

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES EXTRÍNSECOS Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CASINO GARDEN CITY DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Monica Alejandra Guibert Collantes

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz

Trujillo - Perú

2021



DEDICATORIA

A Dios.

Por darme la oportunidad de estudiar esta maravillosa carrera de Administración, logrando alcanzar mis objetivos, permitiéndome culminar como egresada esta carrera.

A mi familia

Por darme motivación con sus consejos, su presencia fue importante en cada logro personal, esta meta es un regalo más para ellos.

A mis compañeros de trabajo.

Por su constante apoyo incondicional, en especial a mi compañera Judith Agreda quién accedió las puertas de las instalaciones donde labora para concluir este trabajo de investigación.

A mis docentes.

Por sus orientaciones, han sido partes fundamentales en todo mi proceso y desarrollo preprofesional, sobre todo en esta etapa de la elaboración y asesoría de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por transmitirme siempre su fe divina, acompañarme siempre en todo momento.

A mi familia

Por sus excelentes consejos, por el apoyo y confianza que siempre me han brindado para ser una buena mujer, hija, hermana.

A mis compañeros de trabajo.

Por brindarme el apoyo necesario en cada cambio de turno para culminar este objetivo, por ser siempre parte de mi motivación diaria.

A nuestros docentes.

Por contribuir en mi crecimiento profesional, por brindarme su enseñanza y experiencia para ser una gran Administradora.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
I.1. Realidad Problemática	8
I.2. Formulación del Problema	22
I.3. Objetivos	22
I.3.1. Objetivo General	22
I.3.2. Objetivos Específicos	22
I.4. Hipótesis	23
I.4.1. Hipótesis General	23
I.4.2. Hipótesis Específicas	23
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	24
2.1. Tipo de Investigación	24
2.2. Población y Muestra	25
2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos	26
2.4. Procedimiento	28
2.5. Aspectos Éticos	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
3.1. Identificar los Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	29
3.2. Analizar el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	30
3.3. Factores extrínsecos y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	32
3.4. Determinar la relación de los factores extrínsecos con las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	38
4.1. Discusión	38
4.2. Conclusiones	43
REFERENCIAS	46
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Población del Casino	25
<i>Tabla 2:</i> Confiabilidad de la variable	26
<i>Tabla 3:</i> Validación de expertos	27
<i>Tabla 4:</i> Nivel de Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	29
<i>Tabla 5:</i> Nivel de Desempeño laboral que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	31
<i>Tabla 6:</i> Estadísticas de la regresión	32
<i>Tabla 7:</i> Significancia del modelo	33
<i>Tabla 8:</i> Estadísticas de la regresión	33
<i>Tabla 9:</i> Significancia	34
<i>Tabla 10:</i> Estadísticas de la regresión	34
<i>Tabla 11:</i> Significancia	35
<i>Tabla 12:</i> Estadísticas de la regresión	35
<i>Tabla 13:</i> Significancia	36
<i>Tabla 14:</i> Estadísticas de la regresión	36
<i>Tabla 15:</i> Significancia	37
<i>Tabla 16:</i> Cuadro de Matriz de consistencia de la investigación	48
<i>Tabla 17:</i> Cuadro de operacionalización de variables Factores Extrínsecos	49
<i>Tabla 18:</i> Cuadro de operacionalización de variables Desempeño Laboral	50

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Resultados de Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	29
<i>Figura 2.</i> Resultados de Desempeño laboral que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019	31
<i>Figura 3.</i> Retribución percibida	54
<i>Figura 4.</i> Crecimiento económico	54
<i>Figura 5.</i> Horario de trabajo	55
<i>Figura 6.</i> Implementos de trabajo	56
<i>Figura 7.</i> Seguridad laboral	56
<i>Figura 8.</i> Convivencia laboral	57
<i>Figura 9.</i> Bonificación	58
<i>Figura 10.</i> Trabajo estimulante	59
<i>Figura 11.</i> Cumplimiento de metas	59
<i>Figura 12.</i> Logro de retos	60
<i>Figura 13.</i> Incentivos	61
<i>Figura 14.</i> Supervisión	61
<i>Figura 15.</i> Horario de jornada laboral	62
<i>Figura 16.</i> Apoyo de superiores	63
<i>Figura 17.</i> Desarrollo eficaz de manera individual	63
<i>Figura 18.</i> Metas mensuales alcanzables	64
<i>Figura 19.</i> Conocer los procedimientos	65
<i>Figura 20.</i> Acuerdo a la eliminación de descuentos	65
<i>Figura 21.</i> Responsabilidad adecuada al cargo	66
<i>Figura 22.</i> Jefes deben brindar atención al personal	67
<i>Figura 23.</i> Percepción de reconocimiento y satisfacción	67
<i>Figura 24.</i> Remuneración percibida acorde al mercado laboral	68
<i>Figura 25.</i> Distribución equitativa de bonos	69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Factores extrínsecos y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa casino Garden City de la ciudad de Trujillo, 2019”, tiene como objetivo principal poder identificar la relación entre las variables factores extrínsecos y desempeño laboral. La muestra elegida fue de 90 colaboradores, el tipo de investigación es correlacional no experimental de tipo transeccional. Para recoger los datos se usó el instrumento de la encuesta, consta de 24 preguntas con una escala de 5 puntos, donde se puede cuantificar la percepción de los colaboradores sobre el desacuerdo de los factores extrínsecos. Este cuestionario, ha sido validado por tres expertos, demostrándose cuantitativamente su alta confiabilidad y validez interna, una vez recolectados se ingresó en el programa SPSS 24 para determinar la confiabilidad de nuestro estudio. Teniendo como resultado que ambas variables tienen una relación positivamente considerable.

Palabras clave: factores extrínsecos, desempeño laboral, motivación, compensación, condiciones laborales, reclutamiento, eficacia laboral, calidad laboral, economía.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Hoy en día, las empresas, deben contar con un colaborador motivado y comprometido puesto que ello desarrolla un adecuado desempeño de sus funciones. Sin embargo, conseguir este resultado no es fácil, ya que cada persona es diferente y responden distinto a los estímulos que se puedan presentar.

Por tanto, la motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar y mejorar el desempeño de los empleados, ya que proporciona la posibilidad no solo de incentivarlos a que desempeñen sus actividades, sino también a que las realicen con agrado, lo cual asegura mejores resultados en las actividades y para la organización. (Reeve, 2010).

Un trabajador se desempeñará adecuadamente, cuando sienta que la empresa reconoce y comprende aquellos factores que influyen en su comportamiento y sean atendidos de manera oportuna. Actualmente es un reto para todas las empresas, ya que satisfacer estas necesidades individuales no siempre coincide con el propósito de la organización.

Frente a ello, lo que se busca es llegar a un equilibrio entre motivar, reconocer e impulsar las capacidades de los colaboradores, siendo ellos consecuentes con las responsabilidades que requiere la empresa.

Casino Garden City es una empresa local dedicada al entretenimiento y diversión, donde no solo asisten aficionados a los juegos, sino un público variado que busca una atención fidelizada. Por tal motivo, la empresa necesita contar con personal motivado, capaz de brindar una excelente atención al cliente. El problema existente es la falta de motivación y compromiso de los colaboradores hacia la organización, muchos de los factores externos como lo son el sueldo, ascensos, bonos, capacitaciones, afectan en el desempeño diario de cada colaborador (camareros, azafatas, barman, personal de seguridad, operadores, cajeros).

Para tal fin, se propone el siguiente estudio “Factores extrínsecos y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo, 2019”.

Arizaga (2014) en su investigación *“Impacto de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los docentes, Quito, 2014”* La presente investigación tiene como objetivo conocer la importancia de la motivación extrínseca y la repercusión que tiene en los trabajadores, primordialmente en los docentes y cómo esto influye en el desempeño de sus estudiantes. Como principal conclusión se obtuvo que el maestro no recibe la motivación externa necesaria para poder desempeñar sus funciones y enseñanzas hacia los estudiantes, esto ha conllevado a que los estudiantes tengan bajos rendimientos y sus calificaciones no sean las esperadas. Esta investigación tiene relación y aporta considerablemente al trabajo en estudio, ya que a falta de la motivación que no reciben los maestros, están perjudicando ciertamente a los alumnos, teniendo relación a lo que sucede en la empresa Casino Garden City con sus colaboradores, ya que los perjudicados son los aficionados que visitan la sala de juegos.

Morales (2016) en su investigación *“Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala.”* La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala. Para identificar el nivel de motivación intrínseca, el instrumento aplicado fue una escala de tipo Likert, de auto aplicación compuesta por 25 ítems cuyos rangos de calificación oscilan entre 1 y 4 puntos. Como resultado de la investigación, se obtiene que no existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo cual indica que una persona motivada intrínsecamente no precisamente tiene un desempeño laboral proporcional o inverso.

Calle & Castaño (2020) en su investigación *“Los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos inherentes al personal del área administrativa, en relación con el desempeño laboral en la empresa Solpak Soluciones y Empaques S.A. de Antioquia – Colombia”* Se realizó un análisis sobre investigaciones elaboradas hasta el momento acerca de la motivación laboral intrínseca y extrínseca, obtenida la teoría relevante se procedió a la recolección de datos utilizando la investigación cuantitativa, para ser aplicada en la empresa Solpak soluciones y empaques S.A. de Antioquia – Colombia, constituida por 75 empleados de los cuales se aplicó la encuesta a una muestra de 25 personas, llegando a la conclusión que si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral, además la motivación extrínseca e intrínseca varía según al colaborador, llámese personal con hijos, personal femenino, empleados casados, que se inclinan a una motivación intrínseca a diferencia del personal que tiene un nivel académico elevado que se inclinan a una motivación extrínseca.

Veliz (2020) en su investigación *“Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud “COSSMIL” de la ciudad de La Paz”* Se comprobó que el nivel de motivación que tienen los trabajadores es bajo para su desempeño laboral, este estudio fue realizado a 65 colaboradores. La investigación es de tipo descriptivo correlacional y se utilizó cuestionarios escala de tipo Likert para medir el nivel de motivación y desempeño. Se obtuvo como resultado que, si existe una relación entre ambas variables, sin embargo, el nivel de desempeño laboral en el personal es bajo ya que se sienten limitados en lo que puede ofrecer la organización. Además, la rotación y cambios organizacionales no permiten una continuidad en la gestión organizacional. Esta investigación aporta considerablemente al trabajo en estudio, coincide con el desacuerdo de motivación extrínseca, varios colaboradores han decidido renunciar a sus puestos laborales en busca de mejores oportunidades en empresas de la competencia.

Pacheco (2018) en su investigación *“Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el centro de salud Túpac Amaru Cusco 2018”* El objetivo general de la presente investigación fue determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de las licenciadas en enfermería que laboran en el Centro de Salud Túpac Amaru Cusco 2018. Se consideró una muestra no probabilística intencionada constituida por 30 enfermeras profesionales, en dichos resultados se observó que sí existen niveles buenos de influencia de los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos en el rendimiento profesional, plasmándose directamente en las competencias personales y profesionales de las licenciadas en enfermería del establecimiento de salud Túpac Amaru Cusco. Por consiguiente, se pudo demostrar la presencia de los factores propuestos por Frederick Herzberg en el lugar de trabajo; siendo los factores extrínsecos la tensión, la relación con los compañeros y jefes, la presión y la monotonía laboral; del mismo modo, los factores intrínsecos presentes fueron la satisfacción, las competencias individuales, las promociones y las características de estatus.

Guzman (2020) en su investigación *“Factores motivacionales asociados al desempeño laboral del tecnólogo médico en el área de Radiología, Seguro Social de Salud, EsSalud-2016”* El estudio es una investigación cuantitativa, analítica, de corte transversal; diseño descriptivo, observacional, de tipo correlacional, obteniendo una muestra de 64 tecnólogos médicos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el uso de dos cuestionarios. La base de datos fue procesada en el software estadístico SPSS, para el análisis estadístico ANOVA, Chi cuadrado y correlación de Pearson. Se concluye que existe asociación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral; siendo los factores “Relaciones con el jefe” y “Seguridad”, asociación de manera inversamente proporcional y directamente proporcional con el desempeño laboral, respectivamente.

Córdova (2021) en su investigación *“Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de CA&PE CARGO S.A.C., Huaraz, 2019”* El presente estudio analiza la importancia del desempeño en las organizaciones, por ello, se orientó a determinar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Ca&pe Cargo de la ciudad de Huaraz 2019. Su diseño fue no experimental. El estudio concluye que los factores intrínsecos influyen significativamente en el desempeño laboral, mientras que para los factores extrínsecos la relación no es significativa. El presente trabajo de investigación aporta considerablemente al trabajo en estudio, ya que los factores motivacionales como libertad de decisión y uso de habilidades personales son esenciales en sus colaboradores para un buen desempeño, así mismo los colaboradores tienen claro que la retribución económica percibida no es la ideal y que además las políticas de la organización deben mejorar para un mayor compromiso en sus trabajadores.

De la Piedra & Delgado (2017) en su investigación *“Factores Motivacionales y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C”* tuvo como objetivo determinar en qué nivel los factores motivacionales impactan en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa en mención, la cual se dedica al rubro de transportes de carga pesada por carretera, determinándose que los factores motivacionales impactan positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, siendo un tipo de investigación no experimental con un diseño de investigación transaccional correlacional. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo este aplicado a una muestra de 50 trabajadores. Los resultados de la investigación muestran que los factores motivacionales de la empresa no se desarrollan adecuadamente, esto se debe a que pocas veces se brindan reconocimientos a los trabajadores y no se realizan los ascensos bajo el logro de metas, generando que la mayoría de

ellos presenten sentimientos negativos hacia su trabajo, al punto de considerarlo asfixiante y difícil. Por otro lado, se encontró que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es bajo, debido principalmente a que los trabajadores se sienten insatisfechos con los resultados de sus actividades, además no se sienten capacitados para resolver adecuadamente sus funciones.

Cusilayme (2019) en su investigación *“Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la dirección regional de educación Puno 2016-2017”* Con esta investigación se pretende analizar la problemática de los trabajadores administrativos que laboran en instituciones públicas, y porque estos no se encuentran motivados y si esto conlleva al incumplimiento de los objetivos planteados por la institución. La investigación se sustentó en la teoría motivacional de Herzberg en los factores extrínsecos e intrínsecos. Se plantea como objetivo general determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno 2016-2017. La investigación en estudio es de tipo correlacional, con un diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, se utilizó como técnica la encuesta a través del empleo de un cuestionario, asimismo para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, y para comprobar las hipótesis se utilizó la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson mediante el software estadístico SPSS versión 24. La investigación concluye que existe relación positiva entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, cuando más alta sea los factores motivacionales el trabajador tendrá un mejor desempeño laboral dentro de la Dirección Regional de Educación Puno. El presente trabajo de investigación aporta al trabajo en estudio, ya que concluye en que los factores motivacionales son la base para que el empleado tenga un mejor desempeño en sus actividades, dado que esto es lo que hace falta en la organización Casino Garden City.

Maslow (1997) presenta que la motivación puede entenderse como el énfasis que se encuentra en un individuo al querer satisfacer una necesidad; es decir, el incremento de estímulo para poner en marcha una acción o en su defecto, detener un acto. El autor nos comparte que es necesario tener una motivación para realizar una actividad. Por ejemplo, si se desea tener un cuerpo delgado y saludable, será necesario realizar una actividad deportiva y tener una buena alimentación, que de por medio habrá una inversión para lograrlo. Si este ejemplo se relaciona con las organizaciones, pues es necesario, que los colaboradores se sientan a gusto en su centro laboral y reciban las condiciones salariales y reconocimientos correspondientes para ejecutar satisfactoriamente sus funciones, lo cual beneficia a la organización.

Villena (2011) La desmotivación de los trabajadores es un gran problema para las empresas y organizaciones, sea cual sea su dimensión, porque necesariamente afecta al rendimiento; aunque también es verdad que toda persona sin motivación atraviesa una situación de riesgo para su salud emocional y psicológica. Un colaborador desmotivado, no estará comprometido totalmente con la organización, pueda que cumpla sus funciones a medias y sea un trabajo de rutina, esto conlleva a que el colaborador no vea a la empresa como una oportunidad de crecimiento profesional y personal, tomando posteriormente la decisión de buscar nuevas opciones laborales.

Rodríguez & González (2009) La motivación extrínseca necesita de factores externos para poder ser satisfecha por lo general se evidencia en los sueldos, premios o en las recompensas que se otorgan por alguna actividad o función, estas corresponden a una forma de motivación extrínseca positiva. Además, ello genera mayor competitividad e incremento en el desempeño de los colaboradores.

Herzberg (2000) desarrolló una teoría de dos factores básicos para producir una verdadera satisfacción humana. El primer grupo fue llamado factores de higiene, hace referencia a todo factor externo como las relaciones que mantiene el individuo con sus colegas y directivos, la sensación que tiene el sujeto sobre la intervención en la organización, las condiciones laborales y el sueldo que recibe por el trabajo que realiza.

El segundo grupo fue llamado motivadores que hace referencia al éxito que obtiene el individuo en el proceso de trabajo, su rendimiento y el reconocimiento por medio de su entorno social inmediato.

Los factores de higiene son extrínsecos o externos y son condiciones que rodean al empleado cuando trabaja de la misma forma evita disgusto o insatisfacción en el colaborador. Cuando una de las necesidades referidas por estos factores no es complacida se produce desmotivación. Estos factores están compuestos por:

Los factores económicos, están vinculados con los salarios y beneficios que recibe el trabajador. Ello implica que la estructuración de los salarios deberá ser adecuada y apropiada de acuerdo con las actividades que realizan las personas. Una deficiente planificación salarial ocasiona insatisfacción en el empleado.

Las condiciones laborales, se refieren al entorno de trabajo como instalaciones seguras, limpias e higiénicas y el equipo de trabajo que debe mantenerse en buen estado. De la misma forma, las condiciones de iluminación y de temperatura adecuadas. Si el empleado carece de estas condiciones, se siente descontento.

La seguridad laboral, son todas las políticas administrativas de la empresa. Estas deben estar claramente definidas para que sean justas y adecuadas. Sobre todo, deben incluir reglas laborales justas, normas y procedimientos claramente definidos.

La ausencia de estas condiciones puede originar frustración en los trabajadores. Cualquier persona se siente mejor cuando encuentra seguridad en su trabajo.

Los factores sociales, se refieren a la manera en que se relaciona y se convive con los compañeros de trabajo. Son todas las relaciones interpersonales de cada empleado con sus compañeros, ya sea sus jefes superiores o sus subordinados.

Estas relaciones deben ser apropiadas y respetuosas, de lo contrario pueden provocar conflicto e insatisfacción. El entorno debe ser familiar y amistoso.

Los beneficios adicionales, las organizaciones pueden beneficiar a sus empleados con planes de servicios médicos, seguros familiares y programas de apoyo para sus trabajadores. De no contar con estos beneficios los empleados podrían manifestar inconformidad en el trabajo.

Por otro lado, tenemos a los factores de motivación tienen que ver con aspectos relacionados a los cargos en cada puesto de trabajo. Por lo que tienen un efecto positivo en los niveles de productividad y en la búsqueda de la excelencia en los cargos. Los factores de motivación más importantes son:

El trabajo estimulante, el trabajo que realiza un empleado debe ser interesante e importante, siendo un estímulo en su desenvolvimiento laboral manteniéndose siempre motivado en lo que hace. Esto se puede lograr si las personas pueden manifestarse y desarrollarse plenamente en su trabajo.

El logro y autorrealización, las personas logran satisfacción en el trabajo cuando consideran que lo que hacen es notable y valorado. El trabajo debe ayudar a que las personas realicen cosas interesantes, dado que esto genera sentimientos de logro y alcance en las

personas. Todos esto contribuye al crecimiento individual y consecuentemente de la organización, porque todos en agrupación se desempeñan mejor.

El reconocimiento, la satisfacción de los trabajadores dependerá en gran parte del reconocimiento que reciban por los logros alcanzados en su labor. Puesto que esto le confirma al colaborador que está realizando un trabajo bien hecho e importante.

La responsabilidad, las personas se sienten mejor cuando se minimizan los controles por parte de sus superiores, porque ellos como empleados pueden responsabilizarse de sus tareas. Esto aumenta la autoconfianza en los empleados y como consecuencia tienen un mayor desempeño.

En relación con el desempeño laboral, los profesionales con habilidades y conocimientos son los más difíciles de mantener o retener en las empresas. Aquí es donde los empleados llevan un criterio de estadía y permanencia según sus sueldos, oportunidades y clima laboral, pues estos puntos no suelen coincidir teniendo como desenlace el quiebre laboral.

Según, Alles (2011), el análisis del desempeño tiene por objetivo señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, aprovechar adecuadamente el recurso humano.

Para ello indica que existen indicadores organizacionales que atribuyen a un buen desempeño:

- Efectividad, identifica de una forma clara el comportamiento de ingresos y egresos del factor humano.
- Planes de carrera, muestra el número total de plazas reemplazables de acuerdo con el plan de carrera.
- Capacitación, identifica el personal que requiere o cuenta con capacitación.
- Compensaciones y beneficios, muestra los niveles de gastos que se invierten en la compensación y beneficios del personal.

Para Bohlander (2013), la administración de desempeño es un sistema completo de trabajo que irradia en los objetivos de la empresa.

Es necesario aplicar un plan de incentivos para que los colaboradores trabajen comprometidos, a continuación, se mencionaran cuáles son:

- Bonos: pago adicional al sueldo base.
- Pago por méritos: se otorga en situación que el empleado haya alcanzado un estándar de desempeño objetivo.
- Premio de incentivos y reconocimientos: estímulos no monetarios para valorar el trabajo del colaborador.

Para Dessler (2017), la participación de la fuerza laboral es importante, ya que tanto su conducta y el desempeño reflejan el compromiso de los trabajadores.

Indicadores:

- ✓ Tiempo necesario: Total de horas cumplidas por un colaborador en su jornada diaria. Real Academia Española (2001) citado por Acuña (2017).
- ✓ Apoyo eficaz: Asegurar la retención puede provenir de diversos factores como la remuneración y la promoción y un ambiente laboral positivo de apoyo. En este último factor contribuye la percepción del apoyo organizacional. Real Academia Española (2001) citado por Acuña (2017).
- ✓ Desarrollo eficaz: El desarrollo se relaciona con el aumento de la riqueza organizacional, con sus activos tangibles e intangibles. Los esfuerzos por el desarrollo son los relacionados con programas de capacitación y de desarrollo personal. Chiavenato (2017).

- ✓ Metas mensuales: Para incrementar la motivación, se debe establecer metas en cada colaborador, estas deben ser específicas, medibles y alcanzables. Aamodt, (2010).
- ✓ Conocimiento de las funciones: grupo de tareas ejercidas de manera constante por el ocupante del puesto. Chiavenato (2017).
- ✓ Compromiso: En relación con los objetivos a alcanzar, debe ser claro para que todos sepan a donde llegar. Chiavenato (2017).
- ✓ Responsabilidad: Es la profundidad en que el ocupante se siente responsable y relacionado con los resultados de su trabajo. Chiavenato (2017).
- ✓ Atención: Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona. Real Academia Española (2001) citado por Acuña (2017).
- ✓ Remuneración: Retribución que recibe el individuo a cambio de realizar tareas organizacionales. Chiavenato (2017).
- ✓ Distribución: Los miembros deben ser nombrados a sus puestos de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe anunciar acerca de sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia. Chiavenato (2017).
- ✓ Satisfacción económica: se pueden utilizar incentivos económicos para motivar mejor el desempeño de los trabajadores, como valores extras. Aamodt (2010).

Los factores extrínsecos, comprende a la motivación extrínseca en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea. Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos salariales u otras ventajas profesionales. Este tipo de motivación se basa en los beneficios que recibe un empleado como un medio para obtener otros fines, esto es muy común, en la organización, ya que, a través de beneficios económicos el empleado es recompensado. (Christian Pastrana, 2013).

El desempeño laboral, es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades, con ello alcanzan las metas organizacionales y fomentan grandes resultados. Chiavenato (2017, p.71).

Características del desempeño laboral:

Eficacia Laboral, “Es una medida normativa del logro de resultados”. Chiavenato (2017, p.22).

Eficiencia Laboral, “Es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos”. Chiavenato (2017, p.22).

Adaptabilidad, “Se refiere a la mantención de la efectividad de diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas” Flores (2008) citado por Acuña (2017, p.7).

Comunicación, “Es la transmisión de una información a quien la comparte. Para que haya información, es necesario que el destinatario de la comunicación la reciba y la comprenda.”. Chiavenato (2017, p.50).

Iniciativa, “Comprende a la intención de influir activamente sobre los sucesos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas

pasivamente para lograr objetivos más allá de lo requerido”. Flores (2008) citado por Acuña (2017, p.8).

Conocimiento, “Refiere al nivel obtenido de conocimiento técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo.” Flores (2008) citado por Acuña (2017, p.8).

Trabajo en Equipo, “Hace referencia a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un entorno armónico que permite el consenso”. Flores (2008) citado por Acuña (2017, p.8).

I.2. Formulación del problema

¿De qué manera los factores extrínsecos se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Evaluar los factores extrínsecos y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

I.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores extrínsecos que experimentan los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.
- Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.
- Determinar la relación de los factores extrínsecos con las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

Los factores extrínsecos se relacionan de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

I.4.2. Hipótesis específicas

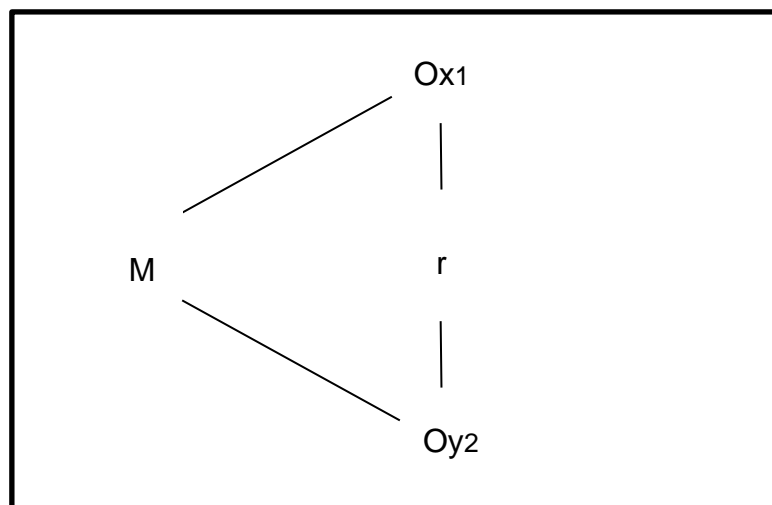
- Los factores extrínsecos que experimentan los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019 es alta.
- El desempeño laboral que presentan los colaboradores del Casino Garden, de la ciudad de Trujillo – 2019 es medio.
- Factores extrínsecos se relaciona positivamente con cada una de las dimensiones del desempeño laboral actual de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, ya que no habrá manipulación de variables. Según Hernández (2010), Se basa únicamente en la observación del fenómeno tal y conforme se da en contexto natural, para después analizarla. El diseño es transeccional, ya que los datos recolectados son tomados en un tiempo único y de método correlacional, en la cual se demostrará la relación de la variable independiente (Factores extrínsecos) sobre la variable dependiente (Desempeño laboral).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Casino Garden City – de la ciudad de Trujillo

Ox1 = Factores extrínsecos

Oy2 = Desempeño laboral

r = Es la relación entre los factores extrínsecos y desempeño laboral de los trabajadores del Casino Garden City – de la ciudad de Trujillo.

2.2. Población y muestra

Población:

Para Valderrama (2013), La población es el conjunto de sujetos de estudios; en la presente investigación la población está definida por los 90 colaboradores en la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Tabla 1:

Población del Casino

SEXO	BARMAN	CAMAREROS	AZAFATAS	ANFITRIONAS	CAJEROS	OPERADORES	SEGURIDAD	MANTENIMIENTO
FEMENINO			25	6	3			
MASCULINO	3	25			4	6	8	10

Fuente y Elaboración: Propia

Muestra

Para Valderrama (2013), La muestra es una parte representativa de la población. En la presente investigación la muestra no fue calculada ya que se usó el total de la población que está definida por 90 colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019. Con el fin de tener un mayor muestreo.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

- **Técnicas:**

Encuesta

Según Trespacios (2015), nos dice que una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante

asuntos específicos. Para la recolección y análisis de datos se utilizó la técnica de la encuesta, con el fin de conocer las opiniones de la muestra obtenida ante las preguntas formuladas.

- **Instrumentos:**

Cuestionario

Se utilizará un cuestionario para ambas variables: aplicado al personal operativo, con la finalidad de conocer y analizar los motivos por los cuales tienen un bajo desempeño laboral. Se procuró que todas las interrogantes estén relacionadas a los datos que buscan obtener referente al tema de investigación. Este cuestionario estará compuesto por preguntas cerradas en las cuales se aplicará la escala de Likert ordinal para su mayor comprensión se asignará una valoración por cada categoría de respuesta. Se elaboró un total de 24 preguntas para ambas variables, la escala asignada es: Totalmente en desacuerdo = 1, Parcialmente en desacuerdo = 2, Ni de acuerdo Ni en desacuerdo = 3, Parcialmente de acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo = 5. Así mismo fue validado por 3 expertos.

Confiabilidad

Tabla 2:

Confiabilidad de la variable

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.981	0.980	24

Fuente y Elaboración: Propia

En la tabla 2 se muestra el coeficiente del alfa de Cronbach, donde se valida la confiabilidad estadística para nuestra investigación con una alta confiabilidad de 0.98.

Validez

La validez del cuestionario se ha desarrollado a través de juicio de expertos, lo cual fue revisado por 3 expertos del sector educación, quienes fueron responsables de validar las preguntas del cuestionario para las variables del presente estudio.

Tabla 3:

Validación de expertos

Cantidad de expertos	Nombre de expertos	Dictamen
Experto 1	Mg. Camacho Gayoso Aturo Francisco (Anexo 5)	Aplicable
Experto 2	Mg. Mendoza Castillo Larry Luis Felipe (Anexo 5)	Aplicable
Experto 3	Mg. Baltodano Nontol Luz Alicia (Anexo 5)	Aplicable

Fuente y Elaboración: Propia

2.3 Análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará el reporte que se obtuvo de las encuestas aplicadas dentro de las instalaciones de la empresa, con los resultados que se obtuvieron al aplicar el cuestionario se construyó una base de datos en el programa Microsoft Excel. Así mismo se procedió a ordenar las preguntas antes de realizar el análisis estadístico. Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS 24 para poder medir la confiabilidad del instrumento, teniendo una confiabilidad de 0.98. Para el análisis descriptivo se realizará a través de análisis de regresión y significancia estadística.

2.4. Procedimiento

La presente investigación se desarrolló con la identificación del problema a estudiar, la elaboración del marco teórico referente a las variables factores extrínsecos y desempeño laboral, la elección de la población y muestra siendo la totalidad de los 90 colaboradores de la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo. Primero se analizó a la empresa para identificar el estado actual de los factores extrínsecos y el desempeño laboral. Segundo se buscó antecedentes y bases teóricas relacionadas a las variables de estudio. Posteriormente se aplicó el cuestionario para recolectar las opiniones de los colaboradores. Finalmente se identificó la alta relación que existe entre las variables factores extrínsecos y desempeño laboral en la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo, respondiendo a cada hipótesis del presente estudio.

2.5. Aspectos Éticos

Toda la información obtenida en el presente proyecto de investigación es veraz. Teniendo en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos; el respeto por la propiedad intelectual de los autores mencionados y/o citados por mi persona; el respeto ético y moral. Protegiendo la identidad del personal que participan y colaboran con mí encuesta para la realización de mi investigación y la honestidad al enfoque global de este proyecto de investigación.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Identificar los Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Se tuvo a los siguientes componentes: Factores de higiene y factores de motivación, cuyos resultados se muestran a continuación.

Tabla 4: Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019

	Factores de Higiene		Factores de motivación		FACTORES EXTRÍNSECOS	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	40	6%	82	18%	122	11%
Parcialmente en Desacuerdo	220	35%	147	33%	367	34%
Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	200	32%	120	27%	320	30%
Parcialmente de acuerdo	100	16%	71	16%	171	16%
Totalmente de acuerdo	70	11%	30	7%	100	9%
TOTAL	630	100%	450	100%	1080	100%

Estos resultados se pueden apreciar mejor en la figura que aparece a continuación

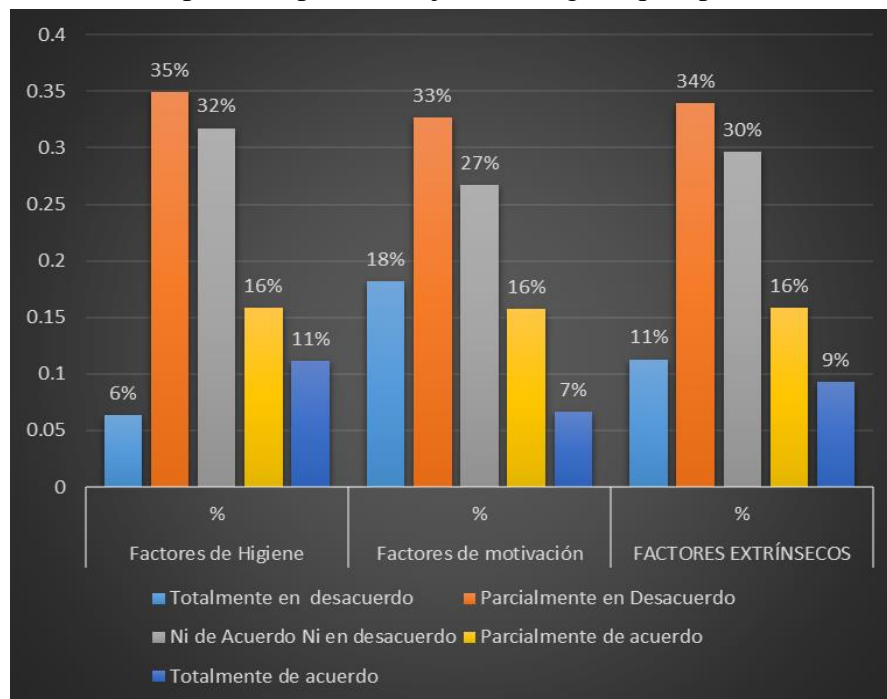


Figura 1. Resultados de Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019

Como se aprecia en la figura 1, respecto a Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019 la mayoría de encuestados percibe a los Factores extrínsecos como desfavorable puesto que un 34% respondió parcialmente en desacuerdo, seguido de un 30% que se muestran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, luego un 16% se mostró parcialmente de acuerdo, luego un 11% está totalmente en desacuerdo y finalmente un 9%, se mostró totalmente de acuerdo.

Al desagregar en cada una de las dimensiones que conforma esta eficiencia organizacional, se aprecia que son los factores de higiene los que presentan mayores desacuerdos con un 35%, 32% y 6% respectivamente, sin embargo, se puede apreciar que los factores de motivación también presentan un gran desacuerdo siendo un 33% y 27% respectivamente.

El motivo por el cual se presenta esta situación aparentemente tiene que ver con la consecuencia de una situación algo informal, que genera la aparición de problemas comunes como la generación de un clima de insatisfacción en el trabajo, aunado a una disconformidad en general, lo cual estaría generando una situación inapropiada en la empresa.

3.2. Analizar el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Se tuvo a los siguientes componentes: Eficacia laboral, Eficiencia laboral, Calidad laboral y Economía laboral que se muestran a continuación.

Tabla 5: Desempeño laboral que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019

	Eficacia laboral		Eficiencia laboral		Calidad laboral		Economía laboral		DESEMPEÑO LABORAL	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	36	13%	30	11%	34	13%	41	15%	141	13%
Parcialmente en Desacuerdo	99	37%	80	30%	76	28%	79	29%	334	31%
Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	92	34%	88	33%	68	25%	87	32%	335	31%
Parcialmente de acuerdo	21	8%	41	15%	59	22%	30	11%	151	14%
Totalmente de acuerdo	22	8%	31	11%	33	12%	33	12%	119	11%
TOTAL	270	100%	270	100%	270	100%	270	100%	1080	100%

Estos resultados se pueden evaluar mejor en la figura que aparece a continuación

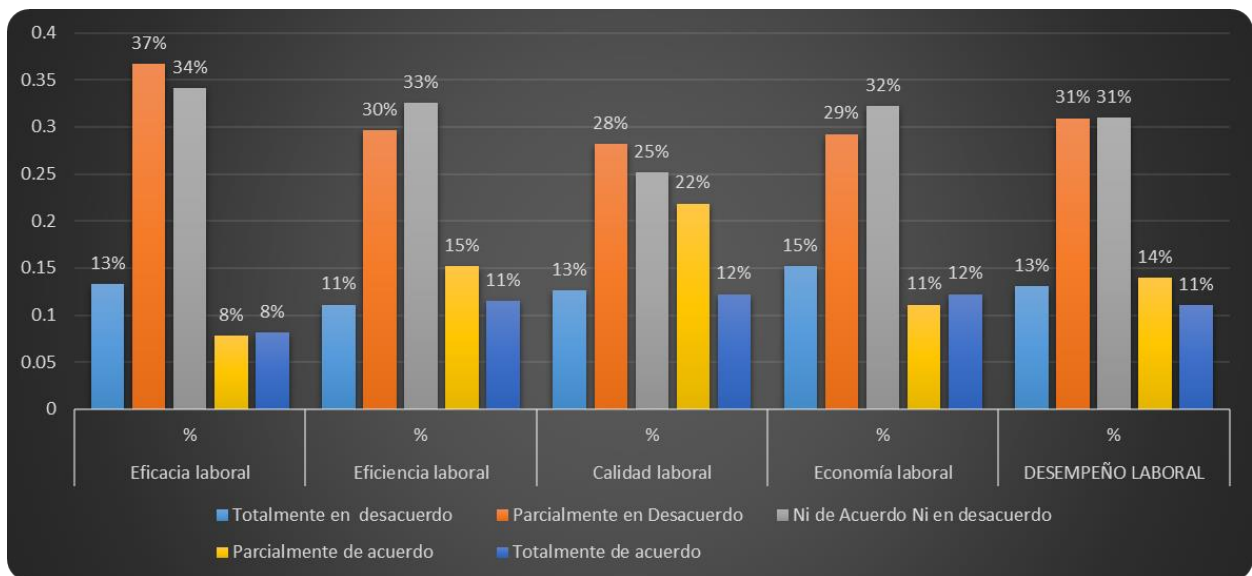


Figura 2. Resultados de Desempeño laboral que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019

Como se aprecia en la figura 2, respecto a Resultados de Desempeño laboral que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019 la mayoría de encuestados percibe esta variable como desfavorable puesto que un 31% respondió parcialmente en desacuerdo, seguido de un 31% que se muestran ni de acuerdo, ni en

desacuerdo, luego un 13% se mostraron totalmente en desacuerdo, parcialmente de acuerdo un 14%, finalmente un 11%, se mostró totalmente de acuerdo.

Al desagregar en cada una de las dimensiones que conforman esta eficiencia organizacional se aprecia que son los indicadores de Eficacia laboral y Eficiencia laboral en donde se presentan los mayores desacuerdos con un 37% y 30% respectivamente, sin embargo, se puede apreciar falta de precisión o incertidumbre en la dimensión que alude a las de Economía laboral y Calidad laboral, según el 29% y 28% de los encuestados.

El motivo por el cual se presenta esta situación aparentemente tiene que ver con la existencia de un clima de insatisfacción en el trabajo, que está perjudicando el desempeño laboral de la empresa.

3.3. Factores extrínsecos y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Tabla 6: Estadísticas de la regresión

Estadísticos	FACTORES EXTRÍNSECOS	DESEMPEÑO LABORAL	
Media	5.50	11.16	
Desviación estándar	2.25	4.66	
Coefficiente de variación	0.41	42%	
Coefficiente de Pearson	R =	0.93	
Nivel de significancia	p =	2.75E-39	< 0,05

Para poder determinar la relación de los Factores Extrínsecos en el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se procedió a realizar un análisis de regresión con la finalidad de recoger el coeficiente de correlación mismo que muestra el nivel de relación

de una variable sobre la otra y que en este caso ha resultado ser de 0.93, es decir, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables.

Tabla 7: Significancia del modelo

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	3.98234758	1.33193782	2.98989001	0.00361822
Variable X 1	1.17035211	0.05041218	23.2156603	2.7479E-39

La tabla anterior muestra el resultado de la significancia estadística, entendida como la probabilidad de que el error de la prueba caiga o sea menor al error estadístico admitido (0.05 con una confianza del 95%) y como se puede apreciar el valor resultante es de 2,7479E-39 una cantidad muy pequeña, lo cual valida la hipótesis de investigación asumida en esta tesis:

Hi: Los Factores Extrínsecos se relacionan directa y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

3.4. Determinar la relación de los factores extrínsecos con las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

A continuación, se presentan los resultados de cada una de las correlaciones de la variable Factores Extrínsecos en las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 8: Estadísticas de la regresión

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0.92716865
Coeficiente de determinación R²	0.85964171
R² ajustado	0.85804673
Error típico	4.24028758
Observaciones	90

Para poder determinar la relación de los Factores Extrínsecos con la dimensión eficacia laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se procedió a realizar un análisis de regresión con la finalidad de recoger el coeficiente de correlación mismo que muestra el nivel de relación de una variable sobre la otra y que en este caso ha resultado ser de 0.93, es decir, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables.

Tabla 9: Significancia

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	4.496365004	1.27382728	3.52980745	0.00066396
Variable X 1	3.686544247	0.15327675	24.0515547	1.8585E-40

La tabla anterior muestra el resultado de la significancia estadística, entendida como la probabilidad de que el error de la prueba caiga o sea menor al error estadístico admitido (0.05 con una confianza del 95%) y como se puede apreciar el valor resultante es de 1.8585E-40 una cantidad muy pequeña, lo cual valida la hipótesis de investigación asumida en esta tesis:

Hi: Los Factores Extrínsecos se relacionan directa y significativamente con la dimensión eficacia laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Tabla 10: Estadísticas de la regresión

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0.931645046
Coeficiente de determinación R²	0.867962492
R² ajustado	0.866462066
Error típico	4.081756099
Observaciones	90

Para poder determinar la relación de los Factores Extrínsecos con la dimensión eficiencia laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se procedió a realizar un análisis de regresión con la finalidad de recoger el coeficiente de correlación mismo que

muestra el nivel de relación de una variable sobre la otra y que en este caso ha resultado ser de 0.93, es decir, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables.

Tabla 11: Significancia

	Coeficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	4.38315817	2.14377918	2.04459406	0.04388295
Variable X 1	3.370654288	0.23772531	14.1787773	1.9075E-24

La tabla anterior muestra el resultado de la significancia estadística, entendida como la probabilidad de que el error de la prueba caiga o sea menor al error estadístico admitido (0.05 con una confianza del 95%) y como se puede apreciar el valor resultante es de 1.9075E-24 una cantidad muy pequeña, lo cual valida la hipótesis de investigación asumida en esta tesis:

Hi: Los Factores Extrínsecos se relacionan directa y significativamente en la dimensión eficiencia laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Tabla 12: Estadísticas de la regresión

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0.86471692
Coeficiente de determinación R²	0.74773535
R² ajustado	0.74486871
Error típico	5.64191562
Observaciones	90

Para poder determinar la relación de los Factores Extrínsecos con la dimensión calidad laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se procedió a realizar un análisis de regresión con la finalidad de recoger el coeficiente de correlación mismo que muestra el nivel de relación de una variable sobre la otra y que en este caso ha resultado ser de 0.865, es decir, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables.

Tabla 13: Significancia

	Coefficiente	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	4.26434291	1.89558374	2.24961991	0.02696781
Variable X 1	3.30747047	0.20479006	16.1505418	4.6953E-28

La tabla anterior muestra el resultado de la significancia estadística, entendida como la probabilidad de que el error de la prueba caiga o sea menor al error estadístico admitido (0.05 con una confianza del 95%) y como se puede apreciar el valor resultante es de 4.6953E-28 una cantidad muy pequeña, lo cual valida la hipótesis de investigación asumida en esta tesis:

Hi: Los Factores Extrínsecos se relacionan directa y significativamente en la dimensión calidad laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

Tabla 14: Estadísticas de la regresión

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación múltiple	0.91094681
Coefficiente de determinación R²	0.82982409
R² ajustado	0.82789028
Error típico	4.63390821
Observaciones	90

Para poder determinar la relación de los Factores Extrínsecos con la dimensión economía laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se procedió a realizar un análisis de regresión con la finalidad de recoger el coeficiente de correlación mismo que muestra el nivel de relación de una variable sobre la otra y que en este caso ha resultado ser de 0.911, es decir, que existe una correlación positiva muy alta entre las variables.

Tabla 15: Significancia

	Coeficiente	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	8.2567919	1.30538062	6.32519876	1.0227E-08
Variable X 1	3.02938084	0.1462408	20.7150182	1.3412E-35

La tabla anterior muestra el resultado de la significancia estadística, entendida como la probabilidad de que el error de la prueba caiga o sea menor al error estadístico admitido (0.05 con una confianza del 95%) y como se puede apreciar el valor resultante es de 1.3412E-35 una cantidad muy pequeña, lo cual valida la hipótesis de investigación asumida en esta tesis:

Hi: Los Factores Extrínsecos se relacionan directa y significativamente en la dimensión economía laboral de los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo con la presente investigación realizada se acepta la hipótesis planteada, de que existe una relación significativa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo 2019. Al realizar el estudio en la empresa, de acuerdo con el coeficiente de correlación (0.93), se pudo determinar que, si existe relación positiva muy alta entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral, estos resultados coinciden y concuerdan con los obtenidos en la investigación que realizó Pacheco (2018) quien observó que sí existen niveles buenos de influencia de los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos en el rendimiento profesional. Coincidiendo con la teoría planteada por Herzberg (2000) quien afirmó que los factores extrínsecos son los de higiene y motivación, donde el investigador relaciona estos factores con la tensión, la relación con los compañeros y jefes, la presión y la monotonía laboral; del mismo modo, los factores intrínsecos abarcan a la satisfacción, las competencias individuales, las promociones y las características de estatus. A continuación, se desarrolla cada uno de los objetivos específicos.

El primer objetivo se fundamentó en identificar los Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019, dónde los factores de higiene son los que presentan mayores desacuerdos con un 35%, además los factores de motivación también presentan un gran desacuerdo con un 33%, motivo por el cual se presenta esta situación que aparentemente tiene que ver con la consecuencia de una situación algo informal, que genera la aparición de problemas comunes como la generación de un clima de insatisfacción en el trabajo, disconformidad con los sueldos, el horario laboral, los implementos de trabajo, el trato de los supervisores, descuentos excesivos, favoritismo en los

ascensos, lo cual estaría generando una situación inapropiada en la empresa. Los resultados coinciden con los obtenidos en la investigación de Veliz (2020) quien manifiesta que, si existe una relación entre las variables de factores de motivación y desempeño laboral, sin embargo, el nivel de desempeño laboral en el personal es bajo ya que se sienten limitados en lo que puede ofrecer la organización. Además, coincide con lo planteado por Rodríguez y González (2009) donde indican que, la motivación extrínseca necesita de factores externos para poder ser satisfecha por lo general se evidencia en los sueldos, premios o en las recompensas que se otorgan por alguna actividad o función.

En el segundo objetivo se analizó el desempeño laboral que experimentan los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019, donde la mayoría de encuestados percibe esta variable como desfavorable en un 31%, así mismo al desagregar las dimensiones que conforman el desempeño laboral, se concluye que los indicadores de eficacia laboral y eficiencia laboral presentan los mayores desacuerdos con un 37% y 30% respectivamente, sin embargo, se puede apreciar falta de precisión o incertidumbre en la dimensión que alude a las de economía laboral y calidad laboral, según el 29% y 28% de los encuestados, motivo por el cual esta situación se refleja porque los colaboradores se sienten desmotivados, no se desenvuelven plenamente al no recibir lo que desean por parte de empresa, no logran exitosamente las metas que la empresa propone, realizan un trabajo a medias y no con el compromiso que quisieran. Los resultados se asemejan a la investigación realizada por Cusilayme (2019) determinándose que existe relación positiva entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, cuando más alta sea los factores motivacionales el trabajador tendrá un mejor desempeño laboral.

Además, coincide con lo manifestado por Dessler (2001), quien dice que la participación de la fuerza laboral es importante, ya que tanto su conducta y el desempeño

reflejan el compromiso de los trabajadores, por lo tanto, si están desmotivados no podrán cumplir con las metas de la empresa.

En el tercer objetivo se determinó la relación de los factores extrínsecos con las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019, su correlación fue 0.93 existiendo una correlación muy alta entre las variables.

Respecto a los factores extrínsecos y su relación con la dimensión eficacia laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se validó la hipótesis que, si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.93 y su significancia de $1.8585E-40$ una cantidad muy pequeña.

Respecto a los factores extrínsecos y su relación con la dimensión eficiencia laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se validó la hipótesis que, si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.93 y una significancia de $1.9075E-24$ una cantidad muy pequeña.

Respecto a los factores extrínsecos y su relación con la dimensión calidad laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se validó la hipótesis que, si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.865 y una significancia de $4.6953E-28$ una cantidad muy pequeña.

Respecto a los factores extrínsecos y su relación con la dimensión economía laboral de los colaboradores del Casino Garden City, se validó la hipótesis que, si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.911 y una significancia de $1.3412E-35$ una cantidad muy pequeña.

Este resultado es similar al obtenido en la investigación de De la Piedra & Delgado (2017) quien determinó que los factores motivacionales impactan positiva y significativamente

en el desempeño laboral de los trabajadores. Los resultados de la investigación muestran que los factores motivacionales de la empresa no se desarrollan adecuadamente, esto se debe a que pocas veces se brindan reconocimientos a los trabajadores y no se realizan los ascensos bajo el logro de metas, generando que la mayoría de ellos presente sentimientos negativos hacia su trabajo, al punto de considerarlo asfixiante y difícil. Por otro lado, se encontró que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores es bajo, debido principalmente a que los trabajadores se sienten insatisfechos con los resultados de sus actividades, además no se sienten capacitados para resolver adecuadamente sus funciones. Además, permite apreciar lo que dijo el autor Villena (2011) quien indica que la desmotivación de los trabajadores es un gran problema para las empresas y organizaciones, porque afecta al rendimiento; aunque también es verdad que toda persona sin motivación atraviesa una situación de riesgo para su salud emocional y psicológica. Un colaborador desmotivado, no estará comprometido totalmente con la organización, pueda que cumpla sus funciones sin sentirse a gusto y vea su trabajo como una rutina, esto conlleva a que el colaborador no vea a la empresa como una línea de ascenso o que pueda obtener mayores oportunidades, tomando posteriormente la decisión de renunciar.

Finalmente, se puede afirmar que la investigación realizada, se encuentra completamente correlacionada a las dos variables como son los factores extrínsecos y el desempeño laboral, además también con cada una de las dimensiones de la primera variable también se encuentran correlacionadas con la segunda variable, tal como lo muestra los resultados obtenidos.

LIMITACIONES

Para la elaboración de la presente investigación se obtuvieron algunas limitaciones tales como:

- Mayormente los estudios encontrados abarcaban temas relacionados a factores motivacionales y no como factores extrínsecos.
- Retraso en algunos colaboradores para responder el cuestionario.
- Retraso en la entrega de autorizaciones y permisos por parte del apoderado de la empresa.

IMPLICANCIAS

Según los resultados obtenidos, se determina que existe una relación alta y positiva entre las variables estudiadas entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo durante el año 2019. Esto demuestra que se comprueba la teoría con la realidad ya que después de analizar la información revisada de los diversos repositorios y fuentes confiables y contrastando con la empresa en investigación, se evidencia que las empresas necesitan satisfacer las necesidades de sus colaboradores y reconocer sus logros correctamente, siendo el colaborador su primer cliente interno, debe ser motivado y comprometido para que sume en el alcance de los objetivos propuestos por las organizaciones. Además, la presente investigación servirá como modelo de referencia para otras empresas del rubro con la finalidad de tener en cuenta los factores a considerar para un mejor desempeño laboral en sus colaboradores; así como también las personas interesadas en el presente estudio podrían tomar como referencia esta tesis para sus trabajos de investigación.

4.2 Conclusiones

1. Se concluye que existe una relación significativa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo 2019, de acuerdo con el coeficiente de correlación (0.93) y la significancia menor al 0.05. Coincidiendo con la teoría planteada por Herzberg (2000) quien afirmó que los factores extrínsecos son los factores de higiene y factores de motivación; los cuales son fuente de motivación para un buen desempeño laboral, existe una situación que evidencia la desmotivación que tienen los colaboradores en la empresa Casino Garden City, este problema se presenta con las retribuciones que perciben, oportunidad de ascensos y el clima laboral.
2. Se concluye que los Factores Extrínsecos que experimentan los colaboradores del Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019, es alto dónde los factores de higiene presentan mayores desacuerdos con un 35% y los factores de motivación también presentan un gran desacuerdo con un 33%. Además, coincide con lo planteado por Rodríguez y González (2009) indican que, la motivación extrínseca necesita de factores externos para poder ser satisfecha por lo general se evidencia en los sueldos, premios o en las recompensas que se otorgan por alguna actividad o función. En la empresa Casino Garden City, esto se ve evidenciado en la insatisfacción laboral, disconformidad con los sueldos, el horario laboral, los implementos de trabajo, el trato de los supervisores, descuentos excesivos, favoritismo en los ascensos, falta de capacitaciones, lo cual estaría generando una situación inapropiada en la empresa.

3. Se concluye que el desempeño laboral que experimentan los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019, es alto, donde la mayoría de encuestados percibe esta variable como desfavorable en un 31%, así mismo al desagregar las dimensiones que conforman el desempeño laboral, se concluye que los indicadores de eficacia laboral y eficiencia laboral presentan los mayores desacuerdos con un 37% y 30% respectivamente, sin embargo, se puede apreciar falta de precisión o incertidumbre en la dimensión que alude a las de economía laboral y calidad laboral, según el 29% y 28% de los encuestados. Además, coincide con lo manifestado por Dessler (2001), quien dice que la participación de la fuerza laboral es importante, ya que tanto su conducta y el desempeño reflejan el compromiso de los trabajadores, por lo tanto, si están desmotivados no podrán cumplir con las metas de la empresa. Esta situación se evidencia en la empresa Casino Garden City, porque los colaboradores se sienten desmotivados, no se desenvuelven plenamente al no recibir lo que desean por parte de empresa, no logran exitosamente las metas que la empresa propone, realizan un trabajo a medias y no con el compromiso que quisieran.
4. Se concluye que la relación entre la variable factores extrínsecos y cada una de las dimensiones de la variable del desempeño laboral es significativa, con una correlación de 0.93; respecto a la relación de los factores extrínsecos y la dimensión eficacia laboral se validó la hipótesis en que si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.93 y su significancia de $1.8585E-40$; respecto a la relación de los factores extrínsecos y la dimensión eficiencia laboral se validó la hipótesis en que si se relacionan directa y

significativamente, se obtuvo una correlación de 0.93 y una significancia de $1.9075E-2$; respecto a los factores extrínsecos y la dimensión calidad laboral, se validó la hipótesis en que si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.865 y una significancia de $4.6953E-28$; respecto a los factores extrínsecos y la dimensión economía laboral se validó la hipótesis en que si se relacionan directa y significativamente, se obtuvo una correlación de 0.911 y una significancia de $1.3412E-35$. Estos resultados afirman lo que manifiesta Villena (2011) la desmotivación de los trabajadores es un gran problema para las empresas y organizaciones, porque afecta al rendimiento; aunque también es verdad que toda persona sin motivación atraviesa una situación de riesgo para su salud emocional y psicológica. Lo reflejado para este último objetivo se ve evidenciado en la empresa Casino Garden City, los colaboradores están desmotivados, no tienen compromiso con la organización, se han dado ocasiones en que han faltado a su trabajo, han llegado tarde, no han brindado una buena atención al cliente aficionado, pueda que cumplan sus funciones, pero no como la empresa quisiera, esto conlleva a que el colaborador no vea a la empresa de manera estable y segura, tomando posteriormente la decisión de buscar nuevas oportunidades.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Acuña, F. (2017). *La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Roky's en el distrito de Los Olivos, Año 2017*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio de la Universidad César Vallejo : <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9040>
- Alles, M. (2011). *Diccionario de Términos de Recursos Humanos*. Granica.
- Arizaga Sánchez, A. G. (2014). *Impacto de la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los docentes*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio Digital USFQ: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3814>
- Calle, N., & Castaño, Lesly. (Mayo de 2020). *Los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos inherentes al personal del área administrativa, en relación con el desempeño laboral en la empresa Solpak Soluciones y Empaques S.A. de Antioquia – Colombia*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Sistema Nacional de Bibliotecas SISNAB: <http://hdl.handle.net/10823/1993>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw- Hill.
- Córdova, T. (2021). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de CA&PE CARGO S.A.C., Huaraz, 2019*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio Institucional UNASAM: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4483>
- Cusilayme, H. (2019). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la dirección regional de educación Puno 2016-2017*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio Institucional Universidad Nacional del Altiplano: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11618>
- De la Piedra, S., & Delgado, Alexandra. (2017). *Factores Motivacionales y su Impacto en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Transportes Pakatnamú S.A.C*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio Institucional Universidad Pedro Ruíz Gallo: <https://hdl.handle.net/20.500.12893/1120>
- Dessler, G. (2001). *Administración del Personal*. México: Pearson Educación. Recuperado el 12 de junio de 2019
- Guzmán, G. (2020). *Factores motivacionales asociados al desempeño laboral del tecnólogo médico en el área de Radiología, Seguro Social de Salud, EsSalud- 2016*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio de tesis digitales Cybertesis: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/15934>
- Herzberg, F. (2000). *La motivación en el Trabajo*. Colombia: Nomos S.A. Recuperado el 12 de junio de 2019
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Universidad EAFIT*, 9.
- Morales, D. (2016). *Relación entre los factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio de Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/42/Juarez-David.pdf>
- Pacheco, Y. (2018). *Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral de las licenciadas en enfermería que laboran en el centro de salud Túpac Amaru Cusco 2018*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33929>
- Veliz, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "COSSMIL" de la ciudad de La Paz*. Recuperado el 14 de noviembre de 2019, de Repositorio Institucional Universidad Mayor de San Andrés: <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25090>

ANEXOS

ANEXO 1 Encuesta

Buenos días, la presente es una encuesta para conocer su apreciación acerca de los factores extrínsecos y su desempeño laboral en la empresa Casino Garden City, por ello se les pide que marque con un (X) en la respuesta que más se ajuste en lo que Usted percibe.

	PREGUNTA	RESPUESTA				
		Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1)	¿El esfuerzo que realizo en mi trabajo está de acorde con las retribuciones que percibo?					
2)	¿La empresa me proporciona oportunidades de crecimiento económico?					
3)	¿Estoy conforme con mi horario de trabajo?					
4)	¿Los implementos como uniformes, equipos de trabajo que uso están en óptimas condiciones para el desenvolvimiento de mis funciones?					
5)	¿Me siento seguro y estable en mi empleo?					
6)	¿Estoy a gusto con la convivencia laboral entre mis compañeros y supervisores?					
7)	¿Recibo alguna bonificación como parte de mis prestaciones en el trabajo?					
8)	¿Te desenvuelves y desarrollas plenamente en tu puesto de trabajo?					
9)	¿Me motiva establecer y lograr metas realistas?					
10)	¿Disfruto un reto difícil dentro de la empresa?					
11)	¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo?					
12)	¿Te sientes vigilado por tu superior para desenvolver tus funciones?					
13)	¿El tiempo para realizar las tareas asignadas es óptimo?					
14)	¿El administrador le brinda un apoyo eficaz cuando está en dificultades?					
15)	¿El desarrollo eficaz para llegar a la meta establecida debe ser individual?					
16)	¿Las metas mensuales, establecidas, son alcanzables de acuerdo a la realidad?					
17)	¿Conoce los pasos de sus funciones asignadas?					
18)	¿No debería haber descuentos para sentirse comprometido?					
19)	¿La responsabilidad que demanda el cargo es adecuada?					
20)	¿Su jefe debe de brindarle la atención necesaria, cuando necesita ser escuchado?					
21)	¿El reconocimiento le da satisfacción laboral?					
22)	¿La remuneración percibida es acorde al mercado laboral?					
23)	¿Los bonos deben ser distribuidos equitativamente?					
24)	¿Tiene una buena satisfacción económica en su centro laboral?					

ANEXO 2. Matriz de consistencia de la investigación

Tabla 16:

Cuadro de Matriz de consistencia de la investigación

Titulo	Problemas	Objetivos	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Factores extrínsecos y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City de la ciudad de Trujillo, 2019	<p>Pregunta general</p> <p>¿De qué manera los factores extrínsecos se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cómo influyen los factores extrínsecos que experimentan de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019?</p> <p>¿Cómo influye el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019?</p> <p>¿De qué manera los factores extrínsecos se relacionan con las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Evaluar los factores extrínsecos y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los factores extrínsecos que experimentan los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.</p> <p>Analizar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.</p> <p>Determinar la relación de los factores extrínsecos con las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casino Garden City, de la ciudad de Trujillo – 2019.</p>	Factores de Higiene	Factores Económicos	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental correlacional</p> <p>Diseño Transeccional</p> <p>Población:</p> <p>90 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>90 trabajadores</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
				Condiciones Laborales	
				Seguridad Laboral	
				Factores Sociales	
			Factores de Motivación	Beneficios Adicionales	
				Trabajo Estimulante	
				Logro y Autorrealización	
			Eficacia Laboral	Reconocimiento	
				Responsabilidad	
			Eficiencia Laboral	Tiempo Necesario	
				Apoyo Eficaz	
			Calidad Laboral	Desarrollo Eficaz	
				Metas Mensuales	
			Economía Laboral	Conocimiento de las Funciones	
Compromiso					
Responsabilidad					
	Atención				
	Compromiso				
	Remuneración				
	Distribución				
	Satisfacción Económica				

Elaboración: Propia

ANEXO 3. Matriz de operacionalización de variable Factores Extrínsecos

Tabla 17:

Cuadro de operacionalización de variables Factores Extrínsecos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1:	Comprende a la motivación extrínseca en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea. Este tipo de motivación se basa en los beneficios que recibe un empleado como un medio para obtener otros fines, esto es muy común, en la organización, ya que, a través de beneficios económicos el empleado es recompensado. (Christian	Rodríguez & González (2009) La motivación extrínseca necesita de factores externos para poder ser satisfecha por lo general se evidencia en los sueldos, premios o en las recompensas que se otorgan por alguna actividad o función	Factores de Higiene	Factores Económicos	1,2	Ordinal
Condiciones Laborales				3,4		
Seguridad Laboral				5		
Factores de Motivación			Factores Sociales	6		
			Beneficios Adicionales	7		
			Trabajo Estimulante	8		
			Logro y Autorrealización	9,10		
Reconocimiento			11			
Responsabilidad	12					

Elaboración: Propia

ANEXO 4. Matriz de operacionalización de variable Desempeño Laboral

Tabla 18:

Cuadro de operacionalización de variables Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2:						
Desempeño Laboral	Según, Alles (2011), el análisis del desempeño tiene por objetivo señalar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, aprovechar adecuadamente el recurso humano.	El desempeño laboral, es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades, con ello alcanzan las metas organizacionales y fomentan grandes resultados. Chiavenato (2017, p.71).	Eficacia Laboral	Tiempo Necesario	13	Ordinal
				Apoyo Eficaz	14	
				Desarrollo Eficaz	15	
			Eficiencia Laboral	Metas Mensuales	16	
				Conocimiento de las Funciones	17	
				Compromiso	18	
			Calidad Laboral	Responsabilidad	19	
				Atención	20	
				Compromiso	21	
			Economía Laboral	Remuneración	22	
				Distribución	23	
				Satisfacción Económica	24	

Elaboración: Propia

ANEXO 5. Validación de Encuesta

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	FACTORES EXTRÍNSECOS Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CASINO GARDEN CITY DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible Y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	CAMACHO GAYOSO ARNEO FRANCISCO			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Factores Extrinsecos y Desempeño Laboral			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
<p>Sugerencias:</p>				
<p>Firma del experto:</p> <p>DNI: 19099510</p> <p>Profesión: ADMINISTRACIÓN</p> <p>Grado: MAGISTER</p> <p>CLAD: N° 0274</p> 				

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS


Título de la investigación:	“FACTORES EXTRÍNSECOS Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CASINO GARDEN CITY DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019”
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial
Apellidos y nombres del experto:	Mendoza Castillo Álvaro Larry Luis Felipe
El instrumento de medición pertenece a las variables:	Factores Extrínsecos y Desempeño Laboral


Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Firma del experto:
Mendoza Castillo Alvaro Larry Luis Felipe
DNI: 47872130
Profesión: Economista
Grado: Magister



MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	"FACTORES EXTRÍNSECOS Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CASINO GARDEN CITY DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019"			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible Y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Baltodano Nontol Luz Alicia			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Factores Extrínsecos y Desempeño Laboral			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias:				
				
Firma del experto: DNI: 40573161 Profesión: Licenciada en Estadística Grado: Doctora en Administración de la Educación				

ANEXO 6. Resultados detallados de la encuesta

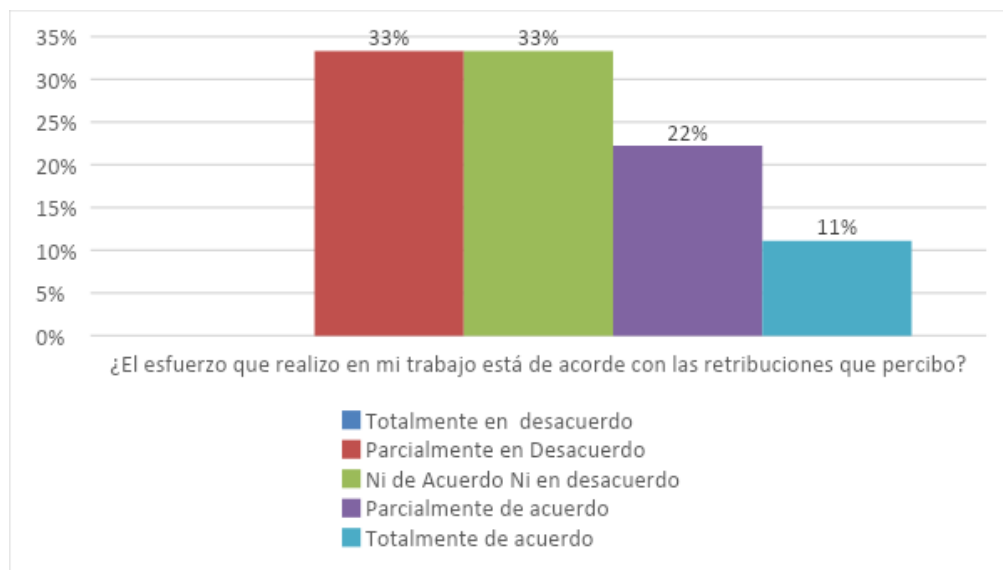


Figura 3. Retribución percibida

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente en desacuerdo y quienes se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo con 33%, luego se muestra un 22% de quienes manifestaron estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un 11% se mostró totalmente de acuerdo.

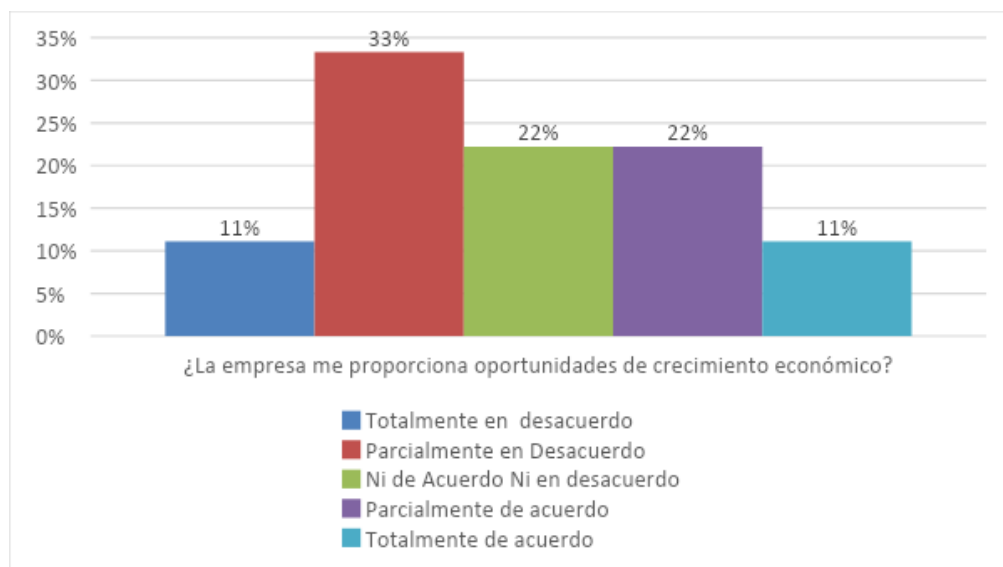


Figura 4. Crecimiento económico

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, luego un 33% mostró encontrarse Parcialmente en desacuerdo, un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y quienes se muestran Parcialmente de acuerdo con 22% y finalmente un 11% se mostró totalmente de acuerdo.

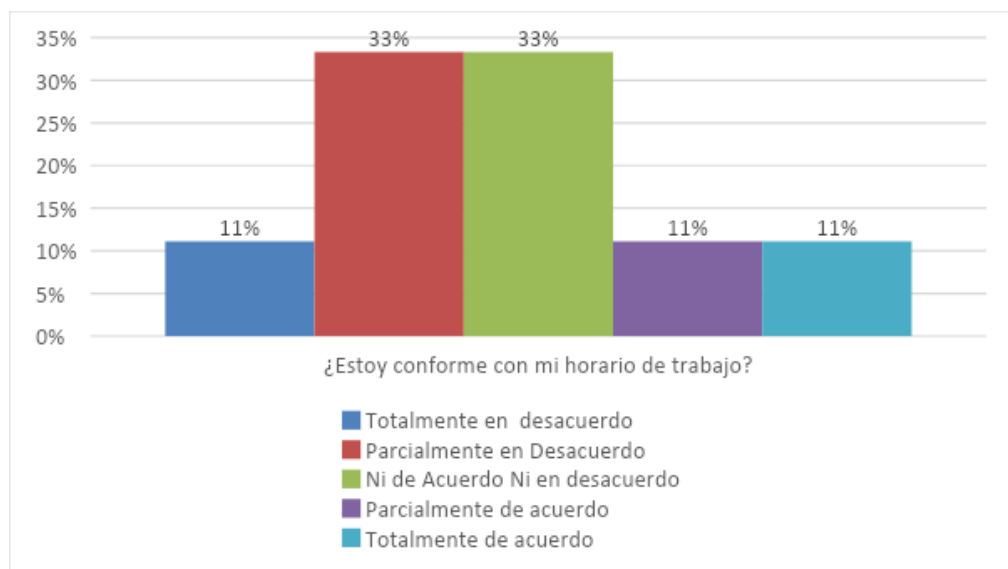


Figura 5. Horario de trabajo

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente en desacuerdo y quienes se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo con 33%, y finalmente un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente de acuerdo y quienes se muestran Totalmente de acuerdo en 11%.

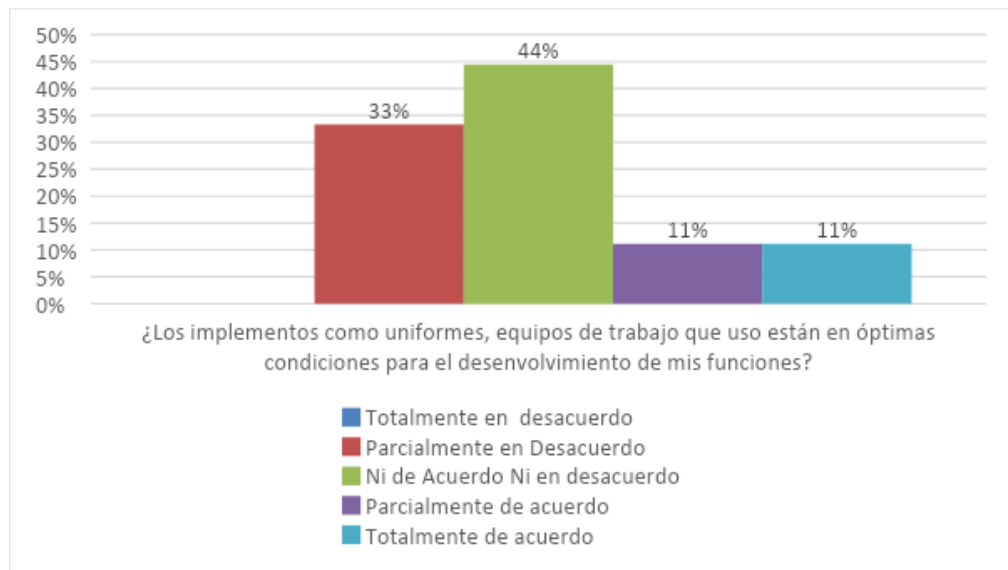


Figura 6. Implementos de trabajo

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 33% se encuentran Parcialmente en desacuerdo, un 44% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, y finalmente un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente de acuerdo y quienes se muestran Totalmente de acuerdo en 11%.

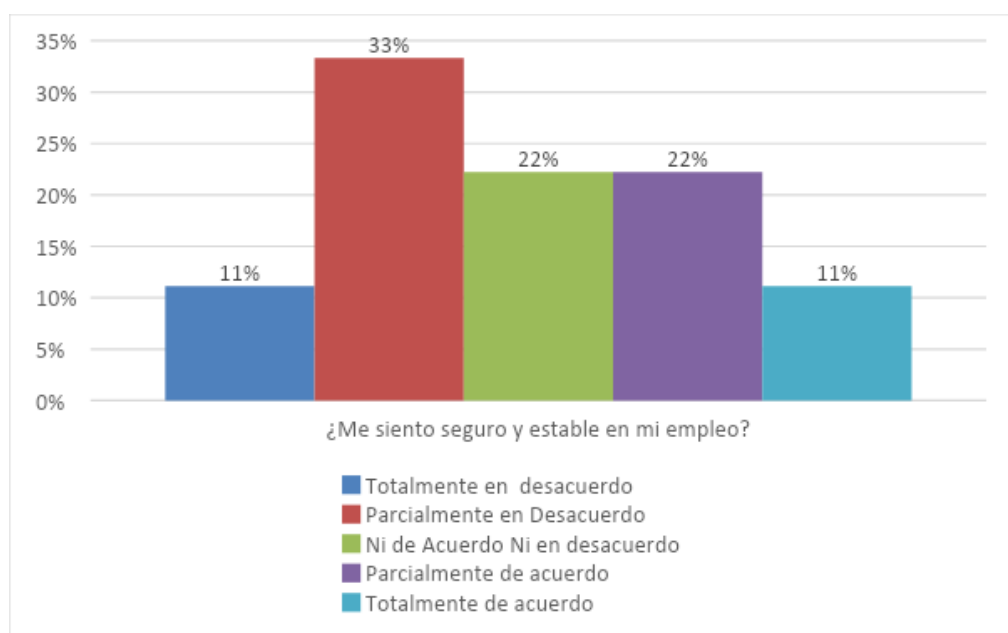


Figura 7. Seguridad laboral

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, un 33% un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y quienes se muestran Parcialmente de acuerdo con 22% y finalmente un 11% se mostró totalmente de acuerdo.

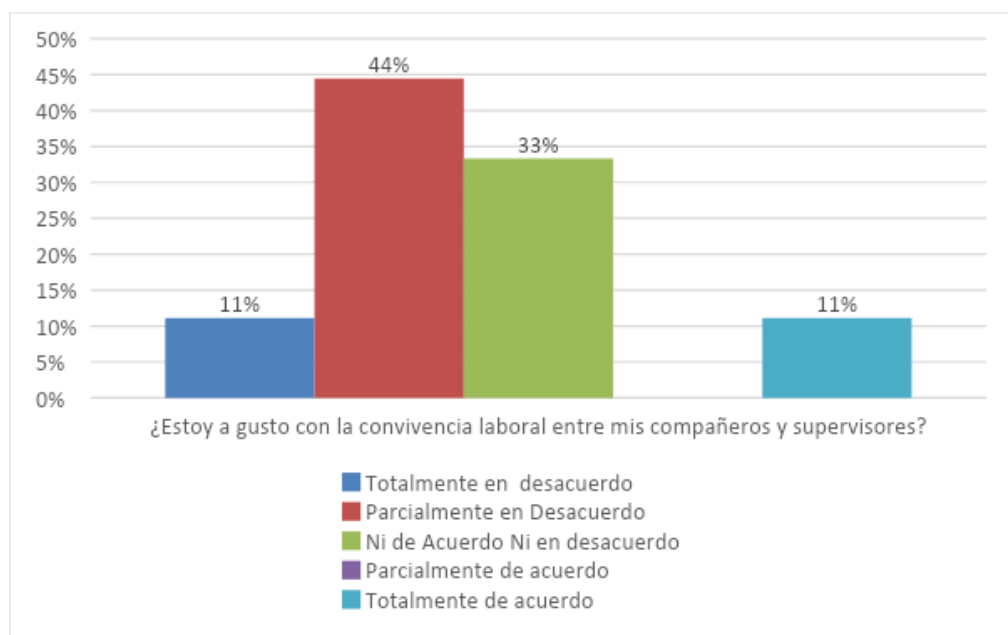


Figura 8. Convivencia laboral

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, un 44% están Parcialmente en desacuerdo, luego un 33% están Ni de cuerdo Ni en desacuerdo, y finalmente un 11% se mostró Totalmente de acuerdo.

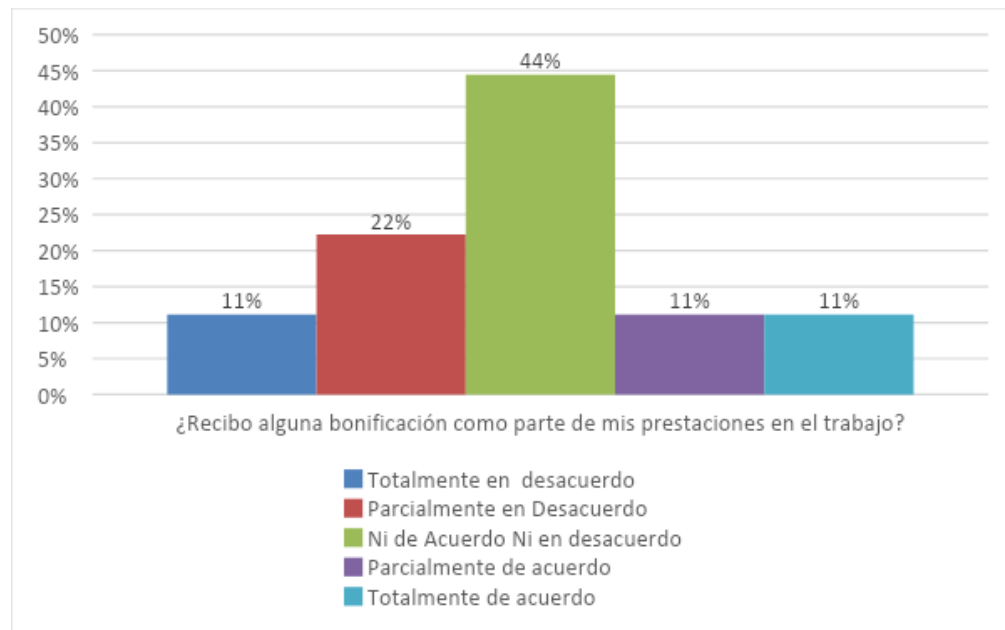
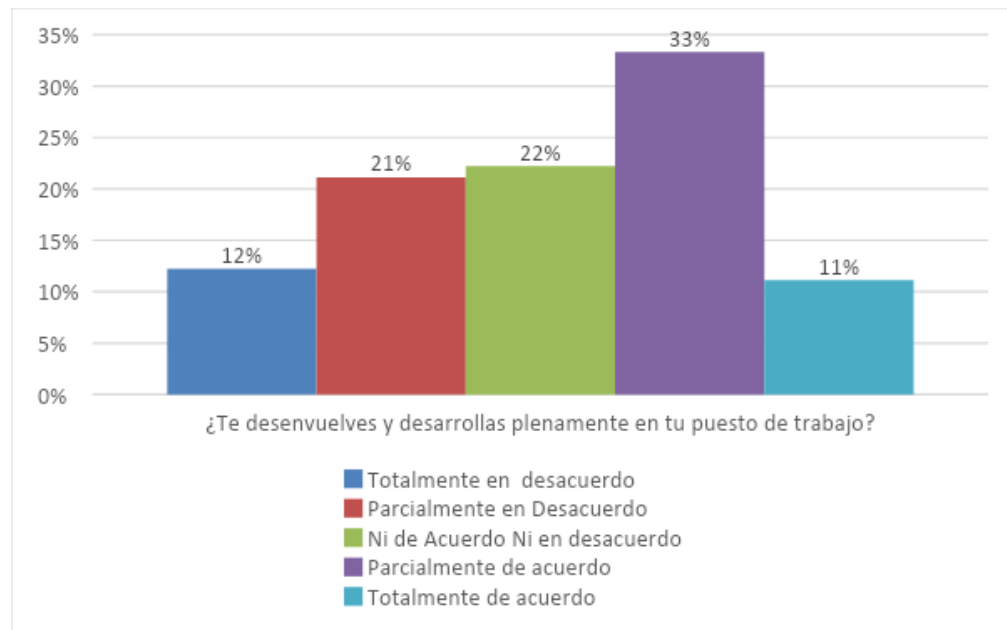


Figura 9. Bonificación

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, un 22% señalan estar Parcialmente en desacuerdo, un 44% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y finalmente un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente de acuerdo y quienes se muestran Totalmente de acuerdo en 11%.



Figuram10. Trabajo estimulante

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 12% se encuentran Totalmente en desacuerdo, un 21% se encuentra Parcialmente en desacuerdo, luego un 22% se encuentra Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego un 33% se muestran Parcialmente de acuerdo y finalmente un 11% se mostró Totalmente de acuerdo.

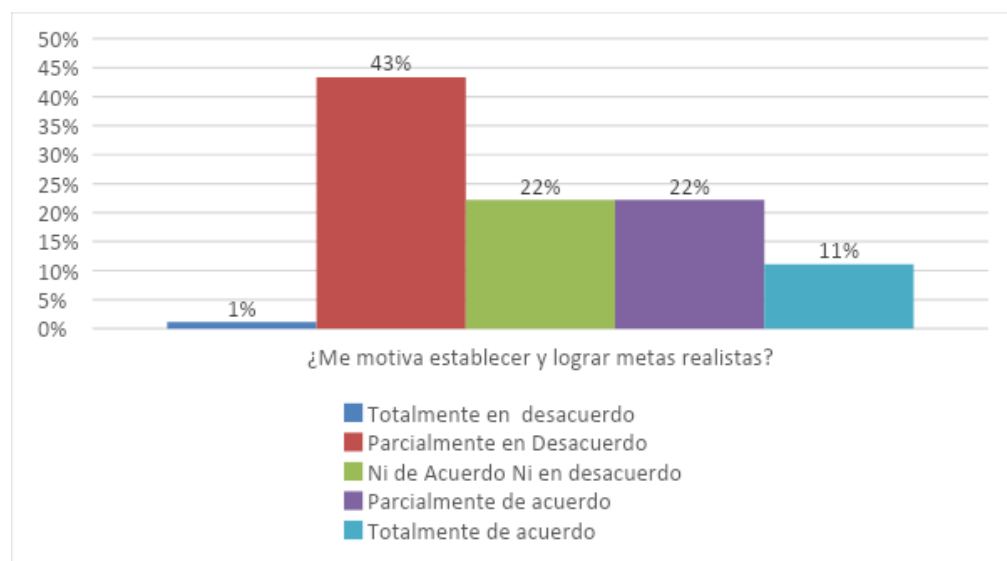


Figura 11. Cumplimiento de metas

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 43% están Parcialmente en desacuerdo, un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y quienes indican estar Parcialmente de acuerdo en 22%, luego un 11% se mostró totalmente de acuerdo y finalmente un 1% mostró estar Totalmente de acuerdo.

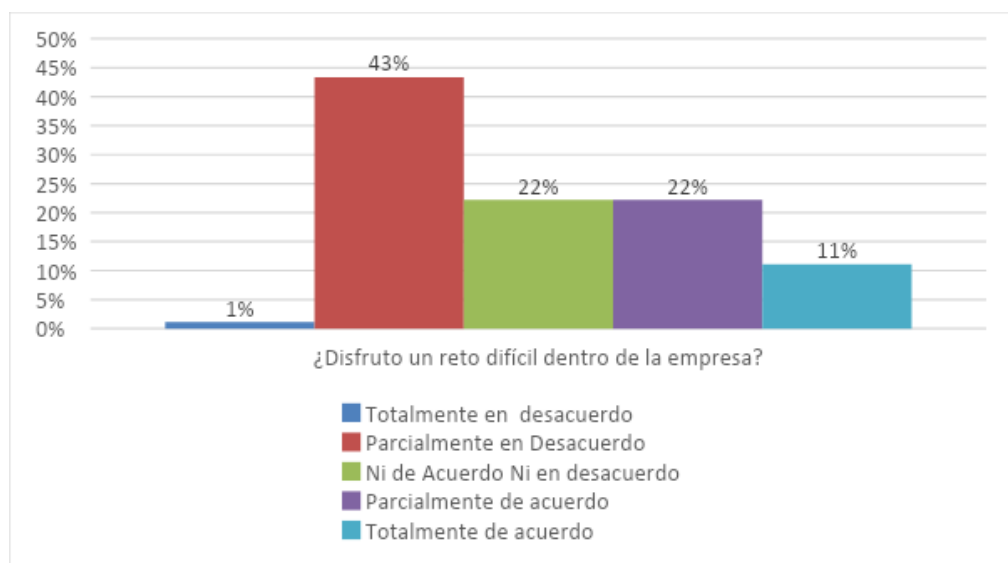


Figura 12. Logro de retos

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 43% están Parcialmente en desacuerdo, un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y quienes indican estar Parcialmente de acuerdo en 22%, luego un 11% se mostró Parcialmente de acuerdo y finalmente un 1% mostró estar Totalmente de acuerdo.

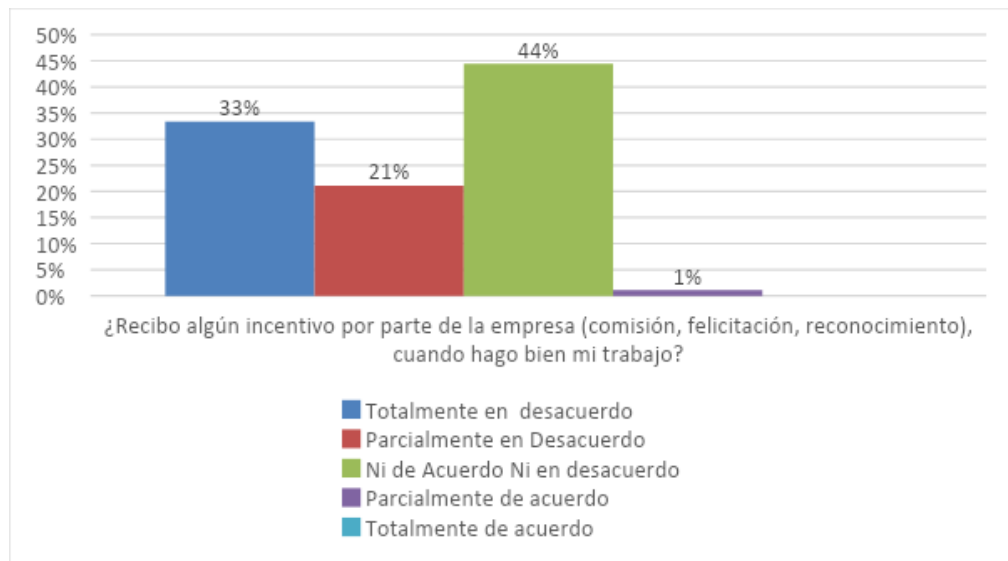


Figura 13. Incentivos

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 33% están Totalmente en desacuerdo, luego un grupo mostró estar Parcialmente en desacuerdo en un 21%, luego un 44% se mostró Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y finalmente el 1% se mostró Totalmente de acuerdo.

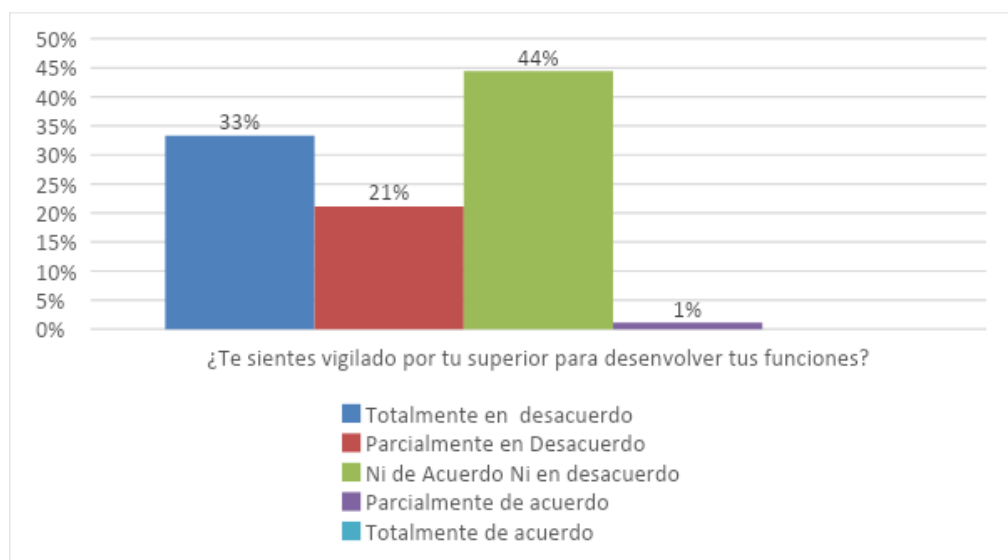


Figura 14. Supervisión

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 33% se encuentran Totalmente en desacuerdo, luego un grupo mostró estar Parcialmente en desacuerdo en un 21%, luego un 44% se mostró Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y finalmente un 1% se mostró Totalmente de acuerdo.

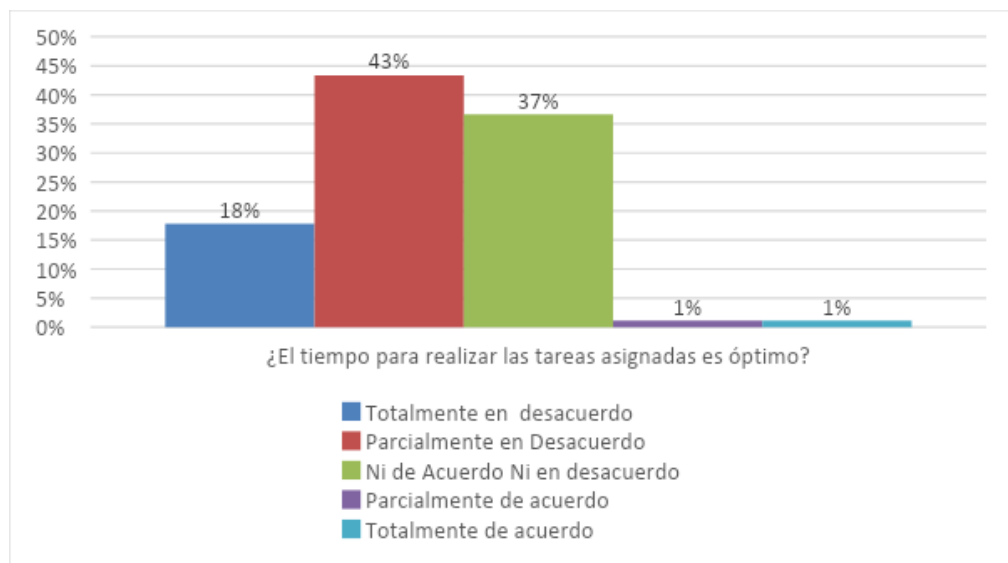


Figura 15. Horario de jornada laboral

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 18% están Totalmente en desacuerdo, luego un grupo mostró estar Parcialmente en desacuerdo en un 43%, luego un 37% se mostró Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo y finalmente un grupo empató mostrando un 1% Totalmente de acuerdo.

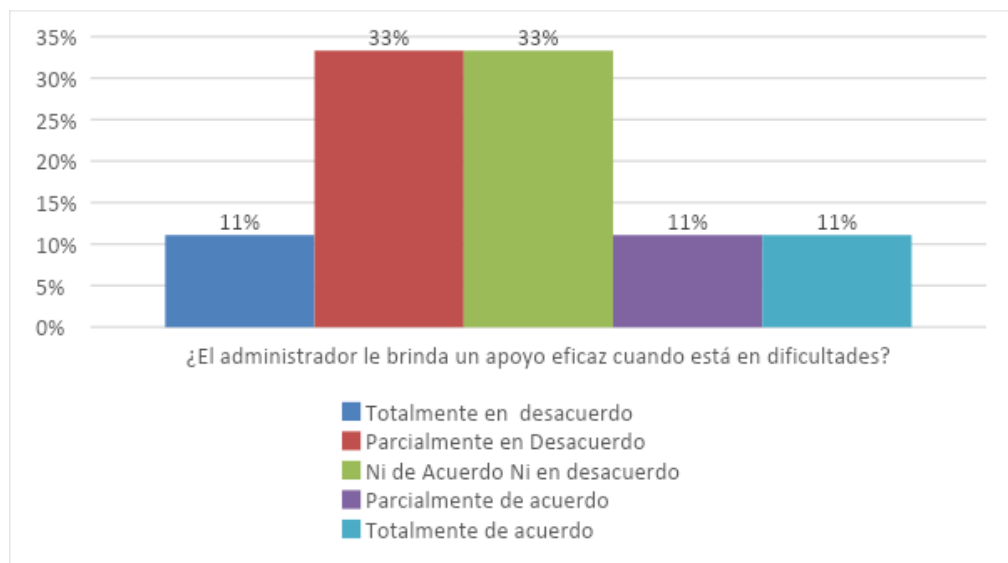


Figura 16. Apoyo de superiores

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente en desacuerdo y quienes se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo con 33%, y finalmente un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente de acuerdo y quienes se muestran Totalmente de acuerdo en 11%.

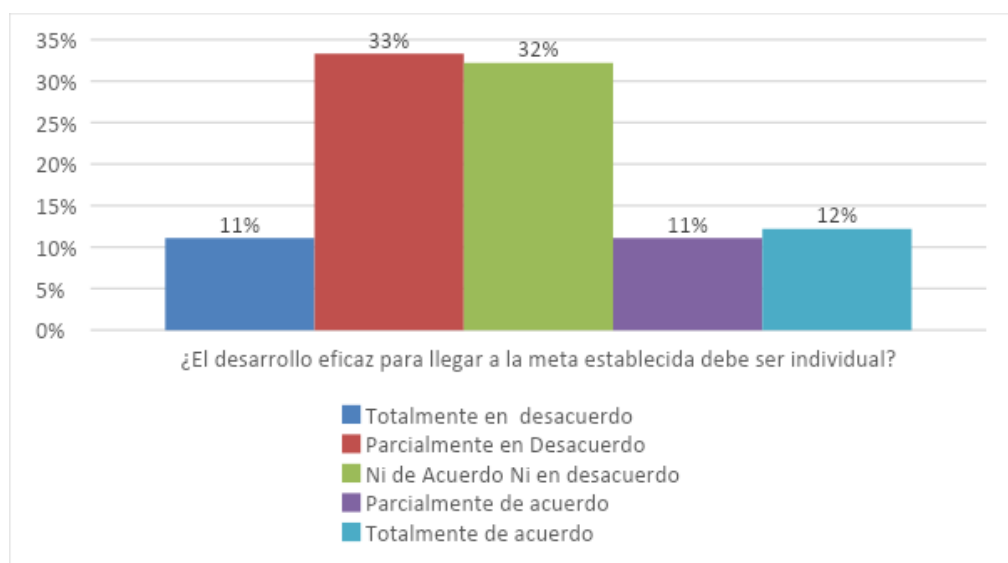


Figura 17. Desarrollo eficaz de manera individual

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, luego un 33% mostró estar Parcialmente en desacuerdo, luego un 32% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego un 11% mostró encontrarse Parcialmente de acuerdo y finalmente un grupo de encuestados mostró encontrarse Totalmente de acuerdo en un 11%.

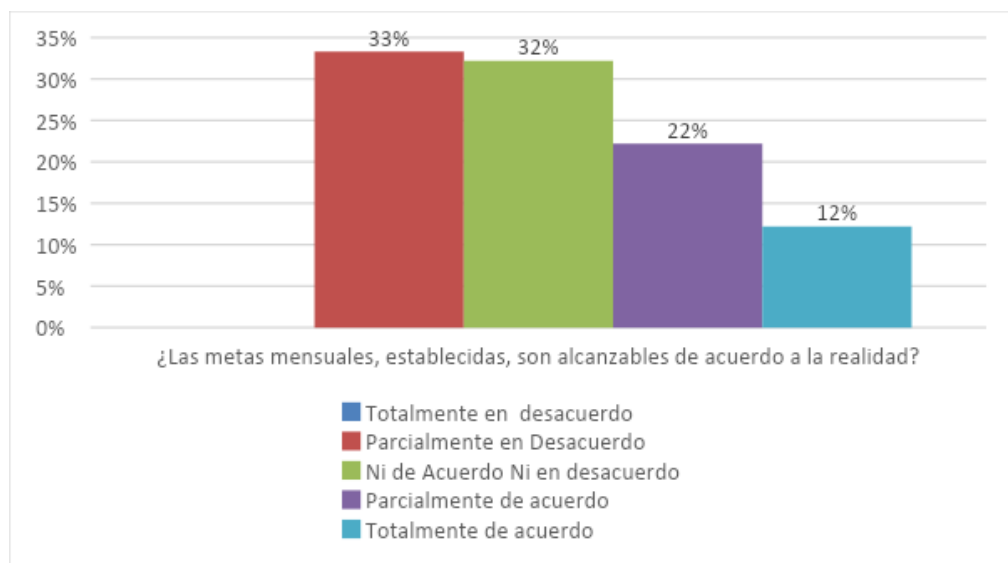


Figura 18. Metas mensuales alcanzables

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró encontrarse en un 33% Parcialmente en desacuerdo, luego un 32% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego se muestra un 22% de quienes manifestaron estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un 12% se mostró Totalmente de acuerdo.

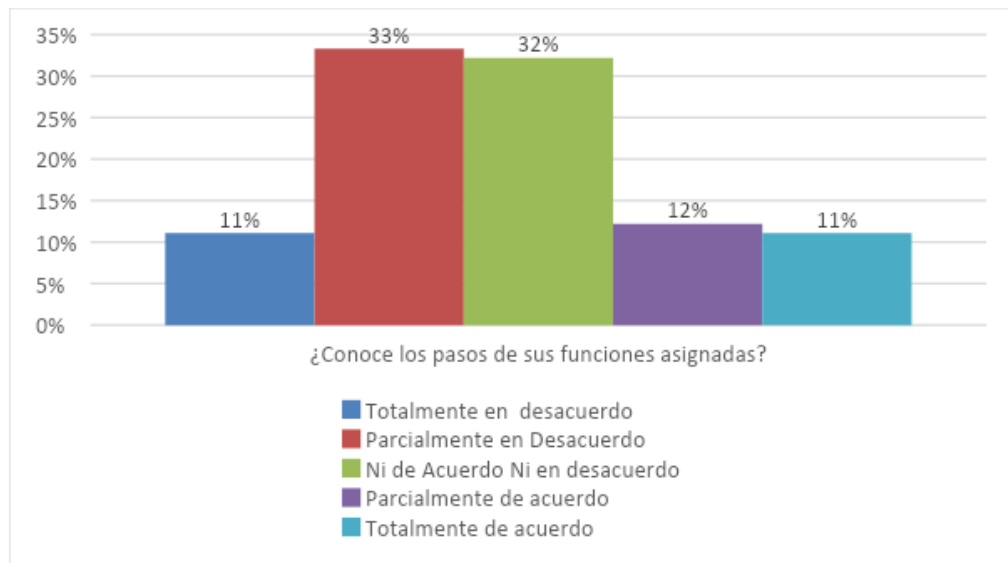


Figura 19. Conocer los procedimientos

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, luego un 33% Parcialmente en desacuerdo, luego un 32% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego se muestra un 12% de quienes manifestaron estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un 11% se mostró Totalmente de acuerdo.

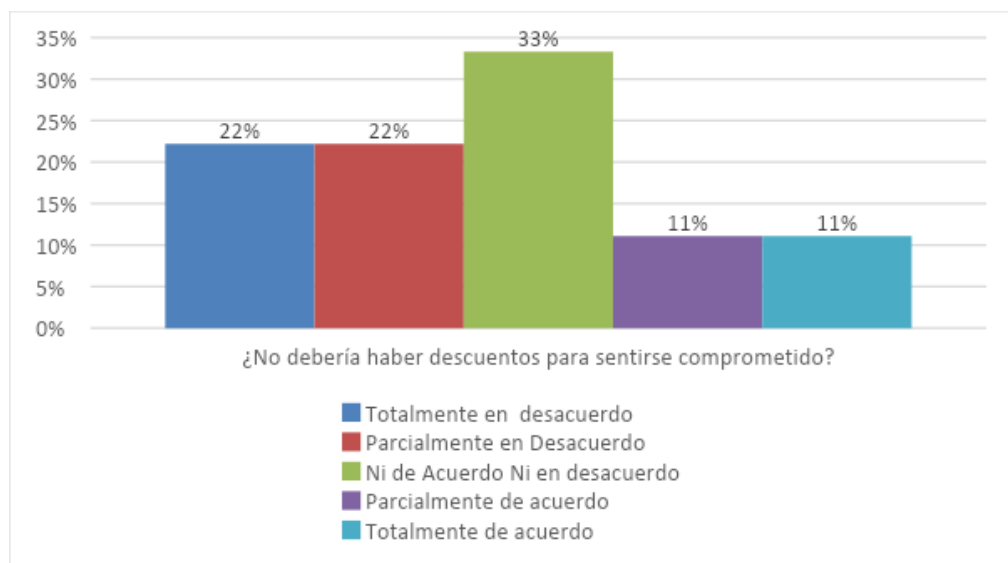


Figura 20. Acuerdo a la eliminación de descuentos

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Totalmente en desacuerdo entre quienes señalan estar Parcialmente en desacuerdo con 22%, luego quienes señalan estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo con 33%, y finalmente un grupo de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Parcialmente de acuerdo y quienes se muestran Totalmente de acuerdo en 11%.

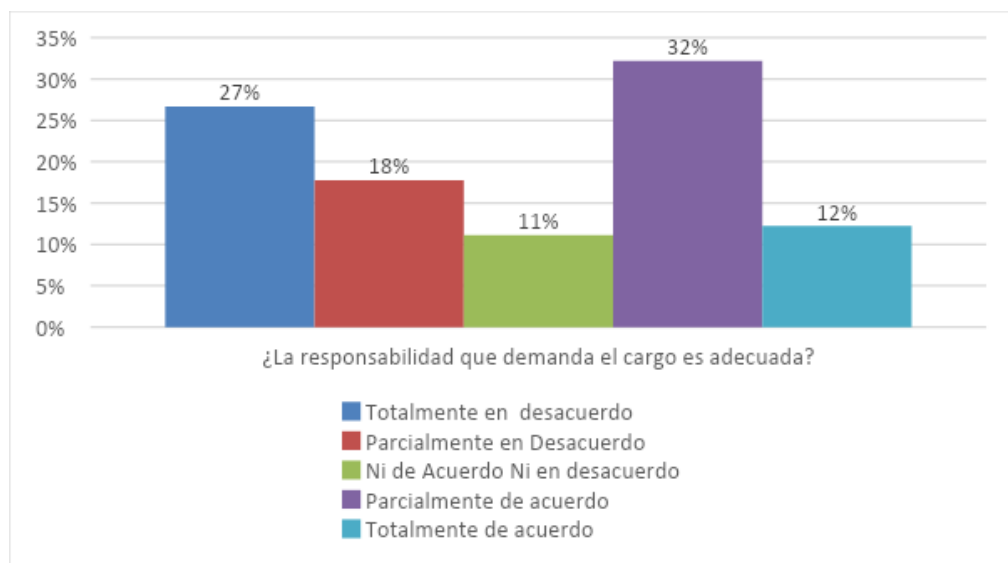


Figura 21. Responsabilidad adecuada al cargo

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 27% están Totalmente en desacuerdo, luego un 18% Parcialmente en desacuerdo, luego un 11% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego se muestra un 32% de quienes manifestaron estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un 12% se mostró Totalmente de acuerdo.

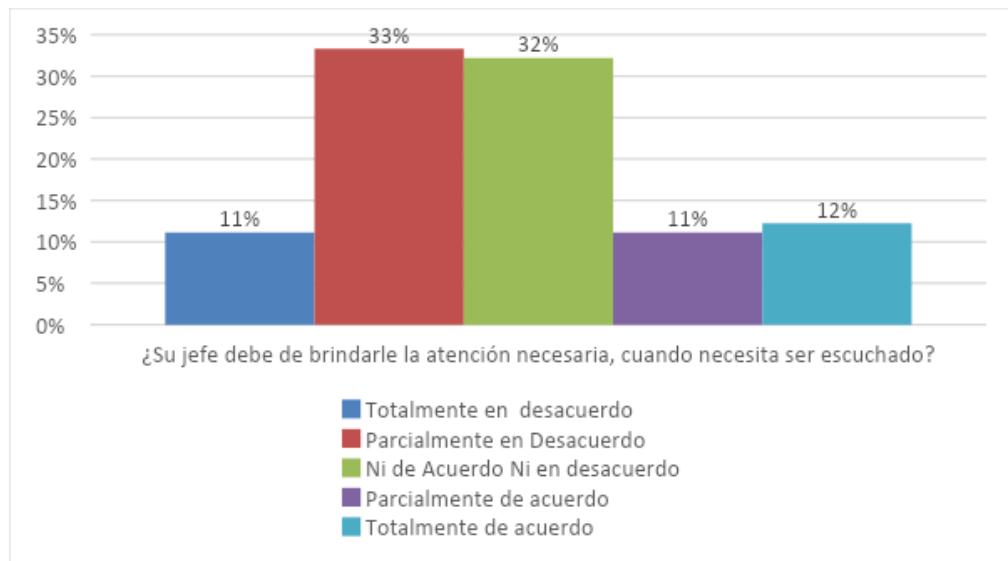


Figura 22. Jefes deben brindar atención al personal

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, luego un 33% Parcialmente en desacuerdo, luego un 32% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego se muestra un 11% de quienes manifestaron estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un 12% se mostró Totalmente de acuerdo.

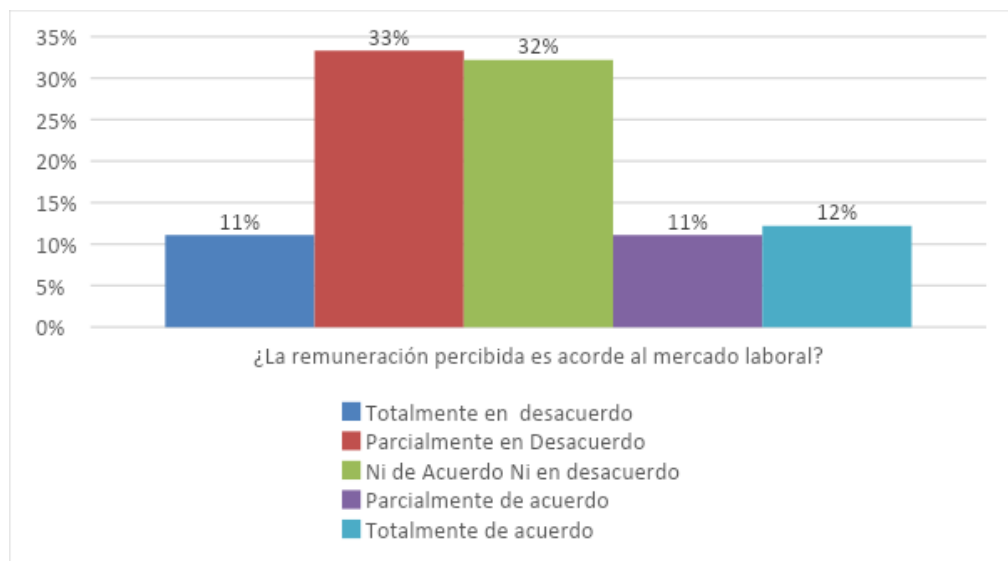


Figura 23. Percepción de reconocimiento y satisfacción

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 11% están Totalmente en desacuerdo, luego un 33% Parcialmente en desacuerdo, luego un 32% se muestran Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, luego se muestra un 11% de quienes manifestaron estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un 12% se mostró Totalmente de acuerdo.

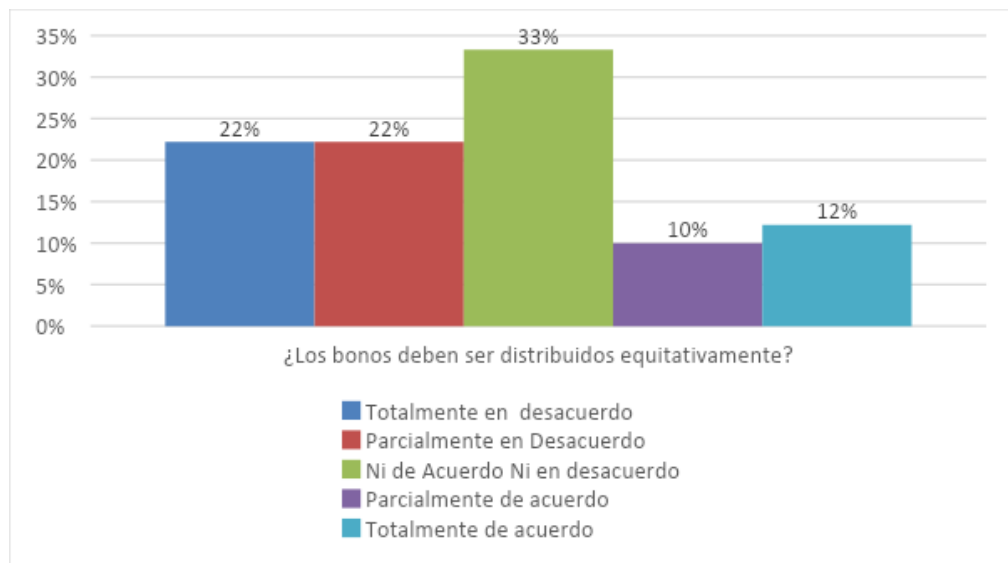


Figura 24. Remuneración percibida acorde al mercado laboral

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que están empatados entre quienes señalan estar Totalmente en desacuerdo entre quienes señalan estar Parcialmente en desacuerdo con 22%, luego quienes señalan estar Ni de acuerdo Ni en desacuerdo con 33%, luego un 10% mostró estar Parcialmente de acuerdo y finalmente un grupo de encuestados mostró estar Totalmente de acuerdo en 12%.

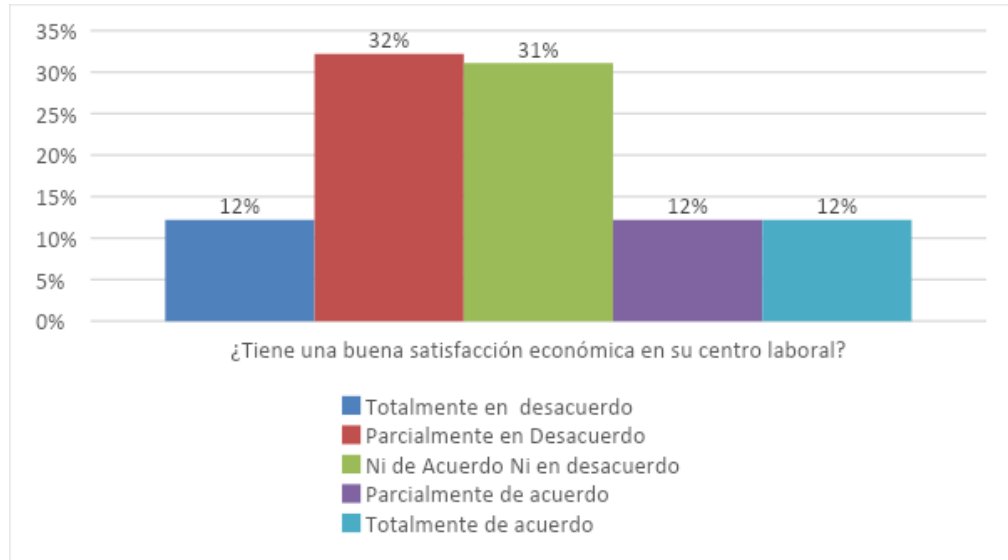


Figura 25. Distribución equitativa de bonos

Como se aprecia en la figura anterior, la mayoría de encuestados mostró que un 12% están Totalmente en desacuerdo, luego un grupo mostró estar Parcialmente en desacuerdo en un 32%, luego un 31% se mostró Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo, finalmente un grupo mostró encontrarse empatados en un 12% en quienes están Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo.