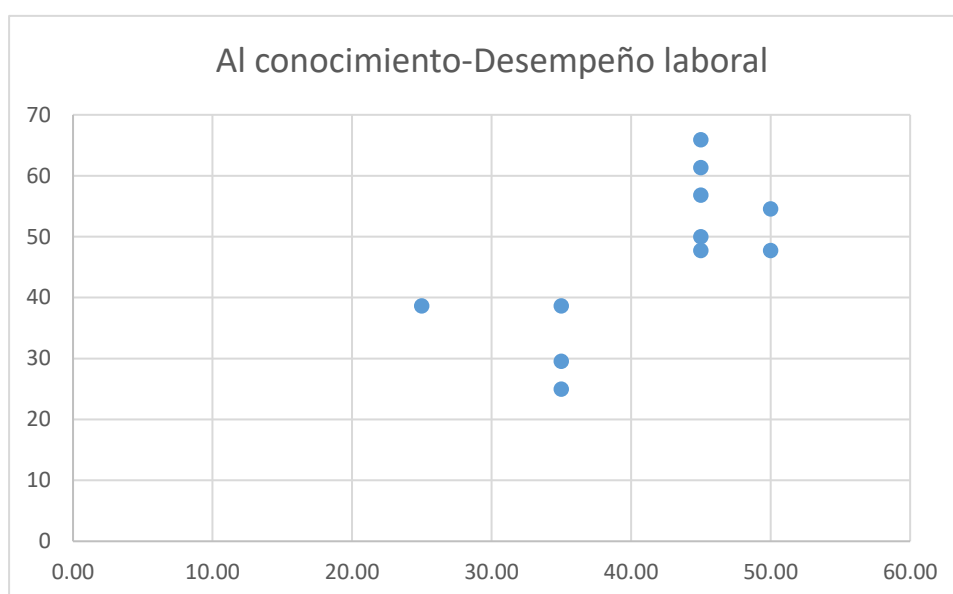
*Nota:* Elaboración propia (2021)

Coef. Pearson (r) 0.66

Determinación ( $r^2$ ) 0.44

A través de la figura 7, se puede verificar la correlación entre la dimensión integral laboral y el desempeño. El coeficiente de Pearson es de 0.66 mientras que la determinación es 0.44, por lo tanto, existe una correlación positiva.

**Figura 8. Análisis de correlación entre dimensión motivación intrínseca al conocimiento y Desempeño laboral**



*Nota:* Elaboración propia (2021)

Coef. Pearson (r) 0.68

Determinación ( $r^2$ ) 0.47

En este caso, se logró demostrar en el gráfico 8, el vínculo entre la dimensión al conocimiento y el desempeño laboral. A través del coeficiente de Pearson siendo 0.68 y la determinación 0.47 se evidencia la una relación positiva entre la dimensión y la variable.

## **5. Conclusiones**

Luego de la aplicación de la metodología de investigación mediante técnicas e instrumentos dirigidos a despejar la variable dependiente e independiente, en base al primer objetivo de analizar cómo la motivación intrínseca logra influir en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A., se concluye que la motivación intrínseca sí logra influir en el desempeño laboral, ya que, según los datos obtenidos en la aplicación del instrumento del cuestionario al personal de ventas la motivación intrínseca es de 41.76% en todos los colaboradores, siendo una característica que el individuo la trae consigo, no depende del exterior; la persona la pone en marcha cuando lo considera necesario, por lo que, se relaciona con el desempeño laboral, el cual obtuvo un promedio total de 46.90%, este se manifiesta en los trabajadores en el desarrollo eficiente de sus funciones, pudiendo afirmar que la dimensión motivacional y el desempeño tienen una asociación y una correlación positiva, influyendo en el desempeño laboral de los colaboradores, que se ve evidenciado en el nivel de las ventas de la empresa Humanacorp S.A.

Con respecto al segundo objetivo correspondiente a determinar el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del departamento de ventas en donde se administró un cuestionario, en el cual se concluye que el nivel de motivación intrínseca es alto. En base a esta variable, el colaborador actúa por el simple placer y satisfacción de realizar su función dentro de la empresa, esto dependerá de los valores y la pasión con la que realizan su trabajo, la cual los ayuda a ejercer sus actividades y labores diarias. También, sienten un impulso interno por el placer propio de las actividades que realizan.

El tercer objetivo planteado para conocer como la motivación intrínseca afecta al cumplimiento de metas de los colaboradores del departamento de Ventas, se logró evidenciar que, pese a que los resultados de la motivación intrínseca son altos, afectan levemente al cumplimiento de metas, tomando en cuenta los resultados obtenidos en

el cumplimiento de presupuesto de ventas mes de Julio 2021, fecha en la que se hizo el estudio transversal. (ver anexo 4). El supervisor percibió que la motivación intrínseca sí influye en el desempeño de los colaboradores ya que, a pesar de tener todas las herramientas de trabajo necesarias y compensaciones, muchas veces no logran cumplir sus objetivos organizacionales.

En base al cuarto objetivo que es determinar la incidencia que tiene la motivación intrínseca en el desempeño de los empleados, se concluye que la motivación intrínseca, al ser considerada una poderosa herramienta para superar algunas de las barreras que dificultan la relación entre colaboradores, incide en el desempeño laboral que rige el comportamiento organizacional, canalizado por el empeño, y calidad de trabajo del colaborador. Según el cuestionario realizado a los colaboradores sí existe relación entre las dos variables, ya que el valor de determinación fue de 0,51 y el valor del coeficiente de Pearson fue de 0,71 lo que evidencia que existe una relación positiva y significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral. De esta manera, si tenemos empleados motivados estos se esforzarán por mejorar su desempeño laboral con el fin de lograr los objetivos organizacionales y más aún los planteados en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A. Además, de acuerdo con la investigación realizada se pudo evidenciar que ciertas dimensiones de la motivación intrínseca no tienen una correlación significativa como lo son: autodeterminación y desmotivación. Mientras que, en las dimensiones locus control, integral – laboral y al conocimiento existe una correlación positiva.

Finalmente, la estrategia que se propone en base al quinto objetivo planteado es, un programa para fortalecer y mantener las dimensiones de motivación intrínseca y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Humanacorp S.A.

## 6. Recomendaciones

- Se recomienda para los próximos investigadores que delimiten previamente los factores motivadores que tomarán en cuenta en su proyecto, ya que cada vez se consideran más elementos que pueden determinar el desempeño de los empleados, lo que se puede ocasionar demasiada amplitud en el tema y carencia de precisión en los resultados. Del mismo modo los investigadores deben tener en cuenta el tipo de organización y sus variables sociodemográficas en la cual llevarán a cabo la investigación, considerando el número de trabajadores del área y los presupuestos que se puedan aplicar para realizar estrategias motivacionales.
- Se recomienda que para futuras investigaciones se utilice el método longitudinal para evaluar el cambio o el efecto de alguna estrategia organizacional sostenida en el tiempo.
- Se recomienda que las empresas deben, en la medida de sus posibilidades, enfocarse en la satisfacción y crecimiento personal y profesional de sus colaboradores sin tomar en cuenta el cargo que ocupe, procurando que los valores organizacionales y metas estén presentes en las actividades, lo que permitirá mejorar el desempeño generando un mayor rendimiento.
- Se recomienda que en las próximas investigaciones se haga referencia a estudios que establezcan la relación entre la autopercepción del desempeño que hace énfasis al desempeño subjetivo y los resultados como desempeño objetivo.
- Se recomienda que la empresa Humanacorp S.A, implemente entre sus valores organizacionales la motivación intrínseca, por medio de una estrategia de motivación a nivel corporativo, la cual involucre a los empleados de manera directa con la organización permitiendo que se sientan identificados con la misma y por ende mantener un buen desempeño.
- Se recomienda una alternativa de mejora para las dimensiones donde se evidencia una menor valoración en la motivación, las cuales son: autodeterminación, al conocimiento e integral-laboral. Por lo tanto, se sugiere que la organización se enfoque en esas dimensiones y se refuercen.

## **7. Propuesta**

### **Tema**

Programa para fortalecer y mantener las dimensiones de motivación intrínseca y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Humanacorp S.A

### **Antecedentes**

Anteriormente, no se había realizado un estudio sobre la incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de ventas en la empresa Humanacorp S.A, por lo que, el supervisor de ventas identificó que existía un problema que estaba afectando en su desempeño laboral, por lo tanto, al cumplimiento de objetivos del departamento de ventas, el cual se pudo evidenciar a partir de la aplicación de instrumentos que efectivamente hay una relación positiva y significativa entre las dos variables como lo es motivación intrínseca y desempeño laboral.

### **Problema**

Baja en las dimensiones integral- laboral, al conocimiento y autodeterminación de la motivación intrínseca en los colaboradores del departamento de ventas lo cual afecta en el desempeño laboral.

### **Justificación**

A partir del análisis del cuestionario de motivación intrínseca y desempeño laboral se pudo evidenciar que existe una relación positiva y significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral.

Por medio del análisis del cuestionario se pudo detectar que a pesar de que no existe una alta motivación intrínseca en los colaboradores se pudo evidenciar un buen desempeño laboral por encima de la media con 46.90%. Dentro del análisis de la variable motivación intrínseca, se pudo evidenciar que existen tres dimensiones en las

cuales no llegaron a la media como lo son: al conocimiento con 41.36%, integral-laboral con 40% y autodeterminación con 39.09%, las cuales se encuentran por debajo de la media llevando a tener un déficit en la motivación de los colaboradores

### **Objetivo General**

Fortalecer las dimensiones de la motivación intrínseca de los colaboradores para así mantener un buen desempeño laboral.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar un plan de actividades en donde los colaboradores comprendan sus funciones y se integren con su equipo de trabajo, así mejorar la dimensión integral- laboral.

- Crear un plan de capacitación para que puedan tener un mejor conocimiento de las funciones que realizan y puedan desarrollar nuevas habilidades que ayuden a su desarrollo y crecimiento profesional, así mejorar la dimensión al conocimiento y autodeterminación.

- Crear un plan de seguimiento para reforzar las dimensiones de la motivación intrínseca en la cual los colaboradores tienen un bajo porcentaje como lo son: al conocimiento, integral- laboral y autodeterminación.

### **Indicador**

El indicador es el porcentaje de motivación intrínseca. La propuesta tiene una medición a 6 meses – mediano plazo.

Se espera que las dimensiones de la motivación intrínseca al conocimiento con 41.36%, integral-laboral con 40% y autodeterminación con 39.09% mejoren a un 80%, influyendo en el porcentaje general de motivación intrínseca, por lo tanto, en el desempeño laboral.

### **Beneficios**

Los beneficios que podrá obtener la empresa Humanacorp S.A a partir de la propuesta son:

- Alta en las dimensiones de la motivación intrínseca en los colaboradores del departamento de ventas.
- Mejor conocimiento de sus funciones y desarrollo de nuevas habilidades para el proceso.
- Buen desempeño laboral en los colaboradores y lograr un alto sentido de pertenencia en la empresa.

### **Plan de acción**

En el programa se propone en función de cada dimensión lo siguiente:

- Dimensión integral- laboral: Plan de actividades en donde los colaboradores comprendan sus funciones y se integren con su equipo de trabajo.
- Dimensión al conocimiento y autodeterminación: Plan de capacitación para que puedan tener un mejor conocimiento de las funciones que realizan y puedan desarrollar nuevas habilidades que ayuden a su desarrollo y crecimiento profesional.

Para finalizar con el proyecto, se realizará un plan de seguimiento para reforzar las dimensiones de la motivación intrínseca en la cual los colaboradores tienen un bajo porcentaje como lo son: al conocimiento, integral- laboral y autodeterminación.

El presupuesto para la implementación de la propuesta es de \$1,500, considerando que algunas actividades serán realizadas con recursos propios de la empresa.





## 8. Bibliografía

- ABELLANEDA QUINTO, L. A. (2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Denim Color's de Huachipa*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4739/Abellanea\\_QLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4739/Abellanea_QLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Abreu, J. L. (2012). *Hipótesis, Método y Diseño de Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197)
- Aguirre, M. (2019). *MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA COMERCIAL DE SEDAPAL EN VILLA EL SALVADOR*. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2554>
- AGURTO SALVATIERRA, L., JALISTO PUMA, S., & TUESTA SOLOGORRE, O. (2018). *FACTORES DE LA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO ÁREA DE PARQUES Y JARDINES DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES EN EL AÑO 2016*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/515/FACTORES%20DE%20LA%20MOTIVACION%20Y%20DESEMPE%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DE%20MIRAFLORES>
- Andrade, A. (2017). *Gestión del cambio en la empresa Plásticos & más S.A*. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/8855>
- Arévalo Díaz, S. C. (2018). *Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S Seda Loreto – Yurimaguas, 2018*. Obtenido de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1591/Sindy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1591/Sindy_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>

Bello Toribio, J., & Bustamante Maslucan, Y. (2019). *¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral?* Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT\\_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Bravo, L. D. (16 de 06 de 2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)

Briones, I. (2020). *Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539705>

BURGA VASQUEZ, G., & WIESSE ESLAVA, S. J. (2018). *MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LA REGION LAMBAYEQUE*. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1108>

CASTILLO DÁVILA , N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ceron, J. (2015). *LA IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LAS EMPRESAS*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=94973904C8C50C921DB5BE6691CEB5F8?sequence=1>

Chávez Yépez, H., & Navarrete Villota, M. (2018). *La capacitación del personal y el desempeño laboral*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>

- Cruz , M., Perez , M., & Trevilla, C. (2011). *Influencias de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión del conocimiento*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17413043009>
- Cubillos Rivera , B., Velasquez Muriel, F., & Reyes Nova , M. (2014). *Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado*. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=06442DD6A05BE18E2495DE0D11B92D66415F535C9C5327E6050FD19A2F0D95FE188018DD3114FEA7BA7254E6FF8F4F50&originRegion=us-east-1&originCreation=20210613222323>
- Cvetkovic-Vega, A. (17 de 07 de 2020). *Estudios Transversales* . Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179>
- Garcia Allen, J. (2018). *Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63494580/Tipos\\_de\\_motivacion20200601-974-1e581y9-with-cover-page.pdf?Expires=1622780597&Signature=EsEz7Y6VQEw-38NmgD~PzneJpsJLWcjLAawD3H7gogPCRh5RUIGuOHTZNFQGklVXnXoNldsIXIMj0JBh5cQu2E9gZBmmcT5i0Rf3HeY-cf6m7Jp7xCJg7uB](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63494580/Tipos_de_motivacion20200601-974-1e581y9-with-cover-page.pdf?Expires=1622780597&Signature=EsEz7Y6VQEw-38NmgD~PzneJpsJLWcjLAawD3H7gogPCRh5RUIGuOHTZNFQGklVXnXoNldsIXIMj0JBh5cQu2E9gZBmmcT5i0Rf3HeY-cf6m7Jp7xCJg7uB)
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , P. (2016). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion>
- Jordá, A. M. (2019). *LA TEORÍA DEMANDAS-RECURSOS Y SU RELACIÓN CON EL BURNOUT-ENGAGEMENT*. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/129239/Montava%20-%20La%20teoria%20Demandas-Recursos%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20Burnout%20y%20el%20Engagement.pdf?sequence=1>
- Juárez, D. (2016). *RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y DESEMPEÑO LABORAL EN UN GRUPO DE DOCENTES*

*DE UN COLEGIO PRIVADO DE LA CIUDAD DE GUATEMALA*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/129239>

Jurgenson, u. L.-G. (2014). *La investigación cualitativa*.

Lalama, M. (2018). “*INFLUENCIA DE LA PERSONALIDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES*”. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27543>

Landeo, F. (2019). *La Gestión por Resultados del Gobierno Regional de Ica y la Calidad de Educación en la Provincia de Chíncha, desde la Percepción de los Docentes*. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4412>

Liniers, M. C. (2005). *EL ANÁLISIS DOCUMENTAL: INDIZACIÓN Y RESUMEN*.

Lopez Altamirano , D. A., Solorzano Solorzano, S. E., Burgos Salazar, S. P., & Mejía Condolo, M. F. (2020). *La economía de las empresas del Ecuador en el contexto de la pandemia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659353>

Lopez Perero , M., & Ramirez Villon , M. (2020). *ESTUDIO PARA DETERMINAR LOS FACTORES, QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL, EN EL TALLER MECÁNICO AUTOMOTRIZ “HERMANOS VILLÓN”*. Obtenido de <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2002>

López Viera, L. (2018). *Motivo de la motivación*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6381053>

Luzuriaga Granda, I., González Vilela, F. Y., Ludeña Eras, G., & Briceño Luzuriaga , Y. (2021). *La Contabilidad Financiera de las Empresas Públicas y Privadas del Ecuador frente al COVID 19*. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/425/746>

Mariño, D. (2014). *RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO APASIONADO*. Obtenido de [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg\\_marino\\_daniela\\_30-10-2014](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_marino_daniela_30-10-2014)

- Marquina, R., & Jaramillo, L. (2020). *El COVID-19: Cuarentena y su Impacto Psicológico en la población*. Obtenido de <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/452>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176>
- Ortiz Ruiz, K. T. (2020). *El impacto de los factores de riesgo en la motivación laboral del personal de salud en la crisis por covid-19*. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2429/FCAD-ORT-RUI-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. (2020). *Ministerio de Trabajo - Teletrabajo*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/AM-MDT-2020-181-TELETRABAJO-14.09.2020-signed.pdf?x42051>
- PÉREZ, M. L. (2018). *MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra>
- Ramírez , J., Castro , D., Lerma , C., Yela , F., & Escobar , F. (2021). *CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA COVID 19 EN LA SALUD MENTAL ASOCIADAS AL AISLAMIENTO SOCIAL*. Obtenido de <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/303>
- Rojas, C. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero, Arequipa 2019*. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8070>
- Rugel Briones, L. J., & Romero Alverca , R. X. (2020). *Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15593>

- Sampieri, R. (2018 ). *Metodología de la Investigación* . Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion>
- Soto Sello, G. R. (2019). *LA MOTIVACION Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SENTINEL PERU S.A.* Obtenido de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stover, J., & Bruno, F. (2017). *Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010>
- Suarez Medina, V. E. (2018). *LA MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL EMASA-EP, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, 2017.* Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4837>
- TARAZONA CABELLO, J. C. (2017). *La motivación y el desempeño laboral en la empresa Marcan.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14098/Tarazona\\_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14098/Tarazona_CJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Thomason, B., & Williams , H. (2020). *What Will Work-Life Balance Look Like After the Pandemic.* Obtenido de <https://hbr.org/2020/04/what-will-work-life-balance-look-like-after-the-pandemic>
- VILLARREAL ALTAMIRANO, E. J. (2016). *LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL CLIMA LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO REY DAVID CIA LTDA.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24562>
- Vivanco, M. (2014). *ANÁLISIS DE LOS NIVELES DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PERSONAL DE TRES AGENCIAS BANCARIAS EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2014.* Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8509/DISERTACI%c3>

%93N%20MAR%c3%8dA%20CRISTINA%20VIVANCO%20GRIJALVA..  
pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yana Quispe , M. L. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja 2018.* Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1134/YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zamalloa , N., & Duran , K. (2019). *RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA MOTIVACIÓN INTRINSECA EN TRABAJADORES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SEDAPAR S.A. CAMANÁ, 2017.* Obtenido de <http://190.119.145.154/handle/UNSA/10776>

Zapata, Y. (2013). *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoyani Obras y Proyectos.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA>



## 9. Anexos

### ANEXO 1- ENTREVISTA

#### ENTREVISTA DIRIGIDA AL SUPERVISOR DE VENTAS DE HUMANACORP S.A

Objetivo: Recopilar información importante que permita el análisis y profundización del tema la motivación intrínseca y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de Humanacorp S.A.

Datos informativos:

1. Nombre: \_\_\_\_\_
2. Cargo: \_\_\_\_\_
3. Años de servicios: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál cree usted que es una de las principales razones por las cuales no se llegan a cumplir los objetivos planteados?
2. ¿De qué manera cree usted que la motivación intrínseca incide en el desempeño de los colaboradores?
3. ¿Considera que se deba implementar un plan motivacional para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores?

## ANEXO 2

### Cuestionario de motivación intrínseca laboral

El siguiente cuestionario servirá para determinar el nivel de motivación intrínseca presente en el trabajador, debido a ello es importante responder libremente con sinceridad y franqueza. La información brindada será de carácter estrictamente confidencial y anónimo.

**Instrucciones:** a continuación, se presentan 25 diferentes enunciados, cada uno tiene 4 diferentes opciones de respuesta de las cuales se debe elegir la que más se acerque a sus opiniones y convicciones personales:

- 25 – De acuerdo
- 3 – Parcialmente de acuerdo
- 2 – Desacuerdo
- 1 – Totalmente desacuerdo

#### Preguntas

1. Un trabajador es completamente responsable de su desempeño.
2. En mi trabajo siento que casi todos los días aprendo cosas nuevas.
3. Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería este de nuevo.
4. Tengo la intención de desarrollarme más para poder obtener un trabajo que me apasione.
5. Siempre me encuentro dispuesto a realizar las tareas y atribuciones que tengo.
6. El trabajador tiene parte su parte de responsabilidad en la situación en que se encuentre la empresa.
7. Siento la necesidad de aprender cosas sobre mi trabajo constantemente.
8. Si el dinero no fuera un factor importante, siempre desearía poder realizar este trabajo.
9. Si tuviera la oportunidad de escoger un trabajo, escogería uno en que realizara actividades que me gusten.
10. Me gusta entregarme y dedicarme diariamente en las funciones que desempeño.
11. El trabajador debe ser capaz de cumplir con los objetivos y las metas establecidas a pesar de las adversidades
12. Me siento feliz por las cosas que he aprendido en este trabajo.
13. Siento que obtengo más que solo remuneración económica de este trabajo.
14. Realizo mis labores rutinarias porque no tengo otra opción.
15. En este trabajo doy lo mejor de mí como profesional y como persona.

16. Un trabajador ve influenciado su desempeño por los demás.
17. Puedo y deseo desarrollar más habilidades que son útiles en mi trabajo
18. Considero que debo alcanzar un nivel de excelencia en este trabajo.
19. Me siento feliz realizando las tareas correspondientes a mi puesto.
20. Me siento satisfecho con mi desempeño constante y el cumplimiento de mis atribuciones.
21. El trabajador difícilmente es responsable por la situación en que se encuentra la organización.
22. Me agrada tener la posibilidad de desarrollar mis conocimientos sobre mi trabajo.
23. Siempre busco superar las situaciones difíciles para poder desempeñarme correctamente en mis actividades y crecer como persona.
24. Me basta con cumplir con lo que se me demanda en mi puesto.
25. Un trabajador siempre está sujeto a la dinámica de la organización, lo cual es determinante en el cumplimiento de metas y objetivos.

### **ANEXO 3**

#### **Cuestionario para Desempeño Laboral**

El siguiente cuestionario servirá para determinar el nivel de desempeño laboral presente en el trabajador, debido a ello es importante responder libremente con sinceridad y franqueza. La información brindada será de carácter estrictamente confidencial y anónimo.

**Instrucciones:** a continuación, se presentan 11 diferentes enunciados, cada uno tiene 4 diferentes opciones de respuesta de las cuales se debe elegir la que más se acerque a sus opiniones y convicciones personales:

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indiferente
4. Desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

#### **Preguntas:**

1. Afronto los cambios en su centro de labores a pesar de tener la posibilidad de afrontar nuevos desafíos

2. Me siento motivado y eso se refleja en mi desempeño laboral
3. Presiento que mi desempeño es el adecuado para el puesto y no debo mejorar.
4. Siento que el puesto es ideal para una persona como yo.
5. Siento a veces no estar a la altura de un trabajo como este.
6. Siento que existe una persona más capacitada que yo.
7. Siento que tengo las mismas habilidades que el resto.
8. Tengo oportunidades y fortalezas para avanzar en este rubro de mi trabajo.
9. Siento que mis superiores ven mi esfuerzo.
10. Siento que mi centro de labores me ayudará a desarrollarme más.
11. Siento que uso anticipadamente y responsablemente los recursos que me ofrece la empresa.

## ANEXO 4

### Cumplimiento de presupuesto de ventas mes de Julio 2021

Empresa: HUMANACORP

Fecha: 04/08/2021 18:13:46

Usuario: ehccarbur

#### HPF - SEGUIMIENTO OBJETIVOS UNILEVER POR SUBDIVISION DOLARES

Empresa: 9 MesObjetivo: 7  
 Distribuidor: 9 DesdeFecha: 01-07-2021  
 Agencia: 1 HastaFecha: 31-07-2021  
 AñoObjetivo: 2021 Vendedor:

Subdivision	Objetivo	Ventas	Avance %	Diferencia Dinero	Mensaje
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ					
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC01 - ANGELO JAVIER YAGUAR ANDRADE	18,163.00	18,165.00	100.01%	-2.00	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC02 - NELSON GEOVANNY VARGAS ROSADO	26,089.00	16,605.91	63.65%	9,483.09	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC03 - EDWIN NARANJO	18,525.00	19,307.70	104.23%	-782.70	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC04 - PILATAXI YAMBAY EDINSON EDUARDO	17,270.00	12,170.90	70.47%	5,099.10	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC05 - ZULLY GONZALES BARRETO	17,572.00	11,973.07	68.14%	5,598.93	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC06 - RONALD FREIRE FLORES	23,550.00	20,515.64	87.12%	3,034.36	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC07 - CRISTHIAN GOMEZCOELLO	17,621.00	12,205.50	69.27%	5,415.50	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC09 - WASHINGTON GUALLI	144,891.00	79,712.15	55.02%	65,178.85	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC10 - LISTER ARMANDO PEÑA ALCIVAR	21,656.00	12,270.17	56.66%	9,385.83	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC11 - ALFREDO ALCIVAR V.	18,088.00	13,044.14	72.11%	5,043.86	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ /HC15 - JOHANNA MARIUXI MOROCHO BUENO	13,532.00	10,956.16	80.96%	2,575.84	
HC23 - HC23 - BBH CARLOS DAVID BURGOS JIMENEZ	336,957.00	226,926.34	67.35%	110,030.66	
Sin Supervisor					
HC99 - OFICINA					
HOME CARE	0.00	79.84	0.00%	-79.84	Sin Objetivo
PERSONAL CARE	0.00	10.02	0.00%	-10.02	Sin Objetivo
Sin Supervisor /HC99 - OFICINA	0.00	89.86	0.00%	-89.86	
Sin Supervisor	0.00	89.86	0.00%	-89.86	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>336,957.00</b>	<b>227,016.20</b>	<b>67.37%</b>	<b>109,940.80</b>	



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Moncayo Contreras Daniela del Pilar** con C.C: # 0923169916 autor/a del trabajo de titulación: **La motivación intrínseca y su incidencia en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **07 de Septiembre de 2021**

*Daniela Moncayo c.*

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Moncayo Contreras Daniela del Pilar**

C.C:**0923169916**

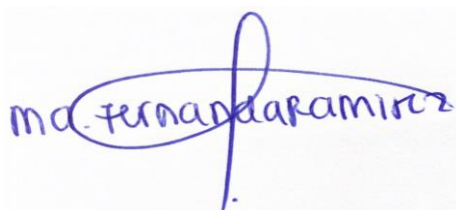
## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Ramírez Jiménez María Fernanda** con C.C: # 0956874945 autor/a del trabajo de titulación: **La motivación intrínseca y su incidencia en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro** previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **07 de Septiembre de 2021**



f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Ramírez Jiménez María Fernanda**

C.C: **0956874945**



**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	La motivación intrínseca y su incidencia en el departamento de ventas de la empresa Humanacorp S.A ubicada en la ciudad de Milagro.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Daniela del Pilar Moncayo Contreras-María Fernanda Ramírez Jiménez		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Efrén Eduardo Chiquito Lazo		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Filosofía, Ciencias y Letras de la Educación.		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciada en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	07 de septiembre de 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	72
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Motivación Intrínseca, Desempeño laboral, Departamento de ventas.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Motivación, Motivación Intrínseca, Desempeño Laboral, Enfoque Mixto, Departamento de Ventas, Dimensiones de la motivación.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>	<p>El presente trabajo de investigación busca analizar la incidencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los colaboradores del departamento de Ventas de la empresa Humanacorp S.A. Este trabajo se basó utilizando las variables motivación intrínseca y desempeño laboral, empleando un método de enfoque mixto, se realizaron entrevistas y cuestionarios dirigidos al supervisor del departamento de Ventas y a los 11 vendedores. El diseño de investigación es transversal ya que, las variables fueron observadas y analizadas en un período de tiempo. A partir del análisis de resultados, se evidenció que el valor de la determinación fue de 0,51 y del coeficiente de Pearson fue de 0,71, demostrando que existe una relación positiva entre las variables motivación intrínseca y desempeño laboral. En conclusión, se evidenció que la motivación intrínseca si incide en el desempeño laboral de los colaboradores. Uno de los hallazgos, fue detectar que 2 de las 5 dimensiones de la motivación intrínseca influyen de forma significativa en el desempeño. Otro acierto importante es que la autopercepción de los colaboradores no coincide con la apreciación del supervisor ya que, ellos dan una valoración positiva a las variables mientras que el superior no. Se recomienda reforzar sobre aquellas dimensiones de la motivación intrínseca con bajo puntaje, tales como autodeterminación, al conocimiento e integral-laboral. Por último, se sugiere que las empresas deben enfocarse en el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores, procurando que los valores organizacionales y metas estén presentes en las actividades, lo que permitirá mejorar el desempeño.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +59397689058- +593979054662	E-mail: danielamoncayo98@hotmail.com/ maferramirezj2@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.</b>		
	<b>Teléfono: +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419</b>		
	<b>E-mail: sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec</b>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			