



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA -  
LIMA, 2020**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Solano Alburqueque Gladys Denisse  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4617-4677>**

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2633-364X>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento.**

**Pimentel - Perú**

**2023**

**HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA - LIMA, 2020.**

Asesor (a):

Mg. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo

Firma

Presidente (a):

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando

Nombre completo

Firma

Secretario (a):

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo

Firma

Vocal (a):

Mg. Silva Gonzales Liset Sugelly

Nombre Completo

Firma




## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

### **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA - LIMA, 2020.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Solano Alburqueque Gladys Denisse	DNI: 41944474	
-----------------------------------	---------------	---

Pimentel, 4 de setiembre de 2023

## DEDICATORIA

*A Luis Fernando, Piero Fabrizzio y a Enzo Tizziano, mis tres hermosos hijos y a mis padres por su apoyo y motivación para obtener el título de Licenciada en administración.*

*Gladys Denisse Solano Alburqueque*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios y al universo quienes siempre conspiran a mi favor; a mis padres por darme la vida y sentirse orgullosos de mí, a mis hijos quienes soportaron y estuvieron acompañándome en mis traspasadas por realizar este proyecto.*

*A mi hermana Diana porque sin sus ánimos no hubiese llegado donde estoy, a mi compañera de estudios y amiga Jessica Eddowes por su apoyo, ánimos y amistad. A mi compañera de labores y amiga Gina Retamozo por su confianza y apoyo laboral.*

*Gladys Denisse Solano Alburqueque*

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en Promart Santa Clara - Lima, 2020; se planteó como objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020. La formulación del problema responde a la siguiente pregunta ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima 2020? La metodología es de tipo descriptivo - correlacional con diseño no experimental- transversal con un enfoque cuantitativo, para el análisis de los resultados y la interpretación de estos se utilizó la encuesta aplicada sobre una muestra de 121 colaboradores. Los resultados de la investigación mostraron que con respecto a la correlación existe una relación significativa entre las variables motivación y el desempeño laboral, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.807 con significancia bilateral de 0.01. Se concluye que el nivel tanto de la variable independiente como la variable dependiente es regular para ambas.

**Palabras Claves:** Motivación, Desempeño Laboral, recompensa, estímulo y comportamiento.

## **ABSTRACT**

This research was carried out at Promart Santa Clara - Lima, 2020; The general objective was to determine the relationship between motivation and job performance of Promart employees Santa Clara - Lima, 2020. The formulation of the problem answers the following question: Is there a relationship between motivation and job performance of employees of Promart Santa Clara - Lima 2020? The methodology is descriptive-correlational with a non-experimental-cross-sectional design with a quantitative approach. For the analysis of the results and the interpretation of these, the survey applied to a sample of 121 collaborators was used. The results of the research showed that with respect to the correlation there is a significant relationship between the variables motivation and job performance, where a Spearman Rho correlation of 0.807 was obtained with a bilateral significance of 0.01. It is concluded that the level of both the independent variable and the dependent variable is regular for both.

**Keywords:** Motivation, Job Performance, reward, encouragement and behavior.

# ÍNDICE

## Tabla de contenido

<b>HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos Previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	23
1.3.1. Motivación laboral.....	23
1.3.2. Desempeño laboral.....	34
1.4. Formulación del Problema. ....	38
1.4.1. Problema General.....	38
1.4.2. Problema Específicos .....	38
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	38
1.6. Hipótesis .....	40
1.7. Objetivos .....	40
1.7.1. Objetivo General.....	40
1.7.2. Objetivo Específicos .....	40
<b>II. MÉTODOS.....</b>	<b>42</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	42
2.1.1. Tipo de Investigación.....	42
2.1.2. Diseño de Investigación.....	42
2.2. Población y muestra.....	43
2.2.1. Población.....	43
2.2.2. Muestra.....	43
2.3. Variables, Operacionalización .....	44
2.3.1. Variables.....	44
2.3.2. Operacionalización .....	45



2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5.	Procedimiento de análisis de datos.....	49
2.6.	Criterios éticos .....	49
2.7.	Criterios de Rigor científico .....	50
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
3.1.	Resultados en Tablas y Figuras.....	52
3.2.	Discusión de Resultados.....	67
3.3.	Aporte Práctico.....	69
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
4.1.	Conclusiones.....	77
4.2.	Recomendaciones.....	78
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>79</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>83</b>
	Anexo 01: Matriz de consistencia .....	83
	Anexo 02: Instrumento de recolección.....	84
	Anexo 03: Validación por Juicio de Expertos.....	86
	Anexo 04: Permiso para recolección de datos.....	98
	Anexo 5. Resolución de Proyecto de Tesis .....	99
	.....	<b>99</b>
	Anexo 6. T1 .....	103
	Anexo 7: Fotos de la aplicación de la encuesta.....	104
	Anexo 8: Reporte Turnitin.....	106
	Anexo 9: Acta de Originalidad .....	107

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Operacionalización de la Variable Independiente .....	45
Tabla 2 - Operacionalización de la Variable Dependiente.....	46
Tabla 3 - Escala Likert.....	47
Tabla 4 - Procesamiento de casos .....	48
Tabla 5 - Estadísticas de Fiabilidad.....	49
Tabla 6 - Nivel de la Variable Independiente Motivación.....	52
Tabla 7 - Nivel de la dimensión Reconocimiento.....	53
Tabla 8 - Nivel de la dimensión Logro .....	54
Tabla 9 - Nivel de la dimensión Progreso.....	55
Tabla 10 - Nivel de la dimensión Crecimiento .....	56
Tabla 11 - Nivel de la dimensión Responsabilidad.....	57
Tabla 12 - Nivel de la dimensión Reto Profesional.....	58
Tabla 13 - Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	59
Tabla 14 - Nivel de la dimensión Motivación Laboral .....	60
Tabla 15 - Nivel de la dimensión Eficiencia Profesional .....	61
Tabla 16 - Nivel de la dimensión Logros Laborales.....	62
Tabla 17 - Nivel de Correlación .....	63
Tabla 18 - Correlación de las variables y dimensiones .....	64
Tabla 19 – Propuesta de programa de reconocimiento de manera semestral .....	70
Tabla 20 - Propuesta de política de incentivos.....	71
Tabla 21 - Propuesta de actividades de integración para los colaboradores .....	72
Tabla 22 - Cronograma de actividades .....	73
Tabla 23 - Presupuesto .....	74
Tabla 24 - Matriz de Consistencia .....	83

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Nivel de la Variable Independiente Motivación .....	52
Figura 2 - Nivel de la dimensión Reconocimiento .....	53
Figura 3 - Nivel de la dimensión Logro .....	54
Figura 4 - Nivel de la dimensión Progreso .....	55
Figura 5 - Nivel de la dimensión Crecimiento .....	56
Figura 6 - Nivel de la dimensión Responsabilidad.....	57
Figura 7 - Nivel de la dimensión Reto Profesional.....	58
Figura 8 - Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral.....	59
Figura 9 - Nivel de la dimensión Motivación Laboral .....	60
Figura 10 - Nivel de la dimensión Eficiencia Profesional.....	61
Figura 11 - Nivel de la dimensión Logros Laborales .....	62
Figura 12 - Realizando llenado de encuestas .....	104
Figura 13 - Recojo de Información .....	104
Figura 14 - Colaborador encuestado.....	105
Figura 15 - Personal participando de la encuesta .....	105

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **En el Contexto Internacional**

Vaca (2017) en su artículo “Motivación laboral de los servidores de Ecuador.” menciona el elemento motivacional si influye en el proceso del servicio administrativo de los servidores públicos. El manejo de la voluntad individual tiene una alta preocupación para las empresas del sector público que usan la motivación. La finalidad es vincular aquellos factores sobre motivación en el trabajo que definen el desempeño de los servidores públicos en los 10 últimos años, analizando varias teorías de motivación que van a permitir encontrar esos factores que incrementen la motivación de los funcionarios en el Perú. Con estos resultados se contrastan las consecuencias y la creación de diseños de modelos teóricos.

Santa Cruz (2017) identificó la problemática sobre la motivación y cómo influye en el desempeño laboral de trabajadores públicos, los que han traído problemas en su trabajo porque hay otros factores que si influyen negativamente a dichos elementos por lo tanto el área de RRHH ha determinado que los funcionarios son muy importantes dentro de la empresa por lo cual se ven en la obligación de hacer seguimiento a dichas variables dentro de la empresa.

Díaz (2017) señala que la seguridad en el trabajo es transcendental, ya que sirve para que los trabajadores sientan seguridad para efectuar sus tareas en la organización, debido a la existencia de factores como humedad, luz, escasas señales y EPP los cuales influyen al desenvolvimiento en el trabajo debido a que es necesario evaluar el entorno, recursos, materiales, equipos de trabajo, etc. y de esa forma evitar accidentes en el momento exacto que pueda generarles daños.

Rojas (2018) apunta que el desempeño laboral es conocido la manera en que el trabajador logra con efectividad las metas que le ha propuesto su jefe inmediato u organización que lo contrató y no puede identificarse si no se determina mediante la etapa de evaluación en el que el evaluador considera distintos factores vinculados a los objetivos logrados y propuestos además de la actitud del trabajador para hacer frente a cada objetivo. Actualmente la capacitación es primordial en una empresa porque su práctica la lleva al éxito, se quiere que los colaboradores no

sólo hablen de un tema laboral, si no, que deben ser capacitados para mejorar aspectos de la organización, la evaluación del desempeño refleja las debilidades de la estructura y los sectores en donde debe ser reforzada la formación.

Carrillo & Villacis (2017) menciona que la motivación es un instrumento clave que da fortaleza a la variable denominada desempeño laboral ya que así disminuye la rotación del personal y suma el trabajo en equipo y toma de decisiones. Al bajar la rotación del personal los objetivos de la empresa se llegan a cumplir junto a la productividad que fortalece las relaciones interpersonales para un excelente clima organizacional.

### **En el Contexto Nacional**

Castillo (2018) señala como ejemplo a la problemática presente en una empresa financiera por su baja calidad motivacional que se aprecia en sus trabajadores que se desempeñan como asesores financieros en el área de créditos, y tiene como fin aportar su mejoría. Se busca incrementar la seguridad y confianza entre los que trabajan en la organización y la identificación con los objetivos y operaciones de esta, motivar la cultura organizacional a niveles en que ellos sientan parte de la misión y de la visión de la compañía para promover las capacidades de liderazgo en cada área.

Ramos (2019) en su investigación señala que el desempeño de las empresas y su continuidad necesita de los colaboradores, y de gerentes capacitados en poder crear un clima motivador. Ofrecer premio y no solo de tipo económico, sino además reconocer, por ejemplo, al colaborador del mes debido a su buen desempeño. Esta investigación analiza de forma crítica a la motivación y al desempeño que venían exteriorizando los colaboradores para con la organización Textil Del Valle, donde se preguntan ¿A qué se debe el bajo desempeño de los colaboradores? Ya que se cree que se cuenta con los trabajadores calificados, pero actualmente su rendimiento no es el deseado.

Castañeda & Julca (2016) menciona el caso de una empresa, la cual no tiene un plan para motivar a sus trabajadores del departamento de ventas, por tal se creó su respectivo plan tomando en cuenta a la motivación extrínseca tiene mayor

influencia en los colaboradores debido a que ellos señalaron que se necesitan de incentivos económicos, además señalaron que existía interrelación entre la motivación y productividad y destaca la influencia del plan de motivación para la productividad y rentabilidad de la organización.

Monteza (2017) señala que, en Perú, el entorno laboral es muy importante para las instituciones del estado, debido a que los funcionarios no tienen buena relación con los jefes debido a su autoritarismo, lo cual desemboca en la nula representatividad que sienten por parte de estos últimos, además no se sienten parte de la entidad estatal por lo que influye llanamente en su desempeño laboral. Se debe promover el compañerismo entre jefes y colaboradores, para tener un mejor clima laboral, pero, hay otros elementos que el clima y desempeño laboral sea bajo entre ellos como la escasa motivación, relación de compañeros, salario bajo, pocos instrumentos y mala infraestructura. Se debe promover un entorno saludable ya que se debe vincular los objetivos empresariales con los personales, debido a que son importantes para la empresa, impidiendo el bajo desempeño y que los colaboradores estén conformes en su lugar de trabajo.

### **En el Contexto Local**

Vásquez & Wiese (2018) señala el caso de la empresa Frutos Tropicales SA, afectada recientemente por la nueva competencia, trabajadores administrativo y de campo, quienes fueron fieles a la empresa durante mucho tiempo, escogieron otras opciones de trabajo pesa a la experiencia obtenida en la organización, la gerencia no encontraba las razones, debido a que nunca creyeron en efectuar investigaciones sobre qué piensan los colaboradores en su entorno de trabajo.

La motivación no puede ser observada, ya que está al interior y forma parte del individuo en cierto instante, frente a esto, se deduce partiendo de actitudes específicas desde la necesidad primaria hasta la satisfacción de dicha conducta. Para la gerencia es un reto encontrar en sus trabajadores administrativos que los motiva y necesitan, para obtener mediante ciertas acciones obtener un buen desempeño laboral que les ayude a realizar un proceso continuo sobre lo que

necesitan, requieren y esperan de los trabajadores, y así poseer altos y óptimos resultados individuales y empresariales.

### **En el contexto Institucional**

En el diagnóstico, Promart Santa Clara pertenece al grupo Intercorp, ubicada en el distrito de Ate Vitarte, carretera Central KM 10.5 dentro del C.C. Real Plaza, es una organización dedicada a la decoración, construcción, remodelación de su hogar, en donde se encontrará varias áreas como iluminación, jardín, pintura, limpieza, cocinas, baños, muebles, herramientas, electricidad, gasfitería, ferretería, materiales de construcción y, sus colaboradores brindan siempre un buen servicio denominado experto y amable como misión y su visión es ser la marca de mejoramiento del hogar preferida por los consumidores, por ende, se busca encontrar si la motivación ejerce influencia explícita en el desempeño laboral de sus trabajadores.

Se pronostica que, si la empresa no pone atención a la motivación de sus colaboradores su desempeño laboral no será el correcto e idóneo, y con la presente investigación se dará a conocer el resultado de los indicadores para que la empresa tome las medidas respectivas en cuanto a la motivación y desempeño laboral.

En el control de pronóstico, brindaré información de cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020 para mejorar dichas variables muy relevantes dentro de la empresa.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **A Nivel Internacional.**

Omar et al. (2021) se orientó a investigar la influencia entre la motivación y la satisfacción laboral. La motivación laboral juega un papel vital en la determinación de los niveles de satisfacción laboral. En el contexto del Politécnico de Malasia, estudios limitados han investigado la influencia de la motivación laboral en la satisfacción laboral entre el personal académico de dicha institución. Por esta razón, asumieron como objetivo general examinar la influencia de la motivación



laboral en la satisfacción laboral del personal académico politécnico. Este estudio empleó una investigación cuantitativa y un estudio transversal único. Los datos se recopilaron mediante el método de encuesta. Los resultados obtenidos del análisis de regresión múltiple mostraron que, la motivación laboral influía de manera significativa y positiva en la satisfacción laboral. Más específicamente, la motivación intrínseca y extrínseca mostró una influencia significativa y positiva en la satisfacción laboral. Implica que mejorar la motivación laboral en términos de motivación intrínseca y extrínseca es de vital importancia para aumentar la satisfacción laboral entre el personal académico politécnico. Por tanto, este estudio pretendió contribuir a la gestión politécnica como indicador en el proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos deseados en el futuro.

Pancasila et al. (2020) asumieron como principal objetivo determinar el efecto de la motivación laboral y el liderazgo en la satisfacción laboral y sus implicaciones en el desempeño de los empleados. La metodología fue cuantitativa por lo que se aplicó una encuesta a 355 muestras de la empresa que fueron seleccionadas por muestreo aleatorio. Los resultados señalaron que el liderazgo y la motivación laboral tienen un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral. En este sentido se evidencia que los estilos de liderazgo promueven una satisfacción intrínseca en los empleados cuando se percibe que el líder se preocupa por los colaboradores y se aplican acciones a favor de la protección de estos. Por otro lado, la proporción de motivación laboral se encuentra ligada a las políticas de la empresa para entregar sueldos acordes del mercado.

Hassan et al. (2020) asumieron como principal objetivo identificar la relación entre el desempeño laboral con el estrés laboral, la satisfacción y la motivación. La investigación tuvo una metodología cuantitativa mediante la aplicación de un cuestionario a la muestra de 360 trabajadores de dicha universidad. Dentro de los resultados se encontró que no acaecía una significativa interrelación entre el estrés y el desempeño laborales de la investigación. Mientras que, por otro lado, la satisfacción y el desempeño laborales tienen una relación convincente entre sí. Concluye que una necesidad investigar las mejores prácticas para los gerentes de Recursos Humanos en investigaciones futuras para mejorar el desempeño del empleado mediante la satisfacción y motivación en el trabajo.

Heryanto (2019) asumió como principal objetivo obtener evidencia empírica sobre el efecto de la motivación laboral y el clima laboral sobre el desempeño con la satisfacción como variable interviniente del personal de educación y rectorado. El tipo de investigación utilizada es descriptiva cuantitativa, cuya muestra fue de 187 personas. Los resultados mostraron que la motivación laboral tiene un efecto positivo y significativo en la satisfacción del personal educativo de Rectorado, indicado por valores de significancia  $t$ , que equivale a 0.001 menor que  $\alpha = 0.05$  ( $0.001 < 0.05$ ) con un coeficiente de regresión de 0,206. El ambiente de trabajo tenía un significativo y positivo efecto en la satisfacción de los empleados del personal de educación del rectorado y de Una y, que se indica mediante un valor de significancia  $t$  de 0,000 menor que  $\alpha = 0.05$  ( $0,000 < 0,05$ ) con un coeficiente de regresión de 0,374. El trabajo de motivación tenía un efecto significativo y positivo en el desempeño del personal de educación de Rectorado y Una y, indicado por un valor de significancia de  $t$  de 0,000 menor que  $\alpha = 0.05$  ( $0,000 < 0, 05$ ) con un coeficiente de regresión de 0,319. El clima laboral influía significativa y positivamente en el desempeño del personal educativo del rectorado de Unand, indicado por un valor significativo  $t$  de 0.023 menor que  $\alpha = 0.05$  ( $0.023 < 0.05$ ) con un coeficiente de regresión de 0.166. Se concluye que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño del personal educativo del Rectorado UNAND, indicado por el valor de significancia de  $t$  0,000 menor que  $\alpha = 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) con el coeficiente de regresión de 0.390.

Sánchez et al. (2018) asumieron como principal objetivo valorar el desempeño laboral y el efecto en la productividad en empresas de México. La metodología fue de tipo descriptiva durante la primera etapa mientras que en la segunda es de tipo propositiva debido a que añade la propuesta de acción de la organización además la población la conformaron 21 compañías que estaban catalogadas con la codificación N°311830, cuya información de ubicación fueron encontrados en el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE). La población de estudio fueron las microempresas (0 a 10 empleados). Dentro de los resultados está que el 83% de los colaboradores poseen un desempeño aceptable reflejado en la estancia en el negocio también se encontró que el 15% de los trabajadores necesita de atención para optimizar los niveles de desempeño mostrado en una óptima producción, gestión y ventas que garanticen la estancia de la organización.

## **A Nivel Nacional**

Vásquez & Wiese (2018) asumieron como principal objetivo describir a las variables de estudio aplicadas a una empresa del sector agroindustrial en Lambayeque a través de la aplicación del método paradigma, cuya metodología fue de tipo cuantitativa además de una encuesta de tipo descriptiva. Su población la constituyeron 17 colaboradores de la empresa agroindustrial unidad de estudio. Dentro de los resultados se obtuvo que, entre ambas variables analizadas, el resultado concerniente a su relación es significativo ( $p < 0.05$ ). Esto conllevó a confirmar que, acaecía un significativa y moderada relación ( $r = 0.604$ ) entre ambas variables de estudio. Se concluyó que, al contar con motivación de tipo favorable, esta influía llanamente en el desempeño de los colaboradores, lo que quiere decir que la alta motivación permite obtener una buena motivación para su propio bien y el de los colaboradores, con respecto a la productividad y eficacia.

Delgado (2018) tuvo como principal objetivo analizar y estudiar la motivación de los asesores comerciales de dicha compañía y la forma en que las dimensiones de la variable permiten saber el grado de motivación que tienen los trabajadores en las tiendas Adidas. Además, aplicó la metodología de tipo descriptiva, cuantitativa y con un diseño no experimental-transversal, a su vez la muestra pesquisada la conformaron 36 asesores comerciales con horarios a tiempo completo y medio tiempo. Los resultados determinaron que los niveles de motivación de los vendedores son muy altos, cuyo porcentaje es de 25%. Por ende, no hubo mucha diferencia del porcentaje con respecto a otros niveles.

Cornejo (2019) realizó la investigación "Capital humano: Motivación y liderazgo.", en la que señala las empresas no son las mismas a las de ayer, que los cambios externos influyen significativamente en el accionar constante de la organización, frente a esto, cada componente de esta tiene que formarse para acomodarse con cada cambio. Por dicho motivo, tuvo como objetivo estudiar las variables en una empresa según el estilo de liderazgo del gerente y la influencia en cada uno para la ciudad de Iquitos. Aplicó la metodología de tipo descriptiva y el instrumento para recolectar la información a los trabajadores en cierta empresa. Dentro de los resultados se tuvo que el 47% tuvo una respuesta positiva sobre la motivación mientras que el 53% señaló una respuesta negativa acerca de las

necesidades físicas y seguridad como parte del entorno de trabajo. Llegó a la conclusión que el talento humano es el elemento de mayor relevancia para la empresa siendo importante para la transformación de la misión, partiendo por la economía hasta la economía humana, desde el capital de trabajo hasta el desarrollo, fortaleciendo el talento humano, lo que le ofrece ventaja competitiva durante mucho tiempo a la organización.

Núñez (2018) asumió como principal objetivo establecer la interrelación existente entre las variables aplicadas a la unidad de investigación, mediante la metodología cuantitativa y diseño correlacional. La muestra la constituyeron 25 colaboradores de la empresa, además aplicó al cuestionario como instrumento para la recapitulación de informaciones. Dentro de los resultados se encontró que hay acaecía relación entre las variables pesquisadas,

Chiroque (2019) abordo el desempeño laboral de un grupo de colaboradores. Dicha empresa se encarga de recuperar montos adeudados por créditos brindados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, Financiera Efectiva y Banco de Comercio, mediante la cobranza telefónica. Se conoce que el desempeño de los trabajadores no es el correcto, lo que permite mermas e incomodidad a los jefes superiores, debido a que los colaboradores no cumplen con los objetivos esperados, generando pérdidas a la empresa. Por eso, asumió como principal objetivo analizar el desempeño laboral de la compañía. Aplicó la metodología de tipo no experimental, transversal a través de la aplicación de la encuesta. Por otro lado, mediante el análisis de los resultados en ambas variables, se determinó que acaecía un alto desempeño laboral con 53.85%, además la eficiencia contaba con un nivel alto, empero, la eficacia era baja, confirmando que los gestores si hacen uso de los recursos que ofrece la organización, pero no se alcanzan las metas. Por último, el desempeño laboral es conforme, pero, la actuación debe ser rápida y no permitir que estos puntos críticos influyan en el desempeño de los gestores de cobranza.

### **A Nivel Local**

Díaz & Choque (2019) asumieron el como objetivo conocer la relación existente entre las variables de estudio. La metodología aplicada fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental-transaccional aplicando una encuesta

a la muestra de 80 conductores. Dentro de los resultados se encontró que existe relación significativa entre las variables, además la relación es de manera parcial, debido a que tiene relación directa entre ciertos factores de la variable motivación y otros factores de la variable satisfacción laboral. Además, se encontró que tres dimensiones de la motivación y de la dimensión motivación extrínseca tienen relación significativa con la relación Satisfacción Laboral, se halló que, para toda la relación es directamente proporcional. Además, se encontró que un gran porcentaje de la población tiene alta motivación intrínseca, como identidad y retroalimentación y facilidades del área y vínculo jefe-colaborador, conocido como motivación extrínseca, además se halló que un gran número de trabajadores no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos.

Gonzales & Atahuman (2019) investigaron la motivación laboral en un grupo de colaboradores. La motivación Laboral se trata de estímulos, a través del que se impulsa al individuo en cierta forma generando un desempeño en específico. Asumieron como principal objetivo examinar y observar el grado de motivación de los colaboradores en la empresa unidad de investigación y aportar en mejorar con respecto a la información obtenida. Se aplicó la metodología de tipo descriptiva, cuya muestra fue de 40 trabajadores, usando el instrumento desarrollado por Sonia Palma para medir la motivación laboral y sus dimensiones: motivación de logro, poder y afiliación. Obteniendo como resultado que la motivación laboral se encuentra en un nivel moderado con 45%. Llegó a la conclusión que para tener a los colaboradores con una alta motivación se necesita lograr las metas y objetivos diseñados.

Montenegro & Valenzuela (2019) en su investigación “El desempeño laboral en las organizaciones.” mencionaban que el desempeño laboral es trascendental dado que el colaborador muestra la máxima eficiencia con respecto a su trabajo alcanzando excelentes resultados para su puesto de trabajo para lograr los objetivos plasmados por la empresa. Su objetivo fue conocer de forma estructurada el desarrollo con respecto a la conceptualización del desempeño laboral en las compañías. Se aplicó la metodología de revisión teórica a través de la búsqueda de información en sitios científicos vinculados a la variable de estudio. Fue creado en el fin del siglo XI con los hechos y méritos de oficiales de EE.UU. para elegir el

personal de batalla, a lo largo del tiempo se convirtió en una estrategia para apoyar a aquellos que no alcancen sus estándares o normas de la empresa conocido como desempeño laboral. Es definido como el trabajo efectuado para alcanzar las metas plasmadas por la empresa. Mostró 3 modelos: M. de Campbell en el que el desenvolvimiento de la persona cuenta con conductas interpersonales, cognitivas y conductuales importantes para los objetivos empresariales. Modelo de Litwim y Stringer, el cual señala al clima en la empresa, como el grupo de características medibles del entorno laboral que ayude a medir ciertos factores internos y externos los cuales influyen en el desempeño laboral. Modelo de Vroom señala a que los trabajadores no se sienten satisfechos cuando realizan sus tareas, tanto que les permita generar lo que buscan, aquellas personas que están motivadas a efectuar sus tareas, obtener un mejor desempeño. Llegó a la conclusión que el desempeño laboral tiene un papel importante en que los trabajadores alcancen los objetivos establecidos por la empresa.

Aguirre & Carrillo (2018) asumieron como principal objetivo localizar la interrelación que acaecía entre la motivación y el desempeño laboral. Además, la metodología fue de diseño no experimental - transversal mediante la aplicación de una encuesta a la muestra de 20 trabajadores de la entidad. Los resultados mostraron que el 50% de los colaboradores señala tener una motivación baja mientras que la otra mitad señala que la motivación se encuentra en un nivel medio, a su vez, el 15% de los colaboradores posee un alto nivel de desmotivación, por otro lado, sobre el desempeño laboral, el 35% señala un nivel alto con respecto al trabajo en equipo, además para el 45% de trabajadores el nivel de productividad era alto. Sobre el nivel del desempeño laboral esta se encontraba en un 50% en un nivel muy alto. Finalmente, llegó a la conclusión que la relación entre las variables de estudio no era significativa, fundamentado en el valor de  $p\text{-valor}=0.000$ . El valor del coeficiente de correlación 0.810 ayudó a confirmar que acaecía una correlación positiva fuerte entre el desempeño laboral y la motivación laboral, esto quiere decir, si la motivación laboral es mayor entonces se tendrá un mejor desempeño laboral.

Huamán (2019) asumió como principal objetivo establecer la correlación acaecida entre el clima y el desempeño laboral. Se usó como tipo de investigación a la básica, descriptiva, correlacional, con diseño no experimental, de enfoque

cuantitativo y corte transversal, partiendo del método hipotético deductivo. La población la conformaron 80 funcionarios de la institución a los cuales se les desplegó una encuesta validada por juicio de expertos y cuya confiabilidad se dio haciendo usanza del Alfa de Cronbach. Llegó a la conclusión que la interrelación de ambas variables alcanzó un coeficiente Rho de Spearman = 0,241\*, por consiguiente, aceptándose la hipótesis alterna, lo que terminó por confirmar que, si hay correlación entre ambas variables pesquisadas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Motivación laboral**

##### **1.3.1.1. Conceptualización de motivación laboral**

Souders (2020) señala que la motivación laboral se trata de recompensas extrínsecas, de manera de compensación, beneficios o gratificaciones de desarrollo profesional.

Son gratificantes aquellas actividades que desafían al individuo o le generan interés. Se sabe que las recompensas suelen focalizar y condicionar la atención y funcionan solo si se optimiza la habilidad para realizar algo propiamente valioso. “En cambio, la motivación extrínseca genera motivación en los trabajadores cuando se efectúan acciones algorítmicas, pero perjudica la parte creativa” (Coulter & Robbins, 2018, pág. 41).

Varma (2018) señala que, en el entorno empresarial actual, como ocurre con las altas pérdidas de puestos de trabajo debido a despidos y para crear una organización ajustada, se debe detener las pérdidas de rendimiento de los trabajadores debido a la disminución de la satisfacción laboral y la falta de motivación para continuar con la organización por mucho tiempo. Los empleados motivados y satisfechos tendrán un enfoque comprometido con objetivo organizacional; a su vez, las organizaciones también deberán mostrar un compromiso similar hacia los objetivos de los empleados. Aquí, el rol protagónico del departamento de Recursos Humanos es trabajar continuamente hacia la alineación de aspiraciones del empleado con los objetivos empresariales. Pueden lograrse mediante la creación de un entorno de trabajo inspirador que promueva y

aborde la necesidad de crecimiento y desarrollo de los empleados. Estos factores, aunque son de naturaleza compleja y no pueden ser abordados para cada empleado, ya que pueden variar de un caso a otro. La satisfacción laboral estudia no solo para manejar la rotación, incluye también otros efectos adversos de la insatisfacción como el absentismo, bajo rendimiento, baja moral, baja contribución al equipo, menos coordinación, menos orientación hacia el objetivo organizacional, estos pueden influir en las capacidades de las compañías para combatir en el entorno empresarial.

### **1.3.1.2. Teorías de la motivación.**

Robbins y Coulter (2018), revelan una serie de distintas teorías sobre la motivación, estas son las seis (06) más resaltantes:

#### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.**

Propone que todo individuo tengo jerarquía en una jerarquía con cinco necesidades colocadas en una pirámide, cuya importancia dependerá del grado de importancia que se le dé: Necesidad fisiológica, son básicas ya que permiten la supervivencia de la persona tales como alimentarse, tener una casa, etc. Necesidad de seguridad, vinculada a protegerse de daños emocionales o físicos. Necesidad social, vinculado al afecto, sentido de pertenencia y amistad. Necesidad de estima, vinculado al ser reconocido y estimado, se incluye la valoración y respeto propio y Necesidad de autorrealización, vinculado a la necesidad de desarrollo, lograr el máximo potencial y satisfacción individual. (Coulter & Robbins, 2018, pág. 121).

#### **Teoría X y Y de McGregor.**

La teoría X señala que los colaboradores cuentan con escasos intereses, no quieren trabajar, no quieren responsabilidades y necesitan manejarlos de cerca para que laboren de forma efectiva; por otro lado, la teoría Y, tiene una visión buena que considera a los trabajadores como a gusto con su trabajo, quieren y buscan responsabilidades y se puede dirigir a ellos mismos. (Coulter & Robbins, 2018, pág. 122).

#### **Teoría de las tres necesidades de McClelland.**

Este autor determinó que hay tres necesidades obtenidas consideras como principales motivadores del trabajo: Necesidad de logro, impulsar las ganas de



sobresalir, para lograr el éxito sobre un grupo de patrones. Necesidad de poder, necesidad para que unos se desempeñen de forma que no se llegaría con ninguna otra forma y necesidad de afiliación, desde de sostener vínculos más personales y cercanas. (Coulter & Robbins, 2018, pág. 123).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Denominado como la teoría de higiene y motivación. Desde esta perspectiva se relacionan factores intrínsecos como por ejemplo la satisfacción laboral y por otro lado a los extrínsecos como la insatisfacción laboral. Considera como elementos motivacionales al logro, reconocimiento, el propio trabajo, responsabilidad, desarrollo y evolución; además dentro de los factores de higiene se encuentran la supervisión, el seguro ofrecido por la empresa, vínculos con los jefes y demás compañeros, entorno laboral, pagos de salario, estatus y vida personal. Señala que, para motivar a las personas, es necesario destacar los elementos motivacionales, es decir los elementos intrínsecos relacionados al trabajo. Gracias a las características pertenecientes a la unidad de estudio y la sencillez del instrumento aplicado, se usó dicha teoría como parte del sustento teórico del estudio (Coulter & Robbins, 2018, pág. 124).

Dicha teoría fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg para exponer de mejor forma el desenvolvimiento de los individuos en momentos de trabajo. Propone la existencia de dos elementos que guíen el desenvolvimiento de los individuos. La satisfacción forma parte de los factores de motivación. Los cuales permiten incrementar la satisfacción de la persona, pero poco efecto en su insatisfacción. La insatisfacción nace a consecuencia de los factores de higiene. Si estos fallan o no son los correctos, generan insatisfacción, pero su estancia no genera mucho efecto en su satisfacción al largo plazo.

### **Teoría del refuerzo**

La teoría del refuerzo simplemente analiza la correlación acaecida del desempeño y sus derivaciones además se centra en transformar o cambiar los desempeños y conductas de los colaboradores en el trabajo mediante el uso apropiado de recompensas y castigos inmediatos. Modificación de la conducta es el nombre que se le da a un conjunto de técnicas mediante las cuales se utiliza la teoría del reforzamiento para modificar la conducta humana. El supuesto básico

que subyace a la modificación de la conducta es la ley del efecto, que establece que la conducta que se refuerza positivamente tiende a repararse y la conducta que no se refuerza tiende a no repararse. El refuerzo se define como todo aquello que provoca la repetición o inhibición de una determinada conducta. La primera de las cuatro herramientas de refuerzo es el refuerzo positivo, que sugiere la administración de una consecuencia agradable y gratificante después de un comportamiento deseado. Por ejemplo, el elogio inmediato para un empleado que llega a tiempo o hace un poco más en su trabajo aumentará la probabilidad de que estos comportamientos deseados vuelvan a ocurrir. Luego, evitar el aprendizaje o el refuerzo negativo es la eliminación de una consecuencia desagradable después de un comportamiento deseado donde los empleados aprenden a hacer lo correcto al evitar situaciones desagradables, y ocurre cuando un supervisor deja de criticar o reprender a un empleado una vez que el comportamiento incorrecto ha cesado. (Coulter & Robbins, 2018, pág. 125).

### **Teoría de la expectativa**

Señala que la motivación va a depender de las personas y sus expectativas sobre la habilidad para efectuar sus funciones y obtener recompensas. Se fundamenta en la relación del esfuerzo, desempeño y conveniencia de generar resultados por parte de las personas vinculadas al desempeño alto. La primera relación, esfuerzo y desempeño, implica si poner esfuerzo en una tarea conducirá a un alto desempeño. "Para que las expectativas sean altas, se necesita que las personas tengan las capacidades, experiencias anteriores y máquinas, herramientas y oportunidades necesarias para desempeñarse" (Coulter & Robbins, 2018, pág. 126).

La segunda relación, desempeño y resultado, implica si el desempeño exitoso conducirá al resultado deseado. Por ejemplo, un empleado que está motivado para ganar un premio relacionado con el trabajo. Se trata de la idea de que un rendimiento alto realmente conducirá a la consecución de un premio. Sin embargo, si los empleados no valoran la disponibilidad de los resultados con un gran esfuerzo y un buen desempeño, la motivación será baja. No busca establecer los tipos específicos sobre necesidades, ya que solo busca determinar su existencia y que son útiles para cada persona. Por ejemplo, un empleado podría querer

ascender a un puesto de mayor responsabilidad y otro podría tener un alto valor para las buenas relaciones con sus compañeros. Por lo tanto, la primera persona estará motivada para trabajar duro por un ascenso y la segunda por la oportunidad de un puesto de equipo. que lo mantendrá asociado con un grupo.

### **1.3.1.3. Importancia de la motivación.**

Según Bawa (2017) se encuentra en su origen y sentido. Al comienzo se le consideraba como automotivación ya que nacía naturalmente de las carencias psicológicas propias, curiosidad personal y ganas de crecer. Partiendo de la perspectiva laboral, esto ayuda a generar un entorno positivo para que el colaborador determine su función, sin considerar premios o castigos y solo por la razón de considerar que es la mejor opción y como consecuencia se obtiene satisfacción y motivación, generada por las recompensas e incentivos fuera de la actividad de un colaborado efectúa para lograrlo y su control se basa en las personas o hechos externos a ese colaborador.

La motivación positiva, promueve y ayuda que la persona empiece, mantenga y guie su conducta hacia obtener recompensas, ya sean externas como un premio o internas tales como ejecutar una tarea y sentirse satisfecho.

“Mientras que la motivación negativa, crea activación, sostenimiento y guía el desempeño personal, con la previsión de impedir una desagradable y negativa consecuencia” (Bawa, 2017, pág. 11). Dicho resultado suele privar el desempeño que lo originó. Actualmente, las distintas definiciones no recomiendan usar a la motivación negativa. Los expertos señalan que el castigo genera efectos en el corto tiempo, pero a la larga generan muchas conductas no deseadas, reacción emocional no buscada, conductas violentas, desempeño poco apático y escasa creatividad, miedo al generador de castigo y rotación laboral.

### **1.3.1.4. Factores Motivacionales**

De acuerdo a Kim (2006) existen algunos motivadores que los empleados valoran a lo largo del tiempo; sin embargo, los motivadores más preferidos han cambiado en los últimos 40 años. Dentro de los diez motivadores están la plena

apreciación del trabajo realizado. Los buenos salarios se ubicaron en el lugar intermedio y el trabajo interesante se ubicó en el puesto siete.

En años anteriores la principal preocupación de los empleados era el trabajo interesante, seguido de una apreciación total del trabajo realizado con buenos salarios y seguridad laboral. Los trabajadores en los años 90 mostraban más preocupación por los buenos salarios seguidos de una apreciación total del trabajo y la seguridad laboral, todo esto demostró que las prioridades de los factores de motivación de los empleados cambiaron con el tiempo, y hay más de una razón por la cual ocurrieron estos cambios. Las razones pueden ser condiciones económicas, cambio de ambiente de trabajo o industrias, condiciones del mercado laboral, competencias de la industria, cambio en las actitudes de los colaboradores, etc. Cuando terminó la Segunda Guerra Mundial, la productividad de Estados Unidos se disparó: beneficiándose de nueva tecnología, flexibilidad en la fuerza de trabajo y cooperación entre trabajadores, administración y gobierno. El aumento de la productividad y la flexibilidad en la fuerza laboral podrían haber impulsado una tasa de empleo que a su vez aumentó las tasas salariales; por lo tanto, los empleados probablemente estaban más preocupados por las recompensas intrínsecas durante este período, como la plena apreciación del trabajo realizado, la sensación de estar involucrado en las cosas y la ayuda comprensiva con los problemas. Además, los empleados podrían haber valorado las recompensas intrínsecas porque tener un trabajo en sí era satisfacer sus necesidades, un factor de motivación, más que los buenos salarios o los ascensos por la depresión y la guerra antes de este período.

En la década de 1980, con casi cuarenta años de relativa prosperidad y un aumento en el nivel de vida más allá de la clarividencia de los trabajadores a mediados de los cuarenta, lo que querían los trabajadores cambió; sin embargo, se respaldó que los empleados aún valoraban las recompensas intrínsecas, pero no en términos de ayuda comprensiva con problemas personales. Primero fue el “trabajo interesante”, seguido por una apreciación total del trabajo realizado y la sensación de estar involucrado en las cosas. Se había desarrollado un cambio impresionante en las actitudes hacia el trabajo, desde el trabajo como un medio de supervivencia al trabajo como un medio para mejorar el autodesarrollo y la autoexpresión.

En la década de 1990, parece que los trabajadores valoraban más las recompensas extrínsecas que las recompensas intrínsecas. Se eligió un buen salario como el principal motivador, la plena apreciación del trabajo realizado a continuación, seguido de la seguridad laboral. Las adquisiciones hostiles del período, la competencia global y la transformación y reducción organizacional crearon un entorno que colocó a los trabajadores en una posición de inseguridad e incertidumbre. En consecuencia, los trabajadores podrían haber estado más preocupados por las necesidades básicas en este período: buenos salarios y seguridad en el empleo. Los aumentos en la reducción de personal, las competencias globales y la subcontratación se han descrito como condiciones económicas generales durante la última década.

En consecuencia, tanto la reducción del tamaño de la organización como la subcontratación podrían haber aumentado la carga de trabajo de los empleados y la sensación de inseguridad laboral. Estos indicios implican que los principales motivadores actuales seguirían siendo la seguridad laboral y los buenos salarios. Estos factores motivacionales y los cambios en los valores de los empleados debido a diferentes razones pueden ayudar a los gerentes actuales y futuros a comprender y descubrir las diferentes necesidades de sus trabajadores, y hacer que sea más fácil para los gerentes elegir y aplicar programas de motivación que puedan vincularse a las teorías de motivación apropiadas. El propósito de atraer, mantener y motivar a los empleados, y el comportamiento previo en la evolución de estos programas, muestran que se seguirán desarrollando nuevos programas a medida que cambien los entornos de trabajo y el valor de los empleados. Además, una cantidad significativa de construcción de teorías e investigación se ha centrado en lo que energiza el comportamiento humano y cómo ciertos comportamientos pueden sostenerse o mantenerse a lo largo del tiempo.

#### **1.3.1.5. Programas de motivación**

De acuerdo a Kim (2006) se pueden señalar los siguientes tipos de programas para motivar a los colaboradores en el lugar de trabajo:

En términos de recompensas intrínsecas, los programas de reconocimiento de colaboradores se enfocan en alentar los tipos específicos de conductas de los

empleados, de modo que los comportamientos apropiados puedan mantenerse y repetirse. Los ejemplos de reconocimiento y reconocimiento de los comportamientos deseados de los empleados son una simple nota de agradecimiento, certificados de agradecimiento o simplemente decir "trabajo bien hecho" o "gracias".

Los programas de participación de los empleados están diseñados para aumentar las participaciones de los colaboradores en el procedimiento de tomar decisiones de la organización y su compromiso con el éxito de la organización. El primer ejemplo de programas de participación de los empleados es la gestión participativa, que enfatiza la toma de decisiones conjunta. La participación representativa es cuando los empleados electos o nominados se representan a sí mismos como todos los empleados. Los círculos de calidad generalmente están compuestos por menos de diez empleados y supervisores que se reúnen regularmente para discutir los programas de calidad. Los planes de propiedad de acciones de los empleados se crearon con la finalidad de acrecentar el compromiso de los colaboradores para lograr las actividades de la organización.

Por último, los programas de rediseño de puestos de trabajo se centran en remodelar los puestos de trabajo de manera que los empleados no sientan aburrimiento o repetición por una tarea específica. Algunos ejemplos de estos programas son la rotación laboral, la ampliación y el enriquecimiento laboral. Los programas de programación de trabajos están diseñados para permitir a los empleados cierta discreción sobre sus horas de trabajo u horarios. Por ejemplo, el horario flexible permite a los empleados decidir cuándo llegar y cuándo salir del trabajo, el trabajo compartido permite que dos o más personas dividan un trabajo permanente y el teletrabajo permite a los empleados realizar su trabajo desde casa al menos dos o tres días a la semana. Los programas de remuneración variable fueron los primeros programas identificados en el segmento de recompensas extrínsecas, y se pueden diferenciar de los programas de remuneración tradicionales en los que la remuneración de un empleado se basa en alguna medida de desempeño organizacional / individual. Los ejemplos son un plan de pago por pieza basado en cada unidad de producción completada, un plan de participación en las ganancias que es un plan de incentivos grupales basado en una fórmula, y

los planes de participación en las ganancias son programas para toda la organización que distribuyen las ganancias de la empresa.

#### **1.3.1.6. Dimensiones de la motivación.**

Para la respectiva medición de la variable motivación se consideraron las dimensiones propuestas por Robbins y Coulter (2018), autores americanos, quienes se basaron en la teoría bifactorial propuesta por Herzberg en 1959, de modo que, plantearon seis (06) dimensiones:

##### **Primera dimensión: Reconocimiento.**

De acuerdo con Robbins y Coulter (2018) se trata de, “acto por parte del supervisor, responsable o cualquier persona vinculada a la gerencia, colega, etc.” (Coulter & Robbins, 2018, pág. 88). Dicho acto puede ser felicitación, elogio o culpa. Se reconocen las recompensas y se reconocen los méritos.

Señala también que se consideran como “recompensas los reconocimientos laborales, usado por la empresa para motivar a los colaboradores y obtener un mejor desempeño” (Coulter & Robbins, 2018, pág. 88). Son dos (02) tipos de incentivos: del tipo monetario como el dinero y del tipo no monetario como el mérito.

La idea fundamental del reconocimiento está en que el incentivo es brindado como remuneración por la prestación dada, por ende, su objetivo es instrumental, pero por el lado de los méritos, es índice humano, sirve para demostrar al resto o a uno mismo cuánto vale alguien. Ya que a la dueña le pertenecen el comportamiento que le llevó a ser considerada (Olivera, 2017, pág. 41).

Dentro de los beneficios por reconocer a un colaborador por realizar un buen trabajo están: impacta positivamente en el trabajo, incluye y compromete a los colaboradores, influye en la satisfacción laboral, productividad y rendimiento. Es necesario reconocer el trabajo, ya que si falta es tomada como un elemento de riesgo psicosocial ya que tiene influencia en el estrés.

##### **Segunda dimensión: Logro.**

Según Robbins y Coulter (2018) se trata del estímulo para salir adelante y ser exitoso sobre un grupo de estándares. “Desde la perspectiva de la motivación,

se encuentra establecida por la fase de supervisión además de la satisfacción laboral” (pág. 89).

Sobre esto se determinó que la supervisión es la tarea o grupo de tareas que realiza un individuo responsable al guiar las operaciones desplegadas por un equipo de individuos, con el objetivo de alcanzar de estas una mayor eficacia y satisfacción entre ambos. Su objetivo es promover la optimización del rendimiento individual, incrementar la competitividad y garantizar la calidad del servicio.

Se considera a la satisfacción como el grupo de sentimiento y emociones positivas o negativas que poseen los colaboradores sobre su trabajo, por ende, se vincula directamente con el trabajo y como consecuencia se establecerá su nivel de compromiso.

### **Tercera dimensión: Progreso.**

Para Robbins y Coulter (2018) se trata del cambio en el estado o lugar de un trabajador en la empresa. Está incluida la posibilidad de progresar y determinada por la idea de mejoras y oportunidades de ganancia que le ofrece el colaborador a la empresa.

Como parte de su trabajo, el colaborador debe sentir progreso, ya que es el elemento de mayor influencia en la motivación. La idea de avanzar es más influyente que la idea de hacer un buen trabajo (Olivera, 2017).

### **Cuarta dimensión: Crecimiento.**

De igual forma, Robbins y Coulter (2018) señalan que se trata del posible progreso dentro de la empresa. Incluye la capacidad para aprender una nueva habilidad o destreza. El crecimiento individual, valora mucho más que la necesidad económica: este crecimiento es valorado por el colaborador como crecimiento individual, cumplir con planes de carrera además de superar los desafíos nuevos, a su vez se encuentra regulado por la posibilidad de desarrollo personal en la organización.

“Tiene que tomarse en cuenta la dirección del crecimiento esto quiere decir buscar, aumentar y alternar los conocimientos y habilidades para lograr la eficiencia y eficacia” (Olivera, 2017, pág. 42). Tomando ventaja de los recursos para capacitar y oportunidades de aprender y potencias al resto a realizar lo mismo.



### **Quinta dimensión: Responsabilidad.**

Según Robbins y Coulter (2018) toma en cuenta el nivel de libertad que un colaborador cuenta para ejercer sus propias ideologías. Incluye la responsabilidad por el trabajo del resto o que se origine una nueva responsabilidad. Está determinado por la autonomía.

La autonomía es la capacidad para controlar el entorno laboral por parte de los colaboradores. Incluye la habilidad u oportunidad para elegir proyectos o consumidores. Se sabe que mayormente los colaboradores de la alta dirección son los que poseen mayor autonomía, y como consecuencia los de menor nivel se sienten abandonados. Por ende, si se busca aumentar el compromiso del colaborador o su motivación, se necesita de conceder a los trabajadores de propiedades para elegir sobre su entorno laboral (Olivera, 2017).

### **Sexta dimensión: Reto profesional.**

De acuerdo con Robbins y Coulter (2018) “se trata de realizar un trabajo o una función del trabajo como base de buenas o malas sensaciones sobre la realización de ese trabajo. Estos son de tipo rutinario o variados, creativos u operarios, muy fáciles o muy difíciles” (pág. 90). Se basa en el reto y la competitividad.

Los desafíos se convierten en objetivos y promueven el crecimiento y el trabajo con satisfacción. Esto incluye una meta como desafío a nivel individual para lo que quieren mostrarse por su cuenta y que pueden luchar por cumplirla.

A este se llega mediante un plan de acción establecido con anterioridad. Estos son motivadores y en la parte profesional, cada individuo debe proponerse nuevos desafíos para alejar el aburrimiento. Esto permite el crecimiento personal y dirige correctamente a la competencia. (Olivera, 2017).

La competencia en el trabajo es el grupo de conocimientos, habilidades y actitudes que, al aplicarse en la realización de cierta actividad o aportación profesional, garantizan un gran logro.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

#### **1.3.2.1. Definición conceptual**

Desde la perspectiva conjunta de Robbins y Coulter (2018) se reveló que, es el proceso que busca establecer el éxito de una empresa en la parte individual o proceso, en el cumplimiento de sus tareas y metas de trabajo. Para la empresa, el medir el desempeño laboral le ofrece valorar que tanto se cumplen las metas a nivel personal.

Se trata del valor que espera la empresa obtener con respecto a la conducta de un trabajador cuando realiza una actividad en cierto tiempo. Señala también que el desempeño se encuentra dentro del comportamiento. De hecho, se trata de una característica agregada de conductas múltiples que suceden en cierto momento. Otra idea es la referida a las características del comportamiento referidas al desempeño de valor esperado por la empresa. Así, el constructo de desempeño, es la variable que se diferencia de un grupo de comportamientos realizados por distintas personas y entre un grupo de desenvolvimientos realizados por la misma persona en distintos momentos.

El desempeño laboral se refiere a el resultado al que ha contribuido una persona con la organización con respecto a su comportamiento, y que la organización puede percibirlo como productivo o contraproducente. Se puede lograr un buen rendimiento cuando los empleados cumplen con las expectativas de empleador y son atribuibles a la empresa con éxito (Jalagat, 2016).

Sirve de mucho el proceso realizado por los trabajadores en la empresa para cumplir sus metas, generando en el colaborador la realización de su trabajo motivado y satisfecho. Dentro de las empresas el desempeño establece la productividad, esto quiere decir, la habilidad de un colaborador para producir, ejecutar, diseñar y culminar un trabajo con el menor tiempo y esfuerzo y con la más alta calidad, además de estar en constante evaluación por parte de sus jefes superiores, y como consecuencia su desempeño y producción en su lugar de trabajo (Stephen & Judge, 2017).

El buen desempeño de los empleados es necesario para la organización, debido a que el éxito de una empresa va de acuerdo y en concordancia a la

creatividad, compromiso e innovación del trabajador. El correcto desempeño y conducta en el trabajo y, el aumento de las productividades de los colaboradores es primordial para asegurar la economía; mediante la mejora de las condiciones de vida, salarios elevados, aumento de la disponibilidad de bienes para el consumo, etc. (Nduka, 2016, pág. 11).

### **1.3.2.2. Elementos clave**

De acuerdo con Pastor (2018) estos son:

a) Motivación

Las empresas se ven influenciadas por un grupo de experiencias, valores en común, visión hacia el futuro y recompensas que en grupo incluyen a la motivación de los individuos, se debe entender que es lo que los motiva en la empresa además constituye un instrumento poderoso para valorar y optimizar el desempeño.

b) Responsabilidad:

Agrupar a un conjunto de funciones que deben realizarse sin importar el resultado. De esta manera, aquellas personas mal administradas evitan la responsabilidad y buscan dárselo a otro, y quienes se ven obligados en hacerlo, ya sea por bien o mal, serán criticados por otras personas que delegaron esa responsabilidad, convirtiéndose en un círculo vicioso.

c) Formación y desarrollo profesional:

La formación y desarrollo de los colaboradores se ha transformado en un asunto para considerar los puntos críticos al interior de la compañía, programas de capacitación y desarrollo. Estos permiten desarrollar aptitudes y optimizar la comunicación entre los trabajadores al ofrecer un canal en común y vincular a los trabajadores.

### **1.3.2.3. Importancia**

Stephen y Judge (2017) señalan los siguientes puntos como importantes ya que forman parte del desempeño en el trabajo:

a) Desempeño de la tarea:

Se trata de ejecutar tareas, las mismas que deben de ser desplegadas según el puesto de trabajo lo que aportará a producir un bien o servicio con el objetivo de apoyar a lo que necesita el trabajador y la empresa. Según Meyer & Peng (2006), el desempeño se refiere al resultado que una persona ha aportado a la organización en cuanto a su comportamiento para participar, y que la organización puede percibir como productivo o contraproducente. Se puede lograr un buen desempeño cuando los empleados cumplen con las expectativas del empleador y son atribuibles al éxito de la empresa. Además, cada organización está interesada en averiguar cómo se desempeña positivamente la fuerza laboral en relación con la productividad y, en consecuencia, cómo la satisfacción laboral impacta en el desempeño. Sin embargo, es más interesante saber que, todavía existe un debate en curso sobre si acaece significativa interrelación entre el desempeño y la satisfacción laboral, ya que es un fenómeno muy complejo. Con base en este punto de vista, puede haber dos puntos que se pueden derivar y enunciar de esta manera: La satisfacción causa desempeño; el desempeño causa satisfacción. El primer punto enfatizó que no existe una articulación directa entre desempeño y satisfacción laboral.

b) Civismo:

Vinculado al aspecto psicológico de cada colaborador, esto es el trato y apoyo que este puede ofrecer a sus demás compañeros en el trabajo siendo tolerante, ofreciendo opiniones constructivas y mencionar cosas positivas sobre el trabajo con la intención de lograr la consecución de los objetivos de la empresa.

Es el comportamiento personal discrecional, no considerado explícita o directamente por el sistema formal de recompensa, y que, agrupados, generan el correcto ejercicio de la empresa.

c) Falta de productividad:

Vinculado a elementos que generan rupturas en la relación laboral (organización - colaborador). Son acciones que influyen el buen andar de

las empresas tales como robos, ambiente hostil con los compañeros y ausentismo, estas maneras promueven la baja producción en un puesto de trabajo.

#### **1.3.2.4. Objetivos**

De acuerdo a Stephen y Judge (2017), tiene como principal objetivo identificar lo que necesita la empresa para continuar su crecimiento. Por dicha razón, se buscan necesidades sobre desarrollo y capacitación para ofrecer conocimientos a los colaboradores y estos puedan desenvolverse en sus puestos de trabajo de manera eficaz. Finalmente ofrecer retroalimentación a los trabajadores acerca de la estructura con la que la compañía diferencia el desempeño, siendo referencia para brindar beneficios.

#### **1.3.2.5. Dimensiones**

Según los autores Stephen y Judge (2017) las dimensiones estas son:

##### **a) Motivación Laboral**

Se muestra en las actitudes que presenta el colaborador en una empresa expresado mediante lo que conoce, su experiencia y capacidad que muestran con respecto a su lugar de trabajo.

Se trata de la combinación de escoger realizar el esfuerzo, la elección de cuánto esfuerzo realizar y la elección de cuánto tiempo continuar ejerciendo el esfuerzo. Se considera que las diferencias personales con respecto a personalidad, capacidad e interés se juntan y relacionan con la parte educativa, formativa.

##### **b) Eficiencia Profesional**

Habilidad de involucrarnos en el desarrollo de aptitudes y destrezas que un colaborador mejorar mediante la comunicación abierta y directa; en las que los trabajadores se relacionaron entre ellos generando bienestar social además de excelencia personal.

Se trata de la forma de hacer las cosas correctamente, lo que quiere decir, las actividades del entorno laboral que desenvolverán para que la

empresa logre sus metas y objetivos. El ser eficaz ayuda a calcular el desempeño personal de los colaboradores.

#### c) Logros Laborales

Establecido mediante el comportamiento y características que muestra el colaborador en la compañía, este se encuentra dirigido al sexo, edad e identificación con la empresa. El desempeño se refiere solo a los comportamientos que pueden marcar la diferencia en alcanzar las metas empresariales. El dominio de desempeño abarca comportamientos que pueden tener efectos positivos y comportamientos que pueden tener efectos negativos en el logro de las metas organizacionales.

### **1.4. Formulación del Problema.**

#### **1.4.1. Problema General**

¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima 2020?

#### **1.4.2. Problema Específicos**

¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020?

¿Cuál es la relación entre la motivación y desempeño laboral en Promart Santa Clara - Lima, 2020?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

**Justificación Teórica** busca sobresalir las teorías que se quieren profundizar, puede ser para otorgar reflexión y debate sobre lo que ya existe como

conocimiento, compara teorías y resultados, además hallar nueva información sobre el conocimiento existente. (Bernal, 2010).

La presente investigación ayudó a mostrar definiciones y perspectivas teóricas vinculadas a las variables de investigación, que aportaron al conocimiento, generando nueva información que ayudó a potenciar lo que ya existe sobre la motivación y su influencia en el desempeño de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.

**Justificación Práctica:** el trabajo pretendió dar posibles soluciones al problema que padecí la empresa Promart del distrito de Santa clara, la investigación ayudó brindando aportes estadísticos, a ello se le atribuyó que esta investigación será tomada a futuro para una nueva investigación que se pretenda realizar. Así mismo todos los datos han sido confiables.

**Justificación metodológica:** Se trata del uso de metodologías y técnicas para ofrecer nuevo conocimiento válido y confiable, además de servir de apoyo o uso para los demás investigadores que hayan realizado la misma problemática. (Bernal, 2010).

En esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, donde el instrumento fue la escala de Likert, para saber si la motivación influía o no en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima. 2020, así mismo se empleó el paquete estadístico SPSS v.26 para obtener datos confiables, donde se visualizó el alfa de Cronbach, tablas estadísticas y Rho de Spearman con lo que se logró visualizar el grado de correlación.

**Justificación Social:** Esta investigación tuvo una justificación social al beneficiar a las personas permitiéndoles tener un panorama real de la situación en que se encontraba esta empresa en la motivación y el desempeño laboral de sus trabajadores.

## **1.6. Hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en Promart Santa Clara-Lima, 2020.

**Ho:** No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en Promart Santa Clara-Lima, 2020.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.

### **1.7.2. Objetivo Específicos**

Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.

Detallar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.

Establecer la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.



## **II. MÉTODOS**

## II. MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue correlacional ya que según Tamayo (2007) mide las dos variables existentes y se determina la relación estadística entre estas.

La presente investigación fue de enfoque Cuantitativo, para Tamayo (2007), se trata de comparar teorías actuales partiendo desde un grupo de hipótesis originadas por esta, por lo que se necesita una muestra, puede ser aleatoria o específica, pero que represente a un grupo o fenómeno a ser investigado. Por eso, para efectuar una investigación de tipo cuantitativa es importante tener una teoría ya desarrollada.

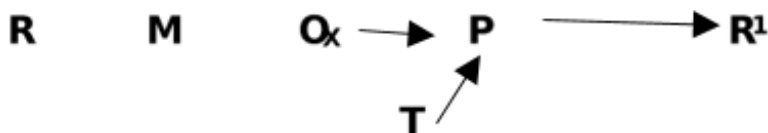
#### 2.1.2. Diseño de Investigación

Según Palella & Martins (2012) el diseño no experimental, no cambia los datos de la situación problemática.

El diseño fue no experimental puesto que, en lugar de manipular una variable independiente, se realizaron investigaciones no experimentales simplemente midiendo las variables a medida que ocurrían naturalmente en la coyuntura real.

Según Palella & Martins (2012), los estudios transversales, aplican los instrumentos en periodos pactados de investigación

Por su naturaleza, el estudio correspondió al diseño transversal debido a que la aplicación de los instrumentos fue en un solo periodo.



En el cual:

**Realidad (R):** Esta referida a la problemática observada.

**Muestra (M):** Abarca la totalidad de los actores del estudio.

**Observación (OX):** Observación de la situación existente.

**Modelo Teórico (T):** Construcción del esquema teórico metodológico.

**Programa (P):** Corresponde a la propuesta de la investigación.

**Realidad Transformada (R1):** Estudio en Promart Santa Clara – Lima.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Hernández (2014) declaró “aquel conglomerado de todos los casos que coinciden con un número de aspectos para su estudio” (p.130).

La población fueron los colaboradores de Promart Santa Clara, 2020, que consta de 177 en total, desde el gerente, sub gerentes, expertos de área, jefes, supervisores, asistentes de cajas, auxiliares de servicios, los consultores de diferentes áreas, de las diferentes modalidades de trabajo como son los del turno full time y part time, entre varones y mujeres.

### 2.2.2. Muestra

Hernández (2014) declaró que, “es el subgrupo de la población que permite recolectar información y el cual debe representarlo” (pág. 173).

Fórmula para hallar la muestra:

$$N = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 177}{(0.05)^2(177 - 1) + (1.96)^2 0.5 * 0.5}$$

$$N = 121 \text{ Individuos}$$

Se aplicó la fórmula para hallar la muestra para nuestra investigación donde fue de 121 individuos para el estudio.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **Variable 1: La motivación**

##### **Definición Conceptual:**

Imagen que tiene el individuo fundamentado en la confianza, sentimiento de responsabilidad y las ganas de participar en tomar decisiones y actuar correctamente (Herzberg, 1959).

##### **Definición Operacional:**

La motivación es el proceso que estimula a todas las personas, se define operativamente de las dimensiones, a través del reconocimiento, logro, progreso crecimiento, responsabilidad y reto profesional.

#### **Variable 2: Desempeño laboral**

##### **Definición Conceptual:**

Para Robbins y Coulter (2018) se trata del proceso de establecer el éxito de una empresa (individuo o proceso) para alcanzar las metas y actividades en el trabajo.

##### **Definición Operacional:**

Aptitud y entusiasmo en el desenvolvimiento del trabajo como consecuencia del entorno de trabajo y propiedades individuales del colaborador.

### 2.3.2. Operacionalización

Tabla 1 - Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
VARIABLE MOTIVACIÓN (Herzberg, 1959).	Imagen que tiene el individuo fundamentado en la confianza, sentimiento de responsabilidad y las ganas de participar en tomar decisiones y actuar correctamente. (Herzberg, 1959).	La motivación es el proceso que estimula a todas las personas, se define operativamente de las dimensiones, a través del reconocimiento, logro, progreso crecimiento, responsabilidad y reto profesional.	Reconocimiento	Recompensa Méritos Desempeño	T: Encuesta I: Cuestionario	Likert
			Logro	Supervisión Satisfacción Laboral Compromiso		
			Progreso	Mejoras Oportunidades Progreso		
			Crecimiento	Oportunidad de aprender		
			Responsabilidad	Toma de decisiones Responsabilidad Autonomía		
			Reto profesional	Objetivos Metas		

Tabla 2 - Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL (Robbins & Coulter, 2018)	Para Robbins & Coulter (2018) se trata del proceso de establecer el éxito de una empresa (individuo o proceso) para alcanzar las metas y actividades en el trabajo.	Aptitud y entusiasmo en el desenvolvimiento del trabajo como consecuencia del entorno de trabajo y propiedades individuales del colaborador.	Motivación Laboral	Actitud	T: Encuesta I: Cuestionario	Likert
				Confiabilidad		
				Experiencia		
			Eficiencia Profesional	Conducta del empleado		
				Productividad		
			Logros Laborales	Resultados		
				Eficacia		

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica: Encuesta

Valderrama (2013) declara es el grupo de ítems mostrado como afirmaciones u opiniones, frente a las que se solicita acción del individuo en tres, cinco o hasta más categorías (p.245).

En la investigación se optó por hacer uso de la técnica de la encuesta, conformada por ítems en escala de Likert, observándose afirmaciones o juicios para así poder evaluar.

### Instrumento: Cuestionario

Hernández (2014) declaró que el cuestionario es un grupo de preguntas sobre uno o más variables que se busca medir (p.217).

Por medio de un conjunto de preguntas fue medida la presente investigación, donde se pretendieron medir las variables que se establecieron y para así tener más información, conocer más de la población a estudiar.

*Tabla 3 - Escala Likert*

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

### Validez

Hernández (2014) declaró se trata del nivel en que una herramienta en verdad calcula la variable a medir (p.200).

Un instrumento es de gran validez cuando mide la variable que pretende medir, es decir el grado de validez del instrumento.

A si mismo el instrumento de recolección de datos fue validado por firma de 03 expertos los cuales fueron: Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos, Mg. Karla Ivonne Rojas Jiménez y el Mg. Jaime Laramie Castañeda Gonzales.

### **Confiabilidad**

Hernández (2014) declaro se trata del nivel en que un instrumento calcula los resultados de forma consistente y coherente. (p.200).

Confiabilidad es aquel nivel que un instrumento genera resultados coherentes que nos servirán para nuestra investigación como datos confiables.

### **Coeficiente de Alfa de Cronbach**

Hernández (2014) declaró “método más implantado y sencillo para conocer si una prueba de medición es confiable, técnica utilizada en instrumentos de escala, donde se miden conceptos mediante muchas interrogantes” (p.298).

Es por ello que se empleó la prueba de Alfa de Cronbach para tener una cifra acerca de nuestro instrumento.

Se desarrolló una prueba piloto para medir la Fiabilidad del Instrumento para la cual participaron el 10% del total de la muestra de estudio.

*Tabla 4 - Procesamiento de casos*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
<b>casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
	Válido	12	100.0
Casos	Excluido	0	.0
	Total	12	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



Tabla 5 - Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	25

Fuente: elaboración propia

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos

La información estadística, gráficos y tablas de frecuencia se obtendrán de la aplicación de los cuestionarios, tanto de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020, con sus respectivas interpretaciones.

## 2.6. Criterios éticos

A lo largo de la realización de la investigación se hizo uso de los principios de la ética fundamental:

### **Principio no maleficencia**

No se puede dañar al otro, significa que debemos de actuar bien en nuestra investigación, sin dañar a la empresa o los participantes de nuestro cuestionario.

### **Principio de Justicia**

Todos los participantes a esta investigación, deberán ser tratados con equidad e igualdad.

### **Principio de autonomía**

Los participantes de que colaboren con esta investigación deberán ser autónomos, es decir deberán actuar, hablar, de a sus opiniones, nadie debe de influenciar en ellos.

### **Principio de Beneficencia**

Se debe hacer el bien a los individuos, es decir, que se debe garantizar el bien físico, mental, social a las personas que participen de la investigación, como de las que no participan.

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

De acuerdo a Noreña et al. (2012), los criterios de rigor científico son los siguientes:

### **Credibilidad**

Los datos se mantuvieron fieles a la realidad, en ningún momento hubo intención de cambiar las tendencias estadísticas.

### **Conformabilidad y neutralidad**

Los datos fueron tomados verificando la autenticidad de los mismos.

### **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 6 - Nivel de la Variable Independiente Motivación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	7	6%
Malo	34	28%
Regular	58	48%
Bueno	22	18%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 1 - Nivel de la Variable Independiente Motivación

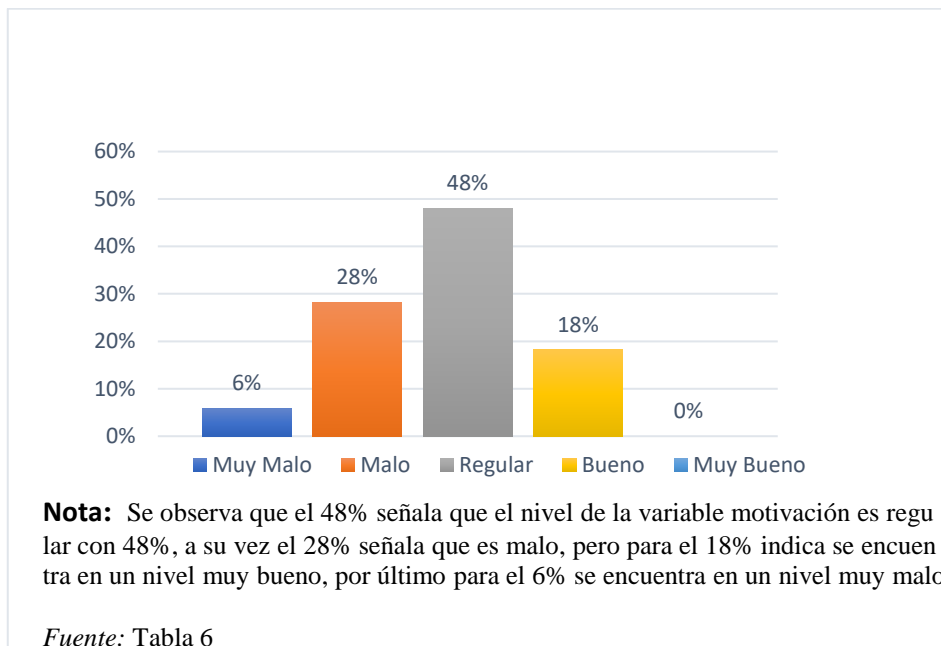


Tabla 7 - Nivel de la dimensión Reconocimiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	6	0%
Malo	20	36%
Regular	82	58%
Bueno	13	6%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 2 - Nivel de la dimensión Reconocimiento

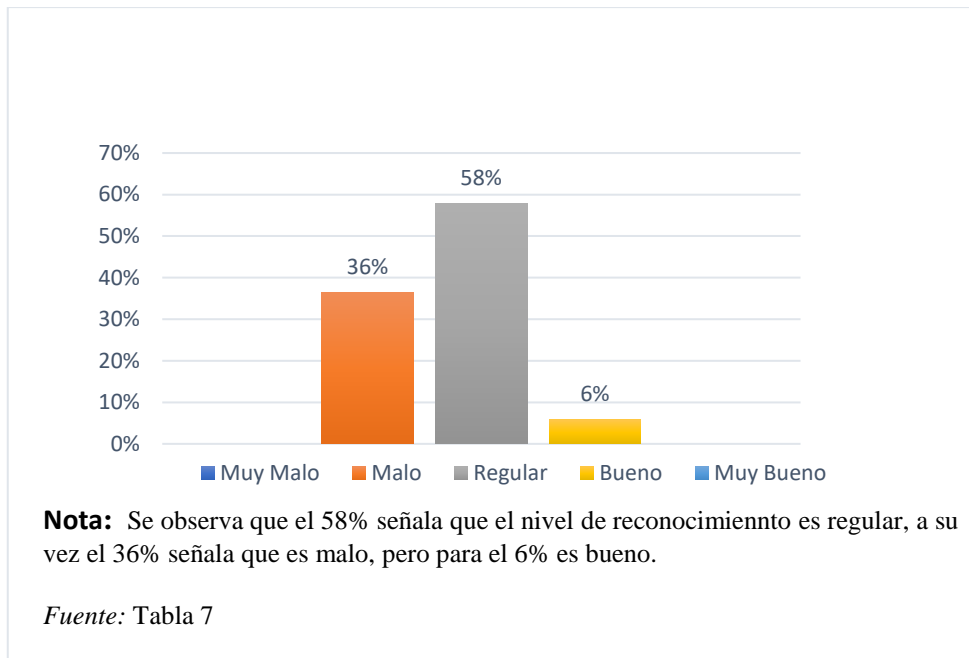


Tabla 8 - Nivel de la dimensión Logro

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	0	0%
Malo	44	36%
Regular	70	58%
Bueno	7	6%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 3 - Nivel de la dimensión Logro

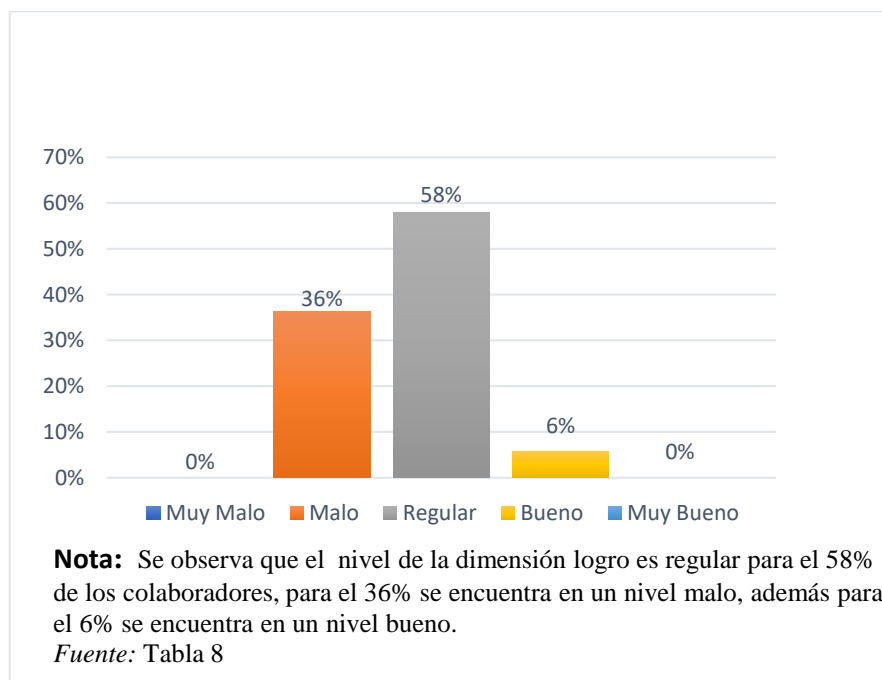
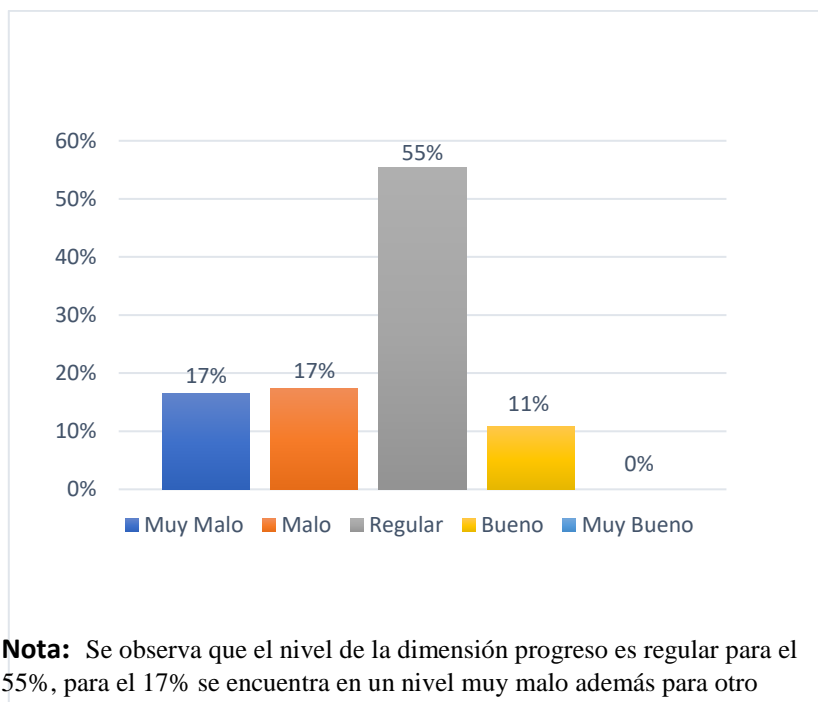


Tabla 9 - Nivel de la dimensión Progreso

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	20	17%
Malo	21	17%
Regular	67	55%
Bueno	13	11%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 4 - Nivel de la dimensión Progreso



**Nota:** Se observa que el nivel de la dimensión progreso es regular para el 55%, para el 17% se encuentra en un nivel muy malo además para otro 17% está en un nivel malo, por último, para el 11% está en un nivel bueno.

Fuente: Tabla 9

Tabla 10 - Nivel de la dimensión Crecimiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	14	12%
Malo	49	40%
Regular	58	48%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 5 - Nivel de la dimensión Crecimiento

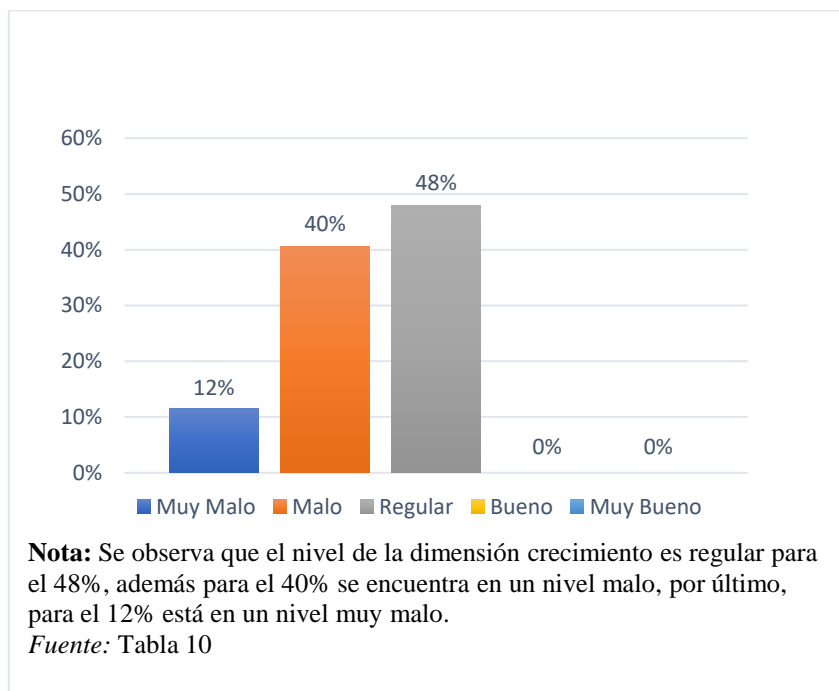




Tabla 11 - Nivel de la dimensión Responsabilidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	10	8%
Malo	19	16%
Regular	60	50%
Bueno	32	26%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 6 - Nivel de la dimensión Responsabilidad

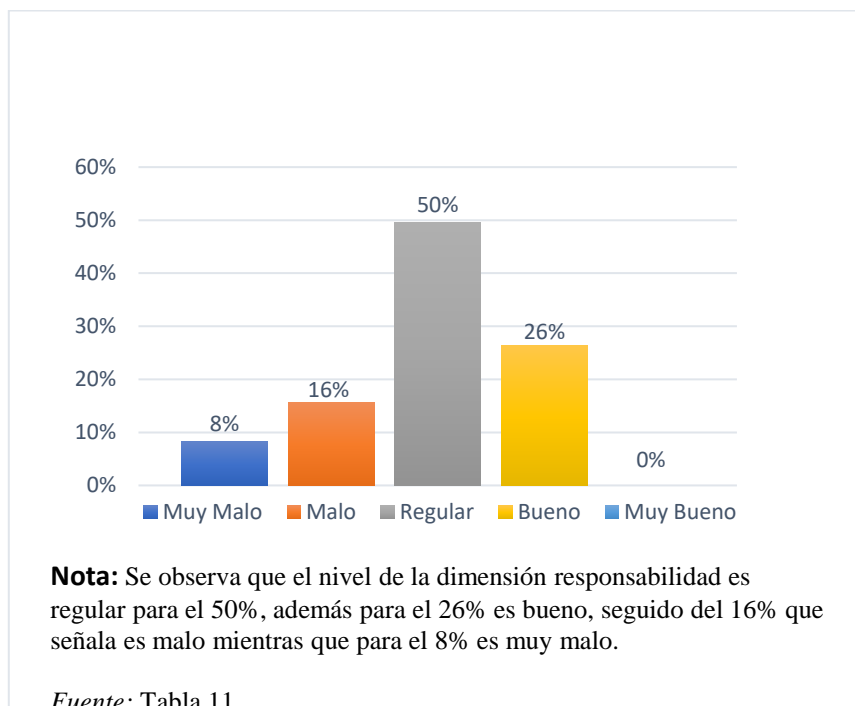


Tabla 12 - Nivel de la dimensión Reto Profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	13	11%
Malo	27	22%
Regular	58	48%
Bueno	23	19%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

Fuente: Resultados de la encuesta

Figura 7 - Nivel de la dimensión Reto Profesional

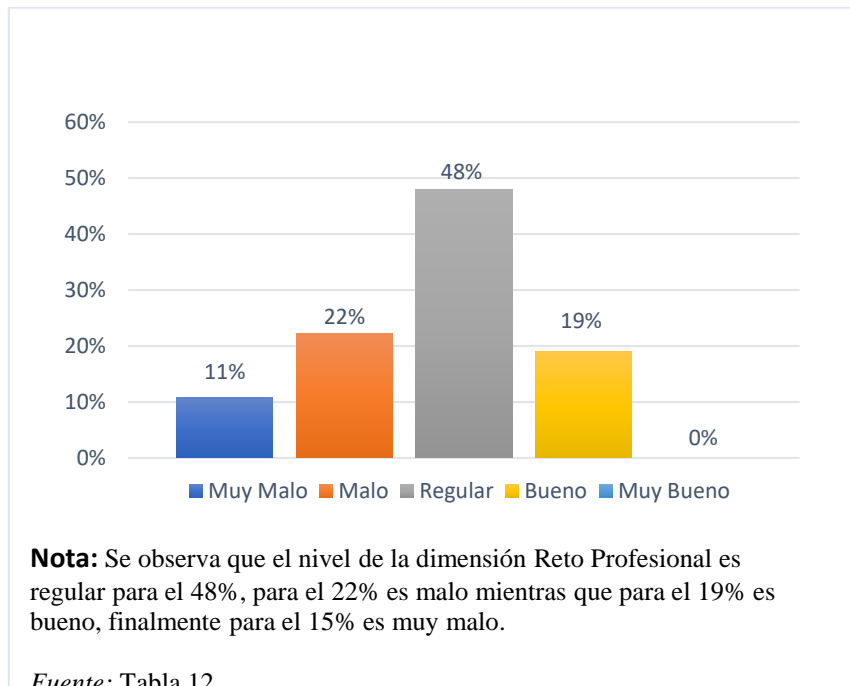


Tabla 13 - Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	9	7%
Malo	28	23%
Regular	58	48%
Bueno	26	21%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

*Fuente:* Resultados de la encuesta

Figura 8 - Nivel de la Variable Dependiente Desempeño Laboral

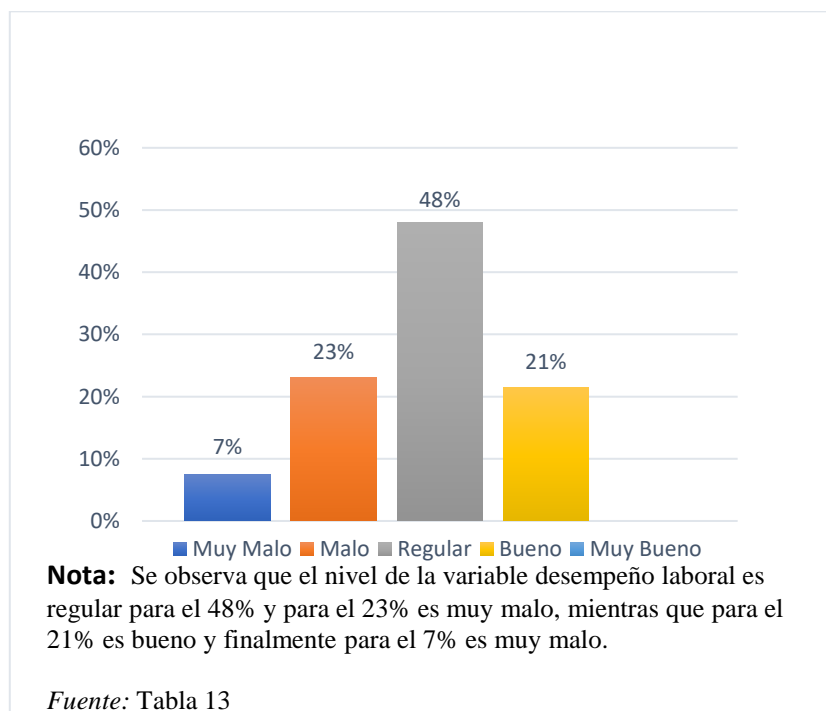


Tabla 14 - Nivel de la dimensión Motivación Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	11	9%
Malo	24	20%
Regular	62	51%
Bueno	24	20%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

*Fuente:* Resultados de la encuesta

Figura 9 - Nivel de la dimensión Motivación Laboral

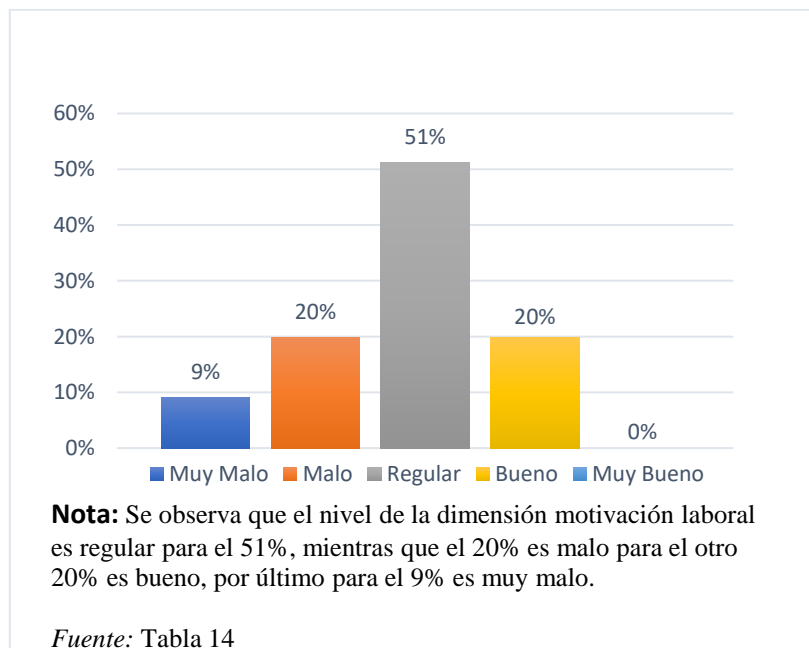


Tabla 15 - Nivel de la dimensión Eficiencia Profesional

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	5	9%
Malo	35	20%
Regular	53	51%
Bueno	28	20%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

*Fuente:* Resultados de la encuesta

Figura 10 - Nivel de la dimensión Eficiencia Profesional

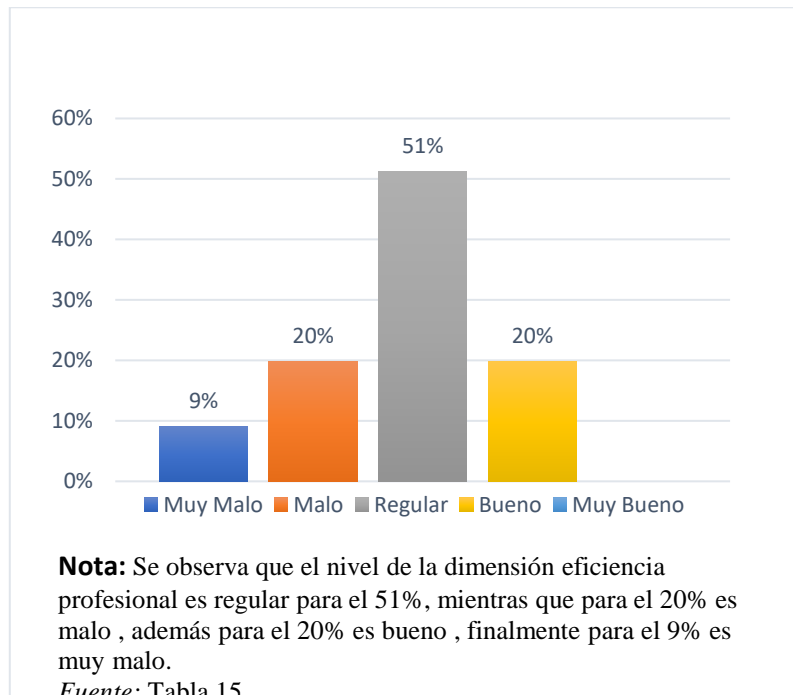


Tabla 16 - Nivel de la dimensión Logros Laborales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Malo	5	4%
Malo	35	29%
Regular	53	44%
Bueno	28	23%
Muy Bueno	0	0%
Totales	121	100%

*Fuente:* Resultados de la encuesta

Figura 11 - Nivel de la dimensión Logros Laborales

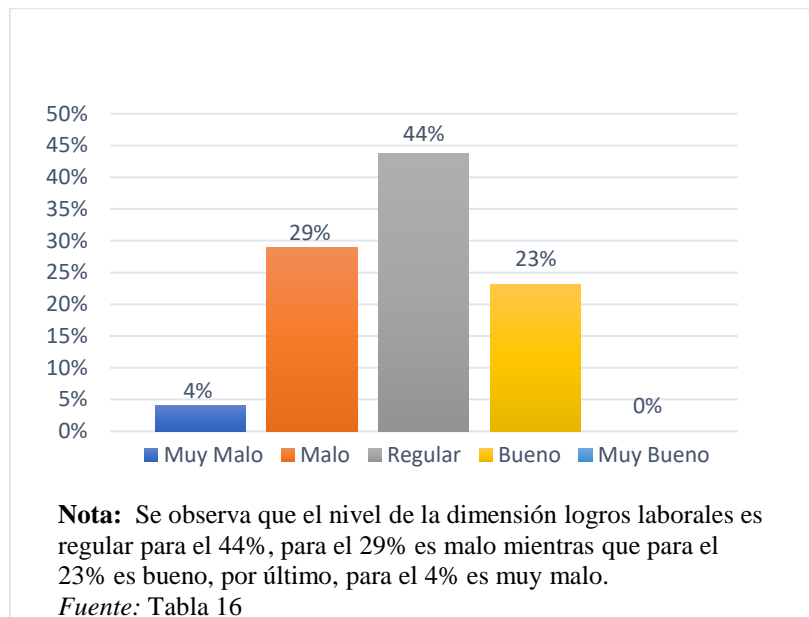


Tabla 17 - Nivel de Correlación

<b>Correlaciones</b>			
		MOTIVACIÓN_VI	DESEMPEÑO _LABORAL_V D
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN_VI	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,807**
		N	121
	DESEMPEÑO_LABORAL _VI	Coeficiente de correlación	,807**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		121	121

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 18 - Correlación de las variables y dimensiones

		Correlaciones										
		MOTIVACIÓ	DIMENSIÓN_R	DIMENSIÓN_LOG	DIMENSIÓN_PRO	DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	DIMENSIÓN	DESEMPEÑO_	DIMENSIÓN	DIMENSIÓN_E	DIMENSIÓN_LOGR
		N_VI	ECONOCIMIEN	RO	GRESO	_TRANSFOR	_RESPONS	_RETO_PRO	LABORAL_VI	_MOTIVACI	FICIENCIA_PR	OS_LABORALES
			TO			MACIÓN	ABILIDAD	FESIONAL		ÓN_PROFE	OFESIONAL	
										SIONAL		
Rho de Spearman	Coefficiente											
	de	1,000	,834**	,925**	,885**	,564**	,263**	-,035	,807**	,759**	,831**	,338**
	MOTIVACIÓN_VI											
	correlación											
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,004	,704	,000	,000	,000	,000
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
	Coefficiente											
	de	,834**	1,000	,856**	,682**	,269**	-,038	-,174	,739**	,579**	,756**	,463**
	DIMENSIÓN_RE											
	CONOCIMIENTO											
	correlación											
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,003	,676	,056	,000	,000	,000	,000
N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	
Coefficiente												
de	,925**	,856**	1,000	,892**	,440**	,030	-,193*	,889**	,788**	,876**	,497**	
DIMENSIÓN_LO												
GRO												
correlación												
Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,743	,034	,000	,000	,000	,000	
N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	
Coefficiente												
de	,885**	,682**	,892**	1,000	,435**	,111	-,169	,837**	,821**	,815**	,400**	
DIMENSIÓN_PR												
OGRESO												
correlación												
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,225	,063	,000	,000	,000	,000	
N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	



		Coeficiente											
	DIMENSIÓN_TRA	de	,564**	,269**	,440**	,435**	1,000	,421**	,156	,382**	,483**	,374**	,038
	NSFORMACIÓN	correlación											
		Sig. (bilateral)	,000	,003	,000	,000	.	,000	,088	,000	,000	,000	,680
		N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
		Coeficiente											
	DIMENSIÓN_RE	de	,263**	-,038	,030	,111	,421**	1,000	,166	-,073	-,043	,055	-,435**
	SPONSABILIDAD	correlación											
		Sig. (bilateral)	,004	,676	,743	,225	,000	.	,068	,426	,643	,545	,000
		N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
		Coeficiente											
	DIMENSIÓN_RET	de	-,035	-,174	-,193'	-,169	,156	,166	1,000	-,148	-,282**	-,079	-,198'
	O_PROFESIONA	correlación											
	L	Sig. (bilateral)	,704	,056	,034	,063	,088	,068	.	,106	,002	,391	,029
		N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
		Coeficiente											
	DESEMPEÑO_LA	de	,807**	,739**	,889**	,837**	,382**	-,073	-,148	1,000	,833**	,921**	,736**
	BORAL_VI	correlación											
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,426	,106	.	,000	,000	,000
		N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
		Coeficiente											
	DIMENSIÓN_MO	de	,759**	,579**	,788**	,821**	,483**	-,043	-,282**	,833**	1,000	,687**	,503**
	TIVACIÓN_PROF	correlación											
	ESIONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,643	,002	,000	.	,000	,000
		N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121

	Coefficiente											
DIMENSIÓN_EFI	de	,831**	,756**	,876**	,815**	,374**	,055	-,079	,921**	,687**	1,000	,516**
CIENCIA_PROFE	correlación											
SIONAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,545	,391	,000	,000	.	,000
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121
	Coefficiente											
DIMENSIÓN_LO	de	,338**	,463**	,497**	,400**	,038	-,435**	-,198*	,736**	,503**	,516**	1,000
GROS_LABORAL	correlación											
ES	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,680	,000	,029	,000	,000	,000	.
	N	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121	121

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

### 3.2. Discusión de Resultados

Según el objetivo general determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, se obtuvo con la correlación de Spearman de 0.807 por lo que la correlación era significativa al nivel 0,01 (bilateral). Este se respaldó con lo expuesto por Vásquez y Wiesse (2018) quienes obtuvieron que ambas variables de estudio, motivación y desempeño laboral, el resultado es significativo ( $p < 0.05$ ). Esto quiso decir que acaecía relación significativa de grado moderado ( $r = 0.604$ ) entre las variables de estudio, por lo tanto, con motivación de tipo favorable, esta se influía en el desempeño de los trabajadores, lo que quiere decir que la alta motivación permite obtener una buena motivación para su propio bien y el de los colaboradores, con respecto a la productividad y eficacia.

Según el objetivo identificar el nivel de motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara- Lima esta se encontraba en 48% en un nivel regular, por otro lado, para el 28% era malo, pero para el 18% indicaba está en un nivel muy bueno, por último, para el 6% se encontraba en un nivel muy malo. Esto se contrasta con lo expuesto por Cornejo (2019) quien realizó la investigación "Capital humano: Motivación y liderazgo." dentro de los resultados se tuvo que el 47% tuvo una respuesta positiva sobre la motivación mientras que el 53% señaló una respuesta negativa acerca de las necesidades físicas y seguridad como parte del entorno de trabajo. Llegó a la conclusión que el talento humano es el elemento más importante para los colaboradores siendo importante para la transformación de la misión, partiendo por la economía hasta la economía humana, desde el capital de trabajo hasta el desarrollo, fortaleciendo el talento humano, lo que le ofrece ventaja competitiva durante mucho tiempo a la organización.

Según el objetivo detallar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima se encontró que era regular para el 48% y para el 23% es muy malo, mientras que para el 21% es bueno y finalmente para el 7% era muy malo, lo cual denotaba que el nivel del desempeño laboral en la empresa se encontraba en nivel regular a malo. Dichos resultados se contraponen con lo expuesto por Sánchez, Gómez, Molina (2018) quienes encuentran que el 83% de los colaboradores poseían un desempeño aceptable reflejado en la estancia en el

negocio también se encontró que el 15% de los trabajadores necesitaba de atención para optimizar los niveles de desempeño mostrado en una óptima producción, gestión y ventas que garanticen la estancia de la organización. Desde esta perspectiva se puede señalar que el desempeño laboral permite establecer que tan productivos son los colaboradores y como se desenvuelven en el trabajo, por ende, se apreció en la empresa Promart de Santa Clara en Lima su nivel era regular y malo en 79%, lo que no denotaba una baja productividad, eficiencia y presencia en el lugar de trabajo.

Según el objetivo establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, se acepta la hipótesis positiva la cual señala que existía relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en Promart Santa Clara-Lima, 2020 debido a que la correlación era positiva con 0.807. Los resultados son respaldados por Núñez (2018) muestran que los resultados señalaron que, acaecía relación entre las variables pesquisadas.

### **3.3. Aporte Práctico**

#### **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA - LIMA, 2020.**

Este aporte tiene como finalidad es implantar un programa de recompensas para los colaboradores como forma de motivación para mejorar su desempeño laboral.

Esto se hará llegar al área de recursos humano o la encargada de gestionar dicho recurso, ya que estos son los encargados de proteger y abogar por el bienestar de los trabajadores, debido a que si estos tienen buenos beneficios entonces favorecerá a la empresa.

Como señala Souders (2020) la motivación laboral se trata de recompensas extrínsecas, de manera de compensación, beneficios o gratificaciones de desarrollo profesional.

##### **3.3.1. Objetivos de la propuesta**

- a. Implementar un programa de reconocimientos de manera semestral, para aquellos colaboradores independientemente del área de la empresa, con la finalidad de mejorar la motivación y desempeño laboral.
- b. Desarrollar la política de incentivos, a aquellos colaboradores según el área, con la finalidad de valorar el esfuerzo de su trabajo.
- c. Implementar actividades de interés para los colaboradores, para evadir la rutina y contar con un espacio de recreación.

##### **3.3.2. Problemas**

Se dará prioridad a los siguientes tres problemas que afectan a la motivación laboral obtenido luego de la investigación:

- a. Escasos incentivos en la compañía.
- b. Falta de reconocimiento en el trabajo.
- c. Carencia de realización de actividades de participación social en la compañía.

### 3.3.3. Justificación de la propuesta

Con esta propuesta se busca que los trabajadores aumenten su motivación el trabajo, al momento de efectuar sus tareas con buena predisposición, que se sientan felices con el trabajo que realicen y como consecuencia, se apliquen reconocimientos con frecuencia semestral, incentivos y actividades laborales.

### 3.3.4. Resultados esperados

Se espera que, con la implantación del programa de reconocimiento semestral, se busca que el empleado tenga la percepción de sentirse valorado por la empresa. Además, con la implantación de la política de incentivos se busca que el empleado tenga la sensación de valoración de su trabajo trae recompensas. Por último, con la implementación de actividades para los colaboradores se espera la integración de los trabajadores y que estos pueden trabajar en equipo.

### 3.3.5. Desarrollo de la propuesta

**Objetivo 1: Implementar un programa de reconocimiento de manera semestral.**

Tabla 19 – Propuesta de programa de reconocimiento de manera semestral

Actividades	Tiempo	Responsable
Inauguración de la actividad de reconocimiento a los colaboradores por mes	Primer día hábil de del semestre	Dirección General
Entrega de diplomas de reconocimiento.	Último día del semestre	Asistente de gerencia.

Fuente: Elaboración Propia

Para la primera actividad, inauguración de las actividades de reconocimiento tendrá una duración de una hora aproximadamente, y estará a cargo del director

general quien dictará los requisitos a cumplir para la calificación y la forma de evaluación.

La entrega de diplomas de reconocimiento, serán entregados por el director en el último día del semestre el cual poseerá un lapso de 30 minutos aproximadamente, pero con la coordinación previa del asistente administrativo.

Requisitos a cumplir para obtener el respectivo reconocimiento:

- No faltar al trabajo: 40 puntos.
- Recomendaciones de clientes: 20 puntos.
- Votación anónima por parte de los colaboradores: 20 puntos.
- Usa correctamente el uniforme: 10 puntos.
- No llegar tarde: 10 puntos.

## **Objetivo 2: Implementar política de incentivos**

Tabla 20 - Propuesta de política de incentivos

<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Entrega de vales de consumo por S/. 300.00.	Último día de cada mes.	Empresas con las que se firmó convenio.
Ofrecimiento de un día libre pagado.	Último día de cada mes.	Asistente de gerencia

Fuente: Elaboración Propia

Los vales de consumo se entregarán en el último día de cada mes, además el día libre será entregado el último día de cada mes y puede ser usado cualquier día de la programación del mes siguiente, sin dejar de interferir con las actividades diarias de cada área, previa coordinación con el área encargada.

Requisitos a cumplir para obtener el respectivo reconocimiento:

- No faltar al trabajo: 40 puntos.
- Recomendaciones de clientes: 20 puntos.
- Votación anónima por parte de los colaboradores: 20 puntos.
- Usa correctamente el uniforme: 10 puntos.
- No llegar tarde: 10 puntos.

**Objetivo 3: Implementar actividades de integración para los colaboradores.**

Tabla 21 - Propuesta de actividades de integración para los colaboradores

<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Campeonatos de fútbol, vóley y baile entre áreas de la empresa.	Último fin de semana del semestre	Asistente de gerencia.

Fuente: Elaboración Propia

Todos los colaboradores de la empresa Promart de Santa Clara - Lima podrán participar en las actividades integradoras deportivas y de recreación, tales como fútbol, vóley hasta baile en el lugar que determine la Gerencia en el último fin de semana del semestre. Con dichas actividades se buscará salir de la rutina y mantener al cuerpo sano y como consecuencia habrá mayor integración entre compañeros de trabajo.

- Fútbol

Objetivo: Interactuar con los equipos constituidos.

Actividad: Se constituirán equipos de seis (06) integrantes, cuya finalidad será el jugar un match de treinta (30) minutos de solamente un tiempo, y así



sucesivamente con el resto de los equipos integrantes hasta llegar a obtener un ganador por cada llave, cada match es de muerte súbita, hasta el punto de llegar a consagrar un equipo ganador para dicha actividad.

- Vóley

Objetivo: Tener un ambiente motivacional

Actividad: Se constituirán equipos de seis (06) integrantes, cuya finalidad será el jugar un match de treinta (30) minutos de solamente un tiempo, y así sucesivamente con el resto de los equipos integrantes hasta llegar a obtener un ganador por cada llave, cada match es de muerte súbita, hasta el punto de llegar a consagrar un equipo ganador para dicha actividad.

- Baile

Objetivo: Conocer y aprende nuevos movimientos.

Actividad: Se desplegarán sesiones de bailes, tanto en parejas como en individuales, con música de mucho movimiento, por un lapso de treinta (30) minutos, lo cual será monitorizado por un colaborador escogido arbitrariamente.

### 3.3.6. Cronograma

Tabla 22 - Cronograma de actividades

Actividades	Meses					
	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
	1	2	3	4	5	6
Inauguración de la actividad de reconocimiento a los colaboradores	x					
Entrega de diplomas de reconocimiento						x
Entrega de vales de consumo por S/. 200.00 y una canasta con productos de primera necesidad.						x

Ofrecimiento de un día libre pagado.	x	x
Campeonatos de fútbol, vóley y baile entre áreas de la empresa.		x

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3.7. Presupuesto

Tabla 23 - Presupuesto

Concepto	Monto Mensual	Monto Semestral
Diploma de reconocimiento para el mejor colaborador	S/. 50.00	S/. 300.00
Vales de consumo	S/. 300.00	S/. 1,800.00
Costo de día libre	S/. 150.00	S/. 900.00
Actividades de Integración	S/. 1,000.00	S/. 6,000.00
<b>Total</b>	<b>S/. 1,500.00</b>	<b>S/. 7,250.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

El monto de S/. 7,250.00 del presupuesto será asumido por el centro de costos de Promart Santa Clara.

#### Análisis costo / beneficio

Para verificar los beneficios de la propuesta, se aplicará un análisis de costo beneficio, tomando en cuenta el promedio de la utilidad neta de la tienda Promart Santa Clara, en el semestre de la aplicación de la propuesta, entre el total del presupuesto de la propuesta.

$$C/B = \frac{S/. 789,563}{S/. 7,250} = S/. 108.9$$

Los resultados del análisis costo / beneficio, muestran que la propuesta es factible. Por cada nuevo sol invertido en la propuesta, obtendrá un beneficio de S/. 108.9

## Instrumento de control de la propuesta



### Estimado colaborador

Queremos conocer el grado de satisfacción de las actividades que se han implementado en la propuesta de motivación. Por favor lee las siguientes preguntas y responde



	1	2	3	4	5
El programa de reconocimientos mejora su grado de desempeño labora					
El monto de los vales de consumo implementados, son significativos para usted y genera su esfuerzo para conseguirlos.					
Las actividades de integración propuestas, permiten conocerse mejor entre miembros del equipo.					
Cree usted que las actividades propuestas mejoran su grado de sempeño laboral					

#### **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se determinó la relación entre las variables motivación y desempeño laboral la cual se obtuvo por medio de Rho de Spearman siendo el resultado 0.807 por lo que la correlación es significativa al nivel 0,01.

Se identificó el nivel de motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, era regular, ya que cerca de la mitad de encuestados la ubicaron en ese nivel.

Se detalló el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, el cual era regular, sin embargo, está lejos de la cantidad que considera el desempeño como malo.

Finalmente, se aceptó la hipótesis positiva la cual señala que, existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en Promart Santa Clara -Lima, 2020 debido a que la correlación era positiva con 81%.

## **4.2. Recomendaciones**

Se sugiere tomar en cuenta el apartado aporte práctica para incrementar la motivación de los trabajadores, lo cual le permitirá que sus niveles de desempeño laboral aumenten logrando una mejor imagen a Promart de Santa Clara a nivel nacional.

Se recomienda diagnosticar las dimensiones o factores que pueden influir en la motivación de los colaboradores de la empresa, con la finalidad de tener nuevas estrategias, lo que permitirá mantener al personal motivado.

Se recomienda investigar nuevos instrumentos que permitan mejorar el desempeño laboral. Estos pueden ser aplicados en toda la organización, debido a que si el desempeño es más alto habrá mayor productividad.

Se recomienda mejorar constantemente en los planes de motivación o las herramientas usadas para motivar a los colaboradores, ya que se demostró que tiene relación con el desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Aguirre, H., & Carrillo, A. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca-2018*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Bawa, M. (2017). *EMPLOYEE MOTIVATION AND PRODUCTIVITY: A REVIEW OF LITERATURE AND IMPLICATIONS FOR MANAGEMENT PRACTICE*. Reino Unido: International Journal of Commerce and Management.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Bogotá: Pearson.
- Burga Vásquez, G., & Wiesse Eslava, S. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. Lambayeque: USAT. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1108>
- Burga, G., & Eslava, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1108>
- Carrillo, D., & Villacis, D. (2017). *La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Castañeda, E., & Julca, L. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la Distribuidora Casther y Asociados S.A.C. para el año 2016*. Trujillo: UPAO.
- Castillo, D. (2018). *Efectos de la motivación externa en la motivación interna (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas)*. Piura, Perú.: Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas.
- Chiroque, G. (2019). *DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C., CHICLAYO 2018*. Pimentel, Perú: USS.
- Cornejo, C. (2019). *Capital humano: Motivación y liderazgo*. Iquitos: UCP. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/153>
- Coulter, M., & Robbins, S. (2018). *Administración*. México: Pearson.
- Díaz, G., & Choque, E. (2019). *Motivación y satisfacción laboral en conductores de transporte de carga pesada*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA\\_d34f5eda3d9730f50647be336d905bca](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSA_d34f5eda3d9730f50647be336d905bca)

- Díaz, M. (2017). *Seguridad en el trabajo y desempeño laboral*. México: Universidad Rafael Landívar.
- Diego, D. (2018). *Motivación del personal de ventas de las tiendas Adidas en la ciudad de Trujillo, 2018*. Trujillo: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24005>
- Gonzales, M., & Atahuaman, J. (2019). *La Motivación laboral en los trabajadores de la Corporación Peruana de Productos Químicos S.A, Lima 2019*. Lima: UPEU. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2530>
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. (2020). IMPACT OF JOB SATISFACTION, JOB STRESS AND MOTIVATION ON JOB PERFORMANCE: A CASE FROM PRIVATE UNIVERSITIES OF KARACHI. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 9(2), 31-41.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: McGraw Hill.
- Heryanto, H. (2019). The Effect of Work Motivation and Work Environment on Performance With Satisfaction as Intervening Variables Education Personnel Rektorate Andalas University. *Archives of Business Research*, 7(2), 103-120. Obtenido de <http://116.203.177.230/index.php/ABR/article/view/5768>
- Herzberg, F. (1959). *Motivation to work*. New York: Willey.
- Huaman, P. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Sedapal, El Agustino 2018*. Lima: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31369>
- Jalagat, R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction and Motivation: A Critical Review of Their Relationship. *International Journal of Management and Economics*, 5(6), 36-43.
- Kim, D. (2006). Employee Motivation:" Just Ask Your Employees". *Seoul Journal of Business*, 12(1), 19-35.
- Meyer, K., & Peng, M. (2006). Sondeo Teórico en Europa Central y Oriental: Transacción, Recursos, y Instituciones. *Revista de estudios de negocios internacionales*, 36 (6), 600-621.
- Montenegro, Y., & Valenzuela, K. (2019). *El desempeño laboral en las organizaciones*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. Tarapoto: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/789>
- Motowidlo, S., Borman, WC, & Schmit, MJ. (1997). Una teoría de las diferencias individuales en tareas y desempeño contextual. *Rendimiento humano*, 71–83.



- Nduka, O. (2016). Employee Motivation and Performance. *Business Management*.
- Núñez, E. (2018). *Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Distrital de san Antonio de Antaparco- Angaraes - Huancavelica*. Trujillo: UCV. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28374>
- Olivera, A. (2017). *Motivación y Satisfacción Laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social*. Lima, 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Omar, M., Idrus, I., & Jamal, N. (2021). The Influence of Job Motivation on Job Satisfaction: A Case Study of Polytechnic Academic Staff. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(1), 206-213. Obtenido de <https://msocialsciences.com/index.php/mjssh/article/view/624>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (Tercera ed.). Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Libertador.
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. (2020). *Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia*. Indonesia: Journal of Asian Finance, Economics and Business. Obtenido de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202017764018192.pdf>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: USIL.
- Ramos, F. (2019). *La Motivación en el área "C" de supervisión de calidad de la empresa textil del Valle de Chíncha, 2018*. Ica: Universidad Autónoma de Ica.
- Rojas, F. (2018). *Capacitación y desempeño laboral*. México: Universidad Rafael Landívar.
- Sánchez, J., Gómez, M., & Molina, W. (2018). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad de las tortilleras de la localidad de Escárcega. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 13(1), 317-327. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)
- Souders, B. (2020). *The Science of Improving Motivation at Work*. Estados Unidos: Southern New Hampshire University. Obtenido de <https://positivepsychology.com/improving-motivation-at-work/>
- Stephen, R., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.

- Vaca, M. (2017). Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador. *Innova Research Journal*, 2(7), 101-108. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/235>
- Valladares, M., & Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Quito: UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711>
- Varma, C. (2018). *IMPORTANCE OF EMPLOYEE MOTIVATION & JOB SATISFACTION FOR ORGANIZATIONAL PERFORMANCE*. Mumbai: Jamnalal Bajaj Institute of Management Studies.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de consistencia

#### Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara –Lima 2020.

Tabla 24 - Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima 2020?</p>	<p><math>H_1</math>: El nivel de motivación tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.</p>	<p>V.I.: Motivación</p>	<p>1.3.1. Motivación laboral.</p> <p>1.3.1.1. Conceptualización de motivación laboral</p> <p>1.3.1.2. Dimensiones de la motivación.</p> <p>1.3.1.3. Teorías de la motivación.</p> <p>1.3.1.4. Importancia de la motivación.</p> <p>1.3.1.5. Factores Motivacionales</p> <p>1.3.1.6. Programas de motivación</p>	<p>-Reconocimiento</p> <p>-Logro</p> <p>-Progreso</p> <p>-Crecimiento</p> <p>-Responsabilidad</p> <p>-Reto Profesional</p>	<p>Diseño: Correlacional No experimental Transversal</p> <p>Población: 177 colaboradores</p> <p>Muestra: 121 colaboradores.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: SPSS</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y desempeño laboral en Promart Santa Clara - Lima, 2020?</p>	<p><math>H_0</math>: El nivel de motivación no tiene relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.</p> <p>2. Detallar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.</p> <p>3. Establecer la relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020.</p>	<p>V.D.: Desempeño Laboral</p>	<p>1.3.2. Desempeño laboral</p> <p>1.3.1.7. Definición conceptual</p> <p>1.3.1.8. Elementos clave</p> <p>1.3.1.9. Importancia</p> <p>1.3.1.10. bjetivos</p> <p>1.3.1.11. imensiones</p>	<p>-Motivación laboral</p> <p>-Eficiencia profesional</p> <p>-Logros Laborales</p>	

## Anexo 02: Instrumento de recolección



### Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente cada ítem.
- Tenga en cuenta las siguientes opciones:
  - Nunca =1
  - Casi nunca = 2
  - A veces =3
  - Casi siempre = 4
  - Siempre = 5

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
VARIABLE INDEPENDIENTE MOTIVACIÓN						
1	¿Considera Usted que el sueldo que percibe es ajuste a su desempeño laboral?					
2	¿Se encuentra Usted satisfecho cuando recibe algún reconocimiento o mérito a su labor?					
3	¿Cree Usted que su desempeño laboral es valorado por los jefes de su empresa?					
4	¿Considera Usted que realiza un buen trabajo sin supervisión?					
5	¿Cree Usted sentirse satisfecho cuando su trabajo es reconocido por sus jefes y compañeros?					
6	¿Cree Usted estar comprometido e identificado con los objetivos de la empresa?					
7	¿Considera usted sentirse satisfecho con la formación proporcionada por su empresa para su mejoría laboral?					
8	¿Cree usted que tiene oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa?					
9	¿Cree usted que ha progresado laboralmente dentro de su empresa?					
10	¿Cree usted que la empresa le brinda la adecuada capacitación para realizar bien sus tareas laborales?					
11	¿Cree usted que ha tenido la oportunidad de innovar en su trabajo?					

12	¿Cree usted tener claro lo que espera de usted su empresa?					
13	¿Cree usted sentirse autónomo dentro de su empresa?					
14	¿Considera Usted que los objetivos de la empresa son atractivos y/o un reto?					
15	¿Cree usted que sus metas laborales son acordes a los de la empresa?					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL</b>						
16	¿Cree usted que realiza sus actividades laborales con la mejor actitud positiva?					
17	¿Cree usted tener un alto nivel de confiabilidad de sus jefes al asignarle las tareas laborales?					
18	¿Cree usted que la experiencia que ha adquirido en su trabajo lo motiva a ser mejor colaborador cada día?					
19	¿Cree usted que sus compañeros desarrollan sus actividades laborales con responsabilidad y compromiso?					
20	¿Cree usted actuar de la mejor forma para crear un buen clima laboral?					
21	¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas de trabajo para una excelente productividad?					
22	¿Cree Usted que las tareas delegadas no superen su capacidad productiva ni son un obstáculo para el bienestar laboral?					
23	¿Cree usted que los buenos resultados obtenidos por su trabajo motivan a que su desempeño laboral mejore?					
24	¿Su desempeño laboral es eficaz cuando está usted capacitado?					
25	¿Cree usted que en la empresa exista una cultura que promueva el trabajo en equipo?					

## Anexo 03: Validación por Juicio de Expertos

Experto 01



### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	<b>CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS</b>
PROFESIÓN	LIC EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<b>11 AÑOS</b>
CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b>Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima, 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
NOMBRES	<b>Solano Alburquerque, Gladys Denisse.</b>
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.
	<b>ESPECIFICOS</b> Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.  Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.  Establecer la relación que tiene la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>Variable independiente: Motivación:</b>	
1. ¿Considera Usted que el sueldo que percibe es ajuste a su desempeño laboral?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
2. ¿Se encuentra Usted satisfecho cuando recibe algún reconocimiento o mérito a su labor?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____

3. ¿Cree Usted que su desempeño laboral es valorado por los jefes de su empresa?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
4. ¿Considera Usted que realiza un buen trabajo sin supervisión?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
5. ¿Cree Usted sentirse satisfecho cuando su trabajo es reconocido por sus jefes y compañeros?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
6. ¿Cree Usted estar comprometido e identificado con los objetivos de la empresa?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
7. ¿Considera usted sentirse satisfecho con la formación proporcionada por su empresa para su mejoría laboral?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
8. ¿Cree usted que tiene oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
9. ¿Cree usted que ha progresado laboralmente dentro de su empresa?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
10. ¿Cree usted que la empresa le brinda la adecuada capacitación para realizar bien sus tareas laborales?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿Cree usted que ha tenido la oportunidad de innovar en su trabajo?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Cree usted tener claro lo que espera de usted su empresa?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
13. ¿Cree usted sentirse autónomo dentro de su empresa?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____

14. ¿Considera Usted que los objetivos de la empresa son atractivos y/o un reto?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____ _____
15. ¿Cree usted que sus metas laborales son acordes a los de la empresa?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>Variable dependiente: Desempeño laboral</b>	
1. ¿Cree usted que realiza sus actividades laborales con la mejor actitud positiva?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____ _____
2. ¿Cree usted tener un alto nivel de confiabilidad de sus jefes al asignarle las tareas laborales?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____ _____
3. ¿Cree usted que la experiencia que ha adquirido en su trabajo lo motiva a ser mejor colaborador cada día?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____ _____
4. ¿Cree usted que sus compañeros desarrollan sus actividades laborales con responsabilidad y compromiso?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____ _____
5. ¿Cree usted actuar de la mejor forma para crear un buen clima laboral?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas de trabajo para una excelente productividad?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: ____ _____ _____
7. ¿Cree Usted que las tareas delegadas no superen su capacidad productiva ni son un	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: ____ _____



obstáculo para el bienestar laboral?	_____
8. ¿Cree usted que los buenos resultados obtenidos por su trabajo motivan a que su desempeño laboral mejore?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: __ _____ _____
9. ¿Su desempeño laboral es eficaz cuando está usted capacitado?	TA (X)      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: __ _____ _____
10. ¿Cree usted que en la empresa exista una cultura que promueva el trabajo en equipo?	TA (X)      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: __ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 25 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERAL  Instrumento válido	
3. OBSERVACIONES  Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Karla Ivonne Rojas Jiménez
PROFESIÓN	Administradora
ESPECIALIDAD	Marketing
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<b>16 años</b>
CARGO	Docente
<b>Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima, 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
NOMBRES	<b>Solano Alburqueque, Gladys Denisse.</b>
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.
	<b>ESPECIFICOS</b> Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.  Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.  Establecer la relación que tiene la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>Variable independiente: Motivación:</b>	
1. ¿Considera Usted que el sueldo que percibe es ajuste a su desempeño laboral?	TA (X)                      TD ( )  SUGERENCIAS: _ _____ _____
2. ¿Se encuentra Usted satis fecho cuando recibe algún reconocimiento o mérito a su labor?	TA (X)                      TD ( )  SUGERENCIAS: _ _____ _____

3. ¿Cree Usted que su desempeño laboral es valorado por los jefes de su empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. ¿Considera Usted que realiza un buen trabajo sin supervisión?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. ¿Cree Usted sentirse satisfecho cuando su trabajo es reconocido por sus jefes y compañeros?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
6. ¿Cree Usted estar comprometido e identificado con los objetivos de la empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
7. ¿Considera usted sentirse satisfecho con la formación proporcionada por su empresa para su mejoría laboral?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
8. ¿Cree usted que tiene oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
9. ¿Cree usted que ha progresado laboralmente dentro de su empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
10. ¿Cree usted que la empresa le brinda la adecuada capacitación para realizar bien sus tareas laborales?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
11. ¿Cree usted que ha tenido la oportunidad de innovar en su trabajo?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
12. ¿Cree usted tener claro lo que espera de usted su empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
13. ¿Cree usted sentirse autónomo dentro de su empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

14. ¿Considera Usted que los objetivos de la empresa son atractivos y/o un reto?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
15. ¿Cree usted que sus metas laborales son acordes a los de la empresa?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>Variable dependiente: Desempeño laboral</b>	
1. ¿Cree usted que realiza sus actividades laborales con la mejor actitud positiva?	<p>TA (X))            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
2. ¿Cree usted tener un alto nivel de confiabilidad de sus jefes al asignarle las tareas laborales?	<p>TA ((X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
3. ¿Cree usted que la experiencia que ha adquirido en su trabajo lo motiva a ser mejor colaborador cada día?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
4. ¿Cree usted que sus compañeros desarrollan sus actividades laborales con responsabilidad y compromiso?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
5. ¿Cree usted actuar de la mejor forma para crear un buen clima laboral?	<p>TA ((X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
6. ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas de trabajo para una excelente productividad?	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
7. ¿Cree Usted que las tareas delegadas no superen su capacidad productiva ni son un	<p>TA (X)            TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: ____</p> <p>_____</p>

obstáculo para el bienestar laboral?	_____
8. ¿Cree usted que los buenos resultados obtenidos por su trabajo motivan a que su desempeño laboral mejore?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: __ _____ _____
9. ¿Su desempeño laboral es eficaz cuando está usted capacitado?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: __ _____ _____
10. ¿Cree usted que en la empresa exista una cultura que promueva el trabajo en equipo?	TA (X)      TD ( ) SUGERENCIAS: __ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERAL	
3. OBSERVACIONES	



\_\_\_\_\_  
Mg. Karla Ivonne Rojas Jiménez

DNI: 16630892

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JAIME LARAMIE CASTAÑEDA GONZALES
PROFESIÓN	LIC EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	14 AÑOS
CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b>Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima, 2020</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
NOMBRES	Solano Alburquerque, Gladys Denisse.
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<b>GENERAL</b> Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b> Identificar los factores de la motivación de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.  Describir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020.  Establecer la relación que tiene la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima 2020
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 25 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>Variable independiente: Motivación:</b>	
1. ¿Considera Usted que el sueldo que percibe es ajuste a su desempeño laboral?	TA (X_) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____
2. ¿Se encuentra Usted satisfecho cuando recibe algún reconocimiento o mérito a su labor?	TA (X) TD ( ) SUGERENCIAS: _ _____

<p>3. ¿Cree Usted que su desempeño laboral es valorado por los jefes de su empresa?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera Usted que realiza un buen trabajo sin supervisión?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree Usted sentirse satisfecho cuando su trabajo es reconocido por sus jefes y compañeros?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: __</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Cree Usted estar comprometido e identificado con los objetivos de la empresa?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: __</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted sentirse satisfecho con la formación proporcionada por su empresa para su mejoría laboral?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree usted que tiene oportunidad de hacer línea de carrera dentro de la empresa?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: __</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cree usted que ha progresado laboralmente dentro de su empresa?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: __</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que la empresa le brinda la adecuada capacitación para realizar bien sus tareas laborales?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Cree usted que ha tenido la oportunidad de innovar en su trabajo?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Cree usted tener claro lo que espera de usted su empresa?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Cree usted sentirse autónomo dentro de su empresa?</p>	<p>TA (X_) TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

14. ¿Considera Usted que los objetivos de la empresa son atractivos y/o un reto?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿Cree usted que sus metas laborales son acordes a los de la empresa?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____

Variable dependiente: Desempeño laboral	
1. ¿Cree usted que realiza sus actividades laborales con la mejor actitud positiva?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cree usted tener un alto nivel de confiabilidad de sus jefes al asignarle las tareas laborales?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Cree usted que la experiencia que ha adquirido en su trabajo lo motiva a ser mejor colaborador cada día?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cree usted que sus compañeros desarrollan sus actividades laborales con responsabilidad y compromiso?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cree usted actuar de la mejor forma para crear un buen clima laboral?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Considera usted que la empresa le brinda las herramientas de trabajo para una excelente productividad?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿ Cree Usted que las tareas delegadas no superen su capacidad productiva ni son un	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____



obstáculo para el bienestar laboral?	_____
8. ¿Cree usted que los buenos resultados obtenidos por su trabajo motivan a que su desempeño laboral mejore?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Su desempeño laboral es eficaz cuando está usted capacitado?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Cree usted que en la empresa exista una cultura que promueva el trabajo en equipo?	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( <input type="checkbox"/> SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 25 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERAL  Instrumento válido	
3. OBSERVACIONES  Sin observaciones	

  
 -----  
 Mg. Jaime Llamas Castañeda Gonzales  
 CLAO - 15345

## Anexo 04: Permiso para recolección de datos

Lima, 26 de junio de 2020

Quien suscribe:

Sra. Carol Dueñas Córdova

Representante Legal – Homecenters Peruanos S.A.

**AUTORIZA:** Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: **Motivación y Desempeño Laboral de los Colaboradores de Promart Santa Clara- Lima, 2020.**

Por el presente, el que suscribe, señor (a, ita) Carol Dueñas Córdova, representante legal de la empresa: Homecenters Peruanos S.A., AUTORIZO a la alumna: Gladys Denisse Solano Alburqueque, identificado con DNI N°41944474, estudiante del Programa de Estudios de Administración y autora del proyecto de investigación denominado: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara -Lima, 2020, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos, para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de la Tesis de Grado, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Carol Dueñas Córdova  
Subgerente Administrativo

Nombre y Apellidos: Carol Dueñas Córdova.

DNI No: 42159119

Cargo de la empresa: Subgerente Administrativo.

## Anexo 1. Resolución de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0817-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

### VISTO:

El Oficio N°0287-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

### SE RESUELVE

**ARTICULO UNICO: APROBAR** los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular Sección "Y" y del programa PAST sección "B", semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elvira Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- ALFARO ALARCON CESAR PIER	ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE ALMACENES PARA REDUCIR COSTOS DE ALMACENAMIENTO EN LA EMPRESA LIMERTEW EIRL - TRUJILLO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- ALTAMIRANO LINARES YESICA DEL PILAR - FERNANDEZ DIAZ YUDITH EVELIN	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA CLINICA DENTAL LINARES CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- ALVITES AMAYA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y EFECTOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA BCP REAL PLAZA – TRUJILLO 2020*	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- BALAREZO CHAVEZ NORMA	EL INBOUND MARKETING Y SU RELACION CON EL POSICIONAMIENTO DE LA I.E. SAN LUIS GONZAGA - CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- BRAVO GUERRERO ANTHONY	EL DESEMPEÑO Y LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROTEGE PERÚ S.R.L.- CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CAMPOS CARMONA BLANCA PAULA RAMONA - RAMOS REQUEJO NEIL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE FERREÑAFE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CARRASCO CRUZ FRANNY	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA FINANCIERA EFECTIVA S.A, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- COSSIO ALVA BRENDA LISSETTE	LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO MEJORA LAS COMPETENCIAS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ-CAJAMARCA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- CUBAS ABAD KARIN VIVIANA	LA MOTIVACIÓN Y ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL BANCO CONTINENTAL (BBVA) EN LA AGENCIA BALTA CHICLAYO-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- DUSEF VILLENA KARINA DEL ROCIO - SALVADOR CORREA LUXABET LINDAURA	CLIMA LABORAL EN LA ROTACION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS GRÁFICOS SOLIS, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- EDDOWES VILLACORTA JESSICA ROSSANA	INTELIGENCIA DE MERCADOS PARA MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA INVERSIONES VETERINARIAS S.A. - LIMA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

12.	- ESPINOZA CAMPOS FRANCESCA ADELITA	SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS COLABORADORES DE LA CADENA DE TIENDAS LEONCITO LAMBAYEQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- FERNANDEZ ARTEAGA ROXANA	CULTURA LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DE DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA "ALMIRANTE MIGUEL GRAU", CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- FLORES LOPEZ LORENZO JOZSEF - JIMENEZ BAUTISTA MERLY	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- GARCIA BACA MILAGROS ELSA MARIA	COMPETENCIAS LABORALES PARA CONTRIBUIR EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- GIL FLORES WILIAN JERVIS	COACHING EMPRESARIAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TRANSPORTES HERNÁNDEZ S.A.C., CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- HUAMAN GALINDO MARCOS JHON	MARKETING MIX PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA R Y P DISTRIBUCIONES E INVERSIONES DEL NORTE E.I.R.L. - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- JULCA CRISTOBAL CHRISTIAN JERSON	DESEMPEÑO LABORAL Y LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- LOPEZ MARTINEZ ENRIQUE	COACHING PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN KONECTA S.A.C. CHICLAYO,- 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- MALCA SANCHEZ IVAN	EL COACHING Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA GRUPO MALCA EIRL, BAGUA-2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- MORALES LAINES JORDY ROLANDO	EL ONBOARDING Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL BANCO AZTECA, AGENCIA BAGUA GRANDE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- MUÑOZ ROJAS YRMA JHARELYS	CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA VASQUEZ & VILAS ASOCIADOS, CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- MURO MONTENEGRO ANTONIO ABRAHAM	LIDERAZGO Y NIVEL DE CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- MUSAYON BELICOSO CRISTHIAN ALONSO	BALANCE SCORE CARD PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA, BAGUA CHICA - 2020"	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- NEVADO MORI JIMMY OLIVER	EVALUACIÓN 360° Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO AGROINDUSTRIAL BETA S.A. OLMOS – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

26.	- PALARES VARGAS CARLOS ALBERTO	LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA. H&M, LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- REYES FLORES JAMES GERAUDO	MARKETING DIRECTO EN LAS VENTAS DE LA EMPRESA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES S.R. S.R.L. - CHICLAYO- 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- SEGURA FARFAN JENNIFER PALMIRA	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA L.P. SEÑOR DEL PERDÓN - MOYOBAMBA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29.	- SOLANO ALBURQUOQUE GLADYS DENISSE	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA - LIMA, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30.	- VACQUEZ HERRERA JHON ALEXANDER	MARKETING MIX PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA CONSORCIO TAYARA S.A.C., FERREÑAFE-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31.	- YELLEN PAABAZAMAN JOSE LUIS MOSES	LA CALIDAD Y LA DEMANDA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA EPS EL S.A. LAGUNAS- SACUPE-CHICLAYO- 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32.	- SANCHEZ RAMIREZ RONALD - YELLEN SACUPE VIRGILIO JUNIOR	MARKETING MIX PARA EL INCREMENTO DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA RIRITOS S.A.C., CHICLAYO- 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481633

**CAMPUS USS**

Rm. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 2. T1



### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 13 de febrero del 2023

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Solano Alburqueque, Gladys Denise con DNI 41944474

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA LIMA, 2020. presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en administración de la Facultad de ADMINISTRACIÓN, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.



APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SOLANO ALBURQUEQUE, GLADYS DENISSE	41944474	



### Anexo 3: Fotos de la aplicación de la encuesta

Figura 12 - Realizando llenado Figura de encuestas



Fuente: Evidencia Fotográfica

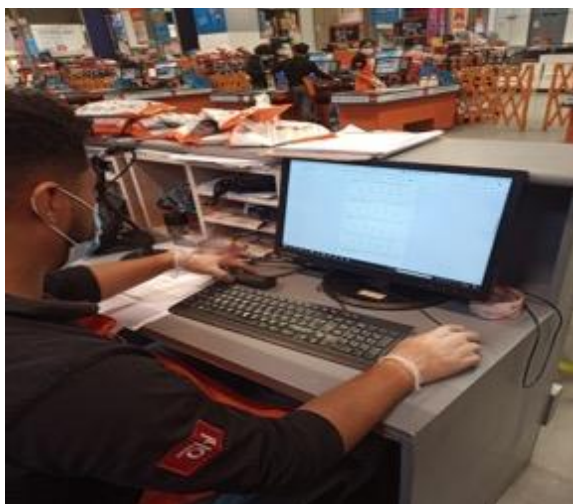
Figura 13 - Recojo de Información



Fuente: Evidencia Fotográfica



Figura 14 - Colaborador encuestado



Fuente: Evidencia Fotográfica

Figura 15 - Personal participando de la encuesta



Fuente: Evidencia Fotográfica

## Anexo 8: Reporte Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES DE PROMART  
SANTA CLARA - LIMA, 2020.**

AUTOR

**Gladys Denisse Solano Alburqueque**

RECuento DE PALABRAS

**13625 Words**

RECuento DE CARACTERES

**74117 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**68 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**237.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Aug 10, 2023 11:33 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Aug 10, 2023 11:34 AM GMT-5**

#### ● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 9: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0817 FACEM-USS-2020**, - presentado por el/la Bachiller, **GLADYS DENISSE SOLANO ALBURQUEQUE**, con su tesis Titulada **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE PROMART SANTA CLARA -LIMA, 2020**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221- 2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 10 de agosto de 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and curves, positioned above a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.