

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS

TESIS

**LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DE BREÑA DE LOS SERVICIOS POSTALES
DEL PERÚ - SERPOST**

Presentado por:

CARMEN JESSICA ARROBAS GUERRERO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA SOCIAL Y
RECURSOS HUMANOS**

Asesor:

FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

**LIMA – PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen, por cuidarme y guiarme.

A mi madre y a mi familia por ser mi gran motivación a seguir adelante.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre.

A mi familia.

A mi asesor y profesores de la Escuela de Posgrado de la UIGV, por compartir sus enseñanzas y apoyo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE ANEXOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Marco Histórico.....	3
1.2 Marco Teórico	11
1.2.1 Motivación intrínseca.....	11
1.2.2 Desempeño laboral.....	20
1.2.3 Servicios Postales del Perú S.A – SERPOST S.A.....	29
1.3 Marco Legal.....	31
1.4 Investigaciones	33
1.5 Marco Conceptual.....	41
CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	46
2.1 Planteamiento del problema	46
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	46
2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.	48
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación	49
2.2.1 Finalidad	49
2.2.2 Objetivo General y Específicos	50
2.2.3 Delimitación del estudio.	50
2.2.4 Justificación e importancia del estudio.	51
2.3 Hipótesis y variables.....	51
2.3.1 Supuestos teóricos.....	51

2.3.2	Hipótesis, principal y específicas.....	52
2.3.3	Variables e indicadores.....	53
CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....		54
3.1	Población y muestra.....	54
3.1.1	Población.....	54
3.1.2	Muestra	54
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación.....	54
3.2.1	Tipo de investigación.....	54
3.2.2	Nivel de Investigación.	55
3.2.3	Método y Diseño.....	55
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	55
3.3.1	Técnicas.	55
3.3.2	Instrumentos.....	55
3.4	Procesamiento de datos	56
3.4.1	Confiability del Instrumento.	56
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		58
4.1	Presentación de resultados.....	58
4.2	Contrastación de hipótesis.....	78
4.3	Contrastación de hipótesis.....	78
4.2.1	Prueba de hipótesis específicas.....	79
4.4	Discusión de resultados	86
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		87
5.1	Conclusiones.....	87
5.2	Recomendaciones	88
BIBLIOGRAFÍA.....		90
ANEXOS.....		93

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores.....	53
Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Autonomía	59
Figura 2 Nivel de Reconocimiento	60
Figura 3 Nivel de Persistencia	62
Figura 4 Nivel de Competencia	63
Figura 5 Nivel de Logro	65
Figura 6 Nivel de Eficiencia	66
Figura 7 Nivel de Conocimiento	68
Figura 8 Nivel de Capacidad de Realización.....	69
Figura 9 Nivel de Desempeño de Tareas.....	71
Figura 10 Nivel de Liderazgo.....	72
Figura 11 Interés Hacia el Trabajo	74
Figura 12 Nivel de Atención al Cliente	75
Figura 13 Nivel de Satisfacción al Cliente	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Autonomía	58
Tabla 2 Nivel de Reconocimiento	60
Tabla 3 Nivel de Persistencia	61
Tabla 4 Nivel de Competencia	63
Tabla 5 Nivel de Logro.....	64
Tabla 6 Nivel de Eficiencia	66
Tabla 7 Nivel de Conocimiento.....	67
Tabla 8 Nivel de Capacidad de Realización.....	69
Tabla 9 Nivel de Desempeño de Tareas	70
Tabla 10 Nivel de Liderazgo	72
Tabla 11 Interés Hacia el Trabajo.....	73
Tabla 12 Nivel de Atención al Cliente	75
Tabla 13 Nivel de Satisfacción al Cliente	76
Tabla 14 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1	80
Tabla 15 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2.....	81
Tabla 16 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3	82
Tabla 17 Correlación de Spearman - hipótesis específica 4.....	83
Tabla 18 Correlación de Spearman - hipótesis específica 5	84
Tabla 19 Correlación de Spearman - hipótesis específica 6.....	85

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo y el nivel aplicado.

La población estuvo compuesta por los 150 trabajadores del personal administrativo de los servicios postales del Perú de la Sede de Breña.

La muestra estuvo conformada por 108 trabajadores del personal administrativo de los servicios postales del Perú de la Sede de Breña, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 13 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral del del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.

Palabras claves: Motivación, motivación intrínseca, desempeño, desempeño laboral, servicios postales.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between intrinsic motivation and job performance of administrative staff at the Breña headquarters of the Peruvian Postal Services - SERPOST.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was explanatory, and the level applied.

The population consisted of the 150 workers of the administrative staff of the postal services of Peru of the Breña Headquarters.

The sample consisted of 108 workers of the administrative staff of the postal services of Peru of the Breña Headquarters, to which the instrument that consisted of 13 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives.

The results were analyzed, then hypothesis testing was carried out, using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient, since the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that intrinsic motivation is significantly related to the work performance of the administrative staff of the Breña headquarters of the Postal Services of Peru - SERPOST.

Key words: Motivation, intrinsic motivation, performance, job performance, postal services.

INTRODUCCIÓN

El ser humano puede hacer o llevar a cabo diferentes actividades debido a las capacidades que posee, existen diferentes factores que contribuyen a que las desarrolle de excelente manera, para que dé lo mejor de sí, pueden ser desde personas, como la familia, amigos, compañeros, hasta objetos, entre otros. A partir de esto se puede mencionar la motivación individual que apoya lo antes escrito. Las organizaciones actualmente buscan colaboradores capaces de desempeñar los puestos de trabajo de forma eficaz, exhortándolos al empoderamiento para tener resultados favorecedores en doble vía. La productividad de los individuos dependerá del impulso o fuerza de cada uno y la importancia que les tomen a las tareas que realicen y adoptar un sentido de trabajo, las instituciones utilizan diferentes estrategias que abordan varios factores motivantes para sus colaboradores, sin embargo, la importancia de poseer motivación intrínseca real es la que influye significativamente.

El concientizar a las personas sobre la motivación intrínseca colabora con el desarrollo, el crecimiento académico, apoya a ser mejores cada vez, activa la actitud, promueve fuerza positiva y ánimo de salir adelante, esto se encuentra unido al tema de la productividad, ya que impulsará a los individuos a realizar de manera excelente lo que hagan al adoptar el sentido de trabajo.

Es por esta razón, que la presente tesis, pretende determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.

El estudio fue elaborado en varios capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones que corresponda.

Autora.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Motivación intrínseca:

De acuerdo con Manene (2013), a lo largo de la historia la motivación ha sido un campo de la psicología en constante estudio. No obstante, esto no quiere decir que la investigación en este ámbito haya concluido, ya que aún quedan muchas incógnitas por resolver acerca de este tema debido a su complejidad intrínseca.

El autor da a conocer que se puede distinguir a grandes rasgos entre las teorías precientíficas y las científicas al realizar un estudio de la motivación en el tiempo. La línea divisoria entre ambas teorías está marcada por la aparición de la obra de Darwin “On the Origin of Species by means of Natural Selection”, publicada en 1859, como consecuencia del gran impacto que tuvo esta sobre el campo de la motivación

Dicho con palabras de Manene: “Del mismo modo hay que señalar que las dos grandes bases sobre las que se sustentan la mayoría de las teorías son el determinismo y el hedonismo. El determinismo defiende la idea de que la conducta humana se origina por causas externas o internas que pueden ser conocidas y utilizadas para predecir la conducta. De este modo, la cuestión que se plantea es si el ser humano actúa libremente o si realmente está determinado por causas personales o ajenas a él. Por otro lado, el hedonismo se basa en la búsqueda de lo placentero y la evitación de aquello que produce dolor”.

Desde la segunda década del siglo XX, como indica el autor, se produciría un cambio del conductismo al neoconductismo y de esta manera aparece el concepto de impulso. Durante esta etapa prevalece una visión del sujeto pasiva en la que no se tiene en cuenta el consciente

sino el inconsciente, en consecuencia, la persona no tiene capacidad de dirigir sus conductas (Manene, 2013).

Desde el punto de vista de Barrios (2018), la motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual. Se entiende por necesidad un estado interno de la persona que hace que ciertas acciones resulten más atractivas. La motivación laboral ha constituido un proceso de gran relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como de la gestión organizacional. Se han desarrollado un gran número de teorías al respecto a lo largo de la historia en busca de la clave definitiva motivacional. Es considerado el proceso micro estudiado en mayor profundidad de la psicología del trabajo. Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador.

“Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas. El desarrollo y la evolución del concepto de motivación envuelven diferentes disciplinas y tienen un origen histórico que es fundamental conocer para poder analizar las teorías que se detallarán en el siguiente apartado. Este origen se remonta a la filosofía clásica con autores como Sócrates, Platón o Aristóteles. Estos destacaban la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos” analiza el autor.

Barrios revela que fue Descartes quien aportó en la era moderna la que se considera la primera gran teoría de la motivación en 1622. Este fue el primero en asignar poderes de motivación exclusivos a la voluntad. Tal como expresa la teoría desarrollada por René Descartes, todo acto de voluntad es realmente una actuación orientada. Luego, Charles Darwin

propone el concepto de instinto que completó William James popularizando la teoría del instinto de motivación humana.

El autor precisa que el interés de estas teorías se basa en cuatro características principales:

“-Conocimiento e identificación de los componentes centrales de la motivación laboral.

-Elaboración de modelos adecuados para su investigación.

-Contrastación empírica de los modelos y teorías propuestas.

-Derivación de resultados de interés para la aplicación en la gestión empresarial.”

Luego, Barrios destaca que Abraham Maslow propone en el año 1943 la teoría de la motivación humana en su obra publicada “A theory of human motivation”. Esta llegaría a convertirse en una de las teorías más importantes en el campo de la motivación, gestión empresarial y comportamiento organizacional que goza de gran aceptación. Maslow plantea una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas.

Esta jerarquía se configura identificando las siguientes cinco categorías de necesidades jerarquizadas ordenadas de manera ascendente:

“-Necesidades fisiológicas: Son las necesidades más básicas y están orientadas hacia la supervivencia del hombre: aire, comida, bebida, refugio, calor, sexo o sueño, entre otros.

-Necesidades de seguridad: protección, seguridad, orden, ley, límites o estabilidad, entre otros.

-Necesidades de relación social: familia, amor, afecto, pertenencia o trabajo en grupo, entre otros.

-Necesidades de ego o estima: logro, estatus, fama, responsabilidad o reputación, entre otros.

-Necesidades de autorrealización.”

Asimismo, el autor agrega que Clayton Alderfer, de la Universidad de Yale, remodeló la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas planteada anteriormente por Maslow dándole una nueva visión. A la jerarquía planteada por Alderfer se le denomina la Teoría ERC (Existencia-Relación Crecimiento) y se diferencia de la de Maslow en los siguientes aspectos:

“-Necesidades de Existencia: En este conjunto de necesidades básicas se incluyen la provisión de elementos básicos para la supervivencia humana. Lo que Maslow denominó necesidades fisiológicas y de seguridad.

-Necesidades de Relación: Estas necesidades afectan al deseo personal de crear vínculos de importancia y corresponden a las necesidades de relación social de Maslow.

-Necesidades de Crecimiento: Por último, las necesidades de crecimiento se refieren al deseo de desarrollo individual o como lo definió Maslow, de estima o autorrealización.”

Por otro lado, Barrios alude que la teoría de las expectativas se atribuye al psicólogo Víctor H. Vroom (1964). Algunos de los temas de sus libros más reconocidos reflexionan acerca del liderazgo y toma de decisiones.

El autor considera que esta teoría adquiere una gran importancia ya que desarrolla un nuevo modelo de motivación laboral, que posteriormente fue ampliado por Porter y Lawler en 1968. De acuerdo con la teoría planteada, la tendencia para actuar de un modo concreto depende de dos factores: primero, que la persona concreta esté convencida de que las acciones que va a llevar a cabo le van a conducir a conseguir un resultado concreto y segundo, dependiendo de lo atractivo que le resulte la recompensa posterior.

Barrios afirma que la lógica de la teoría plantea la idea de que todo individuo se esforzará en la realización de ciertas conductas para obtener el resultado deseado, siempre y cuando piense que tiene las aptitudes y los recursos necesarios para ser capaz de realizarlo.

Según el autor, Vroom, señala que la motivación es producto de tres variables:

“-Valencia (V): Orientación actitudinal que cada individuo le asigna a diferentes resultados. La valencia puede tener un valor positivo (1), deseo de alcanzar algo, o negativo (-1) si corresponde al deseo de huir de algo. Este nivel de deseo es único para cada trabajador de una empresa y está altamente relacionado con el nivel de experiencia y el paso del tiempo.

-Expectativa (E): Grado de convicción acerca de la posibilidad de que la relación entre el trabajo y el esfuerzo conduzca a un resultado determinado. Los valores oscilan entre -1 y 1, siendo -1 la creencia nula y 1 correspondiendo a la creencia total de la conexión entre resultado y esfuerzo.

-Medios (M): Estimación que realiza un individuo acerca de la probabilidad del vínculo entre recompensa y desempeño. El valor puede oscilar entre -1 y 1, de la creencia nula a la creencia total de la relación respectivamente.”

Posteriormente, Barrios hace referencia a Edwin A. Locke, quien fue un profesor y psicólogo procedente de Estados Unidos considerado el pionero en el desarrollo de la teoría de establecimiento de objetivos.

Se destaca que Locke reconoce el papel motivacional relacionado directamente con la intención de la persona por realizar una actividad en el trabajo, ya que actúa como estímulo interno. Las metas y los objetivos que tiene cada trabajador son determinantes para conocer el nivel de esfuerzo que éste empleará en su realización. Este modelo explica cuáles son las consecuencias sobre el desempeño de los objetivos. Cuantos más complejos sean los objetivos aceptados, mayor será el desempeño. Locke presupone que cada empleado necesita poseer unos determinados grados de conocimientos y habilidades para desempeñar correctamente las actividades y lograr los objetivos propuestos.

El autor resume los puntos más importantes de esta teoría de la siguiente forma:

“-La fijación de objetivos claros aumenta la productividad de los trabajadores.

-Es muy positivo para la empresa involucrar a los trabajadores a la hora de fijar los objetivos ya que aumentará su comprensión. La participación aumentará su desempeño, comodidad en el puesto de trabajo y calidad de sus tareas.

-Un objetivo complejo aceptado por el trabajador motivará más que un objetivo sencillo.

-Cuanto más específicas sean las metas propuestas, mayor será la motivación de los empleados” (Barrios, 2018).

Desempeño laboral

Desde la posición de Goicochea (2018), el desempeño laboral ha sido desde el inicio una variable importante desde que nacieron las organizaciones con la finalidad de satisfacer necesidades. Es así como, al principio del siglo XX, Frank B. Gilbreth, uno de los principales seguidores de la corriente de la administración científica, resaltó la necesidad de aplicar la ciencia estadística a la administración de negocios al destacar los beneficios que esta aplicación traería recalcando su importancia sobre todo para tener un manejo sobre las variables clave que nos ayudarán en el cumplimiento de los objetivos deseados.

En ese sentido, las variables pueden ser las ventas, los niveles de producción, inclusive la asistencia del personal y la calidad. Estas variables toman importancia hoy en día debido a que son consideradas para realizar la medición de la satisfacción del cliente.

Tal como verifica el autor: “Inclusive desde la época de la administración científica se reconoce la necesidad de crear estándares, que nos ayuden a definir cantidades de producción fijadas por hora, jornada y semana, que sean usados con la finalidad de tener un objetivo o meta estandarizados que ayuden a ejercer un control”.

En consecuencia, se concluye que los estándares de la producción no pueden tener variación, los que cambian son los resultados dependiendo del desempeño de cada trabajador.

Goicochea cita a Stephen Robbins, que en el año 2004 define: “Un trabajador tiene una cuota o estándar de producción por jornada; sin embargo, por múltiples factores, su producción varía cada día. Entre estos elementos se identifican las causas del buen o mal desempeño del trabajador, como falta de capacitación, problemas con la materia prima o simplemente indisciplina. Las empresas requieren medir y utilizar todas las herramientas estadísticas y matemáticas para controlar los insumos, procesos, productos y efectos”.

Luego, el autor destaca que en la corriente científica que desarrollaron Taylor y Gilbreth, se llevó a cabo el desarrollo de herramientas matemáticas útiles, que ayudaban a planear y a controlar variables.

Haciendo uso de las palabras de Goicochea: “Según Robbins, debido a las continuas variaciones en el ambiente de la empresa, como el cambio de tecnología, cambio de cultural y cambio de información que se hacen cada vez más presentes en las organizaciones, tienen como consecuencia que sea más dificultoso para las entidades estar en competencia y ganar a los respectivos competidores semejantes, esto tiene como consecuencia que las entidades se encuentren buscando constantemente variables en las empresas que logren una contribución para tener una mejora en la productividad, por lo tanto algunos especialistas aseguran que el control del capital humano tiene un impacto en el rendimiento de los trabajadores, este podría beneficiarlos con una ventaja competitiva que los haría tener mayor eficacia y eficiencia”.

En las organizaciones el creciente interés por la productividad y el desempeño de los colaboradores se ha desarrollado de modo que en la actualidad las compañías aprecian el capital humano como un punto central para lograr los objetivos trazados por la empresa, según el autor.

“Los puntos más importantes en la pesquisa administrativa se basan en los niveles de competencia, el liderazgo, las estrategias y por supuesto la productividad se ha identificado además la influencia que el clima organizacional puede ejercer sobre esta variable y cualquier otro resultado empresarial” indica Goicochea.

Gigch resalta en 1987, según alude el autor, la importancia de utilizar modelos que podrían ser desde un check list hasta una estructura basada en principios matemáticos, esto nos permite adelantarnos a los hechos y plantear contingencias.

En ese sentido, el clima organizacional ayuda a describir el grupo de variables que definen a una empresa o alguna de sus partes, lo que se espera, las percepciones y a lo que logran experimentar los integrantes tal como manifiesta el autor Gibson.

Con el objetivo de determinar el nivel del clima organizacional es importante considerar no sólo un único factor de la productividad, de acuerdo con Goicochea, sino que por el contrario se puede contar con diferentes factores que finalmente logran influir en el desempeño de los trabajadores y al considerar los recursos necesarios para lograr resultados esperados.

El autor destaca que L. Byars, toma en consideración 4 factores que describe como vitales en la productividad: tecnología, eficiencia de la tecnología, eficiencia de los recursos humanos y eficacia de la administración.

Como afirma Goicochea: “Según Robbins, un factor que ejerce influencia son las actitudes de los sujetos para enfrentar su ambiente, este se manifiesta a través de su conducta, está mencionada conducta puede pronunciarse mediante evaluaciones que pueden ser favorables o desfavorables al describir los objetos, las personas o los eventos”.

En síntesis, el autor considera que las actitudes producen resultados que en última instancia serán evaluados por indicadores como satisfacción laboral y productividad,

considerando la productividad como la forma de medir el desempeño de los colaboradores de una empresa, teniendo en cuenta los esfuerzos, conocimientos, habilidades, rasgos y comportamientos (Goicochea, 2018).

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Motivación intrínseca

Para Peiró (2021), la motivación intrínseca se refiere a aquella que surge desde el interior del propio individuo cuando realiza acciones por el mero hecho de disfrutarlos y de la pasión que tiene por las cosas que ejercita.

El autor alude que la motivación intrínseca anima e impulsa a alguien a hacer las cosas que le gustan. Como irse cada semana a la sierra en bicicleta, disfrutando de la pasión por el ciclismo y de los ambientes naturales, por ejemplo.

No se espera ningún tipo de recompensa externa cuando se habla de la motivación intrínseca, según Peiró, sino que el mero hecho de poner en práctica algo que es motivador ya es una recompensa.

En ese sentido, la motivación intrínseca nace del propio usuario, y no tiene un objetivo económico. Adicionalmente, no tiene porqué ser algo puntual, o inmediato, sino que está más orientada al propio crecimiento personal y la satisfacción.

De esta manera, el autor enfatiza que su verdadero objetivo es el hecho de sentirse realizado y de disfrutar de la propia tarea que se realiza sin esperar nada a cambio.

Peiró considera que el ser humano puede gestionar sus tareas o acciones atendiendo a diferentes motivaciones. Como la intrínseca cuando depende de sí mismo. La motivación negativa cuando intenta evitar un castigo. La motivación positiva cuando quiere conseguir una recompensa. La motivación extrínseca, cuando realmente depende de factores externos a él, y

la recompensa, negativa o positiva no está en su mano, sino en las circunstancias o agentes externos.

En ese sentido, el autor plantea las siguientes ideas para potenciar la motivación intrínseca:

“-Fomentar la idea del aprendizaje: Aprender y formarse pueden ser acciones muy motivadoras con el objetivo de conseguir enriquecerse a nivel mental, y mejorar en aspectos laborales o vitales. Por ejemplo: la idea de realizar un curso de mindfulness a alguien que le apasiona esta temática puede resultar muy motivador.

-Colaborar en actividades solidarias o altruistas: Participar en actividades benéficas que sean del interés de una persona puede resultar muy motivador. Por ejemplo: acudir a albergues de animales a pasear a los perros que están en adopción, o participar en actividades solidarias por parte de las empresas para incluir a sus trabajadores en ellas y mejorar así también su imagen de marca.

-Asumir nuevos retos en el trabajo: Muchos trabajadores sienten el deseo de crecer dentro de su propia empresa, y escalar hacia nuevos puestos de trabajo. Puede generar una motivación intrínseca el hecho de tener estas aspiraciones, y potenciar todo el talento personal para conseguir esas metas laborales.”

En síntesis, Peiró refiere que la motivación intrínseca es la que mueve a cualquier persona a seguir luchando por sus logros, y metas. Es la que uno mismo controla, y la que hace que alguien se sienta motivado para conseguir todo aquello que anhela.

De acuerdo con el autor, las principales diferencias entre motivación intrínseca y extrínseca son las siguientes:

“Motivación intrínseca: Es la motivación que viene de uno mismo. Aquella que motiva a hacer las cosas que verdaderamente le gustan a uno. Por ejemplo, ayudar a una persona a

subir las bolsas de la compra, no por lo que pueda pensar, sino porque nos hace sentir bien con nosotros mismos.

Motivación extrínseca: Es aquella que proviene desde fuera, ajena al usuario y que se basa en recompensas negativas, o positivas, pero que están fuera del control de la persona que realiza este tipo de acciones. Por ejemplo, trabajar exclusivamente por dinero. Es decir, no nos gusta nuestro trabajo, pero trabajamos para ganar más dinero. Es una cosa que está fuera de nuestro control, porque es una persona externa la que decide si nos mantiene como empleados” (Peiró, 2021).

A juicio de Caurin (2017), uno de los puntos clave para conseguir un buen rendimiento en las organizaciones es la motivación laboral que permite a los empleados trabajar cómodamente en sus puestos de trabajo. Esta motivación se trabaja de muchas formas para conseguir que el ambiente de la empresa sea el idóneo para conseguir los objetivos marcados. En el ámbito empresarial podemos encontrar varias clases de motivación laboral con características propias que la definen. Una de ellas es la motivación intrínseca, una de las más importantes para la gestión del personal.

Según el autor, la definición de motivación intrínseca se podría considerar como el empuje que nos lleva a hacer las cosas porque nos gustan y porque nos complace hacerlas. Esta motivación no se basa en premios y recompensas por la consecución de objetivos, sino que el mayor premio es la realización de la propia actividad.

A diferencia de la motivación extrínseca, tal como sostiene Caurin, la motivación intrínseca proviene del interior de la persona por sus preferencias, gustos o forma de ser. Tiene como consecuencia que la persona se encuentra a gusto haciendo lo que hace y, por ello, no le importa hacerlo.

“Para comprender este concepto, podemos comparar la motivación intrínseca con la realización de un hobby. Las personas no practican sus aficiones para conseguir algo, sino porque les gusta y porque les motiva hacerlo. En el ámbito del trabajo, conseguir que te guste tu trabajo y que te sientas cómodo con ello, es imprescindible para poder encontrarte motivado en el día a día. Las empresas deben conseguir que los puestos de trabajo de sus trabajadores sean lo que ellos desean y que no vean el trabajo como una carga u obligación” define el autor.

Caurin argumenta que, pese a que la motivación intrínseca provenga del propio trabajador de la empresa, la empresa puede potenciar este tipo de motivación en el empleado mediante diferentes actividades o métodos. Se trata de crear un puesto de trabajo que vaya acorde a las necesidades y gustos de trabajo, y también crear una atmósfera y clima laboral, que haga que el trabajador se sienta parte de la empresa e interiorice los valores y los haga suyos. Solo así, se sentirá una parte de la organización y no verá su trabajo como algo negativo.

Haciendo uso de las palabras del autor, entre los ejemplos de motivación intrínseca se pueden encontrar los siguientes:

“-Mejorar las relaciones internas en la organización: mantener equipos de trabajos unidos y crear un buen ambiente entre las diferentes personas que conforman la organización hará que los trabajadores se sientan cómodos y con ganas de trabajar en ella.

-Formación y ampliación de conocimientos: los empleados pueden llegar a sentirse muy implicados en la empresa con la adquisición de nuevos conocimientos. Esto se debe a que el empleado ve la posibilidad de ampliar su frontera profesional y adquirir nuevas habilidades que le permitan aprender y conseguir una mejor posición dentro de la empresa.

-Responsabilidades de los empleados: cuando un empleado recibe responsabilidad en la empresa aumenta su satisfacción y autoestima en el trabajo. No todo es el dinero, y la designación de responsabilidades hace sentirse importantes y necesarios a los empleados.

-Acciones sociales: muchas empresas realizan acciones sociales de voluntariado sin ánimo de lucro con el objetivo de ayudar a la sociedad. Es probable que para algunos de tus empleados este tipo de acciones le atraigan y quieran participar en ellas. Esto es muy beneficioso porque, además de que la empresa está realizando acciones de Responsabilidad Social Corporativa, los empleados se sentirán satisfechos consigo mismo, a través de la empresa y se identificarán con sus valores.

-Reconocimiento: en ocasiones, las empresas no son conscientes de la importancia que tiene para los empleados el reconocimiento de los logros y el trabajo bien hecho. No se tratar de ofrecer incentivos laborales, sino de comentarle a los trabajadores que han hecho un buen trabajo cuando lo hacen, ya que cuando se hacen mal las cosas, también se les dice” (Caurin, 2017).

Orientado a la meta

Montagud (2020) La motivación es una variable muy importante y decisiva a la hora de realizar cualquier tipo de actividad. Esto es especialmente importante en el ámbito de la educación, puesto que lo motivado que esté el individuo facilitará o dificultará su aprendizaje y su rendimiento.

El autor manifiesta que hay diversos modelos motivacionales que tratan de aclarar la influencia de esta variable sobre aspectos como el rendimiento académico, siendo la teoría de las metas de logro la propuesta explicativa en la que se profundizará a continuación.

Se considera que la teoría de las metas de logro es un modelo motivacional que hace referencia a cómo las personas se comportan a la hora de cumplir metas, sobre todo aplicado en el ámbito académico.

“Este modelo parte de la creencia de que las metas de un individuo consisten en esforzarse para demostrar su competencia y habilidad en los contextos de logro, contextos los cuales se pueden entender como aquellos en los que la persona participa, sobre todo el entorno educativo, el deportivo, el familiar, el social y de los que puede recibir influencias para la orientación de sus metas” complementa Montagud.

Metas de logro

El autor cita a James W. Fryer y Andrew J. Elliot, quienes precisan que las metas de logro reflejan el deseo de desarrollar, conseguir y demostrar la competencia evaluada de acuerdo con unos criterios que bien pueden ser absolutos, como lo es el desempeño de la tarea en sí misma; intrapersonales, como sería el máximo potencial individual para esa tarea, es decir, “ponerse a prueba”; o normativos, como puede ser la actuación y aprobación de los demás.

En un inicio, de acuerdo con Montagud, dentro del modelo se hablaban de dos tipos de metas: La meta de aprendizaje, también llamada de dominio o dirigida a la tarea, y la meta de rendimiento, denominada también meta de capacidad relativa o dirigida al Yo. El objetivo de la meta de aprendizaje como su propio nombre viene a sugerir es desarrollar una mejor competencia de acuerdo con criterios intrapersonales, mientras que el objetivo de la meta de rendimiento es demostrar esa competencia en base a criterios normativos e interpersonales.

El autor describe que, con el paso del tiempo el modelo se expandió, incorporándose el concepto de metas de aproximación y metas de evitación. En un contexto de obtención de un logro entendemos la idea de la aproximación como el desplazarse, en un sentido figurado,

hacia el objeto valorado positivamente o mantenerse cerca o en él. Por el otro lado, la evitación supone alejarse del objeto, que es valorado negativamente y se quiere permanecer distanciado de él.

Combinando las ideas de metas de aprendizaje y de rendimiento con las de aproximación y evitación se tiene un modelo del tipo 2x2. Según Montagud, en este se puede distinguir 4 tipos diferentes de metas de aprendizaje:

“1. Meta de aprendizaje-aproximación

Su objetivo fundamental es comprender y aprender lo más posible, acercándose al objeto de estudio.

2. Meta de aprendizaje-evitación

Su objetivo es eludir la incompetencia, el no aprender todo lo posible.

3. Meta de rendimiento-aproximación

Se centra en la capacidad relativa del sujeto comparándose con el resto de los compañeros e intentando superarlos. Pretende demostrar que él es el mejor en una determinada habilidad o tarea.

4. Meta de rendimiento-evitación

El sujeto intenta escapar del fracaso y evitar los juicios negativos de los demás. No quiere demostrar lo poco competente que es en una determinada tarea que es socialmente valorada y juzgada”.

El autor concluye que, pese a que el modelo original 2x2 ha sido ampliamente valorado, se ha considerado que categorizar las conductas en unas categorías aparentemente mutuamente excluyentes no se corresponde con la realidad. Las investigaciones sobre cómo los alumnos se desempeñan académicamente, tanto aprendiendo como mostrando su rendimiento, han visto que realmente se pueden combinar estas metas y, además, los factores

sociales tienen un importante peso en todas ellas. Pueden adoptarse múltiples metas simultáneamente (Montagud, 2020).

Psicológicas

Como expresa García (2015), muchos psicólogos se han interesado por el estudio de la motivación, pues es un principio básico en la conducta de los seres humanos: nadie se mueve sin una sin motivación, sin una razón para ello. Estar motivado significa llevar a cabo las tareas diarias sin que supongan una carga pesada y nos mantiene vivos. Pero no sólo eso, la motivación tiene relación con otras variables psicológicas, como el nivel de estrés, la autoestima, la concentración, etc., y, como muchos estudios han indicado, tiene un efecto en la salud y el bienestar de todos nosotros.

En consecuencia, se considera que son diversas las teorías que hablan de la motivación humana, entre ellas la ya mencionada Pirámide de Maslow, los tres factores de McClelland o la teoría del factor dual de Herzberg. Al estudiar la motivación se han desarrollado distintos enfoques que son aplicables a distintos ámbitos: trabajo, deporte, aprendizaje, etc. Ello ha ocasionado que varios autores hayan clasificado la motivación con distintos nombres.

Tipos de motivación

El autor indica que el grado de motivación de cada individuo no es directamente proporcional al valor de aquello que lo provoca, sino que es la importancia que le da la persona que lo recibe la que determina la fuerza o el nivel de motivación.

Empleando las palabras de García, a continuación, se explicarán los distintos tipos de motivación, así como las distintas fuentes de motivación que impulsan a las personas a realizar ciertos actos.

“Motivación positiva

La motivación positiva se refiere al proceso por el cual un individuo inicia o mantiene adherido una conducta gracias a la obtención de una recompensa positiva, sea externa o interna (por el placer de la actividad).

Motivación negativa

La motivación negativa hace referencia al proceso por el cual una persona inicia o se mantiene adherida a una conducta para evitar una consecuencia desagradable, tanto externa (castigo, humillación, etc.) o interna (evitar la sensación de frustración o fracaso)”.

Otras maneras de clasificar las variedades de motivación

De acuerdo con el autor, la literatura especializada en psicología del deporte también ha aportado información sobre los siguientes tipos de motivación:

“Motivación básica

La motivación básica se refiere a la base estable de la motivación que determina el nivel de compromiso de un deportista con su actividad. Se refiere al interés de un deportista por los resultados deportivos, su rendimiento personal y/o las consecuencias positivas de ambos.

Motivación cotidiana

La motivación cotidiana hace referencia al interés de un deportista por la actividad diaria y la gratificación inmediata que ésta produce.

Orientación motivacional centrada en el ego

Este tipo de motivación se refiere a que la motivación de los deportistas depende de retos y resultados en comparación con otros deportistas.

Orientación motivacional centrada en la tarea

La motivación depende de retos y resultados personales, e impresiones subjetivas de dominio y progreso. Es decir, que lo que motiva es superarse a uno mismo, mejorar las marcas personales” (García, 2015).

1.2.2 Desempeño laboral

Según Bizneo (2019), el desempeño laboral hace referencia a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Esto implica desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, adicionalmente, ello afecta directamente los resultados de la organización.

El autor expresa que indudablemente hace referencia a cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en el negocio, tanto de manera positiva como negativa. En consecuencia, resulta fundamental medirlo. Ello no únicamente porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino ya que uno adecuado brinda la posibilidad de aumentar la motivación y acercarse al objetivo final.

En ese sentido, Bizneo enfatiza que los resultados no lo son todo, sino que hay que tener en cuenta que estos solo son la consecuencia parcial de un desempeño laboral. De esta manera, inciden otros muchos factores. Tal situación se refleja claramente en el caso del área comercial. Por ejemplo, aunque el personal del área comercial haga bien su trabajo es más que probable que sus ventas caigan fruto de una crisis económica general.

Como plantea el autor, cuando se trata de cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado, se debe considerar los siguientes aspectos:

“-Productividad y calidad: Un empleado se debe guiar por unos objetivos concretos y cumplirlos en el plazo establecido. Es lo que se llama productividad. Una base que siempre podemos controlar mediante una plantilla productiva y facilitando las herramientas ideales

para que el desempeño del trabajador sea lo más eficaz posible. Porque además de la productividad, también debe existir calidad.

-Eficiencia: Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar ambos aspectos en un todo. De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un empleado entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que tanto la empresa como el cliente quede satisfecho con el resultado.

-Presencia en el entorno laboral: Aunque el empleado sea eficiente, productivo y su trabajo de calidad, se debe considerar sus aspiraciones y ambiciones. Además, si mantiene una buena relación con el resto del equipo o si su ego divide a la organización. Estos aspectos de carácter más emocional deben ser igualmente tenidos en cuenta cuando se trata de evaluar el desempeño laboral.

-Actitud: La actitud también es fundamental en el desempeño laboral, de hecho, incide en la productividad y en el clima laboral.

-Esfuerzo: El desempeño laboral también puede medirse en estos términos.

-Trabajo en equipo: Coordinarse adecuadamente con el resto de los miembros del equipo es clave para los resultados de negocio”.

Se destaca que un buen desempeño laboral suele estar marcado por una serie de características intrínsecas a la persona que en este caso son positivas. Empleando las palabras del autor, se encuentran las siguientes:

“-Ser aplicado: como decíamos, la actitud, el esfuerzo, la disposición de la persona es fundamental a la hora de encontrar soluciones. La productividad, el interés y compromiso con la compañía inciden en los resultados.

-Tener capacidad de aprendizaje: directamente relacionado con lo anterior.

-Ser íntegro: las empresas quieren empleados en los que puedan confiar. Esto quiere decir que, precisamente como trabajadores de la compañía, tomarán las decisiones más íntegras y las que beneficien el interés general.

-Ser adaptable y flexible: para continuar siendo productivo cuando se produzcan cambios en la organización.

-Tener buenas habilidades interpersonales: para relacionarse bien en equipo y con el resto de los departamentos.

Una vez determinados qué parámetros queremos evaluar, podemos optar por los siguientes sistemas de medición o sistemas de evaluación:

-Evaluación del desempeño laboral de un supervisor: en este caso, el máximo responsable del departamento y la empresa deben realizar una evaluación de desempeño laboral del empleado. Un ejercicio recomendable de llevar a cabo tras los primeros seis meses de incorporación del trabajador.

-Autoevaluación: tras la evaluación por parte de los superiores, el veredicto puede desembocar en una propia autoevaluación en la que el empleado sea consciente de sus virtudes y limitaciones apostando por la reflexión como principal motor de cambio durante el siguiente período.

-Evaluación de desempeño laboral de los compañeros: como parte de un equipo de trabajo humano, los compañeros pueden ser también los mejores testigos a la hora de cómo evaluar el desempeño laboral de un empleado que trabaja en la misma organización.

-Evaluación del desempeño laboral por parte del cliente: ¿Está el cliente contento con el resultado de su pedido? Trata de realizar encuestas de satisfacción a la hora de comprobar que el receptor principal esté contento con el trabajo final y, por ende, con el desempeño del empleado involucrado en el proyecto.

-Detectar errores y fortalezas: tanto en la ejecución de las tareas como en la adecuación al puesto del empleado.

-Detectar sesgos y agentes externos: una evaluación del desempeño, en ocasiones, sirve para detectar si existe algo que esté afectando al rendimiento del empleado y que no tiene que ver con la empresa. Es decir, agentes familiares, cuestiones de salud, económicas, entre otros.

-Implementar planes de incentivos: que fomenten la motivación de los equipos. Si premiamos un buen desempeño laboral, los empleados se esforzarán por llegar a los objetivos. Y recordemos que la actitud también se premia, no solo los números.

-Establecer planes de formación: para aquellos empleados que lo necesiten o para aquellos que están a muy poco de escalar de posición. Es una manera de promocionar el talento interno.

-Establecer planes de carrera: directamente relacionado con el punto anterior” (Bizneo, 2019).

Habilidades

Raffino (2020) Según la Real Academia Española, se entiende la habilidad como la capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad determinada. De esta manera, se trata de una forma de aptitud específica para una actividad puntual, sea de índole física, mental o social.

“El término habilidad proviene del latín *habilis*, que inicialmente significó “aquello que se puede tener”, y fue empleado en la designación de algunas de las especies del género *Homo* de nuestro pasado evolutivo: *Homo habilis*, el hombre “hábil” que aprendió a emplear herramientas de piedra para hacerse su vida más fácil. Así, se le llama hábiles a las personas que poseen facilidades para desempeñarse en un área específica” precisa el autor.

Raffino afirma que generalmente las habilidades se entienden como talentos innatos, naturales, pero la verdad es que también pueden ser aprendidos o perfeccionados: una persona puede nacer con un talento propio para cierto deporte, o puede adquirir dicha habilidad con la práctica y la ejercitación constantes. En principio, entonces, la habilidad implica de algún modo el talento en potencia.

Habilidades de una persona

El autor cita a la Organización Mundial de la Salud, que determina que el desarrollo humano se da en base a la aparición y dominio de las siguientes habilidades humanas:

“-Autoconocimiento. Capacidad para conocernos a nosotros mismos y saber cómo somos y cómo reaccionamos.

-Empatía. Capacidad para percibir, entender e incluso compartir los sentimientos ajenos.

-Comunicación asertiva. La posibilidad de transmitir información de diversa índole a los demás, de manera rápida, eficaz y precisa.

-Toma de decisiones. La capacidad de decidir, rápida o pausadamente, pero eligiendo el criterio más conveniente dadas las opciones presentes.

-Pensamiento creativo. Capacidad de hallar soluciones innovadoras a los problemas y de expresar contenidos profundos mediante símbolos, signos y formas originales.

-Pensamiento crítico. Capacidad de percibir los problemas subyacentes a un modo de pensamiento o a un discurso, y poder discutirlos en abstracto y poder elaborar a profundidad sus implicaciones, sus consecuencias, sus causas, etc., para comprenderlo más cabalmente.

-Manejo de problemas y conflictos. En otras palabras, capacidad de negociación, flexibilidad y entendimiento en pro de beneficio mutuo.

-Manejo de emociones. El autocontrol y el manejo saludable de la vida emocional permite vivir una vida más calma, más saludable emocionalmente y con menos factores de riesgo salud”.

Tipos de habilidad

Asimismo, Raffino enfatiza que las habilidades se clasifican según el área específica o el tipo de actividad que involucran, por ejemplo:

“Habilidades cognitivas. Aquellas que involucran los procesos mentales, como la memoria, la rapidez del pensamiento, la deducción lógica o el manejo de lenguajes formales (matemática, por ejemplo).

Habilidades sociales. Aquellas que involucran el trato con los demás o la comunicación con otros individuos, tales como el liderazgo, la empatía, el convencimiento, etc.

Habilidades físicas. Aquellas que requieren de un manejo coordinado del cuerpo y sus extremidades, como en los deportes, el baile, la acrobacia o cualquier otra actividad física semejante” (Raffino, 2020).

Comportamiento

Según Pérez y Merino (2014), lo primero que se debe hacer para analizar a fondo el término comportamiento es establecer su origen etimológico. En consecuencia, se tiene que resaltar que emana del latín pues está conformado por las siguientes partes claramente delimitadas: el prefijo con-, que es equivalente a “completamente”; el verbo portare, que es sinónimo de “llevar”; y el sufijo -miento, que puede traducirse como “instrumento”.

Los autores consideran que el comportamiento es la manera de comportarse, es decir, conducirse o portarse. Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Pérez y Merino aluden que es importante y fundamental establecer el que todo comportamiento está influenciado por una serie de elementos. Concretamente, se estipula que aquel estará marcado tanto por la cultura que tenga la persona en cuestión como por las normas sociales existentes en su entorno o la actitud que presente en todo momento.

Sin embargo, según los autores, no menos relevante es el hecho de que el comportamiento de cualquier ciudadano también está influenciado por sus creencias y por la genética. Asimismo, estos aspectos también influirán en mayor o menor medida en la acción de una persona en función de la edad que tenga.

“Así, por ejemplo, en el caso de los niños hay que subrayar el hecho de que actúan de un modo determinado en base a una serie de factores lógicos como son los siguientes: los propios comportamientos de sus progenitores y la relación que mantienen con ellos, los problemas de audición, la capacidad para controlar su actitud” enfatizan Pérez y Merino.

De acuerdo con los autores, existen los siguientes modos de comportamiento según las circunstancias en cuestión:

“El comportamiento consciente es aquel que se realiza tras un proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo vemos en la calle.

El comportamiento inconsciente, en cambio, se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar sobre la acción (como rascarse tras una picadura de mosquito).

El comportamiento privado tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso, el individuo no está sometido a la mirada de otras personas. El comportamiento público es lo contrario, ya que se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad”.

Pérez y Merino refieren que, para la psicología, el comportamiento es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento. Cuando dicho comportamiento muestra patrones estables, puede hablarse de una conducta.

“Es posible hablar de buen comportamiento o mal comportamiento, según cómo las acciones se puedan enmarcar dentro de las normas sociales. Un niño se comporta mal cuando no obedece a sus padres y no cumple con aquello que se le ordena. Por lo general, el mal comportamiento genera un castigo por parte de la autoridad social (los padres, los maestros, un juez, etc.)” complementan los autores.

Finalmente, se destaca la existencia de lo que se conoce como ecología del comportamiento. Se trata de un término que se utiliza para dar a conocer a la ciencia que se encarga de llevar a cabo el estudio de lo que es la conducta animal teniendo como eje vertebrador la evolución (Pérez y Merino, 2014).

Resultados

Pérez y Gardey (2015) plantean que el resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo con el contexto.

“Resultado, en el ámbito de las matemáticas, es aquello que arroja una operación. El resultado de sumar $2 + 2$ es 4; el resultado de restar $9 - 1$, es 8. La multiplicación y la división también producen resultados. Es importante señalar que las matemáticas no siempre ofrecen un resultado exacto e incuestionable a cualquier expresión, ya que los estudiosos continúan explorando los confines de esta ciencia y cuestionando las bases sobre las que se ha apoyado hasta el momento” refieren los autores.

Con respecto a la contabilidad, de acuerdo con Pérez y Gardey, el resultado es la variación de los recursos de una entidad en un cierto periodo. Simplificando la noción, podemos decir que el resultado contable es la diferencia que existe entre los egresos y los ingresos de dinero de una organización durante un determinado periodo.

Tal como proponen los autores: “Si una empresa gasta 50.000 pesos y genera ingresos de 80.000 en un trimestre, podrá decirse que el resultado trimestral revela una ganancia de 30.000 pesos. Quizás con más intensidad que en otros campos, el resultado puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso; las consecuencias de una inversión para sacar un producto innovador al mercado pueden catapultar a una compañía a la cumbre o hundirla en el abismo, dejando a decenas de personas sin trabajo y manchando su nombre para siempre. Cuando los intereses económicos se encuentran de por medio, un paso en falso puede ser fatal”.

Aparte de las ciencias exactas y de los experimentos controlados, Pérez y Gardey señalan que en la vida cotidiana se puede observar resultados de nuestras acciones y decisiones constantemente, muchas veces por hora, aunque no se preste atención a cada uno de ellos. Los seres humanos tienden a quejarse de su suerte con mucha más determinación de la que se invierte en revisar sus actos y evaluar si ha sido a causa de ellos que sus planes no han funcionado como se esperaba.

Los autores concluyen que cada cosa que se hace tiene una consecuencia, en mayor o menor grado: uno respira y por eso colabora con la oxigenación de las células y continua con vida; se ayuda a alguien que lo necesita de verdad y así se alegra su día; al comprar un producto a un precio excesivo y luego darse cuenta de que es una estafa. Hay ciertas cosas que no se pueden controlar directamente, como los fenómenos que ocurren en el organismo de

manera involuntaria, pero eso no significa que se experimenten los resultados que provocan en la vida a cada momento (Pérez y Gardey, 2015).

1.2.3 Servicios Postales del Perú S.A – SERPOST S.A

En 1968, bajo el Gobierno de D. Juan Velasco Alvarado, se crea el Ministerio de Transporte y comunicaciones (MTC) con lo cual se dictaron disposiciones legales referentes al servicio de telegrafía, y en cumplimiento de ello, el servicio es asumido por ENTEL PERU el 22 de diciembre de 1976. Posteriormente, el 1 de enero de 1979 se transfirió a ENTEL PERU el servicio de telegrafía nacional e internacional que, hasta ese entonces, era operado por la Dirección General de Correos y Telégrafos.

Tras 75 años de monopolio en el servicio de correos administrado por la Dirección General de Correos, el 5 de noviembre de 1991 mediante el Decreto Legislativo N° 685, se declara al Servicio Postal de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social, con el cual, queda prohibido toda forma de monopolio, acaparamiento y prácticas y acuerdos restrictivos en el servicio postal. Con ello, El Estado garantiza la libertad de tránsito postal en el país.

Servicios Postales del Perú S.A. es una compañía descentralizada del Sector Transportes y Comunicaciones. El Estado con el fin de promover la economía del país y alcanzar objetivos de desarrollo, puede ejercer actividad empresarial.

Asimismo, el Estado puede intervenir en la economía como proveedor de bienes y servicios, ya sea como proveedor exclusivo, como era precedentemente el postal, en cumplimiento del Convenio de la Unión Postal Universal, o como un competidor más, como es actualmente a través de SERPOST. Por lo tanto, SERPOST es una empresa de derecho privado establecida de acuerdo con la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley

General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en toda su modalidad, así como, servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal, que opera en el ámbito de acción nacional, como también, internacional. Ante la aguda situación económica del país y la ineficiencia del aparato administrativo del Estado, el Gobierno de Alberto Fujimori aplicó en 1994 una reestructuración de la administración pública, entre ellas, la aplicación de concesiones como la otorgada a SERPOST. Con ello, el servicio postal se vio beneficiado y aunque aún con grandes diferencias frente a los correos de otros países, podemos confiar en que la modernización de sus infraestructuras y diversificación de servicios acordes con la globalización, van incrementando la competitividad de la empresa de correos.

El avance tecnológico ha derivado en un menor uso de la correspondencia. El acceso a la comunicación en tiempo real, se traduce una menor utilización de la carta como medio de comunicación. A ello debe sumarse el incremento de la cobertura telefónica móvil. Sin embargo, debe reconocerse el impacto positivo que las tecnologías de investigación han tenido en el desarrollo del sector postal. Ya que este sector aporta con su experiencia en la distribución física liviana y su gran red de distribución al desarrollo, de cada vez, más importante el comercio electrónico como una herramienta de integración y acceso.

El avance de la tecnología en Serpost se aprecia en el servicio de correo empresarial. Este servicio es prestado principalmente a entidades del sector estatal para la distribución de notificaciones con equipos de comunicación con GPS. Esta tecnología permite informar al cliente en tiempo real, sobre la entrega de las notificaciones. Es una persona jurídica de derecho privado organizada de acuerdo con la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades, cuya actividad principal es la prestación de los servicios postales en todas sus modalidades con ámbito de acción a nivel nacional e internacional.

Misión.

Garantizar a nuestros clientes un servicio postal oportuno y de calidad, fortalecer la integración social y contribuir al desarrollo del país.

Visión.

"Ser reconocida como la empresa líder en el servicio postal del Perú y en Latinoamérica. La integración social y contribuir al desarrollo del país”.

1.3 Marco Legal

Decreto Legislativo 685: noviembre 1991

- Declara el servicio postal de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.
- Liberaliza la prestación del servicio postal.
- Crea la empresa Servicios Postales del Perú S.A. – SERPOST S.A a quien le confiere el carácter de operador público de la Administración.
- No legisla sobre las facultades de supervisión y control, el régimen y facultad sancionadora, las relaciones entre los agentes actuantes en el mercado postal, no define el Servicio Postal Universal - SPU, el rol del Estado; entre otras limitaciones.

Decreto Supremo N° 032-93-TCC: Reglamento de Servicios y Concesiones

Postales: noviembre 1993

- Norma teóricamente dirigida a iniciar el proceso de eliminación de prácticas monopólicas, controlistas y restrictivas de la libre competencia en materia postal.

- Contiene fundamentalmente normas aplicadas al otorgamiento de las concesiones postales garantizando la libertad y seguridad de los usuarios en los procesos de admisión, transporte y entrega de los envíos postales.

Decreto Supremo N° 041-2002-MTC, Reglamento de Organización y

Funciones del Sector: agosto 2002.

- Dirección General de Servicios Postales: Competencia en la gestión del sistema de concesiones, y en la supervisión y control de las operaciones postales y concesiones otorgadas.
- Se define la siguiente estructura orgánica:
 - Dirección de Gestión de Servicios Postales.
 - Dirección de Supervisión y Control Postal.

Ley N° 27987 que faculta al MTC a ejercer la Potestad Sancionadora en el ámbito de los servicios postales: junio 2003

Esta ley Faculta al MTC a ejercer la potestad sancionadora en materia postal tipificando las infracciones administrativas y determinando las sanciones aplicables como multa y cancelación de la concesión postal.

Clasificación y Cuantía de las Multas:

- Infracciones leves: De 0.10 hasta 1 UIT
- Infracciones graves: Más de 1 UIT hasta 5 UIT

Decreto Supremo 046-2003-MTC: Reglamento de la Ley N° 27987 - agosto 2003

- Regula la potestad sancionadora del MTC a través de la Dirección General de Servicios Postales y establece las disposiciones administrativas y operativas relativas a la supervisión y control del ámbito postal.
- Regula las medidas tendientes a solicitar a facilitar el pago de las multas derivadas de infracciones a la normativa postal.
- La Dirección de Supervisión y Control Postal está a cargo de la fase instructora en el procedimiento sancionador en materia postal.

1.4 Investigaciones

En primer lugar, se hará mención del antecedente **“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque”** presentado el año 2018 ante la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por Guisela Burga y Sandra Wiese.

La investigación persiguió como objetivo: Describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque.

Se utilizó el Método Paradigma positivista con investigación cuantitativa y se aplicó una encuesta auto aplicada de Murillo con abordaje transversal descriptivo. La población estuvo conformada 17 (diecisiete) trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del distrito de Motupe, en la muestra se consideró la totalidad de la población, previo consentimiento informado. Para el análisis de datos, se utilizó tanto Microsoft Excel 2013 como el Statistical Package For The Social Sciences SPSS® 24.0.

Burga y Wiese concluyen lo siguiente:

“La empresa agroindustrial ubicada en la Región de Lambayeque muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y a adecuadas

relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa.

El personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan.

El desempeño laboral de la empresa es adecuado, pues el personal considera que los productos y servicios son brindados de manera adecuada, su productividad es alta, y cuentan con un rendimiento y actitud beneficiosa para la empresa en términos de rentabilidad.

El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia (Burga y Wiese, 2018).

Posteriormente, se citará la investigación relacionada **“Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017”** presentada el año 2017 ante la Universidad César Vallejo por Eulalio Pillaca.

La investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017.

El estudio fue de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal. La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por 175 trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017 cuya muestra de interés estuvo conformada por el procesamiento de muestreo de 139 trabajadores administrativos.

Pillaca concluye lo siguiente:

“Primera: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación alta y positiva entre las variables motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos del

Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,703 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

Segunda: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación moderada y positiva entre las variables motivación y la eficiencia del desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

Tercera: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación positiva pero bajo entre las variables motivación y la eficacia del desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman.

Cuarta: De los resultados se llega a la conclusión que existe relación positiva, pero bajo entre las variables motivación y la conducta social en los trabajadores administrativos del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas Lima, 2017. Ello se confirma cuando se presenta los estadísticos en cuanto al grado de coeficiente de correlación que fue de 0,549 entre las variables determinada por el Rho de Spearman” (Pillaca, 2017).

Asimismo, se hará referencia al antecedente titulado **“Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura, Tumbes, 2018”** presentado ante la Universidad Nacional de Tumbes el año 2019 por Edgar Parra y Yahaira Tineo.

Con el propósito de determinar la implicancia que tiene la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018; fue una

investigación no experimental, de diseño correlacional, se aplicaron encuestas los 58 trabajadores: directivos y servidores administrativos, para analizar su correlación se empleó coeficiente Rho de Spearman.

Parra y Tineo concluyen lo siguiente:

“1. Se determinó que la motivación fue de nivel medio con el 50% teniendo su implicancia en el desempeño laboral con un nivel de bueno del 67,2% en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018; reafirmandose su correlación con el coeficiente de Spearman de 0,491.

2. La compensación económica tuvo un nivel bajo de 51,7% y su implicancia en el desempeño laboral fue de nivel regular con el 50,0%, obteniendo una correlación de 0,173.

3. Las Condiciones de trabajo fue de nivel alto con 51,7% influyendo en un nivel regular del 50% en el desempeño laboral, corroborando esta correlación con el Rho de Spearman de 0,394.

4. Los reconocimientos tuvieron un resultado de nivel alto con el 41,4 % influyendo en un nivel regular del 50,0% en el desempeño laboral, especialmente en el sentimiento de realización para el cumplimiento de metas. Observándose su correlación del 0,394.

5. Las Relaciones Interpersonales alcanzaron un nivel alto de 53,4% teniendo una influencia de nivel regular en la variable desempeño laboral representado con el 50%; en lo que respecta a identidad personal, autoestima y comunicación en los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura Tumbes. Siendo el resultado de esta correlación del 0,352” (Parra y Tineo, 2019).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada “**Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos**

de la zona 1 de Quetzaltenango” presentada el año 2015 ante la Universidad Rafael Landívar de Guatemala por Mónica Sum.

Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores.

Sum concluye lo siguiente:

“Según los resultados obtenidos de la presente investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/ autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción.

La motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

El desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad” (Sum, 2015).

A continuación, se hará alusión al antecedente **“Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en el año 2015”** presentado ante la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua el año 2015 por María Ramírez.

Esta investigación tiene como objeto general el estudio de la motivación y su vínculo con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria, Estelí, a partir los fundamentos teóricos que plantean esta temática desde la perspectiva organizacional.

El tipo de investigación es descriptivo. Las variables en estudio fueron la motivación y el desempeño laboral. Las estrategias metodológicas utilizadas para la obtención de datos fueron: la entrevista, escala de valoración y encuesta, que permitió explorar, captar detalles y sentir de cada trabajador, pero a la vez se sustentó con la expresión del personal directivo.

Ramírez concluye lo siguiente:

“Los resultados de la revisión documental y su correspondiente análisis de contenido permitieron fundamentar la relación directa entre la motivación y el desempeño laboral considerando distintas teorías motivacionales, como las de contenido y de procesos, así como los elementos y factores incidentes en la motivación personal.

Aplicar distintas técnicas de captura de datos, especialmente la escala de valoración y la encuesta de motivación a trabajadores/as administrativos de la Facultad, permitió verificar la existencia de una tendencia que permite plantear que la motivación, entendida en su

concepción integral, se relaciona directamente con el desempeño laboral, de manera que, estudiados los elementos motivacionales y correctamente diseñadas todas las técnicas que promuevan una actitud positiva del trabajador, logran influir y mostrar en ellos mejores desempeños.

Otro de los elementos sobresalientes, tanto de la escala como de la encuesta de satisfacción, está relacionado con la importancia que se otorga a un ambiente laboral ameno lo que genera una motivación personal que le invita a trabajar en equipo (73% positivo). En cuanto a la comunicación se reflejó un resultado muy positivo ya que la mayoría (un 64%) considera que su jefe le brinda la libertad para comunicarse según las necesidades del área donde se desempeña, además de tener buena comunicación con sus compañeros de trabajo (71% positivo). Otro punto importante de mencionar es la satisfacción que reflejan cuando realizan su trabajo con los estándares requeridos es totalmente positiva 100%.

Todo lo anterior refleja que la FAREM – Estelí, es una de las instituciones en las que muchas personas desearían trabajar, ya que según quienes ya laboran para esta institución se tiene bien definido como estimular a sus trabajadores con incentivos financieros, y de otro tipo. En este sentido, se puede concluir que, los incentivos son utilizados, para demostrar que el personal es tomado en cuenta, ya que es más productivo para la organización retribuir al empleado porque de esta manera rinde mucho más, pero según los trabajadores no es el más importante.

A partir de todo lo anterior, de forma general, se puede concluir que la motivación laboral influye directamente en el desempeño al combinar estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos; extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la afectividad y a las condiciones del contexto laboral.

Todos los resultados de este estudio permiten dar cuenta de evidencias suficientes que permiten sostener y fundamentar la premisa de que el personal motivado y satisfecho tiende a rendir más, se convierte en una persona más creativa y comprometida con su trabajo. Si bien lo anterior, consideramos que es necesario continuar la indagación sobre las relaciones e interacciones de diferentes factores inherentes que permitan la explicación y entendimiento de la naturaleza de las variables estudiadas, ya que el comportamiento humano es casi impredecible” (Ramírez, 2015).

Finalmente, se mencionará la investigación relacionada **“Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas S.A. distribuidora de Claro, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016”** presentada el año 2017 ante la Universidad Estatal Península de Santa Elena de Ecuador por Pedro Cruz.

El trabajo de investigación se realizó con el fin de analizar cómo un Plan Motivacional, puede desarrollar el desempeño laboral del Talento Humano de la empresa Klinnas S.A. El problema de investigación se enfocó a la siguiente interrogante: ¿De qué manera incide un Plan Motivacional en el desempeño laboral del Talento Humano en la empresa Klinnas S.A.?, cuyos resultados ayudarían a establecer estrategias administrativas para desarrollar un mayor desempeño laboral en Talento Humano.

La investigación realizada en esta empresa permitió cerciorarse, que los planes motivacionales son de gran importancia para toda organización, generando una propuesta del plan, para fortalecer y contribuir con el desarrollo de la empresa.

Cruz concluye lo siguiente:

“La investigación permitió identificar los principales problemas de desmotivación, así como el de conocer lo que esperan los colaboradores de la organización en el entorno, identificando la oportunidad de crear un proceso reflexivo sustentado en la motivación como

metodología orientada al desempeño laboral que permita iniciar un viaje hacia el autodescubrimiento del auténtico nivel de compromiso y calidad, dominio de habilidades y destrezas.

Los fundamentos teóricos y herramientas propuestas en el trabajo investigativo han permitido a sentar las bases de edificación para el fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores de la empresa Klinnas S.A, El proceso de la metodología es dirigido a todas las áreas de la organización, cuya aplicación puede generar diferentes resultados, pero el significado será siempre el mismo, asistir el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.

Se puede ultimar que, durante el proceso del diseño del Plan Motivacional para empresa Klinnas S.A. se ha permitido formar una concepción acerca de la naturaleza de este contexto organizacional, es así como el talento humano de esta empresa ha reconocido el valioso impacto que un plan motivacional ejercería el desempeño laboral” (Cruz, 2017)

1.5 Marco Conceptual

Atención del cliente: El servicio de atención al cliente, es aquel utilizado por una empresa o institución para establecer una conexión con sus clientes, con vistas a mejorar la calidad de sus productos o, en caso de ser un establecimiento comercial, el cuidado que se le brinda al consumidor al ser atendido por el personal (Concepto Definición, 2021).

Autonomía: Se entiende por autonomía a la capacidad de decidir de manera propia, independiente, sin la coerción o la influencia de terceros. Este término se aplica dentro del pensamiento filosófico (ética), psicológico (psicología evolutiva) e incluso legal y político (soberanía), pero siempre con significados semejantes, vinculados con la capacidad de autogestión y la independencia, cuando no la libertad (Raffino, 2020).

Capacidad de realización: Muchos filósofos han meditado acerca del tema de la realización personal y según ellos, la meta principal de todo ser humano es alcanzar la felicidad. Esta concepción da a entender que la realización personal es el principal deseo de todo individuo. Es sentirse pleno e independiente y con muchas ganas de seguir asumiendo todos los retos que vengan (Concepto Definición, 2021).

Competencia: La competencia puede definirse como la aptitud que tiene una persona, formada por capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad o cumplir un objetivo dentro del ámbito laboral, académico o interpersonal (Raffino, 2020).

Comportamiento: Se entiende normalmente por comportamiento al modo en que un ser vivo responde a los estímulos de su entorno, ya sea que lo haga de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcionada o no. En el habla cotidiana, este término suele implicar una condición más o menos permanente o definitiva, es decir, un individuo posee un comportamiento o una manera determinada de comportarse, y solemos esperar que sea siempre más o menos de la misma manera (Raffino, 2020).

Conocimiento: El conocimiento es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia, la adquisición de conocimientos o a través de la observación. En el sentido más extenso, se trata de la tenencia de variados datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo (Martínez, 2021).

Desempeño de tarea: Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel. La idea de desempeño suele emplearse

respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo con su destreza y a su esfuerzo (Pérez y Merino, 2019).

Eficiencia: La palabra eficiencia proviene del latín *efficientia*. De manera general el concepto puede ser definido como la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de recursos. El concepto de eficiencia puede ser ampliado según la disciplina desde la que será utilizado (Raffino, 2021).

Habilidades: Se trata de todas aquellas destrezas naturales de cada persona, las cuales se utilizan para ejercer o llevar a cabo actividades determinadas. Por supuesto, con el paso de los años el concepto fue teniendo mayor significado para otras personas y evolucionó, pasando de ser destrezas a capacidades (Pérez, 2021).

Interés hacia el trabajo: El término interés proviene del latín *interesse* (“importar”) y tiene tres grandes acepciones. Por un lado, hace referencia a la afinidad o tendencia de una persona hacia otro sujeto, cosa o situación (Pérez y Gardey, 2013).

Liderazgo: El liderazgo es la acción de influir en un grupo de personas con el objetivo de trabajar en equipo y en torno a un propósito. Este aspecto ha cobrado vital relevancia en la actualidad debido a la escasez de personas con habilidades para conducir equipos y alcanzar objetivos por sobre el promedio (Orellana, 2019).

Logro: El origen etimológico del término logro que ahora vamos a abordar hay que exponer que se encuentra en el latín. Y es que deriva de “*lucrum*”, que puede traducirse como “usura”. El término logro se emplea con referencia al acto y el resultado de lograr. Este verbo (lograr), a su vez, alude a obtener o conseguir algo (Pérez y Merino, 2020).

Motivación Psicológica: La motivación, es uno de los conceptos que más interés suscita dentro de la psicología, debido a su influencia en procesos tan importantes como el de

la psicoterapia. Para definirla y explicarla, han surgido a lo largo de los años de estudios científicos diferentes teorías que definen diferentes tipos de motivaciones (Catalán, 2017).

Orientado a la meta: El constructo motivacional sobre las definiciones personales del éxito. Quienes definen el éxito como el ganar o derrotar a otro tienen una orientación hacia el “yo”, mientras que los que consideran el éxito como una mejora personal y la dominación de las tareas, presentan una orientación hacia la “tarea” o la “dominación” (BioDic, 2021).

Persistencia: Para poder conocer a fondo el significado del término persistencia, lo primero que hay que hacer es determinar su origen etimológico. En este sentido, podemos decir que emana aquel del latín, y más exactamente del verbo *persistere*, que puede traducirse como “mantenerse firme y quieto”. Persistencia es la acción y efecto de persistir, es decir, mantenerse constante en algo o durar por largo tiempo (Pérez y Merino, 2014).

Reconocimiento: El origen etimológico de este concepto emana del latín, más concretamente se halla conformado por tres partes de esta lengua que se identifican a la perfección: el prefijo “re”, que es equivalente a “repetición”; el verbo “*cognoscere*”, que puede traducirse como “conocer”; y finalmente el sufijo “-mento”, que es sinónimo de “instrumento”. Se conoce como reconocimiento a la acción y efecto de reconocer o reconocerse. El verbo refiere a examinar algo o alguien con cuidado, a registrar algo para conocer su contenido, a confesar alguna situación o a aceptar un nuevo estado de cosas (Pérez y Merino, 2014).

Resultados: El resultado es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación. Este concepto es aplicable en distintos contextos. El resultado, visto de otro modo, es el fruto o conclusión de un acto u operación. Asimismo, el resultado también puede referirse a la calidad o utilidad de algo (Westreicher, 2020).

Satisfacción del cliente: El concepto satisfacción del cliente es una medición de la satisfacción que tiene éste acerca de los productos y servicios de una empresa. Este aspecto es esencial para una empresa puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios de esa marca y que la pueda recomendar a otro tipo de usuarios. Los resultados de esta satisfacción pueden ser una de las claves para el aumento de las ventas de un negocio (Peiró, 2018).

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y

VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática.

En el Perú, las organizaciones tanto públicas y privadas tienen problemas con el desempeño de sus colaboradores. Esto se encuentra evidenciado en un estudio de América Latina en el año 2014 y 2015, dicho estudio está elaborado para descubrir los resultados y tendencias del clima laboral en 15 países de América Latina, ejecutado a más de 500 Empresas, además (Acendo 2016), Perú es uno de los países que tiene el desempeño Laboral más bajo, con una calificación de 69.76% en el año 2015, seguido por Chile 70,65% y Costa Rica 73.22%. (2) En sectores de servicios públicos, tecnológicos y financieros, estipulan una tendencia con menor desempeño laboral reflejando un 78,65%.

Rubio (2018), realizó una encuesta sobre el desempeño laboral, donde se evidenció que gran parte de los colaboradores encuestados necesitaban que el ambiente laboral donde se desempeñaban le permita desarrollarse profesionalmente con capacitaciones constantes, y que los Gerentes o jefes sean competentes siendo aliados en la consecución de objetivos; manifestando también que el jefe idóneo para ellos es aquel líder inspirador que ostenta su liderazgo con buena comunicación, productividad y firmeza.

En este sentido, Gryna, F., Chua, R. y Defeo, J. (2014), La productividad es el cociente de un producto vendible dividido entre los recursos utilizados. Los recursos incluyen mano de obra, materia prima y capital. Cualquiera de estos puede ser el denominador en la razón de productividad. Cuando la calidad aumenta, la productividad aumenta. Existen diversas

variables del desempeño laboral como Clima organizacional, Higiene Laboral. Álvarez (2001), Segredo y Reyes (2004) y Méndez (2006) definen el clima organizacional como el conjunto de características predominantes en el ambiente interno en que opera la organización, las cuales ejercen influencia sobre las conductas, creencias, valores y percepciones de las personas, determinando su comportamiento y sus niveles de satisfacción, además Chiavenato (2000) define la higiene laboral como conjunto de medidas técnicas, educativas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes eliminando las condiciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas.

La relación de la motivación intrínseca con el desempeño laboral es cada vez, más importante conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es allí donde la motivación determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos. (Stoner 2009). Además, Córdova, Vente, Villacorta (2017), en la empresa DHL sede Callao, relaciona la motivación intrínseca funciona como un motor fundamental para lograr un óptimo desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, La población de estudio estuvo conformada por 157 colaboradores entre hombre y mujeres, en su resultado concluyó que la motivación intrínseca y el desempeño laboral tienen relación altamente significativa, esto nos demuestra que la motivación intrínseca es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización; por ende, se demuestra que existe una vinculación causa - efecto positiva entre ambas variables.

Asimismo, Servicios Postales del Perú “SERPOST”, es una empresa pública de derecho privado, es decir una empresa mixta del Fondo Nacional de Financiamiento de la

Actividad Empresarial del Estado (FONAFE), constituida como Sociedad Anónima el 5 de noviembre de 1991. Los servicios que brinda son: el envío y recepción de correspondencia, también se puede exportar con el producto exporta fácil.

En este sentido, la empresa de los servicios postales del Perú ha presentado problemas en el desempeño laboral factores que afectan en el trabajo del personal administrativo, como mejorar el enfoque de capacitación tradicional, el acceso a información actualizada y comunicación interna los cuales limitan al colaborador en sus funciones disminuye el compromiso hacia la empresa. Asimismo, la Jefatura no da seguimiento al generar un despliegue de información previo a los cambios de procedimientos nuevos de atención al cliente para efectuar sus funciones según corresponda el puesto. Todo ello conlleva a la insatisfacción mostrada en los empleados, lo cual genera una desventaja para la empresa; Asimismo, en el presente estudio de investigación, se busca mejorar su desempeño laboral logrando mejores resultados en sus metas personales y laborales conociendo su motivación intrínseca a través de sus actitudes y aptitudes.

La problemática descrita, nos permite plantear el problema del presente trabajo de investigación: ¿De qué manera la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿De qué manera la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

2.1.2.2 Problemas Específicos (PE).

PE₁. ¿De qué manera la dimensión orientación a la meta se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

PE₂. ¿De qué manera la dimensión orientación a la meta se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

PE₃. ¿De qué manera la dimensión orientación a la meta se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

PE₄. ¿De qué manera la dimensión psicológica se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

PE₅. ¿De qué manera la dimensión psicológica se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

PE₆. ¿De qué manera la dimensión psicológica se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad de la presente investigación es determinar la relación de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de un grupo de colaboradores de la sede Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST, con el objetivo de visualizar la realización de su función administrativa permitiendo al colaborador sentirse independiente y comprometido haciendo bien su trabajo, favoreciendo en el desarrollo de la empresa.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

OE₁. Determinar la relación que existe entre la dimensión orientación a la meta se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

OE₂. Determinar la dimensión orientación a la meta se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

OE₃. Determinar la dimensión orientación a la meta se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

OE₄. Determinar la dimensión psicológica se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

OE₅. Determinar la dimensión psicológica se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

OE₆. Determinar la dimensión psicológica se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2.2.3 Delimitación del estudio.

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

Delimitación espacial. La investigación se desarrolló en las instalaciones de los servicios postales del Perú - SERPOST.

Delimitación temporal. El período que abarcó el presente estudio fue de enero a diciembre del año 2020.

Delimitación social. Se trabajó a nivel de los trabajadores de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2.2.4 Justificación e importancia del estudio.

La investigación servirá para afirmar que, en la actualidad, la adecuada formación del personal constituye un elemento importante, sin colaboradores motivados y comprometidos es imposible lograr el éxito y calidad de desempeño laboral.

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Supuestos teóricos.

La motivación es lo que nos permite alcanzar algún objetivo; todas las personas tienen la capacidad de estar motivados. Además, podemos medirlo de acuerdo con el objetivo que se desea alcanzar, por ejemplo, si algún empleado requiere de algún ascenso en su centro de labores, trabajará de tal manera que será considerado en los próximos ascensos que haya en la empresa. Creer en uno mismo, es una de las causantes primordiales de la motivación, además si nos aceptamos, estamos confiando en lo que podemos realizar sin miedo alguno, según (Perret, 2016), dice que: Lograr la aceptación del ser amado o tan deseado provocando una gran motivación. Te conviertes en poeta, cantautor, mecánico, arquitecto, cocinero, chofer, psicólogo, masajista y hasta experto cuidador de perros. Los beneficios son muchos, no solamente salir con esa persona, compartir momentos de intimidad, celebrar con tus amigos lo logrado, sino concebir hijos cuyos genes estarán en ellos, asegurar tu futuro, anticipar una vida

feliz y compartir sueños con alguien más. (pág. 48). Por lo que en la empresa los trabajadores deben estar siempre motivados, y así poder alcanzar los objetivos de la empresa, y por ende elevar su rentabilidad y satisfacer a los usuarios que acuden a ella por algún servicio que requieran.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.

2.3.2.1 Hipótesis principal (HP).

La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2.3.2.2 Hipótesis específicas (HE).

HE₁. La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

HE₂. La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

HE₃. La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

HE₄. La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

HE₅. La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

HE₆. La dimensión psicológica se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2.3.3 Variables e indicadores.

2.3.3.1 Variables

VI. (X) Motivación Intrínseca.

VD. (Y) Desempeño laboral.

2.3.3.2 Operacionalización de las variables

Cuadro 1

Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES
Motivación intrínseca (X) (variable independiente)	X ₁ : Orientado a la meta	X _{1.1} Autonomía X _{1.2} Reconocimiento X _{1.3} Persistencia
	X ₂ : Psicológicas	X _{2.1} Competencia X _{2.2} Logro X _{2.3} Eficiencia
Desempeño laboral (Y) (variable dependiente)	Y ₁ : Habilidades	Y _{1.1} Conocimiento Y _{1.2} Capacidad de realización Y _{1.3} Desempeño de tarea
	Y ₂ : Comportamiento	Y _{2.1} Liderazgo Y _{2.2} Interés hacia el trabajo
	Y ₃ : Resultados	Y _{3.1} Atención al cliente Y _{3.2} Satisfacción al cliente

Fuente: Autora de la tesis (2021)

CAPÍTULO III: MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población.

La población está representada por los 150 trabajadores que forman parte del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

3.1.2 Muestra

Para determinar la muestra óptima a investigar se utilizó la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

dónde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta
(Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (150)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

$$\mathbf{n = 108}$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo de investigación.

El tipo fue el Descriptivo.

3.2.2 Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación fue el aplicado

3.2.3 Método y Diseño.

3.2.3.1 Método.

El método utilizado fue el Descriptivo-Correlacional

3.2.3.2 Diseño.

Se tomó una muestra en la cual

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

f = En función de.

X₁ = Motivación Intrínseca.

Y = Desempeño laboral.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.3.1 Técnicas.

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

3.3.2 Instrumentos.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de datos

Se aplicaron instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27.

Se crearon tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como correlación de Spearman.

3.4.1 Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 108 trabajadores que forman parte del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST, alfa de Cronbach ($\alpha=0,833$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado con relación a los 13 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 2

Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	108	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	108	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,833	13

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de las encuestas realizadas a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - diciembre 2020.

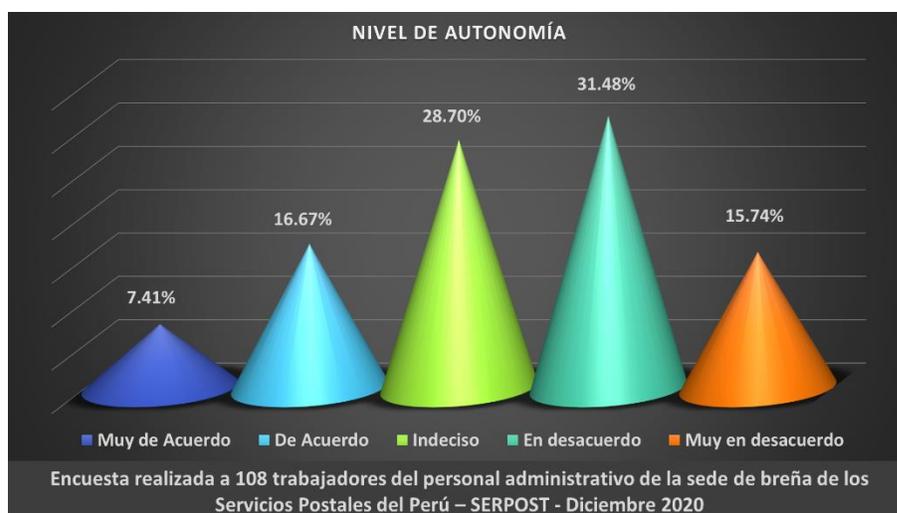
La misma tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.

Tabla 1

Nivel de Autonomía

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	8	7.41%
De Acuerdo	18	16.67%
Indeciso	31	28.70%
En desacuerdo	34	31.48%
Muy en desacuerdo	17	15.74%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 1*Nivel de Autonomía*

Como se aprecia en la Tabla 1, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de autonomía por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 34 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.48%, 31 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 28.70%, 18 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.67%, 17 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.74% y 8 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.41%.

Es decir, el 47.22% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de autonomía por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 2*Nivel de Reconocimiento*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	6	5.56%
De Acuerdo	14	12.96%
Indeciso	29	26.85%
En desacuerdo	35	32.41%
Muy en desacuerdo	24	22.22%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 2*Nivel de Reconocimiento*

Como se aprecia en la Tabla 2, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de reconocimiento para el personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 35 trabajadores refieren que

están en desacuerdo, lo que representa el 32.41%, 29 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 26.85%, 24 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 22.22%, 14 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 12.96% y 6 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 5.56%.

Es decir, el 54.63% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de reconocimiento para el personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 3

Nivel de Persistencia

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	12	11.11%
De Acuerdo	18	16.67%
Indeciso	27	25.00%
En desacuerdo	28	25.93%
Muy en desacuerdo	23	21.30%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 3***Nivel de Persistencia***

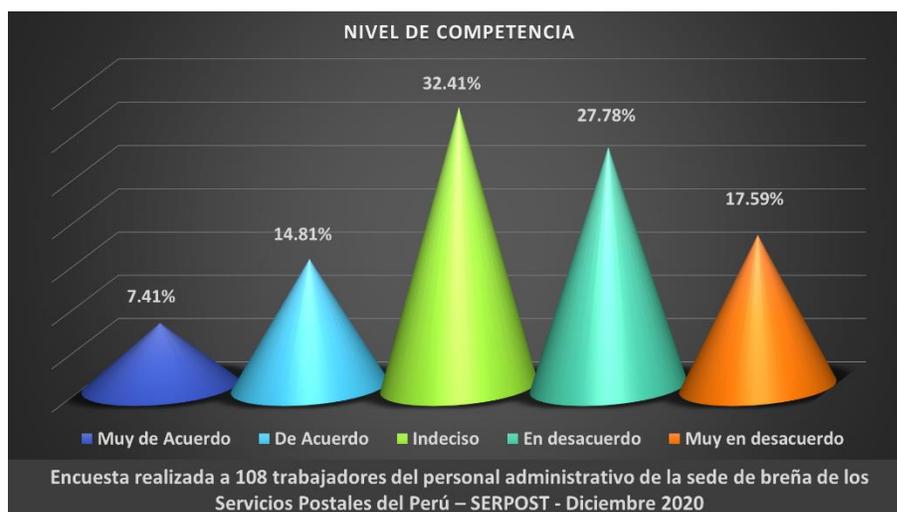
Como se aprecia en la Tabla 3, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de persistencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 28 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 25.93%, 27 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 25.00%, 23 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 21.30%, 18 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.67% y 12 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.11%.

Es decir, el 47.22% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de persistencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 4*Nivel de Competencia*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	8	7.41%
De Acuerdo	16	14.81%
Indeciso	35	32.41%
En desacuerdo	30	27.78%
Muy en desacuerdo	19	17.59%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 4*Nivel de Competencia*

Como se aprecia en la Tabla 4, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de competencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 35 trabajadores que están

indecisos, lo que representa el 32.41%, 30 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 27.78%, 19 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.59%, 16 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.81% y 8 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 7.41%.

Es decir, el 45.37% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de competencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 5

Nivel de Logro

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	12	11.11%
De Acuerdo	25	23.15%
Indeciso	29	26.85%
En desacuerdo	24	22.22%
Muy en desacuerdo	18	16.67%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 5

Nivel de Logro



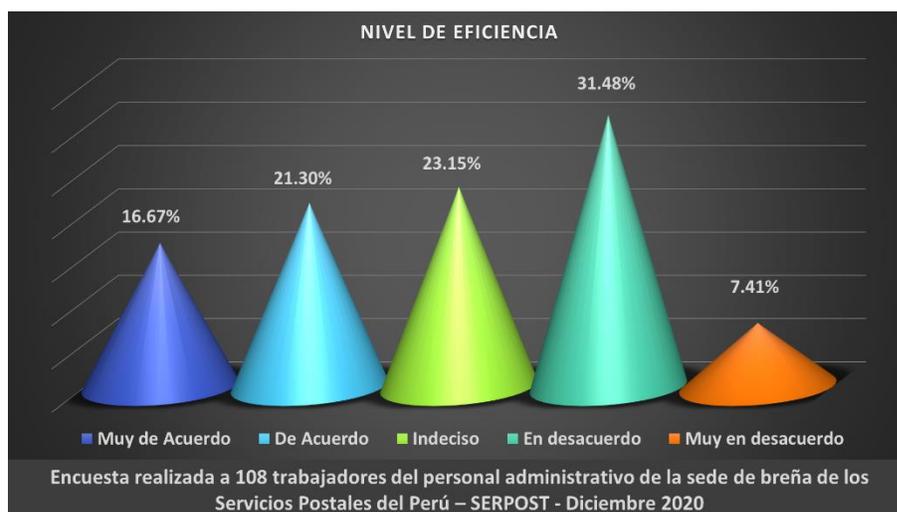
Como se aprecia en la Tabla 5, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de logro por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 29 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 26.85%, 25 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 23.15%, 24 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 22.22%, 18 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.67% y 12 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.11%.

Es decir, el 38.89% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de logro por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 6*Nivel de Eficiencia*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	18	16.67%
De Acuerdo	23	21.30%
Indeciso	25	23.15%
En desacuerdo	34	31.48%
Muy en desacuerdo	8	7.41%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 6*Nivel de Eficiencia*

Como se aprecia en la Tabla 6, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de eficiencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 34 trabajadores refieren que

están en desacuerdo, lo que representa el 31.48%, 25 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 23.15%, 23 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 21.30%, 18 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.67% y 8 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.41%.

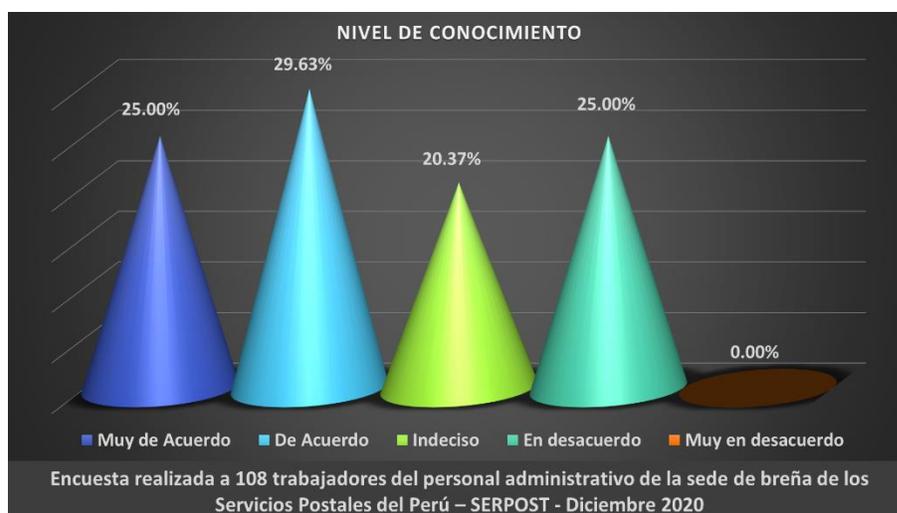
Es decir, el 38.89% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de eficiencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 7

Nivel de Conocimiento

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	27	25.00%
De Acuerdo	32	29.63%
Indeciso	22	20.37%
En desacuerdo	27	25.00%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 7***Nivel de Conocimiento***

Como se aprecia en la Tabla 7, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de conocimiento por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 32 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 29.63%, 27 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 25.00%, 27 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 25.00% y 22 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 20.37%.

Es decir, el 54.63% está de acuerdo respecto a si considera que existe nivel de conocimiento por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 8*Nivel de Capacidad de Realización*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	6	5.56%
De Acuerdo	16	14.81%
Indeciso	23	21.30%
En desacuerdo	36	33.33%
Muy en desacuerdo	27	25.00%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 8*Nivel de Capacidad de Realización*

Como se aprecia en la Tabla 8, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe nivel de capacidad de realización por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 36 trabajadores

refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.33%, 27 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 25.00%, 23 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 21.30%, 16 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.81% y 6 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 5.56%.

Es decir, el 58.33% está en desacuerdo respecto a si considera que existe nivel de capacidad de realización por parte del personal administrativo la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 9

Nivel de Desempeño de Tareas

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	27	25.00%
De Acuerdo	34	31.48%
Indeciso	16	14.81%
En desacuerdo	23	21.30%
Muy en desacuerdo	8	7.41%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST – Diciembre 2020

Figura 9

Nivel de Desempeño de Tareas



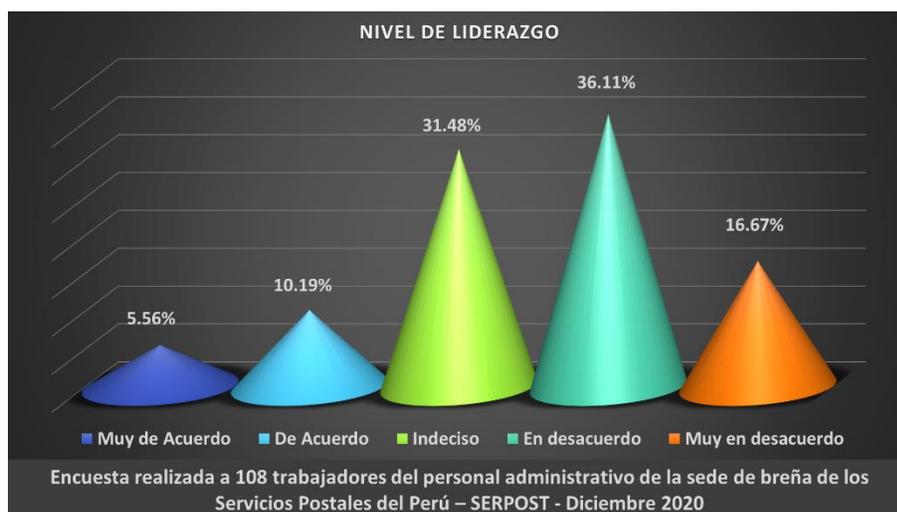
Como se aprecia en la Tabla 9, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe adecuado nivel de desempeño de tareas por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 34 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 31.48%, 27 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 25.00%, 23 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 21.30%, 16 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 14.81% y 8 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 7.41%.

Es decir, el 56.48% está de acuerdo respecto a si considera que existe adecuado nivel de desempeño de tareas por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 10*Nivel de Liderazgo*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	6	5.56%
De Acuerdo	11	10.19%
Indeciso	34	31.48%
En desacuerdo	39	36.11%
Muy en desacuerdo	18	16.67%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 10*Nivel de Liderazgo*

Como se aprecia en la Tabla 10, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe adecuado nivel de liderazgo por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 39

trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.11%, 34 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 31.48%, 18 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.67%, 11 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 10.19% y 6 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 5.56%.

Es decir, el 52.78% está en desacuerdo respecto a si considera que existe adecuado nivel de liderazgo por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 11

Interés Hacia el Trabajo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	21	19.44%
De Acuerdo	27	25.00%
Indeciso	30	27.78%
En desacuerdo	30	27.78%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 11***Interés Hacia el Trabajo***

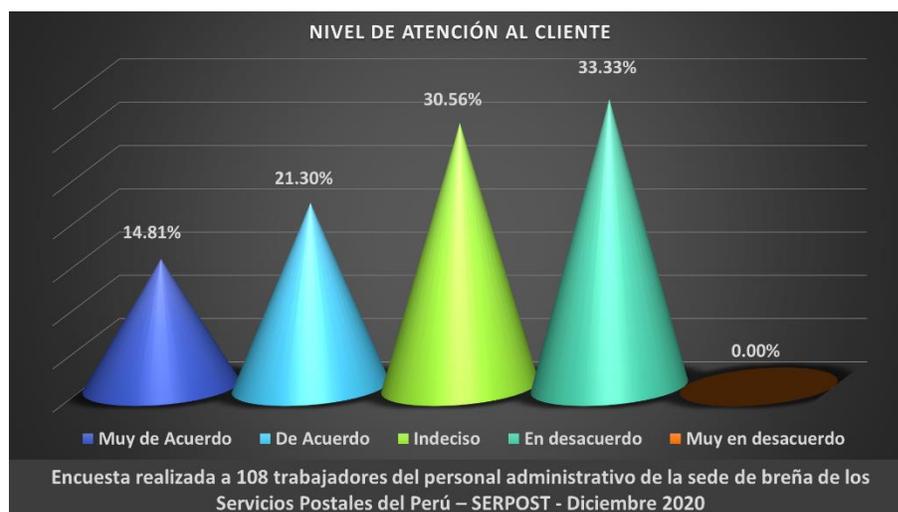
Como se aprecia en la Tabla 11, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe adecuado interés hacia el trabajo por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 30 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 27.78%, 30 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 27.78%, 27 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 25.00% y 21 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 19.44%.

Es decir, el 44.44% está de acuerdo respecto a si considera que existe adecuado interés hacia el trabajo por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 12*Nivel de Atención al Cliente*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	16	14.81%
De Acuerdo	23	21.30%
Indeciso	33	30.56%
En desacuerdo	36	33.33%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 12*Nivel de Atención al Cliente*

Como se aprecia en la Tabla 12, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe adecuado nivel de atención al cliente por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 36

trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.33%, 33 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 30.56%, 23 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 21.30% y 16 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 14.81%.

Es decir, el 36.11% está de acuerdo respecto a si considera que existe adecuado nivel de atención al cliente por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

Tabla 13

Nivel de Satisfacción al Cliente

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	12	11.11%
De Acuerdo	19	17.59%
Indeciso	28	25.93%
En desacuerdo	31	28.70%
Muy en desacuerdo	18	16.67%
N° de Respuestas	108	100.00%

Encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020

Figura 13*Nivel de Satisfacción al Cliente*

Como se aprecia en la Tabla 13, muestran los principales resultados de la encuesta realizada a 108 trabajadores del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST - Diciembre 2020, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que existe adecuado nivel de satisfacción al cliente por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST; 31 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 28.70%, 28 trabajadores que están indecisos, lo que representa el 25.93%, 19 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.59%, 18 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.67% y 12 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.11%.

Es decir, el 45.37% está en desacuerdo respecto a si considera que existe adecuado nivel de satisfacción al cliente por parte del personal administrativo de la sede de breña de los servicios postales del Perú – SERPOST.

4.2 Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de estas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

4.3 Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas.

El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

4.2.1 Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

H₀: La dimensión orientación a la meta **no** se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 14*Correlación de Spearman - hipótesis específica 1*

			Orientación a la meta	Habilidades del personal administrativo
Spearman's rho	Orientación a la meta	Correlation Coefficient	1,000	0,809
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	108	108
	Habilidades del personal administrativo	Correlation Coefficient	0,809	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	108	108

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

1. Hipótesis 2:

H₂: La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

H₀: La dimensión orientación a la meta **no** se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 15

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

		Orientación a la meta	Competencias del personal administrativo
Spearman's rho	Orientación a la meta	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,815
		N	108
	Competencias del personal administrativo	Correlation Coefficient	0,815
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	108

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

1. Hipótesis específica 3:

H₃: La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

Ho: La dimensión orientación a la meta **no** se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 16

Correlación de Spearman - hipótesis específica 3

		Orientación a la meta	Resultados del personal administrativo
Spearman's rho	Orientación a la meta	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,809
		N	108
	Resultados del personal administrativo	Correlation Coefficient	0,809
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	108

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

1. Hipótesis específica 4:

H₄: La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

H₀: La dimensión orientación a la meta **no** se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 17

Correlación de Spearman - hipótesis específica 4

		Dimensión psicológica	Habilidades del personal administrativo
Spearman's rho	Dimensión psicológica	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,822
		N	108
	Habilidades del personal administrativo	Correlation Coefficient	0,822
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	108

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dimensión psicológica se

relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

1. Hipótesis específica 5:

H_s: La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

H_o: La dimensión psicológica no se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 18

Correlación de Spearman - hipótesis específica 5

			Dimensión psicológica	Competencias del personal administrativo
Spearman's rho	Dimensión psicológica	Correlation	1,000	0,812
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)		0,000	
	N	108	108	
Competencias del personal administrativo	Competencias del personal administrativo	Correlation	0,812	1,000
		Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	0,000		
	N	108	108	

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dimensión psicológica se

relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

1. Hipótesis específica 6:

H₆: La dimensión psicológica se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

H₀: La dimensión psicológica no se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

1. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%
2. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 19

Correlación de Spearman - hipótesis específica 6

		Dimensión psicológica	Resultados del personal administrativo
Spearman's rho	Orientación a la meta	Correlation	1,000
		Coefficient	0,837
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	108
	Dimensión psicológica	Correlation	0,837
		Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000
		N	108

3. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0
4. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que la dimensión psicológica se

relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

Luego de haber comprobado las seis hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST

4.4 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 108 trabajadores que forman parte del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST, se encontraron las siguientes similitudes y diferencias con otras investigaciones.

Como se aprecia, existe una coincidencia con esta investigación, ya que la motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores que forman parte del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú -SERPOST.

Ambas investigaciones, ratifican el presente estudio, que servirá para fomentar la motivación intrínseca y mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores, de esta manera, aprovechar las oportunidades que se presentan, en beneficio de todos los peruanos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.
2. La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.
3. La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.
4. La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.
5. La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.
6. La dimensión psicológica se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.

5.2 Recomendaciones

1. Recomendación 1 en base a la conclusión 1

Se recomienda al área de recursos humanos de los Servicios Postales del Perú, analizar la experiencia y conocimiento adquirido en la empresa, para identificar las actividades que les genere una mayor satisfacción y le permita un mejor desempeño en las labores del personal administrativo.

2. Recomendación 2 en base a la conclusión 2

Se recomienda la capacitación para el personal administrativo financiándoles los cursos, charlas, conferencias para que puedan obtener nuevos conocimientos, la cual permitirá aplicarlos en la empresa.

3. Recomendación 3 en base a la conclusión 3

Se recomienda que el personal administrativo que alcancen las metas propuestas por la empresa, debe ser reconocidos como un talento importante dentro de la empresa, procurando su promoción.

4. Recomendación 4 en base a la conclusión 4

Se recomienda al área de recursos humanos implementar un instrumento de evaluación de la motivación de uso interno, que permita determinar el nivel y monitorear cambios que puedan presentarse para mejoras en el personal administrativo de la empresa.

5. Recomendación 5 en base a la conclusión 5

Se recomienda realizar un plan de bienestar laboral con el fin de mejorar el desarrollo profesional, el personal y familiar del personal administrativo de la empresa, procurando su cumplimiento al cien por ciento.

6. Recomendación 6 en base a la conclusión 6

Se recomienda establecer un programa de evaluación de desempeño periódico con el fin de dar a conocer los objetivos, beneficios y metas, involucrando al personal administrativo de los Servicios Postales del Perú.

BIBLIOGRAFÍA

- Barrios, J. (2018). Origen, concepto y teorías sobre Motivación Laboral. Obtenido de <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- BioDic. (2021). Orientación a la meta. Obtenido de <https://www.biodic.net/palabra/orientacion-a-la-meta/>
- Bizneo. (2019). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Burga, G. y Wiese, S. (2018). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_Wi esseEslavaSandra.pdf.pdf
- Catalán, S. (2017). Qué es la motivación. Obtenido de <https://www.cipsiapsicologos.com/curiosidades/que-es-la-motivacion/>
- Caurin, J. (2017). Motivación intrínseca. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/motivacion-intrinseca.html>
- Concepto Definición. (2021). Definición de Atención al Cliente. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/atencion-al-cliente/>
- Concepto Definición. (2021). Definición de Realización Personal. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/realizacion-personal/>
- Cruz, P. (2017). Plan motivacional y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano de la empresa Klinnas S.A. distribuidora de Claro, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, año 2016. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4308/1/UPSE-TAE-2018-0001.pdf>
- García, J. (2015). Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/psicologia/tipos-de-motivacion>
- Goicochea, D. (2018). El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Del Área De Recursos Humanos De Un Outsourcing Internacional En El Año 2017. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1653/Tesis%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral.pdf>
- Manene, L. (2013). Teorías de la motivación: Su evolución y clasificación (Parte 1). Obtenido

- de <http://actualidadempresa.com/teorias-de-la-motivacion-su-evolucion-y-clasificacion-parte-1/>
- Martínez, A. (2021). Definición de Conocimiento. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/conocimiento/>
- Montagud, N. (2020). Metas de logro: qué son y cómo ayudan a entender el aprendizaje. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/metas-de-logro>
- Orellana, P. (2019). Liderazgo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>
- Parra, E. y Tineo, Y. (2019). Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de agricultura, Tumbes, 2018. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/317/TESIS%20-%20PARRA%20Y%20TINEO.pdf>
- Peiró, R. (2018). Satisfacción del cliente. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Peiró, R. (2021). Motivación intrínseca. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-intrinseca.html>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2013). Definición de interés. Obtenido de <https://definicion.de/interes/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2015). Definición de resultado. Obtenido de <https://definicion.de/resultado/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). Definición de comportamiento. Obtenido de <https://definicion.de/comportamiento/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). Definición de persistencia. Obtenido de <https://definicion.de/persistencia/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2014). Definición de reconocimiento. Obtenido de <https://definicion.de/reconocimiento/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2019). Definición de desempeño. Obtenido de <https://definicion.de/desempeno/>
- Pérez, J. y Merino, M. (2020). Definición de logro. Obtenido de <https://definicion.de/logro/>
- Pérez, M. (2021). Definición de Habilidad. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/habilidad/>
- Pillaca, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de trabajadores administrativos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-Lima, 2017. Obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8877/Pillaca_PE.pdf
- Raffino, M. (2020). Autonomía. Obtenido de <https://concepto.de/autonomia/>
- Raffino, M. (2020). Competencia. Obtenido de <https://concepto.de/competencia/>
- Raffino, M. (2020). Comportamiento. Obtenido de <https://concepto.de/comportamiento/>
- Raffino, M. (2020). Habilidad. Obtenido de <https://concepto.de/habilidad-2/>
- Raffino, M. (2021). Eficiencia. Obtenido de <https://concepto.de/eficiencia/>
- Ramírez, M. (2015). Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en el año 2015. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2723/1/17458.pdf>
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Westreicher, G. (2020). Resultado. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/resultado.html>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
LA MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA SEDE DE BREÑA DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL PERÚ - SERPOST	Problema general: ¿De qué manera la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	Hipótesis Principal: La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	Variables: a) Motivación Intrínseca	➤ Orientación a la meta. Autonomía. Reconocimiento. Persistencia.	Tipo: De acuerdo con el tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado.	Población: 150 trabajadores.	Técnica La principal técnica que se utilizó en el presente estudio será la encuesta.
	Problemas Específicos ¿De qué manera la dimensión orientación a la meta se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?	Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión orientación a la meta se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	Hipótesis Específicas: La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.					
	¿De qué manera la dimensión orientación a la meta se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?	Determinar la dimensión orientación a la meta se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	La dimensión orientación a la meta se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	b) Desempeño laboral	➤ Habilidades ➤ Competencias ➤ Resultados	Método: En la presente investigación utilizamos el método Correlacional.	Muestreo Se utilizó el muestreo probabilístico.	
	¿De qué manera la dimensión orientación a la meta se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?	Determinar la dimensión orientación a la meta se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.					Diseño Correlacional: Su diseño se representa así: $M = O_{x_1} r O_y$
¿De qué manera la dimensión psicológica se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?	Determinar la dimensión psicológica se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	Determinar la dimensión psicológica se relaciona con las habilidades del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.	La dimensión psicológica se relaciona significativamente con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.					

	<p>los servicios postales del Perú - SERPOST?</p> <p>¿De qué manera la dimensión psicológica se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?</p> <p>¿De qué manera la dimensión psicológica se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST?</p>	<p>Determinar la dimensión psicológica se relaciona con las competencias del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.</p> <p>Determinar la dimensión psicológica se relaciona con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.</p>	<p>La dimensión psicológica se relaciona significativamente con los resultados del personal administrativo de la sede de Breña de los servicios postales del Perú - SERPOST.</p>					
--	---	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.

PREGUNTAS	MA	A	I	D	TD
1. Considera que existe nivel de autonomía por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
2. Considera que existe nivel de reconocimiento para el personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
3. Considera que existe nivel de persistencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
4. Considera que existe nivel de competencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
5. Considera que existe nivel de logro por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
6. Considera que existe nivel de eficiencia por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
7. Considera que existe nivel de conocimiento por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
8. Considera que existe nivel de capacidad de realización por parte del personal administrativo la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
9. Considera que existe adecuado nivel de desempeño de tareas por parte del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
10. Considera que existe adecuado nivel de liderazgo por parte del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
11. Considera que existe adecuado interés hacia el trabajo por parte del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
12. Considera que existe adecuado nivel de atención al cliente por parte del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					
13. Considera que existe adecuado nivel de satisfacción al cliente por parte del personal administrativo de la sede de breña de los Servicios Postales del Perú – SERPOST.					