



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS
**“MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE
LABORA EN UN CASINO EN LA CIUDAD DE ICA - 2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Cultura y organización

Presentado por:
Rosanna Janette Apolaya Pareja

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en
Administración y Finanzas

Docente asesor:
Dra. Silvana Rosario Campos Martínez
Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Ica, 2020

AGRADECIMIENTOS

A nuestros padres y familiares quienes nos han apoyado en todo momento a poder seguir formándonos a nivel personal y profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar cómo repercute la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores en el Casino Richard's en la ciudad de Ica en el 2019. Para lo cual hemos planteado la hipótesis general: la motivación del personal repercute significativamente en el rendimiento laboral en el Casino Richard's en la ciudad de Ica en el 2019, esta afirmación tiene una relación con los resultados de trabajo de campo y con la prueba de hipótesis demostrada en el proceso de investigación. La muestra es de treinta trabajadores de ambos sexos, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico, para el recojo de datos se ha utilizado como instrumento el cuestionario de encuestas aplicadas directamente a los trabajadores del Casino Richard's.

En relación a los resultados obtenidos en dicho trabajo se concluye que la motivación repercute significativamente en el rendimiento laboral del Casino Richard's en el año 2019.

Palabras claves:

Motivación, rendimiento laboral, trabajadores casino.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining how motivation influences the work performance of workers in the Richard's Casino in the city of Ica in 2019. For which we have raised the general hypothesis: the motivation of the Personal significantly influences job performance at Casino Richard's in the city of Ica in 2019, this statement has a relationship with the results of field work and with the hypothesis test demonstrated in the research process. The sample is of thirty workers of both sexes, selected through a non-probabilistic sampling, for the data collection the questionnaire of surveys applied directly to the workers of the Richard's Casino has been used as an instrument. In relation to the results obtained in said work, it is concluded that motivation significantly influences the work performance of Casino Richard's in 2019.

Keywords: Motivation, job performance, casino workers.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
I. INTRODUCCIÓN	8
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
2.1 Descripción del problema	10
2.2 Pregunta de investigación general.....	12
2.3 Pregunta de investigación específica.....	12
2.4 Justificación e importancia.....	12
2.5 Objetivo General.....	13
2.6 Objetivos Específicos.....	13
2.7 Alcances y Limitaciones	13
III. Marco teórico.....	14
3.1 Antecedentes.....	14
3.2 Bases teóricas.....	16
3.3 Marco conceptual	23
IV. METODOLOGÍA	25
4.1 Tipo y diseño de investigación	25
4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
4.3 Población y Muestra	25
4.4 Hipótesis general y específicas.....	26
4.5 Identificación de Variables	27
4.6 Operalización de Variables	27
4.7 Recolección de los datos	28
V. RESULTADOS.....	30
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	53
6.1 Comparación resultados con marco teórico.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
A. Conclusiones.....	54
B. Recomendaciones.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS.....	58

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – La empresa permite ascenso de forma constante por el rendimiento del trabajador.	30
Tabla 2 – Usted tuvo algún tipo de ascenso en la empresa.	31
Tabla 3 – Existe motivaciones por parte de la empresa hacia sus trabajadores, para lograr un eficiente trabajo.	32
Tabla 4 – Las motivaciones de la empresa han permitido a que usted pueda cumplir con objetivos en su área.	33
Tabla 5 – En el área laboral usted pudo llegar a lograr metas y/o cumplirlas. .	34
Tabla 6 – El salario que usted gana por su labor es el adecuado.	35
Tabla 7 – Considera que la supervisión por sus labores lo motivan para desarrollar mejor sus labores diarias o tareas.	36
Tabla 8 – Supervisión asesorada y orientada tiene por parte de la empresa para las tareas o labores que realiza.	37
Tabla 9 – Usted recibió algún tipo de reconocimientos por parte de su empleador.	38
Tabla 10 – Es motivador e importantísimo para usted tener reconocimientos por parte de su empleador.	39
Tabla 11 – Cree usted que las políticas laborales le generan motivación para el desempeñar su actividad laboral.	40
Tabla 12 – Cree usted que las políticas laborales son flexibles.	41
Tabla 13 – Cree usted que existe buena relación entre los trabajadores de la empresa.	42
Tabla 14 – Cree usted que existe un buen clima laboral en la empresa.	43
Tabla 15 – Los trabajadores tienden a cumplir con sus labores asignadas en el tiempo determinado.	44
Tabla 16 – Cree usted que al realizar sus actividades laborales los trabajadores desperdician recursos, tales como tiempo, equipos o materiales).	45
Tabla 17 – Cree usted que los trabajadores cumple con eficiencia sus actividades laborales.	46
Tabla 18 – Los trabajadores tienen facilidades y habilidades para su desarrollo.	47
Tabla 19 – Cree usted se identifica frecuentemente las habilidades operativas para un trabajo eficiente.	48
Tabla 20 – Los trabajadores tienden a estar comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.	49
Tabla 21 – Existe frecuentemente una medición hacia los trabajadores que están comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.	50

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - La empresa permite ascenso de forma constante por el rendimiento del trabajador.	30
Gráfico 2 - Usted tuvo algún tipo de ascenso en la empresa.	31
Gráfico 3 - Existe motivaciones por parte de la empresa hacia sus trabajadores, para lograr un eficiente trabajo.....	32
Gráfico 4 - Las motivaciones de la empresa han permitido a que usted pueda cumplir con objetivos en su área.	33
Gráfico 5 - En el área laboral usted pudo llegar a lograr metas y/o cumplirlas.	34
Gráfico 6 - El salario que usted gana por su labor es el adecuado.	35
Gráfico 7 - Considera que la supervisión por sus labores lo motivan para desarrollar mejor sus labores diarias o tareas.....	36
Gráfico 8 - Supervisión asesorada y orientada tiene por parte de la empresa para las tareas o labores que realiza.	37
Gráfico 9 - Usted recibió algún tipo de reconocimientos por parte de su empleador.	38
Gráfico 10 - Es motivador e importantísimo para usted tener reconocimientos por parte de su empleador.	39
Gráfico 11 - Cree usted que las políticas laborales le generan motivación para el desempeñar su actividad laboral.	40
Gráfico 12 - Cree usted que las políticas laborales son flexibles.	41
Gráfico 13 - Cree usted que existe buena relación entre los trabajadores de la empresa.	42
Gráfico 14 - Cree usted que existe un buen clima laboral en la empresa.	43
Gráfico 15 - Los trabajadores tienden a cumplir con sus labores asignadas en el tiempo determinado.....	44
Gráfico 16 - Cree usted que al realizar sus actividades laborales los trabajadores desperdician recursos, tales como tiempo, equipos o materiales).	45
Gráfico 17 - Cree usted que los trabajadores cumplen con eficiencia sus actividades laborales.....	46
Gráfico 18 - Los trabajadores tienen facilidades y habilidades para su desarrollo.....	47
Gráfico 19 - Cree usted se identifica frecuentemente las habilidades operativas para un trabajo eficiente.....	48
Gráfico 20 - Los trabajadores tienden a estar comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.....	49
Gráfico 21 - Existe frecuentemente una medición hacia los trabajadores que están comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.....	50

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones actualmente es importante la motivación, es un elemento fundamental, para que los colaboradores de todas las empresas tengan un buen desempeño laboral y un factor primordial en el rendimiento de sus actividades para poder llegar a lograr los objetivos de sus metas y así poder ayudar al personal para que realicen sus actividades con mayor productividad, la motivación se puede realizar de diferentes formas en una organización, esto con el fin de que ellos rindan y den al máximo su desempeño en el área de trabajo. Es así con la finalidad de coadyuvar a las empresas, poniendo en consideración la tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UN CASINO EN LA CIUDAD DE ICA - 2019". La interrogante general de esta investigación es ¿De qué manera repercute la motivación en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica?, el objetivo general es Establecer de qué manera la motivación repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019. Si bien es cierto que esta investigación es de carácter descriptivo, la importancia de este trabajo es debido que servirá como fuente de estudio y punto de partida para futuras investigaciones desde una perspectiva experimental, orientadas a la búsqueda de alternativas que lleven a la solución del problema porque a través de la motivación se busca un mejor rendimiento laboral, de tal modo que sea mayor la productividad de la empresa. El trabajo está concentrado en constatar la siguiente hipótesis: "La motivación repercute significativamente en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica." El informe de la investigación lo presento en cinco capítulos que a continuación hago una síntesis. En el CAPITULO I, denominado problema de investigación, se da a conocer la descripción del problema, formulación del problema, objetivos generales, objetivos específicos, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación. En el CAPITULO II, denominado Marco Teórico, se describe y explica bases teóricas referidas a la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores. En el CAPITULO III, denominado metodología de la investigación, se pone de manifiesto el tipo de investigación dentro de los cuales se consideró el enfoque, alcance o nivel, diseño, la población y muestra técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el

procesamiento y análisis de la información. En el CAPITULO IV, denominado resultados, se pone de manifiesto la presentación y análisis de resultados, contrastación y prueba de hipótesis. En el CAPITULO V, denominado discusión de resultados, se presenta la contratación de resultados con las referentes bibliográficas de las bases teóricas, así como la contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis. Finalmente, se dará conocer las conclusiones y recomendaciones.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

La motivación es un tema que se investiga ampliamente. A mediados del siglo XX la primera Surgieron importantes teorías motivacionales, a saber, la jerarquía de necesidades de Maslow (1943), la de Herzberg teoría de dos factores (1959) y teoría de la expectativa de Vroom (1964). Esas investigaciones se centraron en motivación en general y motivación de los empleados más específicamente.

En los últimos años, varios se definieron definiciones de motivación, p. ej. Herzberg (1959) definió la motivación de los empleados una vez como realizar una acción relacionada con el trabajo porque lo desea.

Se acepta comúnmente que la motivación de los empleados se puede separar en intrínseca y extrínseca motivación (Staw, 1976). Staw sostiene que uno de los primeros intentos de hacer esa distinción fue en Teoría de los dos factores de Herzberg (1959). Sin embargo, la discusión sobre intrínsecos y extrínsecos La motivación es más de los últimos años (por ejemplo, Amabile, 1993 y Deci y Ryan, 2000). Especialmente importante es la discusión sobre cómo la motivación intrínseca y extrínseca puede contribuir a desempeño de los empleados (Ramlall, 2008).

La relación entre la motivación de los empleados y el desempeño laboral se ha estudiado en el pasado (Vroom, 1964). Pero no se establecieron altas correlaciones entre los dos. Sin embargo, más tarde La investigación concluyó que la motivación de los empleados y el desempeño laboral son de hecho correlacionados (Petty et al., 1984). Esta relación se estudia en esta tesis y el objetivo es proporcionar gerentes información útil cómo se puede aumentar el desempeño de los empleados motivándolos intrínseca y / o extrínsecamente.

Uno de los primordiales componentes de las corporaciones es el capital humano. Existe una inquietud sobre la ausencia de personal competente, este

es un tópico repetitivo, así es como se visualiza en paralelo que el personal rota en las corporaciones de una manera incrementada, y es motivo de alarma. Drucker (2002), explica que “el rol de los sujetos en las instituciones empresariales se ha modificado en el transcurso del último siglo. En una primera instancia se debatía sobre la mano de obra, luego se incluyó la definición de recursos humanos que presumía al sujeto como un recurso extra en la corporación”.

En nuestro presente, se dialoga sobre individuos, motivaciones, creatividad, talento y conocimiento. Las personas son la clave para la organización, debido a que en estas se encuentra la creatividad y el conocimiento. Por otra parte, son motivos primarios de deserción o permanencia de la corporación se focalizan en motivos de carácter emocional. El profesional en efecto estima mayormente la autonomía, la formación, los programas de apoyo, la flexibilidad y el adecuado entorno organizacional.

Drucker (2002), diserta que “Las corporaciones en el hoy, le dan mas importancia al aumento de producción e ingresos y dejan de lado el ambiente en el trabajo que se crea entre los trabajadores, e incluso al hacer las evaluaciones en cuanto desempeño, solo toman los resultados como expresión de la eficiencia y no se molestan en resolver el proceso, dando lugar solo al premio o despido dependiendo del escenario, sin proporcionarles la opción a motivarse o generarles entusiasmo para encaminarlos hacia la superación”.

En dicho escenario, evitar que se vayan y retenerlos (al personal) significa activar pautas de urgencia que son reactivas y de consecuencia inmediata, aunque no de efectos duraderos (es el caso de salarios incrementados, promesas de un futuro, etc). La función de las relaciones humanas es testigo de la creciente importancia de factor humano en las corporaciones, por ello es fundamental recalcar en el factor humana ya que es el más importante de las corporaciones

La tesis explica el concepto de motivación. Después de algo básica información y definiciones se explican dos teorías motivacionales más antiguas (Herzberg (1959) y Teoría de Maslow (1943)). Después de eso, la distinción entre motivación intrínseca y extrínseca es hecho. Y por fin se aclara la relación entre ambos y sus efectos.

Capítulo tres centrarse en el desempeño laboral de los empleados de la organización; la importancia del empleado Se abordará el desempeño y también se describirá la medición del desempeño laboral. Esta sera la base

para el capítulo cuatro; la relación entre la motivación y el desempeño de los empleados será descrito en ese capítulo. Más adelante en el capítulo cuatro se explica cómo las personas pueden motivar a los empleados intrínseca y extrínsecamente. Se aclaran las implicaciones de ambos tipos de motivación y en capítulo cinco la conclusión se proporciona junto con una discusión y la dirección trascendencia.

La institución privada “Casino Richard’s” se enfoca en el entretenimiento mediante los juegos de azar a diversos clientes, su objetivo institucional es el de primordialmente dar diversión y distracción a los usuarios con premios. Mediante la observación directa se detectó que no existe una adecuada área encargada de incentivar y motivar a los trabajadores, lo que ha generado dificultades en su funcionalidad de atención al cliente, entre los que resaltan un escaso sentido de pertenencia para con el negocio, bajo rendimiento y disminución en la producción. Tampoco se identifica un entorno placentero para los trabajadores por no existir zonas idóneas de trabajo que estimulen el rendimiento. Por lo expuesto se ve importante realizar el presente trabajo, además, el trabajo se quedará como registro para próximos trabajos de investigación, a futuro que apliquen método e instrumentos trazados.

2.2 Pregunta de investigación general

¿De qué manera se relaciona la motivación en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica?

2.3 Pregunta de investigación específica

¿De qué manera la motivación extrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019?

¿De qué manera la motivación intrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019?

2.4 Justificación e importancia

Teórica. La investigación utilizó la teoría validada por la ciencia de administración, la discute con lo hallado para lograr confirmar su beneficio en el escenario empresarial. Este trabajo ayudará a futuros trabajos de investigación, en el aspecto de antecedentes y resultados.

Práctica. Se examinó elementos de un escenario detallado, consintiendo la utilización del método correcto para lograr datos, lidiar y plantear saber para

la empresa. Este trabajo ayudará a futuros trabajos de investigación, en el aspecto de que se pueda aplicar los instrumentos utilizados.

2.5 Objetivo General

⇒ Determinar de qué manera la motivación se relaciona en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019.

2.6 Objetivos Específicos

⇒ Establecer de qué manera la motivación extrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019

⇒ Formular de qué manera la motivación intrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019

2.7 Alcances y Limitaciones

- Alcance, va dirigido a la mejora en el aspecto laboral y social del lugar estudiado

- Limitaciones, el tiempo del investigador que no coincide con los horarios de los trabajadores, el entendimiento de las preguntas por parte de los entrevistados.

III. Marco teórico

3.1 Antecedentes

Internacionales

Lagos (2016) en su trabajo “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en la empresa COPELEC”. Tesis. Universidad Bio-Bio de Chile – Chile. Llegaron a la conclusión en que la organización como herramienta de gerencia, Se requiere formar jerarquías y englobar actividades con la finalidad de ejecutar y simplificar las funciones grupales, constituir grupos que produzcan y armonicen en su elección de decisiones. Es primordial que cada trabajador pueda desarrollarse en COPELEC capacita, en dicho escenario cada individuo se inclinara a la mejora de sus capacidades para lograr sus cometidos individuales y originara un cambio en su experiencia y conciencia de quienes lo rodean. El talento de los individuos es la mejor herramienta que poseen como institución, en dos aspectos de provisión y desenvolvimiento, requiere la actuación en base al plan definido respecto al análisis de FODA. El ambiente en el trabajo genera influencia en sus conductas que según corresponda puede ser positiva o negativa y mejorar o empeorar el rendimiento, Conjuntos humanos que se identifican con mejor desempeño generan mejor rendimiento a la empresa y consecuentemente da mejores resultados.

Sum (2015) en su estudio “Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado en el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango”. Tesis. Universidad Rafael Landívar – México. Concluyo que la motivación repercute en el desempeño del personal dentro del ámbito laboral. Además, hallaron que los componentes que se manejaban en mayor grado como incentivos eran el reconocimiento social, el sentido de valor propio (autoestima), el poder que percibían y su autodesarrollo; es así que la motivación conducía a que este personal realice sus actividades en el trabajo con mejor satisfacción. También se logró comprobar que la felicitación por el correcto y bien hecho trabajo, método el cual recibían por parte de la empresa, lograba satisfacerlos y retroalimentar dicho sentimiento.

Olvera (2015), en su investigación “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y proyectos”. Tesis. Universidad de Guayaquil – Ecuador. Concluyeron que los principales elementos que repercuten en el

desempeño son los que referencian el ambiente ocupacional los que son el trabajo en grupo y la seguridad e higiene, constituyen componentes operativos y que están dentro de la motivación extrínseca. Los elementos motivacionales más repercutentes en estos sujetos son el pago (extrínseco) y el reconocer (intrínseco), el área preferente para lograr una retribución es la expectativa, los que inciden en el desempeño ocupacional de los trabajadores del área administrativa en la zona comercial de dicha corporación. La empresa posee un método por sistemas de reconocimientos que trabaja con reconocimiento monetario y personal.

Nacional

Burga (2018) realizó una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque” Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Chiclayo. Determino que gran parte del personal se sentía incentivado debido a que el entorno permite un sentido de pertenencia a un conjunto, paralelamente, estos sienten que existe soporte y un buen trato entre sus compañeros. Esto refleja que existe un ambiente interpersonal adecuado, esta efectiva motivación en los colaboradores comprueba que si existe un desempeño óptimo dentro de la empresa estudiada.

Reátegui (2017) en su estudio “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa n° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito de San Pablo, región San Martín 2016” Tesis. Universidad Cesar Vallejo – Lima – Perú. Concluyen que existe repercutentes de motivación en el desempeño ocupacional del personal en donde se encontró que el 34% con coeficiente de determinación 0,337. De igual forma se halla coeficiente correlativo de Pearson de 0,580 recalando la existencia de una media correlativa entre la motivación y el desenvolvimiento laboral del personal de dicha institución de estudio.

Alva (2016) realizó una investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en la caja Arequipa de Huánuco - 2016” Tesis. Universidad de Huánuco – Huánuco – Perú. Finalmente determinan que existe una influencia significativa respecto a la motivación y el desenvolvimiento laboral del personal de la institución estudiada; el personal que labora no se encuentra inspirada (60%) y eso se encuentra ligado al desenvolvimiento bajo. Es por

ello que remarcan que la atribución económica tiene gran influencia en el desenvolvimiento de esta. Un 80% de los sujetos testeados no se encuentran actualmente motivado con respecto a la retribución económica.

González (2015) planteo su estudio “Motivación y desempeño laboral en los mercaderistas de la empresa Adecco-Gloria S.A cercado de Lima”. Tesis. Cesar Vallejo. Lima – Perú. En su estudio cuantitativo, buscan la determinación del vínculo existente entre la motivación y desempeño de los profesionales que laboran en dicha corporación. Finalizaron que existía correlativamente (de manera directa) dos variables que se exponen (desenvolvimiento ocupacional y motivación).

Local

Pachas (2020). Planteo su estudio “La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa santo domingo S.A Chincha”. Tesis. Universidad autónoma de Ica – Chincha – Ica. Concluyo que la motivación repercutía significativamente en sus colaboradores, entre las cuales destacan la motivación intrínseca, la desmotivación y la regulación externa, la cual se explica bajo la premisa de la estimulación interna que los orienta hacia la búsqueda de un premio, de la misma manera, estos se identifican mejor con el ámbito de regularización.

3.2 Bases teóricas

Teoría de la motivación

La motivación esta descrita como la situación de ánimo en que se encuentra el individuo, el que puede darse a causa de múltiples elementos que tienen interacción con los componentes intrínseco y extrínseco que se encuentran rodeando al entorno del sujeto. Es el impulso que deja el mantenimiento de una continua acción que lleva hacia una meta propuesta y que una vez completada creara un sentido de saciedad. La institución es la responsable del aumento de este factor en su personal, ellos deben generar una constante para que las tareas que deban realizar sea optima y por consiguiente, la producción también. Esta es un tópico enmarañado en donde se busca fijar y satisfacer los requerimientos de las personas que laboran en las corporaciones. En otros conceptos, se le figura como la fuerza que intervienen sobre el interior de una persona, y suscitan que se

comporte de una manera en particular, encaminada hacia metas, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Se tomará en cuenta el creciente conjunto de condiciones laborales que generan a su vez el pobre desempeño laboral, el modelo que nos sirve para examinar la motivación es: "Desempeño = habilidad x motivación (esfuerzo) Donde Habilidad = aptitud x entrenamiento x recursos Motivación = deseo x compromiso". Respecto a dicho modelo el desenvolvimiento es el resultado de la destreza duplicada por la motivación, la destreza es el producto de la capacidad acrecentada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto de deseo y compromiso.

Chiavenato (1998), indico "existe inestabilidad o insatisfacción alguna en la correlación que existe entre el individuo y su medio, identifica las metas y siente la necesidad de llevar a cabo una específica conducta que lo llevará hacia el cumplimiento de sus metas". Por otro lado, Davis (2003), explico que "la motivación tiene lugar en el marco de una cultura, refleja una guía de conducta organizacional y pretende habilidades de comunicación. Pero la motivación también requiere del descubrimiento y conocimiento de los impulsos y requerimientos, los que poseen origen en los sujetos".

Según David (2005), "Todas las variables del modelo son substanciales al momento de valorar el aspecto motivacional. La habilidad se refiere a las capacidades y destrezas naturales que el individuo aporta a un trabajo. Gran parte de nuestras pericias inherentes pueden ser perfeccionadas a través de la educación y el entrenamiento, este miramiento es como un mecanismo separado de la habilidad". La habilidad debe evaluarse durante el proceso de selección bajo el criterio "por competencias". Esta concepción de competencia nace del requerimiento de apreciar el conjunto de saberes convenientes y capacidades de habilidades y destrezas dadas por un sujeto, para valorar su poder de manejarlas para responder a contextos, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las actitudes mostradas por los sujetos frente a específicos sucesos.

Motivación intrínseca - MI

Chiavenato (1998), la plantea como "algo intrínseco; en la situación en que un sujeto refiere interés por un aspecto de vida (trabajo, estudio)

demuestra la personalidad o superación en consecuencia de sus aspiraciones u objetivos”. Es en esta situación que se vinculan múltiples elementos (la curiosidad, la exploración, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad y, posteriormente, la MI para aprender). En medida en la que los humanos se encaminan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que están inspirados al logro. En este aspecto, cometer cosas puede precisarse como el hecho de enrolarse en una actividad, por el placer y la satisfacción experimentada cuando uno desea consumir o instituir algo. En otra tipificación, la motivación se engloba:

- ⇒ *Individuales primarias*, simbolizadas por las necesidades del ser como placer, hambre, sed, sueño.
- ⇒ *Individuales complejas*, en la que se vinculan elementos ligados al aprendizaje en familia, pedagógico y social. Se acentúan aquí, como ambición, grado de aspiración, conductas, actitudes y incentivos.
- ⇒ *Sociales*, que son resultado marcado como factores del ambiente, cultura y entorno. Es ahí que existe mayor complicación, por la interacción los diferentes factores que asisten a formarla.

Motivación extrínseca – ME

Chiavenato (1998), recalca que “su carácter es extrínseco cuando el sujeto intenta laborar no por un gusto, sino por las oportunidades que ofrece (beneficios). Se observa cuando el humano es atraído por lo que se obtiene como recompensa por la acción que se cumple, y no por lo que se realiza específicamente, como es el caso del trabajo y su paga mensual”. A diferencia de la MI, este tipo de motivación concierne a una extensa diversidad de gestiones las que son medios para conseguir a un fin, y no el fin. Se visualizan tres:

- ⇒ *Regulación externa*: El accionar es regulado mediante medios externos como el caso de premio – castigo.
- ⇒ *Regulación introyectada*: El ser inicia la internalización de motivos para cada accionar la que no es realmente auto determinación.
- ⇒ *Identificación*: Medida en que el comportamiento se juzga prioritariamente en el individual, en particular lo que distingue como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regulariza mediante la identificación. Dicha m. extrínseca, se rige debido a la percepción que se relata a continuación como recompensas:

- ⊖ De tipo económico: Su empleo eficaz necesita de requisitos a cumplir como que debe ser percibido como lo sobradamente amplio para justificar el esfuerzo que demanda la tarea que hay de cometerse para lograrlo. Es necesario que sean estimadas a relación directa de una tarea necesitada, así como la percepción equitativa por gran parte de los que son miembros.
- ⊖ Promoción (asenso): Se hallan dificultades al no acomodarse pautas para la promoción de directivos de la corporación al comportamiento más eficaz para el establecimiento de una mejora al atender, pautas de conformismo, antigüedad, observancia de las normas, etc.
- ⊖ Reconocimiento (recompensa social): Ligados estrechamente al desenvolvimiento ocupacional para ser eficaces como recompensa extrínseca. Aquellos que supervisan y los directivos requieren evitar desigualdad o situaciones no justas al eximir este tipo de refuerzos y emplearlos de modo contingente.

Jerarquía de las necesidades - Maslow

Maslow (1954), profesional del ámbito psicológico en Estados Unidos, además de ser consultor; exhibió una teoría motivacional en la que las necesidades humanas están categorizadas en una escala de prioridad y de influencia. Chiavenato 1992, refiere a este personaje, examina la pirámide de necesidades y expone "la jerarquía de dichas necesidades, puede visualizarse mediante una pirámide practica en cuya base están las necesidades de tipo fisiológico y en su pico se evidencian a aquellas de auto realización".



Gráfico N° 1 Jerarquía de las necesidades según Maslow.

Necesidades del ser

- ≡ Fisiológicas>> Estas necesidades tienen que ver con la supervivencia del individuo y de la especie y constituyen presiones fisiológicas que llevan al individuo a buscar cíclicamente la satisfacción de ellas.
- ≡ Seguridad>> Conducen al ser a su propia protección frente a cualquier circunstancia, objeto o persona (real o figurada).
- ≡ Sociales>> Ligadas a la vida social del sujeto con otros que llevan al individuo al acomodo o no, a lo social.
- ≡ Estima>> Ligadas a la auto evaluación y la autoestima.
- ≡ Autorrealización>> Ligadas al deseo de cometer el objetivo máximo de cada uno para lograr este sentido.

Teoría de las necesidades – McClelland

Según Mc Clelland 1961, "Los individuos desarrollan impulsos motivacionales como resultado del ambiente de cultura en el que habitan, los cuales influyen en el concepto de sus ocupaciones y en la forma en la que trasladan sus vidas". Clasifico tres impulsos, los más dominantes, y son la motivación de:

- ⇒ Logro: Impulso que conservan algunos individuos de perseguir y conseguir metas. Un individuo en este contexto desea cumplir objetivos y trepar en la escala del éxito.
- ⇒ Afiliativa: Impulso a relacionar socialmente su persona con los demás.

⇒ Competencia: Impulso a ser bueno en algo, lo que consiente al humano a desempeñar un trabajo de óptima calidad.

Para Davis (2003), "los profesionales motivados por la competitividad buscan el dominio de sus trabajos, se presumen de desarrollar y hacer uso de sus destrezas para la resolución de inconvenientes y perseveran por ser creativos cuando enfrentan obstáculos del trabajo".

Rendimiento laboral

El rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. El concepto de rendimiento no es nuevo, hace ya tiempo que se ha reconocido la necesidad de conocer el rendimiento y esto ha resultado tanto a nivel organizativo y a nivel individual. Pero, una de las principales características del término rendimiento laboral es su discutida delimitación, es decir, a que nos referimos con exactitud al emplear esa definición. Sencillamente el cuestionamiento del término se debe a la disyuntiva existente entre calidad vs. Cantidad, en otras palabras, como determinar el verdadero rendimiento laboral de un trabajo, y con relación a que factores. Tal situación conlleva a inferir que de una u otra manera la definición de rendimiento laboral está delimitada, a su vez, por un factor determinante: la evaluación de desempeño. Sencillamente, la manera de determinar o precisar cuánto rinde en un área laboral un trabajador en particular a través de las evaluaciones de desempeño, e incluso, determinar la fuerza laboral y su rendimiento, en una empresa cualquiera, con relación a productividad, competitividad, servicio, u otros elementos, están sujetas a la evaluación de desempeño.

De estos términos, existen otras un poco más específicas:

⇒ Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

⇒ el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

⇒ En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los

encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo (Real Academia Española 2001).

Muchas veces se confunden las palabras de rendimiento con la palabra productividad, López (2012), menciona que la definición de productividad es definida como “lo producido en un tiempo; en el lenguaje empresarial es la producción del número de objetivos en un tiempo; también puede medirse la velocidad de creación intelectual, como rapidez de creación”. Ahora bien, como se afirma anteriormente, lo que permite realmente establecer criterios definidos de rendimiento laboral depende de las evaluaciones de desempeño. Estas han sido concebidas como un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Para Robbins (1998), “Es un proceso para estimar o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades o el estatus de alguna persona en la ejecución de su labor”. Los cambios producidos en el medio laboral durante los últimos 20 años han traído como consecuencia que se reconozca la importancia de las evaluaciones de desempeño, indicadores del rendimiento laboral de un trabajador o un grupo de trabajadores, destrezas, conjuntamente con los cambios en la filosofía de la gerencia, de una administración científica a un enfoque humanista y luego a técnicas cuantitativas en la toma de decisiones y en la planeación general corporativa, han decidido favorablemente en la aplicación de instrumentos que permitan determinar el valor productivo: neto, bruto y agregado de una fuerza laboral determinada.

La calidad de vida laboral se refiere a la existencia de un ambiente que es percibido por el servidor público como satisfactorio y propicio para su bienestar y desarrollo; está constituida por condiciones laborales relevantes para la satisfacción de las necesidades básicas de los servidores públicos, la motivación y el rendimiento laboral, logrando así generar un impacto positivo al interior de las entidades, tanto en términos de productividad como en términos de relaciones interpersonales.

El concepto de calidad de vida laboral, gira alrededor de dos ejes sobre los cuales las Áreas de Recursos Humanos deben trabajar, identificando los componentes de cada uno para determinar qué aspectos deben ser mejorados: si el que atañe al entorno laboral en que se realiza el trabajo, el que se relaciona con las experiencias de los servidores públicos, o ambos.

RENDIMIENTO PERSONAL

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Es un medio que permite detectar problemas en la supervisión del personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más potencial que el exigido por el puesto, problemas de motivación, etc. La evaluación del desempeño son los pasos a seguir para valorar el rendimiento laboral de cada miembro de la organización, con la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal

Según Byars (1996), “la Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora”. Mientras que para Chiavenato 1998, “es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo”. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Harper y Lynch (1992), plantean que “es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización”. Esta evaluación se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

3.3 Marco conceptual

Motivación – Se define como el carácter voluntario que va a estimular y esforzar un propósito que se debe alcanzar con algunas metas.

Motivación extrínseca – es el estímulo externo que orienta a cada sujeto a la realización de un objetivo. Este no proviene del interior de la persona.

Motivación intrínseca – Es el sentido interno del sujeto que lo orienta a con seguir lo que desea o anhela, la ejecución de éstas es su recompensa.

Rendimiento Laboral – Es la resultante que se alcanza en un escenario laboral, respecto a la disponibilidad de recursos; dicho concepto va a

depender de la meta trazada del personal.

Motivación laboral – Es el grupo de elementos del interior y exterior que van a generar una determinación en el accionar de un sujeto; es la secuencia de estímulos que llevan a un individuo a la realización u ejecución de una actividad que lo satisface, para el alcance de su objetivo.

Desempeño laboral – Es la utilidad y el accionar laboral que expresan los trabajadores durante la ejecución de sus tareas o funciones (según cada posición o cargo).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y diseño de investigación

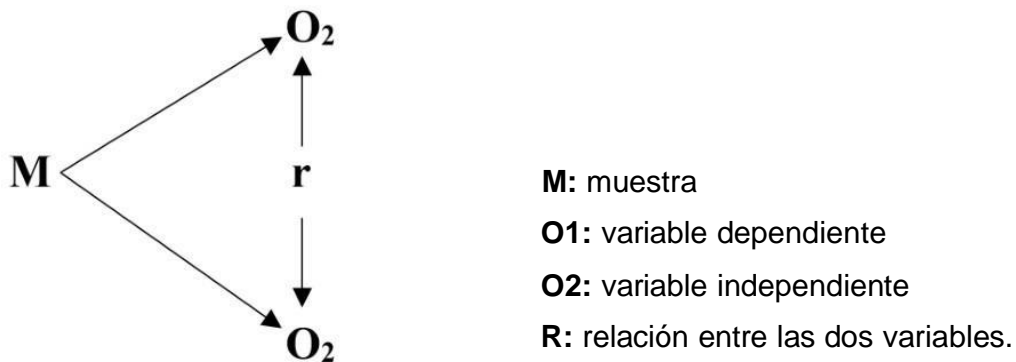
El presente estudio es de orientación cuantitativa ya que utilizo un acopio de datos que posteriormente se analizaron, así mismo fue de carácter no experimental (variables no manipuladas), transversal (ejecutado en un periodo temporal) y retrospectivo (data retrograda).

Se utiliza un enfoque cuantitativo no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2016), indican que el enfoque cuantitativo (utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías).

Según Hernández (2011). La presente investigación es de nivel “descriptivo” y “correlacional” en relación a la finalidad del trabajo.

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo es de diseño correlacional y descriptivo, debido a que utilidad va en relación entre las variables de forma única. (Hernández (2011)).



4.3 Población y Muestra

La población objetivo de estudio está formada por los trabajadores del casino Richard's de la ciudad de Ica en el año 2019.

Población

FUNCIÓN O CARGO	SEXO		CANTIDAD DE TRABAJADORES
	Femenino	Masculino	
Administrador	1	0	1
Asistente administrativo	0	1	1
Encargado de sala (jefe)	1	2	3
Encargado de bóveda	2	1	3
Cajero o cajera	2	2	4
Operadores - Azafatas	6	1	7
Seguridad	1	3	4
Cocineros	2	0	2
Limpieza	3	1	4
Mantenimiento	0	1	1
Total	18	12	30

Fuente: Área administrativa del casino Richard's, Ica, 2019

Muestra

El muestreo empleado fue de tipo no probabilístico. La muestra seleccionada es de treinta como se observó en la gráfica anterior. $N = n$; $n = 30$

4.4 Hipótesis general y específicas

4.4.1 Hipótesis general

Ha: La motivación se relaciona significativamente en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica

H0: La motivación no se relaciona significativamente en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica

4.4.2 Hipótesis específicas

⇒ H1: La motivación extrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica.

H0: La motivación extrínseca no repercute en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica

⇒ H2: La motivación intrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica

H0: La motivación intrínseca no repercute en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica

4.5 Identificación de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO

- Rendimiento del personal en el trabajo
 - Desempeño laboral
 - Competencia laboral

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Motivación
 - Motivación extrínseca
 - Motivación intrínseca

4.6 Operalización de Variables

- RENDIMIENTO DEL PERSONAL EN EL TRABAJO

Definición conceptual

La evaluación del **rendimiento** laboral mide de forma periódica, tanto cuantitativamente como cualitativamente, lo eficaz que es cada empleado en su puesto de trabajo.

Definición operacional

Permite conocer cuáles son sus puntos fuertes y débiles para elaborar estrategias que mejoren sus resultados

- Desempeño laboral
 - Eficacia
 - Eficiencia
- Competencia laboral
 - Habilidades operativas
 - Orientación al logro

- MOTIVACIÓN

DEFINICION CONCEPTUAL

Motivación se define como la acción de estimular a los empleados con el objetivo de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa.

DEFINICIÓN OPERACIONAL

Permitir la participación en las decisiones: posibilite la toma de decisiones por parte de los empleados y sobre todo respete las opiniones proporcionadas

⇒ Motivación extrínseca

- Progreso
- Logro
- Responsabilidad
- Sueldo

⇒ Motivación intrínseca

- Condición laboral
- Reconocimientos
- Supervisión
- Políticas de trabajo

4.7 Recolección de los datos

Técnicas e instrumentos de recolección

Las técnicas que se utilizó investigación es la encuesta.

El instrumento que se utilizó en esta investigación han sido estandarizados como el cuestionario.

Se utilizó con el fin de recolectar y trabajar con las variables dependientes e independientes, en el cual se utilizó veintiocho preguntas, que tenían una escala entre ellas son siempre (3), frecuente (2), a veces (1) y nunca (0).

Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

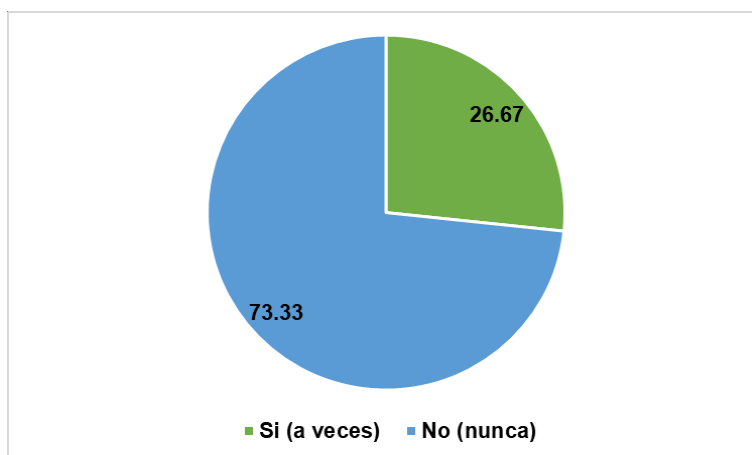
Se utilizó la técnica estadística, donde se utilizaron para descifrar la información que se recolectó, todo ello fue por medio del programa Excel, SPSS y en cuadros estadísticos.

V. RESULTADOS

Tabla 1 – La empresa permite ascenso de forma constante por el rendimiento del trabajador.

Categoría	Frecuencia	%
Si (a veces)	8	26.67
No (nunca)	22	73.33
Total	30	100

Gráfico 1 - La empresa permite ascenso de forma constante por el rendimiento del trabajador.



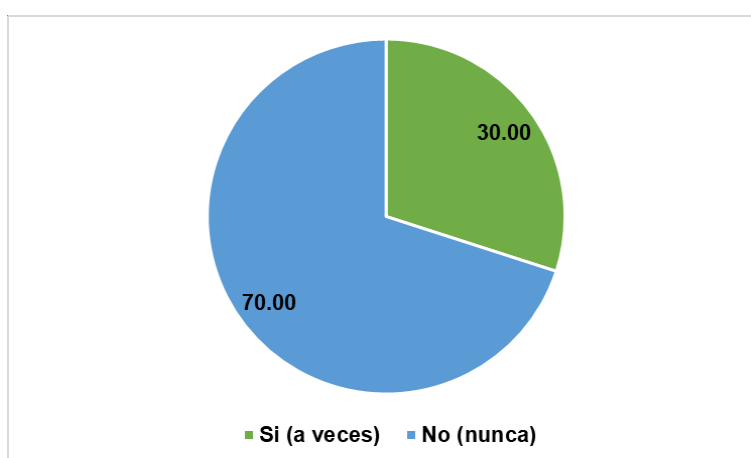
Interpretación:

En la que respecta a que la empresa permite ascenso de forma constante por el rendimiento del trabajador, se observó que el 73.33% refiere que no (nunca) y el 26.67% refiere que si (a veces).

Tabla 2 – Usted tuvo algún tipo de ascenso en la empresa.

Categoría	Frecuencia	%
Si (a veces)	9	30.00
No (nunca)	21	70.00
Total	30	100

Gráfico 2 - Usted tuvo algún tipo de ascenso en la empresa.



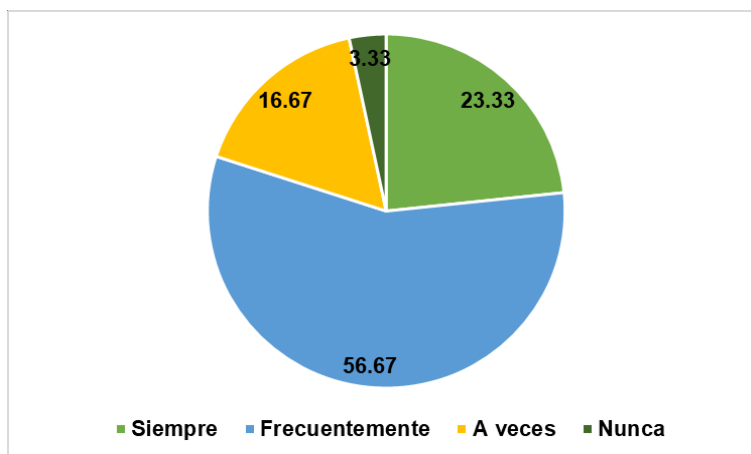
Interpretación:

En la que respecta a que usted tuvo algún tipo de ascenso en la empresa, se observó que el 70.00% refiere que no (nunca) y el 30.00% refiere que si (a veces).

Tabla 3 – Existe motivaciones por parte de la empresa hacia sus trabajadores, para lograr un eficiente trabajo.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	7	23.33
Frecuentemente	17	56.67
A veces	5	16.67
Nunca	1	3.33
Total	30	100

Gráfico 3 - Existe motivaciones por parte de la empresa hacia sus trabajadores, para lograr un eficiente trabajo.



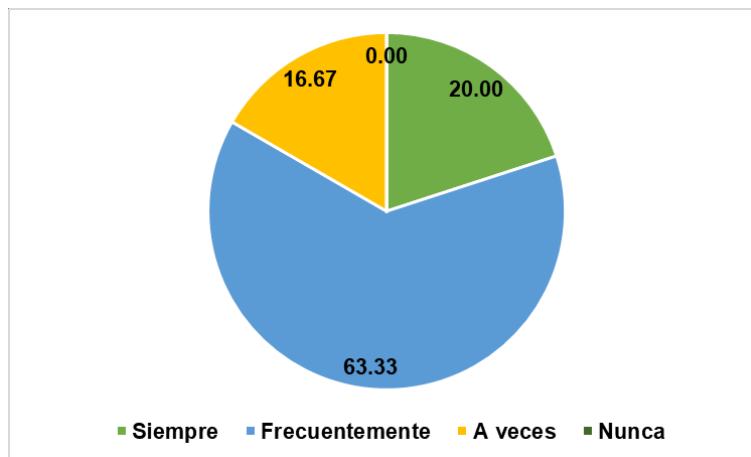
Interpretación:

En la que respecta a que existe motivaciones por parte de la empresa hacia sus trabajadores, se observó que el 56.67% refiere que frecuentemente, el 23.33% siempre, 16.67% a veces y el 3.33% nunca.

Tabla 4 – Las motivaciones de la empresa han permitido a que usted pueda cumplir con objetivos en su área.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	6	20.00
Frecuentemente	19	63.33
A veces	5	16.67
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Gráfico 4 - Las motivaciones de la empresa han permitido a que usted pueda cumplir con objetivos en su área.



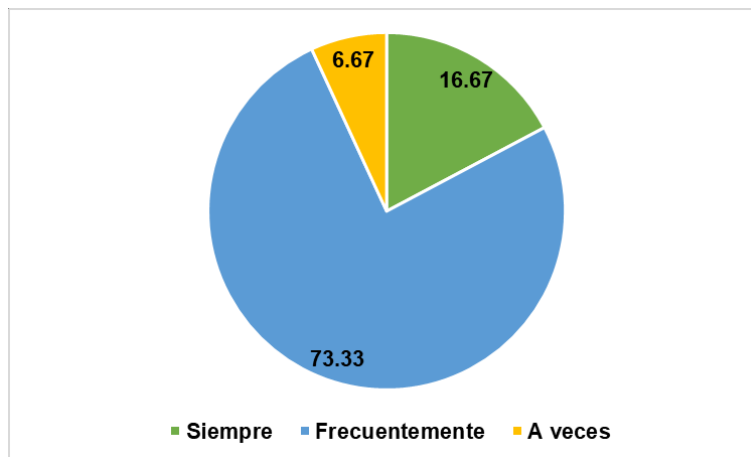
Interpretación:

En la que respecta a las motivaciones de la empresa han permitido a que usted pueda cumplir con objetivos en su área, se observó que el 63.33% refiere que frecuentemente, el 20.00% siempre, 16.67% a veces y el 0% nunca.

Tabla 5 – En el área laboral usted pudo llegar a lograr metas y/o cumplirlas.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	5	16.67
Frecuentemente	22	73.33
A veces	2	6.67
Total	30	100

Gráfico 5 - En el área laboral usted pudo llegar a lograr metas y/o cumplirlas.



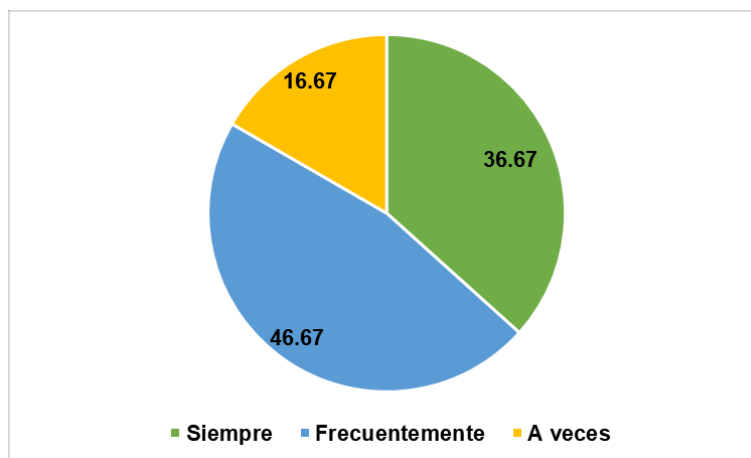
Interpretación:

En la que respecta en el área laboral usted pudo llegar a lograr metas y/o cumplirlas, se observó que el 73.33% refiere que frecuentemente, el 16.67% siempre, 6.67% a veces.

Tabla 6 – El salario que usted gana por su labor es el adecuado.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	11	36.67
Frecuentemente	14	46.67
A veces	5	16.67
Total	30	100

Gráfico 6 - El salario que usted gana por su labor es el adecuado.



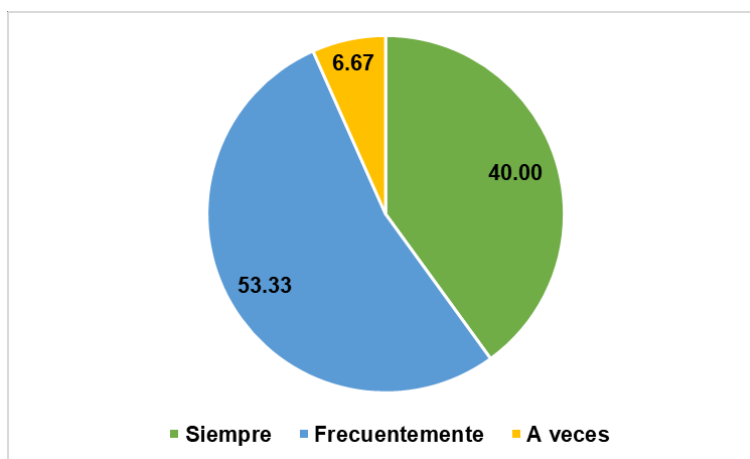
Interpretación:

En la que respecta en el salario que usted gana por su labor es el adecuado, se observó que el 46.67% refiere que frecuentemente, el 36.67% siempre, 16.67% a veces.

Tabla 7 – Considera que la supervisión por sus labores lo motivan para desarrollar mejor sus labores diarias o tareas.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	12	40.00
Frecuentemente	16	53.33
A veces	2	6.67
Total	30	100

Gráfico 7 - Considera que la supervisión por sus labores lo motivan para desarrollar mejor sus labores diarias o tareas.



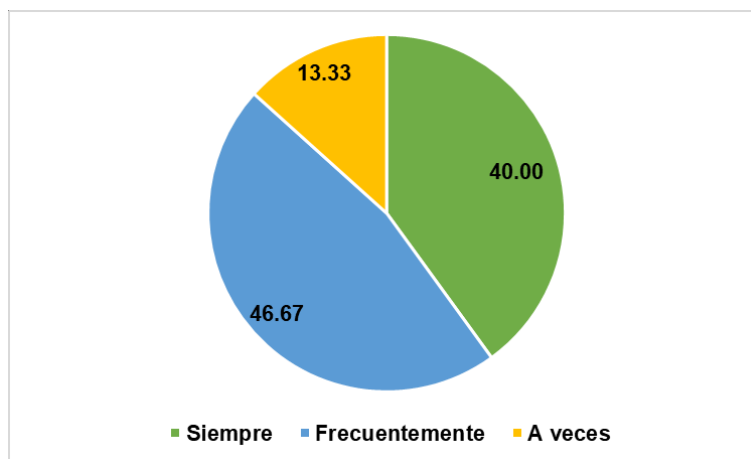
Interpretación:

En la que respecta en lo que considera que la supervisión por sus labores lo motivan para desarrollar mejor sus labores diarias o tareas, se observó que el 53.33% refiere que frecuentemente, el 40.00% siempre, 6.67% a veces.

Tabla 8 – Supervisión asesorada y orientada tiene por parte de la empresa para las tareas o labores que realiza.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	12	40.00
Frecuentemente	14	46.67
A veces	4	13.33
Total	30	100

Gráfico 8 - Supervisión asesorada y orientada tiene por parte de la empresa para las tareas o labores que realiza.



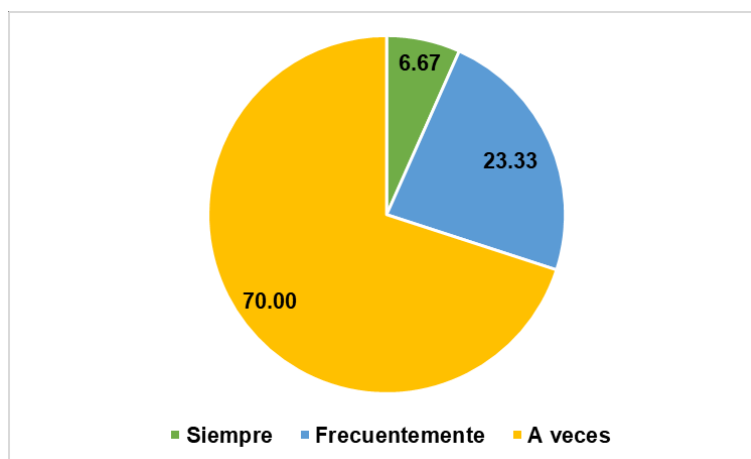
Interpretación:

En la que respecta a la supervisión asesorada y orientada tiene por parte de la empresa para las tareas o labores que realiza, se observó que el 46.67% refiere que frecuentemente, el 40.00% siempre, 13.33% a veces.

Tabla 9 – Usted recibió algún tipo de reconocimientos por parte de su empleador.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	2	6.67
Frecuentemente	7	23.33
A veces	21	70.00
Total	30	100

Gráfico 9 - Usted recibió algún tipo de reconocimientos por parte de su empleador.



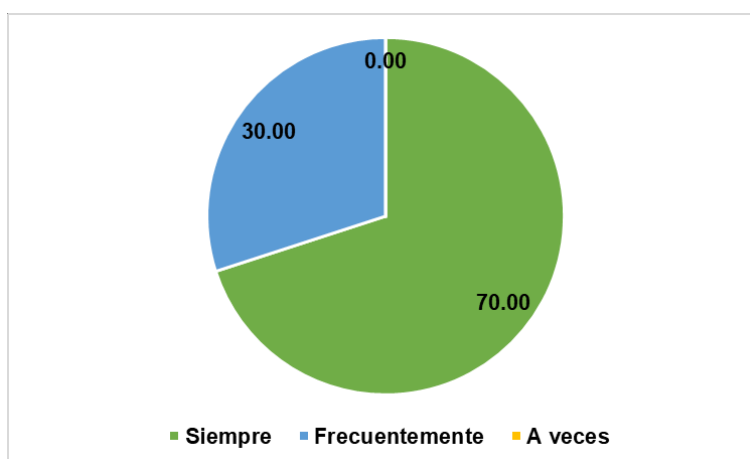
Interpretación:

En la que respecta a si usted recibió algún tipo de reconocimientos por parte de su empleador, se observó que el 70.00% a veces, el 23.33% refiere que frecuentemente, el 6.67% siempre.

Tabla 10 – Es motivador e importantísimo para usted tener reconocimientos por parte de su empleador.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	21	70.00
Frecuentemente	9	30.00
A veces	0	0.00
Total	30	100

Gráfico 10 - Es motivador e importantísimo para usted tener reconocimientos por parte de su empleador.



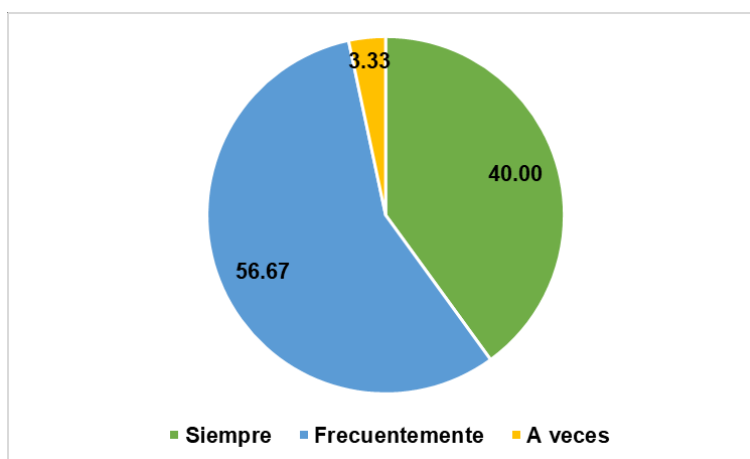
Interpretación:

En la que respecta es motivador e importantísimo para usted tener reconocimientos por parte de su empleador, se observó que el 70.00% refiere que siempre, el 30.00% frecuentemente, 0% a veces.

Tabla 11 – Cree usted que las políticas laborales le generan motivación para el desempeñar su actividad laboral.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	12	40.00
Frecuentemente	17	56.67
A veces	1	3.33
Total	30	100

Gráfico 11 - Cree usted que las políticas laborales le generan motivación para el desempeñar su actividad laboral.



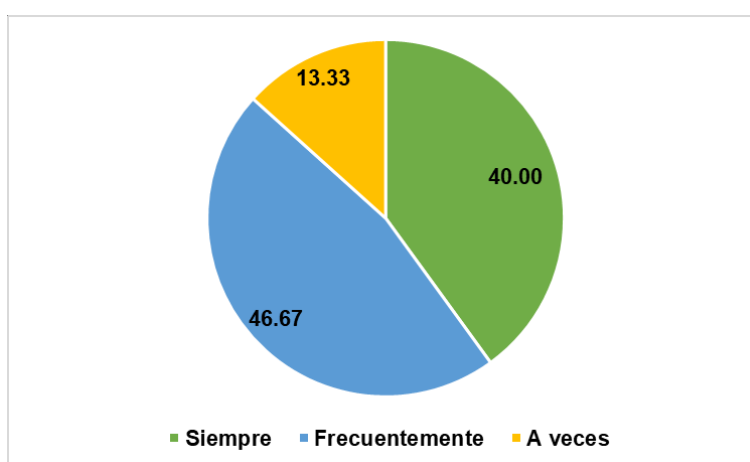
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted que las políticas laborales le generan motivación para el desempeñar su actividad laboral, se observó que el 56.67% refiere que frecuentemente, el 40.00% siempre, 3.33% a veces.

Tabla 12 – Cree usted que las políticas laborales son flexibles.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	12	40.00
Frecuentemente	14	46.67
A veces	4	13.33
Total	30	100

Gráfico 12 - Cree usted que las políticas laborales son flexibles.



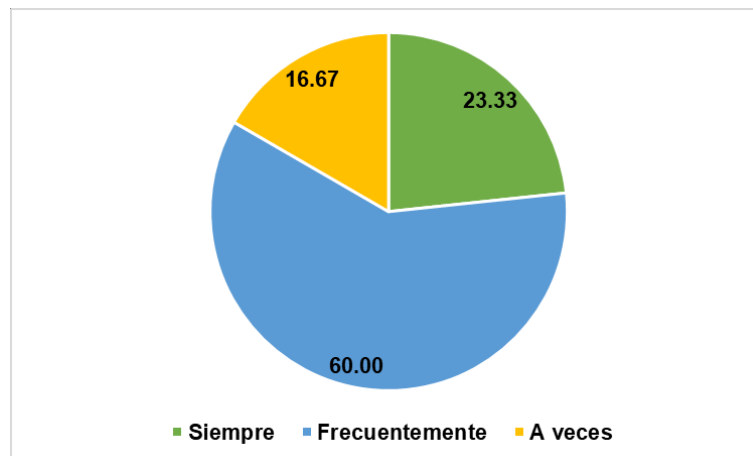
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted que las políticas laborales son flexibles, se observó que el 46.67% refiere que frecuentemente, el 40.00% siempre, 13.33% a veces.

Tabla 13 – Cree usted que existe buena relación entre los trabajadores de la empresa.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	7	23.33
Frecuentemente	18	60.00
A veces	5	16.67
Total	30	100

Gráfico 13 - Cree usted que existe buena relación entre los trabajadores de la empresa.



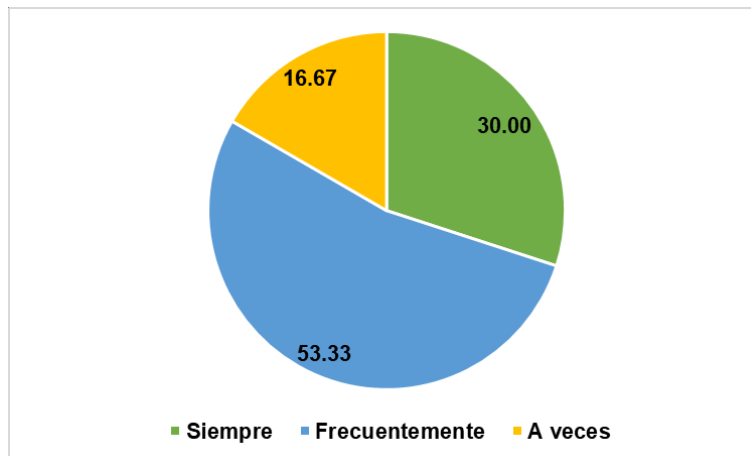
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted que existe buena relación entre los trabajadores de la empresa, se observó que el 60.00% refiere que frecuentemente, el 23.33% siempre, 16.67% a veces.

Tabla 14 – Cree usted que existe un buen clima laboral en la empresa.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	9	30.00
Frecuentemente	16	53.33
A veces	5	16.67
Total	30	100

Gráfico 14 - Cree usted que existe un buen clima laboral en la empresa.



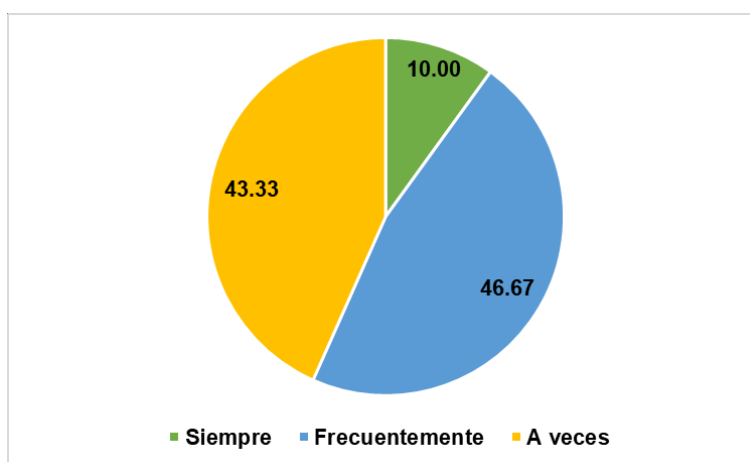
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted que existe un buen clima laboral en la empresa, se observó que el 53.33% refiere que frecuentemente, el 30.00% siempre, 16.67% a veces.

Tabla 15 – Los trabajadores tienden a cumplir con sus labores asignadas en el tiempo determinado.

Categoría	Frecuencia	%
Siempre	3	10.00
Frecuentemente	14	46.67
A veces	13	43.33
Total	30	100

Gráfico 15 - Los trabajadores tienden a cumplir con sus labores asignadas en el tiempo determinado.



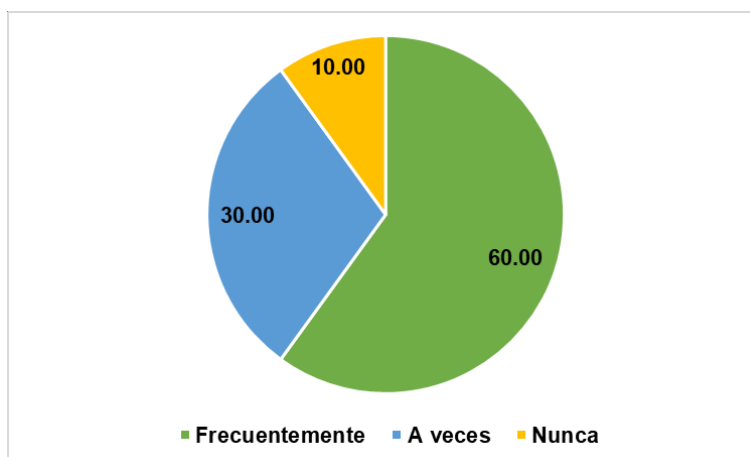
Interpretación:

En la que respecta a que los trabajadores tienden a cumplir con sus labores asignadas en el tiempo determinado., se observó que el 46.67% refiere que frecuentemente, el 43.33% a veces, 10.00% siempre.

Tabla 16 – Cree usted que al realizar sus actividades laborales los trabajadores desperdician recursos, tales como tiempo, equipos o materiales).

Categoría	Frecuencia	%
Frecuentemente	18	60.00
A veces	9	30.00
Nunca	3	10.00
Total	30	100

Gráfico 16 - Cree usted que al realizar sus actividades laborales los trabajadores desperdician recursos, tales como tiempo, equipos o materiales).



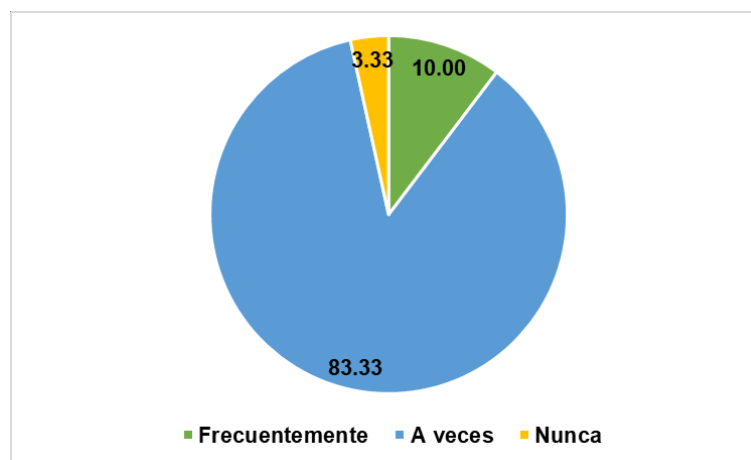
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted que al realizar sus actividades laborales los trabajadores desperdician recursos, tales como tiempo, equipos o materiales), se observó que el 60.00% refiere que frecuentemente, el 30.00% siempre, 10.00% a veces.

Tabla 17 – Cree usted que los trabajadores cumplen con eficiencia sus actividades laborales.

Categoría	Frecuencia	%
Frecuentemente	3	10.00
A veces	25	83.33
Nunca	1	3.33
Total	30	100

Gráfico 17 - Cree usted que los trabajadores cumplen con eficiencia sus actividades laborales.



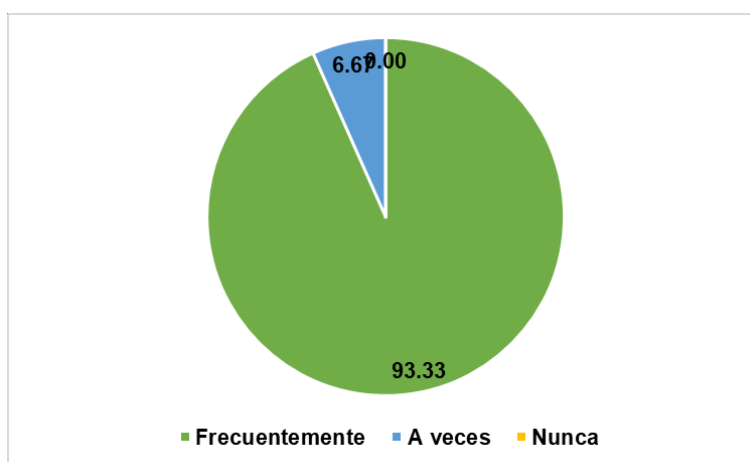
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted que los trabajadores cumplen con eficiencia sus actividades laborales, se observó que el 83.33% refiere que a veces, el 10.00% frecuentemente, 10.00% nunca.

Tabla 18 – Los trabajadores tienen facilidades y habilidades para su desarrollo.

Categoría	Frecuencia	%
Frecuentemente	28	93.33
A veces	2	6.67
Nunca	0	0.00
Total	30	100

Gráfico 18 - Los trabajadores tienen facilidades y habilidades para su desarrollo.



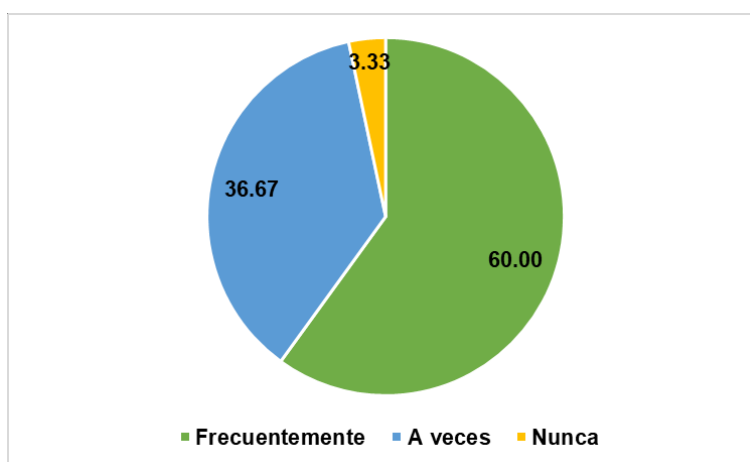
Interpretación:

En la que respecta en que los trabajadores tienen facilidades y habilidades para su desarrollo, se observó que el 93.33% refiere que frecuentemente, el 6.67% a veces, 0.00% nunca.

Tabla 19 – Cree usted se identifica frecuentemente las habilidades operativas para un trabajo eficiente.

Categoría	Frecuencia	%
Frecuentemente	18	60.00
A veces	11	36.67
Nunca	1	3.33
Total	30	100

Gráfico 19 - Cree usted se identifica frecuentemente las habilidades operativas para un trabajo eficiente.



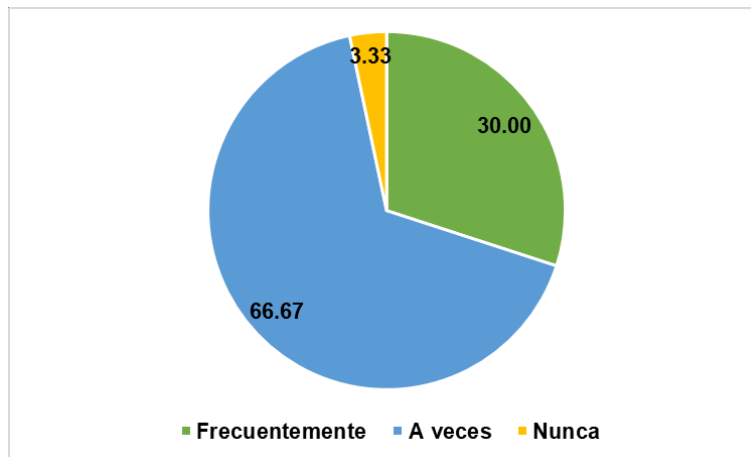
Interpretación:

En la que respecta en que cree usted se identifica frecuentemente las habilidades operativas para un trabajo eficiente, se observó que el 60.00% refiere que frecuentemente, el 36.67% a veces, 3.33% nunca.

Tabla 20 – Los trabajadores tienden a estar comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.

Categoría	Frecuencia	%
Frecuentemente	9	30.00
A veces	20	66.67
Nunca	1	3.33
Total	30	100

Gráfico 20 - Los trabajadores tienden a estar comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.



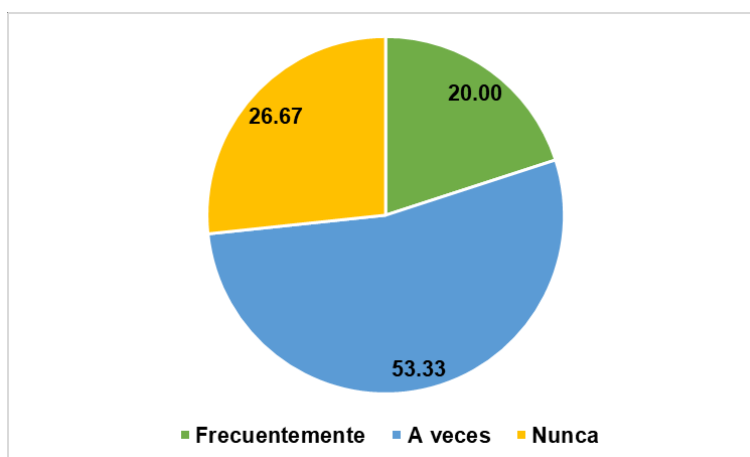
Interpretación:

En la que respecta en que los trabajadores tienden a estar comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa, se observó que el 66.67% refiere que a veces, el 30.00% frecuentemente, 3.33% nunca.

Tabla 21 – Existe frecuentemente una medición hacia los trabajadores que están comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.

Categoría	Frecuencia	%
Frecuentemente	6	20.00
A veces	16	53.33
Nunca	8	26.67
Total	30	100

Gráfico 21 - Existe frecuentemente una medición hacia los trabajadores que están comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa.



Interpretación:

En la que respecta en que si existe frecuentemente una medición hacia los trabajadores que están comprometidos con el objetivo laboral o de la empresa., se observó que el 53.33% refiere que a veces, el 26.67% nunca, 20.00% frecuentemente.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

Frecuencias obtenidas de la Hipótesis General

$$Fe = \frac{(TMR) (TMC)}{N}$$

TMR = Total Marginal de Renglón

TMC = Total Marginal de columna

N = Número total de frecuencias de cuadro

$$Fe \text{ casilla A} = (48) (45) / (78) = 27.69$$

$$Fe \text{ casilla B} = (48) (33) / (78) = 20.30$$

$$Fe \text{ casilla C} = (30) (45) / (78) = 17.30$$

$$Fe \text{ casilla D} = (30) (33) / (78) = 12.69$$

T

Complicaciones en las pacientes embarazadas con VIH – SIDA	Pacientes gestantes con VIH-SIDA que reciben TARGA		TMR
	Existente	Inexistente	
SI	A fo = 30 fe = 27.69	B fo = 18 fe = 20.30	48
NO	C fo = 15 fe = 17.30	D fo = 15 fe = 12.69	30
TMC	45	33	78

ABLA N°16

Fórmula de CHI cuadrada

$$X^2 = \frac{\sum (fo - fe)^2}{Fe}$$

TABLA N°17

Casilla	Fo	Fe	fo – fe	(fo – fe)²	(fo – fe)² / fe
A	30	27.69	2.31	5.33	0.192
B	18	20.30	-2.30	5.29	0.260
C	15	17.30	-2.30	5.29	0.305
D	15	12.69	2.31	5.33	0.420
	N = 78				$\Sigma = 1.77$

Comparar el resultado de CHI cuadrada

$$gl = (r-1) (c-1)$$

gl = Grados de libertad

r = Renglones del cuadro

c = Columnas del cuadro

$$gl = (2-1) (2-1) = 1$$

gl = 3.841 (Tabla Confianza 95%)



⇒ SE ACEPTA LA HIPÓTESIS GENERAL

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Comparación resultados con marco teórico

Presentación y constatar los resultados de la investigación con lo que respecta a la bibliografía y la base teórica.

Davis (2004), Indico “la motivación tiene lugar en el marco de una cultura, refleja un modelo de comportamiento organizacional y requiere de habilidades de comunicación. Pero la motivación también requiere del descubrimiento y comprensión de los impulsos y necesidades los cuales tienen origen en los individuos”.

Lo mencionado por el investigador se aprueba con la idea del ítem número tres, donde el 56.67% refiere que frecuentemente y el 23.33% siempre va a fomentar a que realicen sus actividades laborales de una forma eficiente, es por ello que si se encuentra una existencia entre la motivación y el rendimiento laboral.

Chiavenato (1997), Indicó “es extrínseca cuando la persona solo trata de trabajar no tanto porque le gusta el cargo si no por las ventajas que esta ofrece.”

Lo mencionado por el investigador se aprueba con la idea del ítem número diez, donde el 70% contesto que siempre y el 30% contesto que frecuentemente, esto es importante para ser reconocidos por su empleador.

Chiavenato (1997), Indicó “que la motivación intrínseca es cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrado siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.”

Lo mencionado por el investigador se aprueba con la idea del ítem número once, donde el 56.67% contesto frecuentemente y el 40% contesto siempre, es decir que las políticas laborales van a generar motivación para generar un buen desempeño en sus laboral diaria, es por ello que si va existir una relación entra la motivación intrínseca y rendimiento laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

- El estudio efectuado a la mejora del Rendimiento ocupacional del personal del casino, rechaza la hipótesis nula por ello se logra asientir la afirmativa existente entre la motivación y el rendimiento ocupacional.
- Se determina que los componentes motivacionales (extrínsecos) como logro, progreso, reconocimiento, y responsabilidad favorecen con el progreso del rendimiento ocupacional del personal del casino, por tal motivo se asiente que coexiste relación entre el rendimiento laboral y la extrínseca motivación.
- Se establece que los constituyentes de la motivación intrínseca como las condiciones ocupacionales, supervisión, reconocimiento y políticas favorecen con el progreso del rendimiento ocupacional del personal del casino, porque refuta la hipótesis nula, por lo que se puede aseverar la coexistencia de relación entre la m. intrínseca y el rendimiento de los trabajadores.

B. Recomendaciones

- Se aconseja a la corporación tener en consideración la motivación que debe encontrarse constantemente en la vida organizacional y uno de los objetos a conseguir. Hasta que se alcance componerla corresponden trabajarla entrenándose y esforzándose por estar motivados y ser objeto de motivación.
- Se recomienda la promoción del adecuado entorno ocupacional y proporcionar incentivos al personal para llegar a conseguir el desenvolvimiento de sus tareas óptimamente.
- En cuanto al administrador, es necesario que tenga conocimiento sobre las recomendaciones; el reconocimiento en el aspecto ocupacional será lo más primordial para un óptimo desempeño, esto por el lado del supervisor. AL determinar que se está logrando un excelente trabajo o expresar satisfacción por lo conseguido, el personal percibirá valoración y se reforzará su sentido de autoestima.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva J., (2016) "Motivación y desempeño laboral en la caja Arequipa de Huánuco - 2016" Tesis. Universidad de Huánuco, Perú.
- Chiavenato, I. (2007) "Administración de Recursos Humanos". Ed. McGraw-Hill, México.
- Chiavenato, I. (1992). "Introducción a la Teoría General de la Administración". Ed. McGraw-Hill, México.
- Chiavenato, I. (1998). "Administración de Recursos Humanos". Ed. Mc Graw Hill, México.
- C. McClelland, D. (1961)." The Archiving Society". Ed. Van Nostrand, Nueva York.
- Davis, K., Newstrom, J. (2003). "El comportamiento humano en el trabajo". Editorial McGraw-Hill, México.
- David, k (2005) "Conceptos de Administración Estratégica" Ed. pearson educación, México.
- Drucker, Peter (2002) "Escritos fundamentales". Ed. Atsuo-Ueda, Buenos Aires.
- Gonzales. (2014). "Administración de recursos humanos". Ed. Cecsá, México.
- "Administración de Recursos Humanos". Ed McGraw-Hill, México.
- Hernandez R., Fernandez C., Batista P. (1991) "Metodología de la investigación", Edit. Mc Graw HI. 3ra edición. México.
- Lagos V., (2015) "La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en la empresa COPELEC". Tesis. Universidad de Chile. Chile
- Maslow, A., (1954) "Motivation and personality", Nueva York.
- Mc Clelland, D. (1961) "The contributions to personality assesment".
- Olvera Y., (2013) "Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani Obras y proyectos". Tesis. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Reátegui A., (2016). "Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa n° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito de San Pablo, región San Martín 2016". Tesis. Perú.

Robbin, P., Stehepen S. (1998) "Comportamiento Organizacional", Ed. McGraw-Hill. Mexico.

ANEXOS

Anexo 1 - Instrumentos de recolección de datos

MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UN TRAGAMONEDAS EN LA CIUDAD DE ICA – 2019

Presentación

Señor(a) participante, el presente trabajo tiene como objetivo Establecer de qué manera la motivación influye en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica -2019. Por tal motivo se le pide su ayuda con el llenado de la siguiente encuesta, se pide que las respuestas sean lo más sincero y veras. La información que brindará será totalmente confidencial y anónima. Se le agradece anticipadamente su apoyo en esta encuesta.

Dirigido: Administrador, Jefes de Sala, Jefes de Bóveda

Variable: Rendimiento Laboral

Instrucciones

A continuación, usted tiene un grupo de preguntas, la cual serán respondida marcando un aspa (x) en la respuesta que usted crea conveniente.

(S) Siempre; (F) Frecuentemente; (A) A veces; (N) Nunca

N°	DIMENSIÓN: Motivación Extrínseca	S	F	A	N
1	¿permite la empresa ascensos constantes por su rendimiento?				
2	¿ha tenido Ud. algún ascenso en la empresa?				
3	¿las motivaciones que les da la empresa fomentan a que realicen su trabajo de forma eficiente?				
4	¿las motivaciones de la empresa le han permitido a Ud. Cumplir algún objetivo en su área?				
5	¿su área de trabajo tiene metas específicas que le permite a Ud. Cumplirlas?				
6	¿considera que el salario que recibe por su trabajo es el adecuado?				
DIMENSION: Motivación Intrínseca		S	F	A	N
7	¿Considera que la supervisión de su trabajo motiva desarrollar sus tareas adecuadamente?				
8	¿la supervisión asesora y orienta en las tareas que va realizar?				
9	¿ha recibido Ud. algún reconocimiento por su labor efectuado en la empresa?				
10	¿es importante para usted recibir un reconocimiento?				
11	¿percibe Ud. que las políticas de trabajo generan motivación para el desempeño de sus actividades?				
12	¿considera que las políticas de trabajo son flexibles?				
13	¿califica Ud. buena las relaciones entre los trabajadores de la empresa?				
14	¿considera Ud. que hay un buen clima laboral fomentado por la empresa?				

MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UN TRAGAMONEDAS EN LA CIUDAD DE ICA – 2019

Presentación

Señor(a) participante, el presente trabajo tiene como objetivo Establecer de qué manera la motivación influye en el rendimiento del personal que labora en un tragamonedas en la ciudad de Ica -2019. Por tal motivo se le pide su ayuda con el llenado de la siguiente encuesta, se pide que las respuestas sean lo más sincero y veras. La información que brindará será totalmente confidencial y anónima. Se le agradece anticipadamente su apoyo en esta encuesta.

Dirigido: A los trabajadores como: Asistente Administrativo, Cajeras, Azafatas, Seguridad, Cocineros, Personal de Limpieza, Mantenimiento.

Variable: La motivación

Instrucciones

A continuación, usted tiene un grupo de preguntas, la cual serán respondida marcando un aspa (x) en la respuesta que usted crea conveniente.

(S) Siempre; (F) Frecuentemente; (A) A veces; (N) Nunca

N°	DIMENSIÓN: Desempeño Laboral	S	F	A	N
15	¿los trabajadores cumplen con realizar sus labores en el tiempo esperado?				
16	¿al realizar sus labores los trabajadores desperdician recursos (materiales, insumos, equipos, dinero, tiempo)?				
17	¿consideran que los trabajadores cumplen con eficiencia en su trabajo?				
DIMENSION: Competencia Laboral		S	F	A	N
18	¿cuenta sus trabajadores con habilidades operativas que lo hagan eficiente?				
19	¿Con que frecuencia identifica Ud. las principales habilidades operativas de los trabajadores?				
20	¿los trabajadores están comprometidos con los objetivos del área o de la institución				
21	¿con que frecuencia mide usted estos objetivos?				

Anexo 2 - Ficha de validación Juicio de experto



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA
RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.	SI	
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima	SI	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.	SI	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	SI	
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	SI	
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	SI	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.	SI	
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	SI	
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.	SI	
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.	SI	

FECHA: 19/08/19

NOMBRE Y APELLIDOS Mg. Eduardo Pino Anchante

FIRMA DEL EXPERTO



**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.
ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO**

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.	SI	
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima	SI	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.	SI	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	SI	
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	SI	
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	SI	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.	SI	
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	SI	
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.	SI	
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.	SI	

FECHA: 23/08/19

NOMBRE Y APELLIDOS

Jordán Palomino

FIRMA DEL EXPERTO

**FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Nº	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.	SI	
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima	SI	
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.	SI	
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	SI	
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.	SI	
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	SI	
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.	SI	
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	SI	
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.	SI	
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.	SI	

FECHA: 24/08/19

NOMBRE Y APELLIDOS

Mg. Nicanor Ninahuaman Mucha

FIRMA DEL EXPERTO



Anexo 4 - Matriz de operacionalización de variables

Tema: MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UN CASINO EN LA CIUDAD DE ICA – 2019.				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>PG: ¿De qué manera repercute la motivación en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica?</p>	<p>General</p> <p>OG: Determinar de qué manera la motivación repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica - 2019.</p>	<p>General</p> <p>HG: La motivación repercute significativamente en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica.</p>	<p>Variable de estudio</p> <p>Rendimiento del personal en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño laboral - Competencia laboral <p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación extrínseca - Motivación intrínseca 	<p>Tipo</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Área de estudio</p> <p>Casino Richard's</p> <p>Población</p> <p>30 trabajadores</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Específicos</p> <p>PE1: ¿De qué manera la motivación extrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019?</p>	<p>Específicos</p> <p>OE1: Establecer de qué manera la motivación extrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019.</p>	<p>Específicos</p> <p>HE1: La motivación extrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica.</p>		
<p>PE2: ¿De qué manera la motivación intrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica -2019?</p>	<p>OE2: Formular de qué manera la motivación intrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica - 2019.</p>	<p>HE2: La motivación intrínseca repercute en el rendimiento del personal que labora en un casino en la ciudad de Ica</p>		

Anexo 5 - Informe de Turnitin

MOTIVACIÓN Y EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN UN CASINO EN LA CIUDAD DE ICA - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	1%
6	documentop.com Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego	1%