



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

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA
D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor:

Bach. Villalobos Santa Cruz, Rocío Del Pilar

Asesor:

Mba. Rivera Tantachuco, Ricardo

Línea de investigación:

Gestión empresarial y competitividad

Pimentel – Perú

2019



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

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C.
SEDE CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor:

Bach. Villalobos Santa Cruz, Rocío Del Pilar

Pimentel – Perú

2019

Aprobación del Jurado

MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO 2018

Aprobación de Informe De Investigación

Asesor (a):

Mba. Rivera Tantachuco Ricardo

Nombre Completo

Firma

Presidente (a):

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Nombre completo

Firma

Secretario (a):

Dr. Merino Nuñez Mirko

Nombre Completo

Firma

Vocal (a):

Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Nombre Completo

Firma

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico a:

*Dios, quien supo guiarme por el buen camino,
darme fuerzas para seguir adelante y no
desmayar en los problemas que se me
presentaron, enseñándome a enfrentar las
adversidades sin perder nunca la dignidad, ni
desfallecer en el intento.*

*A mi familia, ellos por quienes soy lo que soy.
Para mi hija Alondra, esposo Johan, cuñada Lesly
y mis suegros Otty y Manuel por sus, consejos,
comprensión, amor, ayuda en los momentos
difíciles, y por apoyarme contantemente con los
recursos necesarios para estudiar y conseguir mis
objetivos.*

*A mis padres por estar siempre presentes,
acompañándome para poderme realizar
profesionalmente.*

*Gracias también a mis compañeros de estudios,
quienes me apoyaron y me permitieron entrar en
sus vidas durante casi dos años y medio de
convivir dentro de un salón de clases.*

*“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa
que esperar”*

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a la Universidad Señor de Sipán por haberme aceptado a ser parte de ella y poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir crecer académicamente día a día.

Agradezco también a mi asesor de tesis MBA Rivera Tantachuco Ricardo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad académica y conocimientos para desarrollar la presente tesis de principio a fin, así como también por haber tenido la paciencia para guiarme durante todo el proceso.

Y para finalizar agradezco a mis compañeros de clase que durante todo el tiempo que compartimos la vida universitaria, mostraron su compañerismo, amistad y apoyo para seguir adelante con mi carrera profesional.

RESUMEN

Las empresas, sobre todo las prestadoras de servicios, deben tener en cuenta que, sus trabajadores muchas veces son el primer o único contacto del cliente con la organización, por lo que, para mantener a sus clientes satisfechos o al menos complacidos con la atención, los trabajadores deben desenvolverse de la manera más adecuada, si tomamos en cuenta que cada persona tiene problemas personales que influyen en su desempeño laboral, la empresa entonces debe encontrar la manera de motivar a sus trabajadores para que desarrollen sus capacidades al máximo y esto a su vez se vea reflejado en un mejor desempeño laboral.

Entonces, es ahí cuando las herramientas más eficaces de automotivación por parte de los trabajadores y de motivación por parte de los directivos se convierten en asuntos de gran interés; en la empresa D'LABORUM PLUS, no existe variedad de políticas o estrategias para incentivar a sus trabajadores de diferentes formas, situación que me incentivó a escoger esta empresa y conocer cuál es el nivel de motivación que tienen los trabajadores al momento de realizar su trabajo, ya que hoy en día la motivación es muy importante para todos los trabajadores de la empresa.

La investigación es de tipo descriptiva correlacional, para lo cual se utilizó la técnica encuestas y como instrumento el cuestionario para la recolección de los datos, una vez que los datos fueron codificados, se transfirieron a una matriz, guardado en un archivo y limpiado los errores, luego el investigador procedió a analizarlos por medio de programas computacionales como el SPSS, para finalmente presentar los resultados en tablas y gráficos e interpretarlos.

Finalmente la presente investigación al ser de tipo correlacional, se aplicaron cuestionarios de 30 preguntas a un total de 35 personas, utilizando la escala Likert, luego mediante el software estadístico SPSS V21 se efectuó la tabulación de datos y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo el valor de 0.909 con un margen de error del 0.0001 lo cual es significativo con una correlación muy fuerte; por tal motivo se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 es decir que existe relación entre ambas variables, cumpliendo el tercer objetivo al demostrar que existe relación entre la motivación y su influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D'LABORUM PLUS.

Palabras Claves: Motivación, Desempeño Laboral, Teoría de Dos Factores, Factores de Higiene, Factores Motivadores,

ABSTRAC

Companies, especially service providers, must take into account that their workers are often the first or only contact of the client with the organization, so, to keep their customers satisfied or at least pleased with the service, workers must work in the most appropriate way, if we take into account that each person has personal problems that influence their work performance, the company must then find a way to motivate their workers to develop their skills to the maximum and this to their time is reflected in a better job performance

Then, it is there when the most effective tools of self-motivation on the part of the workers and of motivation on the part of the managers become matters of great interest; in the company D'LABORUM PLUS, there is no variety of policies or strategies to encourage their workers in different ways, a situation that encouraged me to choose this company and to know what level of motivation workers have when they perform their work , since today motivation is very important for all workers in the company.

The investigation is of correlational descriptive type, for which the survey technique was used and as an instrument the questionnaire for the data collection, once the data was coded, transferred to a matrix, saved in a file and cleaned up. , then the researcher proceeded to analyze them through computer programs such as SPSS, to finally present the results in tables and graphs and interpret them.

Finally, the present investigation, being of a correlational type, questionnaires of 30 questions were applied to a total of 35 people, using the Likert scale, then using the SPSS V21 statistical software, the tabulation of data was carried out and the Pearson correlation coefficient was used. obtaining the value of 0.909 with a margin of error of 0.0001 which is significant with a very strong correlation; for this reason the hypothesis H_0 is rejected and the H_1 hypothesis is accepted, that is to say that there is a relationship between both variables, fulfilling the third objective by demonstrating that there is a relationship between the motivation and its influence on the work performance of the workers of the company D ' LABORUM PLUS

Key Words: Motivation, Work Performance, Theory of Two Factors, Hygiene Factors, Motivating Factors

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	14
1.1	Situación Problemática	15
1.2	Trabajos previos	18
1.3	Teorías relacionadas al tema	30
	La Teoría de la Motivación	31
1.4	Formulación del problema	51
1.5	Justificación e importancia	51
1.6	Hipótesis	52
1.7	Objetivos	53
	1.7.1. Objetivo general	53
	1.7.2. Objetivos específicos	53
II.	MATERIAL Y MÉTODO	54
2.1	Tipo y diseño de Investigación	54
2.2	Población y muestra	54
2.3	Variables, Operacionalización	56
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5	Procedimientos de análisis de datos	62
2.6	Aspectos éticos	63
2.7	Criterios de Rigor científico	64
III.	RESULTADOS	66
3.1	Motivación	66
3.2.	Desempeño Laboral:	82
3.2	Discusión de Resultados	98
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
V.	BIBLIOGRAFÍA	108

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal de la empresa D'Laborum, sede Chiclayo – ENSA sucursales	55
Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente	57
Tabla 3 Operacionalización de la variable dependiente	58
Tabla 4 Puntuación de los ítems en la escala de Likert	60
Tabla 5 Resumen del procesamiento de los casos	62
Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad	62
Tabla 7 Aplicaciones de los principios éticos básicos, según el Reporte Belmont	63
Tabla 8 Criterios de rigor científico	64
Tabla 1 adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo	66
Tabla 10 establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliendo el MOF, ROF, RIF, etc.....	67
Tabla 11 debe ser escuchado y que tomaran en cuenta sus aportaciones	68
Tabla 12 está facultado a tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe.....	69
Tabla 13 El jefe está capacitado para dirigir el área , cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control.....	70
Tabla 14 la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa.....	71
Tabla 15 existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores.....	72
Tabla 16 los recursos de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones	73
Tabla 17 empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo	74
Tabla 18 las tareas encomendadas o asignadas están de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador.....	75
Tabla 19 el trabajo realizado por el colaborador alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están en constante evaluación	75
Tabla 20 la empresa valora tus aportes, por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella	77
Tabla 21 goza de libertad para realizar y dirigir su trabajo a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona	78
Tabla 22 los aspectos relativos en la elección del método de trabajo y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable	79
Tabla 23 existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ell	80
Tabla 24 Nivel de Motivación en la empresa (Item 1 al 15) (agrupado).....	81
Tabla 25 tiene iniciativa para aprender nuevas las tareas y extender sus horizontes	82
Tabla 26 se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación.....	83

Tabla 27 asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales de transparencia en la Administración de los Recursos.....	84
Tabla 28 dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes	85
Tabla 29 Compromete al personal al máximo sus habilidades para la dirección e información de soporte al personal y colegas	86
Tabla 30 Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende.....	87
Tabla 31 aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos	88
Tabla 32 Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia.....	89
Tabla 33 solicita participación de todo nivel para el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados	90
Tabla 34 comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación	91
Tabla 35 controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia	92
Tabla 36 identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones	93
Tabla 37 posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada	94
Tabla 38 Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo	95
Tabla 39 posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos y Promueve el buen servicio en todo nivel	96
Tabla 40 Nivel de desempeño en la empresa (Item 16 al 30) (agrupado)	97
Tabla 41 Correlación Pearson.....	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama relación entre variables	54
Figura 2. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 40% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 2.8% están totalmente de acuerdo	66
Figura 3 De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 40% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están totalmente de acuerdo	67
Figura 4. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 5.7% es indiferente	68
Figura 5. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% se muestra indiferente.....	69
Figura 6. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 57.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% es indiferente.	70
Figura 7. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 65.7% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestra indiferente	71
Figura 8. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 42.8% de encuestados se muestra en Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 14.2 % se muestran en desacuerdo	72
Figura 9. <i>De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 47.8% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 8.5 % son indiferente</i>	73
Figura 10. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2 % están Totalmente de acuerdo.....	74
Figura 11. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 77.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestran en desacuerdo	75
Figura 12. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 37.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 28.5% están Totalmente de acuerdo.....	76
Figura 13. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 31.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 17.1% se muestra Totalmente de acuerdo	77
Figura 14. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 65.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 5.7% es indiferente	78
Figura 15. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 71.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% es indiferente.....	79

Figura 16. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 28.57% de encuestados es decir la misma cantidad de encuestados manifestó que se encuentran tanto de acuerdo como en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están Totalmente en desacuerdo	80
Figura 17. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 57.14% de encuestados es alta mientras que el menor porcentaje 11.43% es media	81
Figura 18. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 31.4% están Totalmente de acuerdo	82
Figura 19. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 51.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestran indiferente	83
Figura 20. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 54.29% de encuestados se muestra Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 45.7% se muestran en desacuerdo	84
Figura 21. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 51.4% de encuestados se muestra Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 48.5% en desacuerdo	85
Figura 22. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 65.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% en desacuerdo	86
Figura 23. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 77.14% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 22.8% Totalmente de acuerdo	87
Figura 24. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 57.1% de encuestados se muestra de acuerdo mientras que el menor porcentaje 42.8% Totalmente de acuerdo	88
Figura 25. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 31.4% Totalmente de acuerdo.....	89
Figura 26. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 48.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% se muestra indiferente	90
Figura 27. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 54.29% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.29% es indiferente	91
Figura 28. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 66.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 34.2% Totalmente de acuerdo.....	92
Figura 29. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% está Totalmente de acuerdo	93
Figura 30. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% Totalmente de acuerdo	94

Figura 31. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 71.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% indiferente.....	95
Figura 32. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 31.4% Totalmente de acuerdo	96
Figura 33. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.57% de encuestados es muy alta mientras que el menor porcentaje 31.43% es alta	97

I. INTRODUCCIÓN

El rendimiento es un concepto multicomponente y, en el nivel fundamental, se puede distinguir el aspecto del proceso del desempeño, es decir, los compromisos de comportamiento de un resultado esperado. El desempeño denota la acción que las personas exhiben para realizar un trabajo, mientras que el aspecto del resultado establece la consecuencia del comportamiento laboral del individuo.

Aparentemente, en un lugar de trabajo, el compromiso conductual y el resultado esperado están relacionados entre sí, pero la superposición integral entre ambas construcciones aún no es evidente, ya que el resultado esperado está influenciado por factores como la motivación y habilidades cognitivas del aspecto conductual. El desempeño laboral en forma de desempeño de tareas comprende comportamientos explícitos del trabajo que incluyen responsabilidades fundamentales de trabajo asignadas como parte de la descripción del trabajo.

El desempeño requiere más capacidad cognitiva y se facilita principalmente a través del conocimiento de la tarea (conocimiento o principios técnicos necesarios para garantizar el desempeño laboral y tener la capacidad de manejar múltiples tareas), la habilidad de la tarea (aplicación del conocimiento técnico para realizar la tarea con éxito sin mucha supervisión) y hábitos de tareas (una habilidad innata para responder a los trabajos asignados que facilitan o impiden el desempeño).

1.1 Situación Problemática

En la actualidad, el trabajo se ha convertido en una prioridad a la hora de analizar la estructura de vida de las personas mayores, pues el trabajo constituye una de las prioridades en sus vidas ya que les permite satisfacer otras necesidades básicas, es así como la gran parte de su tiempo se emplea en el trabajo, más que con la familia, amigos o estudios. Siendo así el centro laboral debe constituirse en un lugar adecuado donde desarrollar sus actividades propias de su función y recibir las condiciones y motivaciones necesarias para que el trabajador se desenvuelva de la mejor manera.

Ramírez(2015) Afirma que al realizar procesos de motivación resulta esenciales para que un colaborador se sienta satisfecho en su lugar de trabajo, brindando así los beneficios a la empresa, de esa manera optimizar sus procesos para realizar una buena selección su personal, de tal manera que los recursos puedan ser utilizados para la motivación, permitiendo además tener fidelizados a los trabajadores. Asimismo, obtener resultados positivos que den una buena imagen de la marca de talento humano, lo cual beneficia a la empresa ya que tienen la oportunidad de tener mejores procesos de talento humano.

Sum M (2015) establece que el concepto de motivación es necesario para que los colaboradores logren un nivel de desempeño laboral adecuado, para tener niveles adecuados de motivación se necesita que la organización se oriente a cuidar a sus colaboradores proporcionando condiciones de calidad para laboral, el contar con adecuados niveles de motivación permite el logro de los objetivos laborales mas allá de los planificados, inclusive permite lograr mejores perfomances en todas las actividades laborales. La motivación laboral depende de mucho de los estilos de liderazgo y culturas organizacionales, para incrementar la motivación laboral es necesario que la organización se oriente a privilegiar a sus colaboradores, fomentando calidad de vida y demás aspectos necesarios.

Contexto Nacional

Reynaga (2015) en su trabajo de investigación en Andahuaylas expone que la motivación se compone de partes que conforman un ciclo, es necesario que las organizaciones contemplen todo el proceso o ciclo de motivación, con el fin de tomar conciencia de necesidades de motivación, hasta establecer adecuados incentivos que permitan lograr un desempeño destacado. Para motivar a los colaboradores de una organización es necesario conocer diferentes teorías o procedimientos, con el fin de maximizar las fuerzas interiores de los colaboradores y alinearlas hacia el logro de los objetivos de la organización. Los incentivos no solamente deben ser integrados por aspectos económicos, también es necesario que se contemplen aspectos relacionados a la calidad de vida que tienen los colaboradores.

Chirito y Raymundo (2015) así mismo existen factores dentro del trabajo que desmotivan a los trabajadores lo que finalmente conlleva a un pobre desempeño laboral, como en el caso de las Tiendas Interbank de Huacho donde se evidenciaron fuertes niveles de rotación de personal, debido a una inadecuada gestión del pago de compensaciones, destacándose que los líderes de la organización no tenían conocimientos de técnicas modernas de administración, dejando en segundo plano aspectos de desempeño laboral y motivación laboral dentro de la organización.

Contexto local

Gutiérrez (2015) ha estudiado la influencia de los factores motivacionales según Hersberg en una empresas de servicios donde se tenían indicios de la existencia de situaciones desmotivadoras y que hacían mella en los trabajadores que generalmente están en contacto directo con los clientes, luego de conocer la situación actual y los factores débiles se recomendó monitorear periódicamente la Motivación y el Clima Organizacional y de esta manera identificar los problemas y aplicar los correctivos oportunamente.

En la empresa D'LABORUM PLUS, no existe variedad de políticas o estrategias para motivar a sus trabajadores de muchas formas (salarios, reconocimientos, tiempo libre, viajes, etc.), situación que incentivó a escoger esta empresa y conocer que tanto es el nivel de motivación que tienen los trabajadores al momento de realizar su trabajo, ya que hoy en día la motivación es muy importante para todos los trabajadores de la empresa, la misma que muchas veces tiene que apoyarse en factores motivadores.

También se puede observar que muchos trabajadores no se sienten muy a gusto o cómodos en la empresa ya que deben desenvolverse en un ambiente con poca seguridad, la poca capacitación, la relación interpersonal con los jefes son muy escasa, entre otros factores que desmotivan a los trabajadores, sin embargo, es sabido que de contar con este tipo de incentivos los trabajadores manifiestan se sentirían mayor satisfacción al realizar su trabajo, lo que conllevaría a tener un mejor desempeño para beneficio de la organización.

1.2 Trabajos previos

Internacional

Santacruz (2017) su trabajo realizado se detalla principalmente y concluye en que efectivamente el total de colaboradores pertenecientes al Municipio del Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro presentan un nivel inferior de motivación, lo cual se puede ver reflejado en las actividades y obligaciones que el personal desarrolla, esto es como consecuencia al clima laboral en el cual se desarrollan, además se toma a la motivación como uno de los aspectos que influyen en el desempeño de los trabajadores a consecuencia del escaso uso de las herramientas útiles para poder conservar un elevado nivel de motivación y de esta manera mejorar el desempeño laboral en su determinado lugar de trabajo. Pese a esto, la empresa no cuenta con algún tipo de instrumento o alguna guía la cual faculte el poder capacitar o instruir al personal de la empresa, a fin de poder ayudarlos de esa manera a equilibrar y sostener la motivación a cada uno y a desarrollar un óptimo desempeño laboral de manera eficiente.

La presente tesis encuentra como aporte destacado que, si la empresa no suministra las herramientas necesarias para lograr las laborales que exigen los objetivos organizacionales, es frecuente que los colaboradores se sientan desmotivados, ocasionando desganos a la hora de trabajar y un escaso compromiso por parte de los colaboradores. En este sentido es necesario que todos los trabajadores cuenten con las herramientas necesarias para realizar un trabajo de calidad, además la empresa también tiene que mapear las necesidades de capacitación de cada colaborador y ofrecer incentivos por los logros obtenidos en el trabajo.

Villacis (2016) en su tesis se concluye que En la Pastoral Social Caritas Ambato el personal tiene un alto grado de desmotivación, lo cual ha influido directamente en el rendimiento laboral de los colaboradores, repercutiendo en la productividad de la organización y la salida de buenos colaboradores, también se ha identificado que en la organización los factores motivacionales que intervienen en el rendimiento laboral son las remuneraciones y beneficios los mismos que no son distribuidos equitativamente o por el grado de responsabilidad de cada puesto de trabajo, lo que ha afectado de manera directa a los colaboradores, impidiendo así que desarrollen sus habilidades y que busquen nuevas oportunidades laborales además no existe una planificación estratégica adecuada que

permita el cumplimiento de metas y funciones de una manera idónea así como el deseo de trabajar en equipo; este es un factor que conlleva a un bajo desempeño con resultados poco óptimos desaprovechando la eficacia y eficiencia de cada uno de los integrantes de la organización.

La presente investigación encuentra como elemento de aporte, que la dimensión remuneraciones de la variable motivación es crítica para la productividad de los colaboradores, si una empresa no remunera de manera adecuada a sus colaboradores se obtendrán resultados pobres, además en la empresa se incrementarían los niveles de rotación de personal, generando en varias ocasiones, importantes desabastecimiento de personal para los puestos de trabajo.

Moreno (2015) en su tesis se concluyó que es oportuno desarrollar un plan Motivacional que permitan a los colaboradores sentirse parte de la organización, asegurando así su permanencia dentro de la corporación también que los datos inferidos, se puede deducir que el factor Motivacional del personal de la CNT sí incide directamente en su desempeño profesional, la organización, por ser una institución pública, desarrolla planes de evaluación del desempeño para su personal, en las cuales se observa que un gran porcentaje sí está cumpliendo con el estándar esperado, sin embargo, la otra parte considera que no tiene un rendimiento óptimo, debido al desconocimiento o poca retroalimentación de los datos obtenidos. Los datos obtenidos revelan que es necesario generar un Plan Motivacional que permita elevar el Rendimiento Laboral del personal de la CNT. De este modo la organización asegurará su éxito empresarial, debido a que tendrá empleados satisfechos y motivados, lo cual mejorará el servicio prestado, la aceptación del público y por ende la competitividad de la institución.

La presente investigación destaca que las acciones para incrementar la motivación de los colaboradores no responden a patrón aleatorio, las acciones deben ser planificadas en todo momento buscando las brechas más significativas que generan desmotivación, el estudio destaca que un elemento importante que se debe considerar para motivar a los empleados es el tipo de comunicación teniendo en cuenta que los procesos de retroalimentación mejor gestionados incrementan la motivación del personal y por ende su desempeño.

Sum (2015) Guatemala, durante su investigación realizada en Quetzaltenango denominada “Motivación y desempeño laboral”, buscando como finalidad establecer la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral, como parte de la investigación se trabajó con 34 individuos que laboraban en la organización en el área administrativo de alimentos de la zona I. El estudio se realizó en base al tipo descriptivo, y para su desarrollo se empleó la prueba psicométrica con la finalidad de medir el nivel presente de motivación. También se hizo presente la escala de Likert para poder determinar el grado en cuanto al desempeño laboral que se desarrolla en los trabajadores, dando como resultado que el nivel de motivación presente en los trabajadores de la empresa es alto, es decir se puede afirmar que la motivación si influye de manera positiva en el desempeño laboral de cada trabajador.

En la actualidad el uso de encuestas de insatisfacción laboral es de mucha ayuda para descubrir de forma superficial el sentir del trabajador dentro de la organización con respecto al trato y ambiente. Si deseamos hacer una investigación más profunda de los que en realidad está pasando dentro de una organización, se debe aplicar los sistemas de evaluación 360 con retroalimentación o feed back empresarial.

Una evaluación 360 permite evaluar desde muchas perspectivas el sentir de un área con respecto al jefe, supervisor o colaborador

García et al (2015) México, en su trabajo se tuvo como fin el poder determinar cuales son los factores de motivación que actúan en el desempeño laboral de los colaboradores, dando como conclusión de que los aspectos motivacionales de logro, poder, afiliación, estima y recompensa económica, son generalmente incentivados por aquellas necesidades que generalmente motiven a desarrollar alguna conducta, las cuales suelen encontrarse distribuidas de forma igual entre los colaboradores de las PyMES, lo cual refleja en sí, un efecto de motivación efectiva el cual busca satisfacer cada una de las necesidades y principalmente un puente para utilizarse como estimulación para una productividad mejor y mas eficiente.

La presente investigación destaca que los factores externos de motivación son muy importantes para ciertos niveles organizacionales dentro de la empresa, los factores como el sentimiento de pertenencia y de logro, así como también los factores relacionados a las recompensas económicas, son los que mas inciden en la motivación laboral, el estudio

concluye que, si un colaborador se encuentra motivado, es mucho mas probable que logre resultados significativos en su desempeño laboral.

Alfonzo (2017) en su investigación se determinó que pudo realizar un severo análisis en cuanto a cada factor que generalmente influye en el desarrollo de la motivación, así como parte de la satisfacción de los colaboradores de la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz, entre sus resultados investigados se pudo indicar que el nivel de motivación es más alto que el nivel de satisfacción, esto se debe a los elementos que se lograron encontrar. Quiere decir que, existe relación entre la motivación laboral con la satisfacción laboral, solo en cuanto a los factores intrínsecos presentes en la empresa (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) los cuales se hacen notar más sobre los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

La presente investigación destaca que en cierta medida los factores intrínsecos de motivación laboral afectan el desempeño de los colaboradores de una organización, en este sentido es necesario que el colaborador venga motivado desde su hogar, con ganas de trabajar y contribuir al logro de los objetivos organizacionales, para reforzar los factores intrínsecos de motivación es necesario que se aplique un adecuado estilo de liderazgo, y además el sentido de las tareas realizadas en la organización permitan el desarrollo personal de los colaboradores.

Montenegro (2016) su tesis de posgrado tuvo como objetivo “identificar los factores motivacionales que influyen en un el desempeño laboral”, para ello utilizó como instrumento un cuestionario aplicado a 190 empleados cuyos resultados se organizaron detalladamente a través del software SPSS, se logró determinar un análisis en cuanto a los datos obtenidos estos fueron ordenados por categoría de empleado y un análisis realizado a cada uno de los componentes fundamentales de motivadores, desmotivadores y de variables de satisfacción laboral de los trabajadores. De acuerdo al estudio se logró concluir que los factores de motivación mas sobresalientes fueron: capacitación del puesto de trabajo, la correcta remuneración, el reconocimiento de sus delegados, el progreso de nuevas destrezas físicas e intelectuales y las actividades retadoras.

El presente trabajo de investigación permite tomar como destacados los siguientes aportes que los factores de motivación mas sobresalientes fueron: capacitación del puesto de trabajo, la correcta remuneración, el reconocimiento de sus delegados, el progreso de nuevas destrezas físicas e intelectuales y las actividades retadoras. En este sentido se vuelve hacer hincapié a la calidad de actividades que realizan los colaboradores, los aspectos económicos del salario, y también las frecuencias de las capacitaciones que se dan en el lugar de trabajo.

Nacional

Larico (2015) Juliaca, en el siguiente estudio de posgrado tuvo como principal finalidad diagnosticar la influencia que poseen los factores motivacionales hacia el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca”, dicho estudio pudo acentuar que en la institución sí existe una relación positiva y significativa entre cada uno de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad, otra de las evidencias que se pudo determinar fue, la relación positiva que se encontró entre el salario en este caso del mínimo vital con el desarrollo y cumplimiento de cada una de las obligaciones del personal, ya que este punto infiere de manera significativa hacia el desempeño de los trabajadores, en cuanto a datos numéricos, se precisó que el 40.7% cifra que pertenece a la relación significativa entre los incentivos que se les brinda a los colaboradores, como por ejemplo son las resoluciones, las cartas de felicitaciones y las becas de capacitaciones referentes al desempeño laboral. Como punto final se pudo apreciar que existe así mismo una relación directa entre las condiciones físicas del ambiente con un 65.4% y su estima con amor hacia el trabajo, autorrealización ya que de alguna u otra manera el puesto influye mucho en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad.

La presente investigación destaca como aporte significativo que los salarios promedios del mercado o salarios mínimos impuestos por los regímenes laborales no generan una buena motivación por los colaboradores, en consecuencia generan una baja satisfacción laboral y escasa orientación hacia el logro de los objetivos organizacionales. Las organizaciones deben tomar en cuenta que remunerar sobre el promedio del mercado es una de las formas de mejorar la motivación de los colaboradores.

Reynaga (2015) Andahuaylas, por medio de su trabajo el cual tuvo como fin diagnosticar el nivel de motivación y la manera en cómo se relaciona con el desempeño laboral de todo el personal, todo esto partiendo con tres de las dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Otro punto es sobre las dimensiones de la otra variable, en este caso la variable dependiente las cuales son (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo). De acuerdo a la investigación, los datos recolectados se obtuvieron por medio de la aplicación de la encuesta debidamente estructurada sobre motivación y desempeño laboral, la muestra lo conformaron 100 trabajadores entre ellos hombres y mujeres, de los cuales se pudo apreciar entre médicos, enfermeras, técnicos de enfermería y los especialistas de laboratorio durante el año 2015. Con respecto al instrumento usado para poder recolectar información y datos detallados, se hizo uso de un cuestionario, el cual se le aplicó a un grupo de personas, dicho cuestionario estuvo estructurado con 30 interrogantes diseñadas bajo la escala de Likert en base a cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Frente a la investigación, se concluye que si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral.

La presente investigación destaca las cercanas relaciones que se dan entre los procesos de motivación laboral y desempeño laboral, el estudio señala la importancia de capacitar a los colaboradores, así como también garantizar las condiciones de calidad de vida adecuadas para mejorar la motivación en todos los aspectos de la organización.

Calvo y Loayza (2015) Cusco, en su investigación referente a los temas de motivación y desempeño laboral se optó como fin establecer y enfatizar cada uno de los teorías enfocadas a los factores motivacionales y la manera en como influye en el desempeño laboral con respecto a cada uno de los factores ya sean extrínseco e intrínsecos de la motivación en el personal, de esta manera se pudo concluir que los factores motivaciones intrínsecos que se sitúan con mas relevancia en el desempeño del personal son precisamente el trabajo realizado, reconocimiento por el trabajo realizado del personal de plataforma y operaciones; referente a los factores motivacionales extrínsecos se detalla que son la compensación económica, las relaciones con los demás trabajadores y las condiciones de trabajo, en todos y cada uno de los casos, se pudo presenciar una correlaciona positiva fuerte.

El presente trabajo destaca que un factor que genera motivación es la adecuación de los indicadores de medición de desempeño laboral, de acuerdo al estudio el establecimiento de objetivos cuantitativos comerciales que son difíciles de lograr, genera muchas veces en los colaboradores niveles de desmotivación y desaliento para el logro de los objetivos, en este sentido es necesario que las organizaciones establezcan criterios consensuados sobre el logro de los objetivos comerciales.

Chirito y Raymundo (2015) Huacho, en su trabajo realizado se buscó como objetivo principal acomodar la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (factores motivacionales y factores de higiene) a fin de determinar y medir la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño laboral del Banco Interbank, al interior de las tiendas en Huacho, al finalizar la investigación se pudo concluir que el ambiente de trabajo de la empresa, las políticas institucionales, la remuneración, la seguridad del pues y comunicación, son puntos exactos por los cuales se puede determinar que los colaboradores desempeñen eficientemente en sus trabajos, a fin de brindar un mejor servicio a los clientes.

El estudio destaca que un factor estrechamente vinculado a la motivación laboral y al desempeño laboral es el tipo de cultura organizacional que se vive dentro de la organización, cuando las culturas organizacionales se orientan al cuidado de sus colaboradores, se mejora notablemente la satisfacción laboral y la motivación en los colaboradores.

Serrano (2016) Carabayllo, en su investigación se dió como finalidad establecer cuales son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral en cada uno de los colaboradores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabayllo, y es así como se llegó a la conclusión que por medio de los resultados obtenidos y concluyen afirman reflejaron evidentemente que los trabajadores tienen necesidades los cuales son de orden económico y de generalmente estímulo en la empresa, pues los antes mencionados no muestran un nivel alto de motivación relacionados con la teoría de aplicación de la misión y visión de la empresa, esto se debe a que no están recibiendo ningún estímulo ya sea de carácter económico ni tampoco motivacional, es decir enfocadas hacia las metas que se plantearon en la empresa, esto se debe a que, así se haya propiciado una actuación gerencial la cual busca la mejor productividad de la

empresa, se puede ver que en la realidad se percibe otra situación, lo que principalmente evidenció el cruce e información que se obtuvo por medio del cuestionario el cual se aplicó a los trabajadores lo motivó a que se realice una propuesta.

La presente investigación destaca en su estudio que, las recompensas económicas que ofrece la organización a sus colaboradores deben orientarse a asegurar la satisfacción integral de las necesidades básicas de una persona, además también la remuneración económica debe garantizar el cumplimiento del desarrollo personal y profesional del colaborador, finalmente en todo momento la empresa debe monitorear la motivación que muestra el personal, identificando posibles formas para incrementar la motivación laboral.

Yana (2019) en su trabajo se pudo concluir que el personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja evidentemente un nivel bajo en cuanto a la motivación, esto se puede ver precisamente en cada una de las tareas y deberes que el personal realiza, además señalan que la motivación es uno de los factores que influye mucho en el desempeño laboral de los trabajadores, ya que la falta de recursos necesarios para equilibrar el nivel alto de motivación y así mismo un mejor desempeño laboral en sus zona de trabajo; también se pudo demostrar que la comunicación en el desempeño laboral es uno de los procesos más relevante y primordiales para la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima, lo cual generalmente permite obtener y apreciar un buen clima laboral, así como, precisas y determinar el nivel de desempeño en el que se sitúa cada uno de los trabajadores, así mismo esto se ve revelado en cada una de las tareas de realiza.

La presente investigación destaca que, si la empresa no brinda los recursos materiales y físicos necesarios para realizar las laborales del día a día, no se logrará un buen desempeño laboral. En este sentido se destaca que no solo la motivación permite un desempeño adecuado, es necesario que la organización se oriente a garantizar un desempeño alto.

López y Romero (2015) Trujillo, desarrollaron una investigación la cual se realizó a través de un tipo pre experimental y frente a esto se realizó una pre prueba – post prueba aun grupo determinado de personas, el cual a su vez se estableció como objetivo estudiar

cada uno de los factores que influyen en el desempeño laboral de la institución, por lo cual emplearon y aplicaron dos cuestionarios a una muestra de 30 personas es decir trabajadores de la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo, dichos cuestionarios se realizaron uno para cada variable, para la motivación el cuestionario se estructuró bajo nueve dimensiones o también llamados indicadores los cuales se basaron en los factores motivacionales y los factores higiénicos, y para la variable evaluación de desempeño laboral se basaron en siete indicadores o dimensiones, resaltando que estos fueron diagnosticados antes y después de la aplicación del Programa de motivación. Frente a lo antes detallado, la investigación pudo concluir que al aplicar el Programa de Motivación, se produce una mejora muy acentuada en cuanto al desempeño laboral, tomando en cuenta la gran labor o la gran importancia que se debería de considerar tienen los factores motivacionales, ya que por medio de ellos se genera un efecto de satisfacción permanente, por otro lado los factores de higiene tienen una capacidad muy poca o limitada para influir en el comportamiento de cada uno de los trabajadores, es por ello que afirman que los factores motivacionales son los que operan principalmente en mejora del desempeño laboral.

La presente investigación destaca que un plan de motivación influye positivamente en los comportamientos de desempeño que muestran los colaboradores, para la elaboración del plan de motivación es necesario que la organización elabore un diagnóstico situacional, estudiando las características que tiene el desempeño de sus colaboradores, además debe identificar el grado de satisfacción laboral que muestran sus colaboradores.

Local

Gutiérrez (2015) Lambayeque, su estudio principalmente se tomó como fin revisar de que manera influyen los factores motivacionales y de higiene según el investigador Herzberg en el clima organizacional de un Supermercado, para el desarrollo de su trabajo y la obtención de datos e información se empleó dos cuestionarios, uno correctamente estructurado a fin de medir los factores motivacionales así como también de higiene, y el otro cuestionario para medir el clima organizacional, para el primer cuestionario se empleó la teoría Bifactorial y el siguiente cuestionario se tomó como base la Teoría de Litwin y Stringer. Con la finalidad de medir como influye una variable sobre la otra se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo precisar que para la variable motivación, tiene el mayor nivel de porcentaje de

colaboradores que se sienten motivados de manera intrínseca y teniendo un porcentaje menor presente en cada colaborador se hace notar la motivación extrínseca. Para resumir, la motivación según el autor Herzberg, se encuentra presente en el supermercado en un nivel alto dando como resultado un 53.33%. en cuanto a la medición del clima organizacional se pudo concluir que es de nivel medio con un 50%, el cual se caracteriza por apreciar el aspecto de identidad y la estructura como cada una de las dimensiones que se exponen en los mas altos niveles, es por ello que las dimensiones que exponen los niveles medios son: estándares, recompensa, conflicto y responsabilidad; por otro lado, la dimensioe que refleja un bajo nivel es el calor. Por medio de los datos obtenidos, se pudo concluir que el nivel de influencia de acuerdo a la finalidad del estudio, generalmente indican que cada uno de los factores motivacionales según Herzberg infieren en un 90.60% en el clima organizacional del Supermercado, y en cuanto a los factores de higiene, estos influyen en un 88.10% en el clima organizacional de la empresa Supermercados Metro del distrito de Lambayeque 2015”.

La investigación señala que los aspectos de clima organizacional se relacionan con el desempeño laboral de una colaborador, la presente investigación indica que si organización se caracterizar por disminuir los niveles de conflictos, entonces el desempeño laboral mejorar, para disminuir los niveles de conflictos es necesario que los colaboradores estrechen mejor sus lazos de compañerismo, en este sentido se recomienda que la organización desarrolle eventos de confraternidad, además se deben celebrar fechas conmemorativas y además se debe tener en cuenta las necesidades de capacitación para solucionar diferentes posibles conflictos que puedan surgir.

Campos (2016) Illimo, en su tesis determinaron como finalidad señalar la satisfacción laboral presente en los colaboradores de una de las empresas agrícolas de la región, en especial en los aspectos: significación de las actividades, condiciones de trabajo, reconocimiento de méritos y personal y/o social, ganancias económicas y además condiciones sociodemográficas tales como, la edad, el sexo y cargo el cual desempeña, a fin de poder diagnosticar y determinar cuales son aquellos factores que mas prevalecen, y de esta manera poder acentuar medidas de prevención y de como trabajar con el tema de motivación, ya que es de conocimiento amplio que es uno de los aspectos básicos para el optimo rendimiento, como señala Herzberg, la satisfacción ocurre como una respuesta al

optimo y correcto estado emocional del colaborador, lo cual también es producto de la buena relación con los factores higiénicos y los factores de motivación, frente a esto se pudo concluir que el 38% de los colaboradores de la empresa se encuentran generalmente satisfechos en cuanto a los beneficios económicos que reciben, el 50% se encuentran insatisfechos sobre la significación de tareas, 62% indican sentirse insatisfechos con respecto a las condiciones de trabajo mientras que el 74% de los colaboradores indicaron estar insatisfechos en cuanto al reconocimiento que se le otorga de manera personal y organizacional.

Bobadilla (2016) Chiclayo, en su investigación se definió como objetivo precisar cada uno los factores motivacionales y la manera en como se relacionan con el desempeño laboral enfocado en el profesional de enfermería del servicio de emergencia, para la obtención de datos se realizó un cuestionario y aplicado a 48 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia, dicho cuestionario estuvo sometida al juicio de expertos y frente a esto se pudo concluir lo siguiente: los factores de motivación que sobresalen son los factores intrínsecos y los más frecuentes de acuerdo a la dimensión siempre fueron: la dimensión vocación que tiene que ver con el sentido y orientación hacia el trabajo que muestra un colaborador en un determinado rubro o tipo de trabajo, la dimensión desarrollo personal que tiene ver con las facilidades y mecanismos que provee la organización para que los colaboradores puedan crecer en los ámbitos personales y profesionales, la dimensión responsabilidad que implica la forma como la organización pone en confianza ciertos aspectos de responsabilidad en tareas, además también tiene que ver con el grado de autonomía para tomar iniciativas por parte de los colaboradores. Otra dimensión importante son las relaciones entre los miembros de un mismo equipo, así como también las relaciones que ocurre entre diferentes miembros de equipos dentro de la organización. Finalmente, la dimensión reconocimiento que se encarga de destacar el trabajo bien hecho de los colaboradores facilita el desarrollo de un adecuado desempeño laboral y un nivel de motivación alto.

Tuñoque y Vásquez (2017) Chiclayo, realizaron un estudio el cual tuvo como finalidad establecer estrategias de motivación con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos Contratados en una organización pública, en el cual se aplicó un cuestionario y se pudo concluir que la institución motiva muy poco a sus

colaboradores así mismo se pudo determinar que no recompensa a su personal. Así es como se pudieron determinar y proponer algunas estrategias en cuanto a la motivación laboral la cual está ligada a la empresa, la primera estrategia fue motivacional y la segunda implicada en las estrategias higiénicas, ambas en relación o tomando como base la teoría de Herzberg. De acuerdo a los autores el plan de motivación, se debe basar principalmente en exponer de manera transparente las posibilidades de crecimiento personal que puede adquirir los colaboradores durante su estadía en la organización. El conocer las posibilidades de ascensos dentro de una organización garantiza que los colaboradores puedan esforzarse con el fin lograr movimientos organizacionales dentro de la organización, en este sentido los planes de sucesión o de promoción organizacional deben ser socializados al interior de la organización.

Núñez y Vásquez (2015) Chiclayo, en su tesis emplearon y aplicaron dos cuestionarios adaptados a la escala de motivación laboral y la escala de desempeño laboral, se pudo concluir que las variables de estudio están en un nivel medio, en cuanto a su grado de significancia es alto, además de presentarse una relación muy significativa entre las dos dimensiones satisfacción con la remuneración y el control, conductas extra – rol don reconocimientos y progreso profesional. Los resultados de la investigación muestran cercanas relaciones entre los aspectos de la satisfacción laboral y los aspectos remunerativos, destacándose que si un colaborador percibe ser mal remunerado su satisfacción laboral disminuye y se muestra difícil de lograr los objetivos organizacionales. Además la investigación destaca que los procesos de control de indicadores deben ser llevados de manera flexible con el fin de garantizar el logro de los mismos, se destaca que el tipo de control concurrente es adecuado y que la retroalimentación debe ser un proceso constante.

Cubas Medina (2016) en su trabajo al momento de diagnosticar los resultados obtenidos se pudo llegar a la conclusión que los colaboradores debidamente encuestados no presentan una buena motivación laboral a fin de poder desempeñarse de manera eficiente, la motivación laboral presente en la I.E.P ADEU; detalla que el 25% de los colaboradores presentan un nivel de motivación bajo, el 75% indican tener un nivel de motivación medio o regular. Con respecto a la variable desempeño laboral en el colegio ADEU Deportivo S.A.C, se señala lo siguiente: con un 81.3% de los colaboradores indican

tener un nivel de rendimiento bajo, el 12.5% señala que los trabajadores tienen un nivel de rendimiento medio o regular. En cuanto a la relación existente entre la motivación laboral y el rendimiento del personal que labora actualmente en la institución, se pudo aplicar la correlación de Pearson, dando como resultado 0.384 lo cual representa una relación débil entre ambas variables de estudio, esto significa que mientras sea mejor que se desarrolle la motivación en la empresa mayor será el nivel de rendimiento entre los trabajadores.

Burga (2018) a través de su investigación sobre Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque, se pudo concluir que la empresa agroindustrial la cual está ubicada en la región de Lambayeque generalmente muestra un buena y correcta motivación, esto debido a la buena realización de las capacitaciones, talleres y sobre todo al correcto desarrollo de las relaciones interpersonales, de esta manera se puede apreciar que la empresa permite desarrollarse un ambiente laboral adecuado y óptimo para cada uno de los trabajadores especialmente del área administrativa. En resumen, el desempeño laboral que se percibe en la empresa, según los colaboradores es el adecuado, pues ellos consideran que los bienes y servicios que se ofrecen de manera óptima, su productividad es alta y frente a esto se cuenta con un rendimiento tenaz y la actitud presente es beneficiosa para la organización relacionados a términos de rentabilidad. La empresa al propiciar una motivación alta le ha permitido lograr también un óptimo desempeño laboral, haciendo bien al mismo trabajador, así como también a la empresa, referente a términos de eficiencia y productividad. Otra de las conclusiones que se pudo determinar es que el personal administrativo detalla que es necesario tomar en cuenta a la dimensión remuneración y de beneficios, con el fin de mejorar el salario que reciben por la realización de sus trabajos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

VARIABLE INDEPENDIENTE:

MOTIVACIÓN

La tesis presentada está referida a la influencia que ejerce la Motivación como tal en el Desempeño Laboral, basa su fundamentación teórica en la Teoría de la Motivación.

La Teoría de la Motivación

Robbins y Judge (2013) explican que:

Se establecieron 5 teorías, las cuales se desarrollaron durante la década de 1950, estas teorías abarcaban el tema de la motivación en los trabajadores de una empresa, ya que por medio de las empresas surgen las formas de motivación entre cada una de las personas. Las teorías más sobresalientes a lo largo del tiempo son: La Teoría de la jerarquía de las necesidades (Maslow), la Teoría X y Y (McGregor), la Teoría de los dos factores (Herzberg) y la Teoría de las necesidades (McClelland). (p. 35)

Para el adecuado desarrollo de la presente investigación se tomaron como referencia la Teoría de la Motivación enfocados a la Teoría de Herzberg y su Modelo de Factores Higiénicos y Motivadores y la influencia que esto tiene en el Desempeño laboral.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Chiavenato(2009) determina que la motivación de los individuos particularmente depende mucho de dos aspectos o factores que están estrechamente relacionados: Los factores higiénicos, que son todas aquellas condiciones pertenecientes al trabajo, los cuales rodean al individuo. Dentro también encontramos a las instalaciones, el ambiente, los cuales consideran todas aquellas condiciones físicas, la remuneración y servicios sociales, las normas de la empresa, la forma de liderazgo etc. (pag. 25)

Mientras Maslow (1943) citado por Herzberg (1959) detalla su teoría de motivación en que:

Las diferentes necesidades de las personas (enfoque que principalmente se orienta hacia lo intrínseco de la persona). Enfoca la teoría hacia un ambiente externo y relacionado a las actividades del trabajador, guiándose de la suposición de que el vínculo de la persona con su puesto laboral es básico y que la actitud que se establezca hacia

su labor, puede o no determinar que la persona logre el éxito o el fracaso. (pag 34)

Herzberg (1959) citado por Aldana (2014) Investigó:

Que es lo que principalmente querían los trabajadores, así que el autor argumentó un pedido a las personas, el cual era describir detalladamente como es la satisfacción de los colaboradores hacia sus puestos de trabajo. Mediante esto pudo determinar que el sentirse bien guarda mucha relación con la manera en cómo se estimula al personal, las recompensas, reconocimientos, los logros y la manera de autorrealizarse como profesional. Por otro lado, lo contrario se enfoca al entorno donde el colaborador puede desarrollar sus actividades, las relaciones con los demás, las condiciones de su trabajo y las normas u obligaciones empresariales. (pag 67)

Quintanar (2005) indica que:

Los factores de higiene son aquellos aspectos ambientales en cuanto a la zona de trabajo: la remuneración, los servicios sociales, las normas de la organización, la manera en como son supervisados, el clima laboral entre colaboradores y jefes, etc., los cuales necesita de atención priorizada para evitar momentos insatisfechos. Hablamos principalmente de factores negativos, ya que si se descuidan generarán insatisfacción, así mismo no podrían incentivar de manera activa la satisfacción o generar motivación en los colaboradores. La palabra Higiene hace referencia al carácter preventivo y profiláctico, y se hace ver como una fuente destinada a evitar señales de insatisfacción. (Pag.27)

Quintanar (2005) manifiesta que:

Se detalla que los factores que generan motivación, son aquellos que emanan satisfacción en el ámbito laboral, esto principalmente motivan al colaborador a dar su mejor y mayor desempeño, tiene mucho que ver con el contenido del cargo o del puesto, las actividades, las

obligaciones del cargo; según como detalla el autor Herzberg, la motivación junto con la satisfacción pueden determinarse a partir de fuerzas intrínsecas y solo de aquellas oportunidades que establezca el trabajo para poder desarrollarse personalmente. (pag.34)

Aldana (2014) posteriormente elaboró:

Una definición en cuanto al enriquecimiento del trabajo, los cuales actúan como indicaciones con la finalidad de soslayar la monotonía permitiendo desarrollar la responsabilidad y el valorar a las personas. La autogestión, la retroalimentación y principalmente el ambiente laboral son aspectos primordiales. (pag.70)

Modelo de Factores Higiénicos y Motivadores de Herzberg

Herzberg (1959) y sus colegas, citado por Slocum (2009):

Determinaron otros puntos los cuales sirvieron para poder determinar qué aspectos motivan a las personas. Estos autores pidieron a los individuos precisar Como se sentían en sus puestos laborales. Por medio de esta investigación, los autores establecieron y desarrollaron la teoría bifactorial o también llamada la de dos factores, aunque generalmente se conoce como modelo de factores higiénicos y motivadores, esta teoría supone que dos conjuntos de aspectos o factores son las causantes base de la satisfacción y de la insatisfacción en el puesto laboral. (pag .38)

Cabe resaltar que la teoría de los dos factores, aunque generalmente se le conoce como Teoría de motivación e higiene, fue promulgada por el autor Frederick Herzberg, el cual asevera que la relación o vínculo entre el colaborador con su trabajo es básica y que, por medio de su actitud entre los dos, se podría generar o determinar llegar al éxito simplemente al fracaso.

De acuerdo con Herzberg (1959) citado por Zurro, M y Cano, J., (2003) obtuvo como resultado que:

Todos aquellos factores que orienten a desarrollar la satisfacción en el trabajo están separados, es decir son distintos de aquellos aspectos o

factores que conduzcan a la insatisfacción en el área de trabajo. Así mismo, el poder y hacer de todo para desaparecer aquellos factores que generen insatisfacción en el trabajo, podrá originar momentos de paz, lo cual no implicará que el personal este motivado. Como producto, algunas características tales como, la política organizacional, el control, las relaciones interpersonales, las condiciones laborales y la remuneración, aspectos que son caracterizados por Herzberg como factores de higiene, cuando se desarrollan adecuadamente, los colaboradores no se sentirán insatisfechos, por otro lado, tampoco podrían sentirse satisfechos. Si lo que se quiere es motivar a cada uno de los colaboradores, Herzberg propone destacar el logro, desarrollar el reconocimiento, el desarrollo del trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el desarrollo personal. Con respecto a existir diferencias en cuanto a cultura, se detalla que los factores motivacionales y de higiene perjudican simultáneamente a todo el mundo. (pag.41)

Factores Higiénicos

Herzberg (1959) menciona que:

Todos aquellos factores de higiene generalmente poseen una limitada capacidad para poder influenciar en el comportamiento de cada uno de los colaboradores. La principal finalidad de los factores de higiene es soslayar fuentes que generen insatisfacción en el ambiente, como por ejemplo aquellas amenazas las cuales podrían eliminar su equilibrio. Es decir, por medio de estos factores y de su óptimo desarrollo, se puede evitar la insatisfacción. (p.47)

Mateo (2007) manifiesta que:

Los factores de higiene son una serie de aspectos que generalmente no asisten en lo absoluto a poder motivar a los colaboradores, pero que su eliminación o su falta, generará un estado serio de insatisfacción en los colaboradores. Principalmente son consideradas como esas condiciones que son íntimamente necesarias para que el nivel de

satisfacción presente en el entorno laboral se mantenga. Es decir, aquellas eventualidades que están relacionadas precisamente al puesto laboral, como por ejemplo la remuneración, las condiciones propias del trabajo y la seguridad dentro del área de trabajo (pag. 33)

Mateo, (2007) como se precisó anteriormente, el colaborador necesitará principalmente de disfrutar de estas condiciones, pero cabe detallar que por sí mismas no desarrollan alguna motivación en especial. Entonces se podría determinar que centrarse principalmente hacia este tipo de factores no desarrollaran un resultado trascendental. Los factores higiénicos se toman como aquellos requisitos que son indudablemente primordiales para mejorar la satisfacción, aunque no se podrían tomar como aspectos motivacionales. Para generar una mejora en cuanto a la motivación, se tiene que tener en cuenta algunos instrumentos de realización personal, de agradecimientos, autoestima y de desarrollo. La capacidad que se tiene para predominar sobre los aspectos que guardan relación con los factores higiénicos es condicionada, pero la de cambiar la motivación profesional es muy alta. (pag.34)

Mateo (2007) Se examina la perspectiva ambiental, en pocas palabras son todos los aspectos o aquellas condiciones que se encuentran alrededor de la persona al momento de trabajar y que, generalmente representan los factores que las organizaciones han utilizado comúnmente con la finalidad de generar motivación a sus colaboradores como por ejemplo: aspectos físicos y ambientales de su área de trabajo, políticas institucionales, el control que se les realiza, la remuneración, servicios sociales, el clima en cuanto a las relaciones entre los jefes y los colaboradores, las normas internas, oportunidades que existen, etc. (Pag.35)

Los factores de higiene pueden resumirse en: Condiciones de trabajo y bienestar Políticas de la organización y administración, Relaciones con el supervisor, Competencia técnica del supervisor, Salario y remuneración, Relaciones con los colegas, Seguridad en el puesto.

Urcola (2010)

Se toma en cuenta que todo lo que abarca en cuanto a cobertura de necesidades de orden higiénico como, por ejemplo, tener una remuneración, contar con seguros, brindar vacaciones, excelentes condiciones de trabajo, etc, generalmente no generan satisfacción verdadera al colaborador ni mucho menos motivación. Esto sin duda, no implica que el obtener un buen sueldo no sea bien valorado o el contar con buenas condiciones de trabajo, es decir a lo largo del tiempo, el colaborador tiende la capacidad de acostumbrarse a ellas y por ende no serán lo suficientemente necesarias para seguir moviéndolos a actuar. Cabe resaltar que, si un colaborador valora que no está recibiendo el salario que le corresponde o no se siente conforme con las contraprestaciones que está recibiendo, es lógico que se sienta insatisfecho por lo que buscará un trabajo en otra empresa que si se las brinde. (Pag.65)

Factores Motivacionales

Herzberg (1959) estos factores se basan en aquellas condiciones que generen una motivacion, asi mismo creen satisfaccion a lo largo del tiempo y de la misma manera se incremente el rendimiento y la productividad sobre cada uno de los niveles de insatisfaccion y se centren con el contenido, las actividades y las obligaciones que tengan relacion al cargo de trabajo, desarrollan un efecto sobre la satisfaccion perdurable y un incremento en cuanto al rendimiendo hasta llegar a niveles de excelencia. Aquí se incorporan los sentimientos de realización, de desarrollo personal y profesional, expresiones en cuanto a la realización de sus actividades y tareas, las cuales son parte

del desafío y poseen un gran nivel de significancia en el ambiente laboral. (p. 48)

Herzberg (1959) determina que cuando los factores motivacionales son los correctos, incrementan la motivación. Herzberg, pudo concluir que los factores que generan la satisfacción profesional se encuentran independientes de aquellos factores que son los causantes de la insatisfacción profesional. Lo contrario de la satisfacción profesional no se puede decir que es la insatisfacción, si no la no satisfacción profesional; del mismo modo, lo contrario de la insatisfacción profesional es la llamada no insatisfacción profesional y, no la satisfacción. Se puede detallar que los factores motivacionales están ligados con todos aquellos sentimientos positivos enfocados o dirigidos al trabajo: la realización, los logros, la promoción, responsabilidad, el poder crecer personal y profesionalmente, el trabajo realizado y, además de lograr que el trabajador este motivado, se generará satisfacción. (pg.49)

Se detalla que los factores motivacionales se pueden resumir en: el trabajo realizado, la determinación de responsabilidades, el avance, el crecimiento, reconocimientos, logros.

Por medio de estos factores, los intereses fabricados debido a los factores motivacionales pueden generar en la organización, en caso excesivo, a generar una desmotivación usualmente provocada debido a la falta de factores higiénicos. Un ejemplo: un colaborador puede laborar sin ningún contrato en un lugar pasando hambre. Por consiguientes, esta situación no es nada normal, si suele darse consecutivamente. (Acosta, 2013, pg.39)

Robbins y Judge (2013) afirma que esta teoría suele surgir con esta premisa, la relación o el vínculo que se desarrolla entre la persona y el lugar de trabajo es primordial, y que frente a esto la actitud que se desarrolle en la persona hacia su trabajo, podrá determinar si se llega al éxito o al fracaso. (pag.78)

Para terminar, los motivadores son factores internos de la persona, que están relacionados estrechamente con la satisfacción laboral y que corresponden en gran medida a la parte interna de la persona. Los factores higiénicos son generalmente factores

extrínsecos, esto quiere decir que pertenecen a la parte externa en relación al trabajo, actuando como retribución a causa del elevado rendimiento si la empresa logra reconocerlo. Cuando estos factores son óptimos, suelen calmar a los colaboradores generando así que no se establezca la insatisfacción y por consiguiente se desarrollen en un agradable ambiente laboral.

1.3.1.Motivación

A lo largo del tiempo, se han tenido en cuenta conocer que es lo que motiva a la persona a poder desarrollar una determinada actividad y asimismo conocer cuáles serían las condiciones necesarias para conseguir un resultado óptimo.

Definición

Chiavenato (2011) manifiesta que:

Los factores intrínsecos de la persona principalmente es la motivación. Asevera que no es nada fácil poder definir el concepto de motivación, por eso es que hizo una aseveración general de este término, detallando así que “motivo” es todo aquello que empuja a un individuo a desarrollarse de una manera específica o que principalmente origina, por lo menos una tendencia concreta a un comportamiento en especial, frente a este punto se puede decir que la motivación tiene mucho que ver con el sistema cognitivo de la persona. (pag.33)

Según Hellriegel, Jackson y Slocum (2011) sostienen que:

Es un estado psíquico, el cual generalmente se desarrolla cuando las fuerzas intrínsecas y también las fuerzas externas de la persona, estimulan, controlan y encaminan cada uno de los comportamientos. Los colaboradores que se encuentren satisfechos, generalmente desarrollan de una manera mejor su trabajo en comparación de los insatisfechos, y los colaboradores que se sienten motivados suelen tener mejor desempeño que los que no se encuentren motivados. (pag.82)

Gonzales (2008) afirma que:

Es un proceso de la persona el cual se desarrolla de manera interna, así como también revela la manera como se desarrolla la interacción entre la persona y el mundo que lo rodea, esto debido a que también sirve para poder regular la actividad de la persona, la cual consiste en determinar conductas enfocadas hacia un fin o propósito y meta que la persona pueda considerar necesaria y anhelada. La motivación suele ser una intercesión o un punto intermedio entre dos aspectos: la personalidad de la colaborador y la manera en como desarrolla sus actividades, es por esto que se quiere también aclarar la eficiencia de la

persona, es decir que es lo que dirige el logro de sus actividades a fin de obtener éxito en lo que hace. (Pag.31)

Leontiev (1979) citado por Olvera (2013) sostiene que:

La motivación es sin duda un tema que le interesa al ámbito social, científico, principalmente psicológico, cultural y así como el empresarial, tomando que la motivación es aquel objeto que generalmente responde a necesidades de la persona y que suele reflejarse de alguna u otra forma por la persona que canaliza su actividad, de un marco conceptual, la motivación es tomada como una fuerza que se desarrolla en las personas de manera interna, la cual se desarrolla con la finalidad de que las personas se desarrollen a fin de satisfacer sus necesidades, tomándose como, el principal motor para realizar sus actividades las cuales les permitan lograr sus objetivos y sobre todo encontrar satisfacción personal, se tiene que los elementos de conducta, comportamiento, necesidad, satisfacción, son aquellos que se presentan en la motivación, y que generalmente afectan ya sea de manera positiva o negativa en cualquier aspecto de su vida, es mediante esto que se requiere conocer cada uno de los aspectos don la única finalidad de encaminarlos de manera correcta, sin daño de ninguna forma. En el aspecto de trabajo, la motivación suele definirse como, la voluntad que tiene la persona de querer y poder hacer un valioso esfuerzo con la finalidad de lograr las metas empresariales, la cual está condicionada por la capacidad que tiene el individuo para poder satisfacer alguna necesidad propia. (p 6)

Olvera (2013)

Ese impulso que conlleva a la acción suele estar estimulado por algún factor externo (el cual proviene del ambiente) y que particularmente suele estar también generado por procesos mentales propios de la persona, es decir se puede hablar también que existen dos tipos de motivación laboral, los cuales suelen

influir hacia el desempeño o rendimiento laboral, estos son: la motivación interna o intrínseca y la externa o extrínseca. (pag.78)

Velasco (2011)

Cada una de las teorías que se desarrollaron a lo largo del tiempo son muchas y los juicios que existen para desarrollar su categorización son, así mismo, considerables. También podemos determinar, entre diferentes, algunas categorizaciones en función de métodos contemporáneos y tradicionales con relación a las categorizaciones con base a diferentes escuelas de pensamiento y las categorizaciones de acuerdo a la menor o mayor proximidad de los conceptos que se utilicen en concordancia con las teorías. (pag.12)

Quintanar (2005)

De acuerdo a las revisiones que se realizaron, se puede determinar que la motivación, generalmente está compuesta por cada uno de los factores que son capaces de impulsar, establecer y encaminar la conducta de la persona hacia un objeto determinado. La palabra Motivación proviene del término motivo, del que también viene móvil, emoción, satisfacción, etc. (Pag.34)

Quintanar (2005)

Para fines del trabajo de investigación, se aceptará el concepto donde señala que la motivación es principalmente un estado subjetivo el cual mueve la conducta de la persona hacia una dirección, suele también existir dentro de la persona, por ejemplo cuando existe el deseo o la necesidad de algo y también puede existir desde el exterior como por ejemplo la existencia de un fin o de alguna meta u objetivo, el cual es también llamado incentivo, en la medida que este se presente o perciba como un instrumento del cual se genere satisfacción del deseo o necesidad. (pag.55)

Motivación Laboral

Porret (2010) determina que la motivación, tomado desde un enfoque laboral, se tiene que es el deseo de la persona en querer realizar una actividad o trabajo de la mejora manera. Este impulso que se genera en la persona, produce el llamado proceso de motivación, el cual se da gracias a una fuerza externa o también por medio de una reflexión. (pag.37)

Para Fernández (2010) cada una de las teorías planteadas se han desarrollado a partir del siglo XX, se dieron cuando los primeros dueños plantearon modelos complicados sobre incentivos en cuanto a la remuneración con la finalidad de motivar a sus colaboradores. (pag.84)

Según Gallardo, Espluga y Triadó (2007):

La motivación laboral lo conceptualizan, como parte importante de responsabilidad entre la empresa y el trabajador, el cual se establece con la finalidad de obtener resultados beneficiosos para ambas partes, y generalmente se apoyan como principales factores intrínsecos, es decir motivos propios del trabajador, y los factores extrínsecos los cuales son dadas por la misma empresa al trabajador. Se precisa que los factores intrínsecos hacen referencia a todas aquellas acciones que realiza y se generan por la misma persona, es decir establecidas por su propia voluntad de realizar lo que se propone y frente a esto satisfacer las necesidades que se les presente, y siempre acompañadas con cada una de las habilidades y las capacidades que poseen. Por otro lado, se tiene a los factores extrínsecos, los cuales son los impulsos que tiene la persona por reacciones del exterior. Es por ello que la empresa debe de promover y facilitar a que cada uno de los trabajadores tenga ganas de conseguir y ejecutar todos aquellos puntos necesarios a fin de lograr sus metas y objetivos en todos los aspectos posibles. (Pag.39)

VARIABLE DEPENDIENTE

1.3.2. Desempeño Laboral

Definición

Urbina, O. y Otero, M. (2006) manifiesta que:

Es el proceder o la conducta verdadera del colaborador para realizar eficientemente sus actividades y obligaciones referentes al puesto laboral. Principalmente es lo que en realidad realiza y no lo que sabe realizar. Esto implica aplicación de alguna técnica, preparar la más adecuada junto con su experiencia, tomar decisiones con eficacia, habilidad para ejecutar adecuadamente los procedimientos y buena relación con los demás, etc. (pag.91)

Urquijo y Bonilla (2008) establece que:

El desempeño esta íntimamente vinculado con la forma o la manera en como el colaborador ejecuta diariamente cada uno de los trabajos (roles) y deberes (responsabilidades) que determina su área o cargo asignada, de acuerdo en primer lugar de los puntos de éste y de la empresa. (pag.39)

Mora (2007) establece que:

El desempeño son cada una de las actividades o comportamiento percibidos en cada colaborador las cuales son muy importantes para cada uno de los objetivos de la empresa, y que particularmente pueden ser tomados y medidos en base a cada una de las competencias de los trabajadores y su nivel de aportación a la organización. Además, añade que, el desempeño suele completarse con un poco de la descripción sobre lo que se espera de cada trabajador, junto con un continuo enfoque hacia lo que es el desempeño efectivo. (pag.18)

Robbins y Coulter (2010)

Detallan que es un proceso el cual ayuda a determinar el nivel de éxito que ha logrado una empresa (o un colaborador o un método) referente hacia el logro de sus funciones y de cada uno de los objetivos institucionales. Generalmente desde un enfoque institucional medir el desempeño laboral ofrece un diagnóstico sobre el cumplimiento de las metas estrategias por cada uno de los colaboradores. (Pag.67)

Robbins y Judge (2013) explican que:

En las empresas, solo realizan un diagnóstico de como los empleados realizan sus funciones, y estas generalmente contienen una descripción de puesto laboral, pese a esto, las organizaciones en la actualidad, las cuales son menos rigurosas y más centradas a cumplir con ofrecer un servicio óptimo, están enfocadas en obtener más información, para eso se hizo conocimiento de tres tipos de conductas las cuales constituyen el desempeño laboral. (Pag.44)

Strauss, G. y Sayles L(1981)

Referencian que el desempeño laboral es la manera de describir todos y cada uno de los conocimientos, destrezas, capacidades y habilidades que se adaptan a una función productiva, empezando por los requerimientos de calidad que realmente se espera por el sector productivo. (Pag.73)

Bohorquez, B. y Vásquez, D.(2002) citado por Araujo, M. y Guerra, M., (2007) indica que:

El desempeño laboral generalmente se define, según, como el grado de realización alcanzado por el colaborador en el cumplimiento de las metas dentro de la empresa en un determinado momento. (Pag.82)

Chiavenato I. (2002) Citado por Aldana (2014) otra descripción importante es la que usa, esto debido a que explica que:

El desempeño es la eficacia de cada uno de los trabajadores dentro de la empresa, la cual es muy importante y necesaria para la institución, empezando con la persona, su labor y la satisfacción en su trabajo (citado en tal sentido que, el desempeño de los trabajadores, va a depender del comportamiento y también principalmente de los resultados que se obtengan. (Pag.76)

Araujo, M. y Guerra, M. (2007) citado por Aldana,(2014) brinda también uno de los grandes aportes en cuanto a la conceptualización sobre el desempeño laboral, el cual es dado por Stoner, el cual asegura que:

El desempeño laboral es la manera en como cada uno de los trabajadores de la organización realizan sus funciones de manera eficaz, con la finalidad de lograr sus metas, las cuales están ligadas a las reglas básicas que se establecieron anteriormente. Es así como se puede apreciar la definición que se aplica para el desempeño laboral, la cual hace referencia a la forma en que los colaboradores desarrollan su trabajo de una forma eficiente con la finalidad de alcanzar y lograr las metas establecidas. (Pag.96)

Milkovich y Boudreau (1994) citado por Calvo V y Loayza Y, (2015) establece otra definición primordial y el cual va mas conforme a este estudio, es que se utiliza en función ya que menciona lo siguiente:

El desempeño laboral como un punto sujeto a las características de cada uno de los trabajadores entre estos se puede destacar: las cualidades, necesidades y destrezas de cada persona, las cuales se relacionan entre sí, con el ambiente de trabajo y con toda la institución, tomando el desempeño laboral como el resultado de la relación entre y cada una de las variables. (Pag.26)

Arias (2001) sostiene que:

Para todas las organizaciones, en especial para la administración, el correcto uso de cada uno de los recursos de la institución y su desarrollo es primordial e indispensable el factor humano, es por ello que es de vital importancia que el individuo tenga la capacitación necesaria para el funcionamiento de su puesto de trabajo, de esta manera, los colaboradores pasan a ocupar el lugar fundamental de la organización, transformándolo en un factor estratégico lo cual es clave para lograr el éxito, lo que usualmente es la fuente para obtener una ventaja competitiva. (p.84)

Según Bittel (2009) manifiesta en su obra que:

El colaborador para poder alcanzar sus objetivos y las metas que se determinan, no las desarrollarán solos, debe de interactuar con los demás compañeros de trabajo, con la finalidad de poder adaptarse al medio que lo rodea. Frente a este aspecto, la empresa puede de manera general influir en la vida de cada uno de los colaboradores para su rendimiento, así como la calidad y sistema de vida de la persona, sus valores, cultura costumbres y tradiciones, que le permiten satisfacer cada una de sus necesidades de todos los aspectos, ya sean sociales, laborales, económicas y hasta psicológicas, afirma que el desempeño es influenciado por sobre manera por lo que el empleado espera obtener sobre el trabajo, la actitud presente hacia sus logros y el deseo de armonía. Es por ello que el desempeño se ha de relacionar con las capacidades y habilidades que son base de las acciones de los colaboradores, con la finalidad de cumplir eficientemente los objetivos de la organización. (p.52)

Competencias

Ayres, Pizarro y Sepúlveda (2003) la definición de competencias se ha obtenido principalmente del mundo laboral, esto debido a la necesidad que se tiene de obtener el incremento de las destrezas y cada uno de los comportamientos presentes en cada colaborador todo depende del contexto de trabajo detallado. (Pag.21)

Ayres, Pizarro y Sepúlveda (2003) citado por Yañez (2003):

Esta búsqueda en el desarrollo laboral escapa del constante distanciamiento entre lo que se conocen como destrezas y discernimiento otorgados en el aula de la universidad, contra las destrezas o competencias las cuales son necesarias para el mundo actual de trabajo. Disminuir esta brecha generalmente hace referencia al aporte al desarrollo social y al servicio colectivo. (p.22)

Kerlinger (1982) refirió que la competencia es una de las características perteneciente al individuo, lo cual también implica que esté vinculada con el desarrollo exitoso en su puesto de trabajo. (pag.14)

Fernández (2006)

Siguiendo con todo lo antes dicho, el autor define que las competencias hacen referencia a cualquier característica personal la cual pueda ser medida en un punto fiable, y que pueda demostrarse las diferencias generalmente de una forma significativa entre todos los colaboradores, los cuales mantengan un desempeño excelente de los adecuados o entre los colaboradores que se desarrollen eficientemente o sean ineficientes. (pag.16)

Las competencias laborales

Luengo y Vergara (2001) las competencias laborales suelen presentarse por el vínculo que presentan con la tarea psicológica. Se centra principalmente en las capacidades, habilidades, destrezas y fortalezas que tenga la persona y que usualmente pondrá en función en el trabajo. (pag.18)

Según Alles (2011) “la competencia laboral está enfocada a cada una de las características personales de cada colaborador, estas provienen de comportamientos los cuales desarrollan un desempeño exitoso en el puesto de trabajo. Cada uno de los puestos de trabajo suelen tener varios diferentes puntos característicos en las organizaciones y/o mercados diferentes. (pag.67)

Competencias del individuo

Arias y Portilla (2007)

Las competencias generalmente comprenden lo cognitivo (saber), las actitudes (saber ser) y destrezas (saber hacer) de una persona. Es así como se puede entender que un individuo es competente cuando: sabe manejar los recursos individuales (conocimientos, destrezas, actitudes) y del entorno (tecnología, institución, etc) con la finalidad de garantizar la solución a las situaciones complicadas, además también hace referencia a las que debe de realizar cada trabajador con el fin de cumplir con las reglas de convivencia que determina la empresa, es decir con la puntualidad, la honestidad, el respeto, responsabilidad, el trabajo en equipo y la flexibilidad. (Pag.77)

Las Competencias del Individuo para el propósito del presente estudio se traducen en las siguientes: Iniciativa y excelencia, Integridad, Comunicación a todo nivel, Supervisión/acompañamiento, Apertura al cambio.

Competencias para el puesto

Cristancho (2014)

Incumbe a la aplicación y el manejo en el desarrollo de las técnicas y los procesos detallados por parte de los trabajadores para desarrollar exactamente cada una de las funciones que se les asigne y poder cumplir cada una de las metas y objetivos laborales que se les dieron previamente, en si tiene que ver con el dominio técnico de las actividades que debe de realizar el trabajador en el puesto laboral que se le asignó. (pag.79)

Chiavenato (2011) nos da a conocer que:

El desempeño en un cargo, es decir, en el comportamiento de la persona que ocupa el lugar de trabajo. Este desempeño es generalmente situacional, difiere de un individuo a otro y depende de una variedad de factores condicionantes que actúan mucho en él. El valor de las retribuciones y lo que se percibe de éstos generalmente se basan del afán individual, establecer el nivel o grado de esfuerzo que la persona está dispuesta a realizar y lo que es una relación idónea de costo –beneficio, donde el diagnóstico del desempeño es una consideración sistemática de la manera en cómo se desempeña un individuo en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo (pag19)

Jaén (2010) citado por Salaverría (2018) “señala que los perfiles de competencias del puesto de trabajo hace referencia a los comportamientos necesarios para poder desarrollar de forma optima y eficiente un puesto laboral. (pag.47)

Daft R y Marcic D (2011)

Detalla con respecto a las competencias del puesto, la satisfacción laboral se presenta cuando el individuo usualmente presenta un sentimiento de relación entre su trabajo y lo que realmente necesita y le interesa, las condiciones de trabajo y las

retribuciones como por ejemplo el salario son de su satisfacción, las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas y se mantiene una relación con los jefes óptima. Los gerentes de los colaboradores intelectuales de la actualidad suelen depender de la satisfacción laboral para incrementar el entusiasmo y la motivación de la empresa. (Pag.57)

Lacalle, Caldas y Carrión (2012) la empresa deberá de establecer un diagnóstico en cuanto al desarrollo del potencial de sus colaboradores con la finalidad de poder acentuar una correcta remuneración y mejorar la formación en su área determinada. Pero las empresas no suelen acentuarse mucho en el talento o en la destreza del colaborador en general, como el talento preciso que se necesita para poder llenar el puesto detalla o desarrollar de una forma específica la actividad prevista. La evaluación del desempeño permite aclarar o dar una idea general de cómo cada uno de los colaboradores pueden desarrollarse en su puesto de trabajo y la forma que se evidencia su potencial de desarrollo en un largo plazo. (pag.29)

Álvarez (2004) en un breve resumen, se puede determinar que las competencias para el puesto de trabajo son las que generalmente hacen referencia a aquellas destrezas específicas que se implican con el óptimo desempeño de puestos de un área técnica o también sobre un área de funciones detallada y que usualmente describen las competencias de conducta relacionadas de manera directa a esta área, adhiriendo, como regla principal, las habilidades de puesta en práctica de conocimientos técnicos y específicos muy ligados al éxito en la ejecución técnica del puesto. (pag.63)

Las competencias para el puesto para el propósito de la presente investigación se traducen en las siguientes: Calidad administrativa, Trabajo en equipo, Trabajo con otras organizaciones, Control interno, Toma de decisiones y solución de problemas, Enfoque pragmático, Compromiso de servicio.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera la Motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D’Lorum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa D’Lorum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D’Lorum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018?

¿Qué nivel de relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D’Lorum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018?

1.5 Justificación e importancia

Hernández, Fernández y Baptista Lucio (2014) “El presente proyecto de investigación surge de una preocupación personal que se ve realizada por la importancia, metodológica, teórica, social, e institucional que a continuación se detallan” (p 40).

Metodológica

La presente investigación es un esfuerzo por conocer los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D’Lorum Sede Chiclayo – Sucursales ENSA, puesto que se ha encontrado indicios de ciertos descontentos dentro de la empresa y conviene realizar una investigación que proporcione datos y evidencia científica de esta naturaleza que contribuya a mejorar dicha situación en la mencionada empresa y otras de carácter similar.

Teórica

Académicamente, constituye un aporte al conocimiento sobre cómo las motivaciones en sus dos dimensiones influyen o ayudan a mejorar el desempeño laboral de trabajadores en una empresa de servicios tercerizados como D'Laborum.plus.

Social

El alcance social que se obtendría con la aplicación de la presente investigación sería de toda la población con servicio o necesidad del servicio de energía eléctrica de los Distritos de Olmos, Motupe e Illimo en la Provincia de Lambayeque, Pomalca, Tután, Chongoyape, Cayaltí y Oyotún en la Provincia de Chiclayo; siempre que se promuevan las estrategias necesarias para motivar al personal a brindar una mejor atención al cliente.

Institucional

La presente investigación potencia a la Universidad Señor de Sipán como un ente de consulta recomendado para este tema de estudio, pues la considerarían como institución especialista en el tema, en vista de que es un producto salido del programa de Administración.

Personal

Personalmente, esta investigación supone un aporte a mejorar la calidad del ambiente laboral de mi actual centro de trabajo, mejorar las condiciones individuales de desempeño y por ende brindar una mejor atención a los clientes.

1.6 Hipótesis

H₁: La motivación influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.

H₀: La motivación no influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Analizar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018

Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede – Chiclayo, 2018

Identificar el nivel de correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede – Chiclayo, 2018.

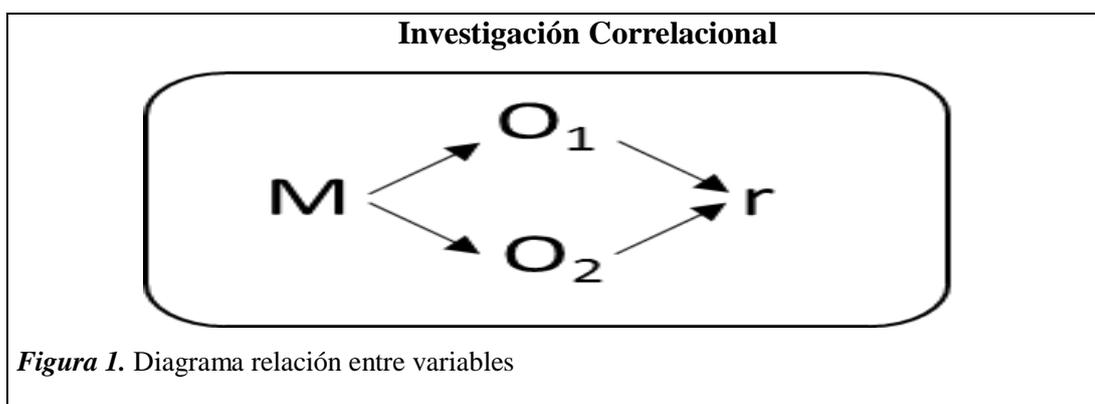
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

El tipo de estudio es Descriptivo Correlacional.

Es descriptivo, porque se encarga de describir las características de las variables de estudio (Motivación y Desempeño Laboral).

Es correlacional, porque establece relaciones entre dos o más variables (motivación y el desempeño laboral), es decir que se trata de conocer si una determinada variable está asociada con otra, pero no explica las relaciones causales entre ellas



M: Muestra

O: Observación

r: relación entre variables

2.2 Población y muestra

Población

Ñaupas, Mejia y Novoa (2013) “opinan que la población o parte de la sociedad es el conjunto o agrupación de individuos o personas que son el motivo de la investigación o estudio, el mismo que es considerado como el universo en las investigaciones naturales” (pag.25)

La población corresponde a los trabajadores que conforman la empresa D'Laborum, sede Chiclayo – ENSA sucursales, lo que comprende las oficinas de Olmos, Motupe Illimo en la Provincia de Lambayeque, Pomalca, Tumán, Chongoyape, Cayaltí y Oyotún en la Provincia de Chiclayo, siendo un total de 35 trabajadores, no se tomará muestra, las encuestas serán aplicadas a la totalidad de trabajadores, según lo que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2

Personal de la empresa D'Laborum, sede Chiclayo – ENSA sucursales

Cargo	N° trabajadores
Coordinador general	1
Asesor legal	1
Supervisor de servicios	1
Conciliadores	3
Atención al Cliente	10
Archivo	2
Cajeros	8
Orientador y supervisor de cajas	1
Vigilantes	8
Total	35

Fuente: D'Laborum S.A.C.

Muestra

Malhotra (2004) es un pequeño subgrupo de la población objeto de la investigación, que guarda muchas características general con los elementos que contienen las variables. Por tanto, como se ha mencionado, no se tomará muestra por ser una población finita, las encuestas serán aplicadas a la totalidad de trabajadores detallados en el punto anterior.

2.3 Variables, Operacionalización

Variable Independiente: motivación laboral

Según Hellriegel, Jackson y Slocum (2011) sostienen que:

Es un estado psíquico, el cual generalmente se desarrolla cuando las fuerzas intrínsecas y también las fuerzas externas de la persona, estimulan, controlan y encaminan cada uno de los comportamientos. Los colaboradores que se encuentren satisfechos, generalmente desarrollan de una manera mejor su trabajo en comparación de los insatisfechos, y los colaboradores que se sienten motivados suelen tener mejor desempeño que los que no se encuentren motivados. (pag.82)

Variable dependiente: desempeño laboral

Urbina, O. y Otero, M. (2006) manifiesta que:

Es el proceder o la conducta verdadera del colaborador para realizar eficientemente sus actividades y obligaciones referentes al puesto laboral. Principalmente es lo que en realidad realiza y no lo que sabe realizar. Esto implica aplicación de alguna técnica, preparar la más adecuada junto con su experiencia, tomar decisiones con eficacia, habilidad para ejecutar adecuadamente los procedimientos y buena relación con los demás, etc. (pag.91)

Operacionalización

Tabla 3

Operacionalización de la variable independiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e instrumento de recolección de datos
Variable Independiente: Motivación	Factores Higiénicos	Condiciones de trabajo y bienestar	1. Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo	Encuesta - Cuestionario
		Políticas de la organización y administración	2. Se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc.	
		Relaciones con el supervisor	3. Siente que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones.	
			4. Esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe	
		Competencia técnica del supervisor	5. Tu jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control	
		Salario y remuneración	6. La remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa	
		Relaciones con los colegas	7. Existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores	
		Seguridad en el puesto	8. Se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones.	

Tabla 4
Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e instrumento de recolección de datos
senVariable Dependiente: Desempeño laboral	Competencias del individuo	Iniciativa y excelencia	1. Tiene iniciativa para aprender nuevas formas de realizar las tareas y extender sus horizontes. 2. Se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación	Encuesta - Cuestionario
		Integridad	3. Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. Asegura la transparencia en la Administración de los Recursos	
		Comunicación a todo nivel	4. Se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda realimentación	
		Supervisión / acompañamiento	5. Compromete al personal a desempeñar el máximo de su habilidad. Provee clara dirección e información de soporte al personal y colegas	
		Apertura al cambio	6. Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende. 7. Solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos	

Competencias para el puesto	Calidad administrativa	8. Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia
	Trabajo en equipo	9. Solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados
	Trabajo con otras organizaciones	10. Colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación
	Control interno	11. Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia
	Toma de decisiones y solución de problemas	12. identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones.
	Enfoque pragmático	13. Posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada
	Compromiso de servicio	14. Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo.
		15. Posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. Promueve el buen servicio en todo nivel

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

Técnica

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que:

Las encuestas son consideradas por diversos autores como un diseño o método, sin embargo, dichos autores las consideran investigaciones no experimentales transversales o transectoriales descriptivas o correlacionales – causales como en el caso de la presente investigación, , ya que me permitirá obtener datos de modo rápido y eficaz (p 159).

Según Casas, Repullo y Donado Campos (2003) indica que: la encuesta permite aplicar una serie de procedimientos que generalmente se encuentran estandarizados en tipos de preguntas de investigación, estas cuestiones permiten recoger y analizar ciertas características pre planteadas en una muestra.

Instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que: un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, las preguntas del cuestionario deben orientarse a descubrir los objetivos planteados en la investigación. La construcción del cuestionario tomo en cuenta la escala de likert conformada así:

Tabla 5

Puntuación de los ítems en la escala de Likert

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	TOTALMENTE DE ACUERDO	TD
2	DE ACUERDO	A
3	INDIFERENTE	I
4	DESACUERDO	D
5	TOTALMENTE EN DESACUERDO	TD

Fuente: Wikipedia. Escala de Rensis Likert 1932

Validez

La validez, permite garantizar que el conjunto de preguntas redactadas en el cuestionario tiene congruencia entre si y permiten la recolección de información orientada a confirmar los objetivos de investigación. Es necesario que todos los instrumentos sean validos con el fin de garantizar criterios de rigor científico en las investigaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.201).

Para validar el instrumento a utilizar se utilizará el Juicio de expertos:

Arias y Portilla (2007) citado por Robles y Rojas (2015)

El juicio de expertos es uno de los métodos mas utilizados, este método consiste en pedir la opinión de personas expertas en la materia de estudio, en este caso es necesario que las personas jueces expertos emitan su opinión con respecto a la construcción de los reactivos y preguntas del cuestionario, el juicio de expertos es una prueba que depende del juicio humano que hacen los expertos con respecto al cuestionario.

Confiabilidad

Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Explican que la confiabilidad depende de ciertas pruebas estadísticas que garantizan la uniformidad de los resultados de la preguntas, a través de diferente métodos entre ellos se tiene la varianza y el promedio de los datos de algunas preguntas. Para que un instrumento sea confiable, los coeficientes estadísticos deben oscilar entre puntajes mayores a 0.8.

Hernández, Fernández y Baptista (2014)

La presente investigación creyó conveniente utilizar el coeficiente de Alfa de Cronbach, una de las pruebas mas requeridas y usuales para medir la confiabilidad de un instrumento, esta prueba se caracteriza por realizar una sola prueba piloto a través de la administración de una muestra.

Tabla 6
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Reporte sistema estadístico SPSS

Tabla 7
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	35

Fuente: Resultado obtenido del sistema SPSS sobre la prueba piloto

De acuerdo a la tabla 6 se observa un indicador de confiabilidad de 0.932 por lo cual el instrumento permite la recolección de datos.

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Para realizar el procesamiento estadístico de los datos se utilizará el software estadístico SPSS versión 21 el cual es un programa netamente estadístico que permite la recolección de datos puntuales y cuantitativos.

- a. Seleccionar un software estadístico.
- b. Ejecutar el programa SPSS.
- c. Establecer las frecuencias de los datos recolectados.
- d. Establecer grados de confiabilidad a través de prueba estadísticas.
- e. Establecer medidas estadísticas.
- f. Realizar las pruebas no paramétricas.
- g. Generar tablas y figuras con los datos recolectados.
- h. Explorar los datos: analizar descriptivamente los datos por variable, visualizar los datos por variable.

- i. Evaluar la confiabilidad y validez logradas por el instrumento de medición.
- j. Analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas (análisis estadístico inferencial).
- k. Realizar análisis adicionales
- l. Preparar los resultados para presentarlos (tablas, gráficos, figuras, cuadros, etc.) (p 272).

2.6 Aspectos éticos

Para la presente investigación se creyó conveniente utilizar los aspectos éticos, propuestos por el informe Belmont, los cuales se orientan a garantizar el cuidado de las personas durante el proceso de la investigación, el informe Belmont tiene sus inicios en la ciencias biomédicas.

Tabla 8

Aplicaciones de los principios éticos básicos, según el Reporte Belmont

Nº	Principios éticos	Aplicaciones	Relación
1	Respeto a las personas	Consentimiento Informado	El respeto a las personas requiere que se dé a los sujetos, en la medida en que sean capaces, la oportunidad de elegir lo que les sucederá
2	Beneficencia	Evaluación de Riesgos y Beneficios	Es un método de determinar si los riesgos que presentará a los sujetos son justificados. Para los presuntos sujetos, la evaluación les ayudará a determinar si desean participar.
3	Justicia	Selección de Sujetos	El principio de justicia sostiene las exigencias morales de que existan procedimientos y resultados justos en la selección de sujetos.

Fuente: Informe Belmont

2.7 Criterios de Rigor científico

Tabla 9

Criterios de rigor científico

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad en cuanto a la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados serán reconocidos como válidos por los participantes 2. Las variables serán observadas en el escenario en el que son enmarcadas. 3. La discusión hace uso del proceso de Triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 2. La recogida de los datos se determinará mediante el muestreo teórico, ya que se codificaron y analizaron de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detalla con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.

Fuente: Noreña, Alcaraz y Rebolledo (2012)

Confortabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declarará la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permitió el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se llegará a la comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tuvieron correspondencia con la justificación.

Fuente: Noreña, Alcaraz y Rebolledo (2012)

III. RESULTADOS

3.1 Motivación

Tabla 10

adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2,9
Válidos De acuerdo	12	34,3
Indiferente	8	22,9
Desacuerdo	14	40,0
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

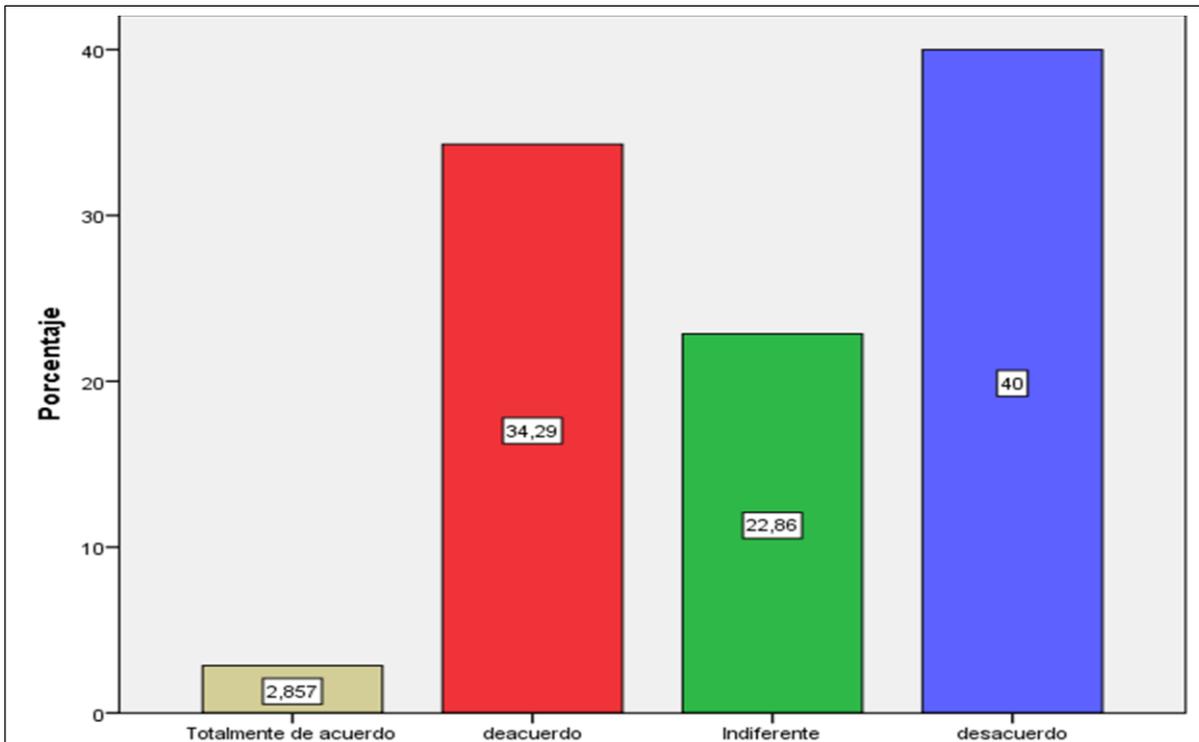


Figura 2. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 40% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 2.8% están totalmente de acuerdo

Tabla 11

estableciendo normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliendo con el MOF, ROF, RIF, etc

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	5,7
Válidos De acuerdo	12	34,3
Indiferente	7	20,0
Desacuerdo	14	40,0
Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

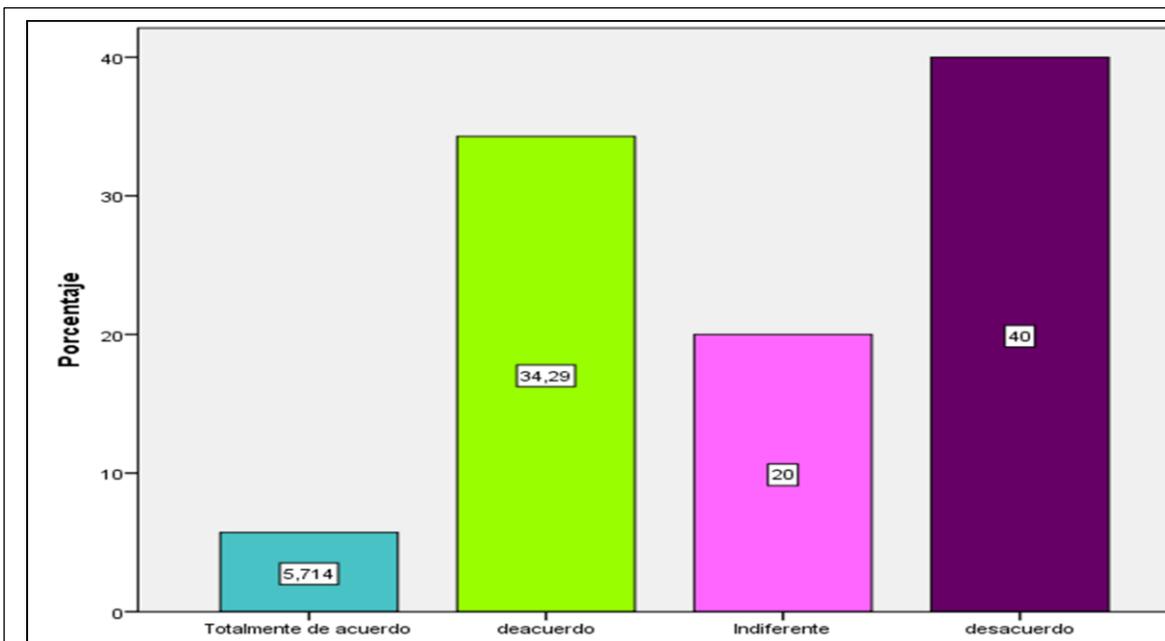


Figura 3 De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 40% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están totalmente de acuerdo

Tabla 12

debe ser escuchado y que tomaran en cuenta sus aportaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	25,7
	De acuerdo	24	68,6
	Indiferente	2	5,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

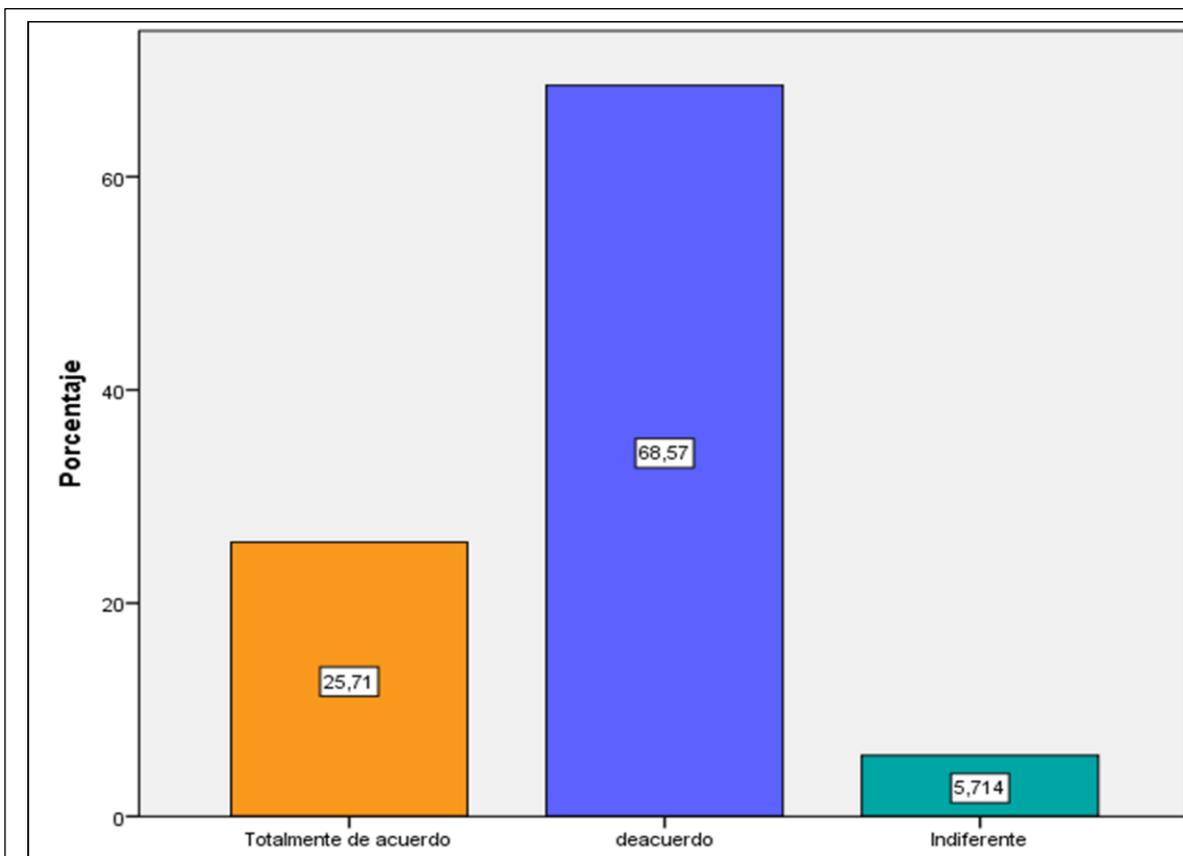


Figura 4. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 5.7% es indiferente

Tabla 13

está facultado a tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	17,1
	De acuerdo	24	68,6
	Indiferente	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

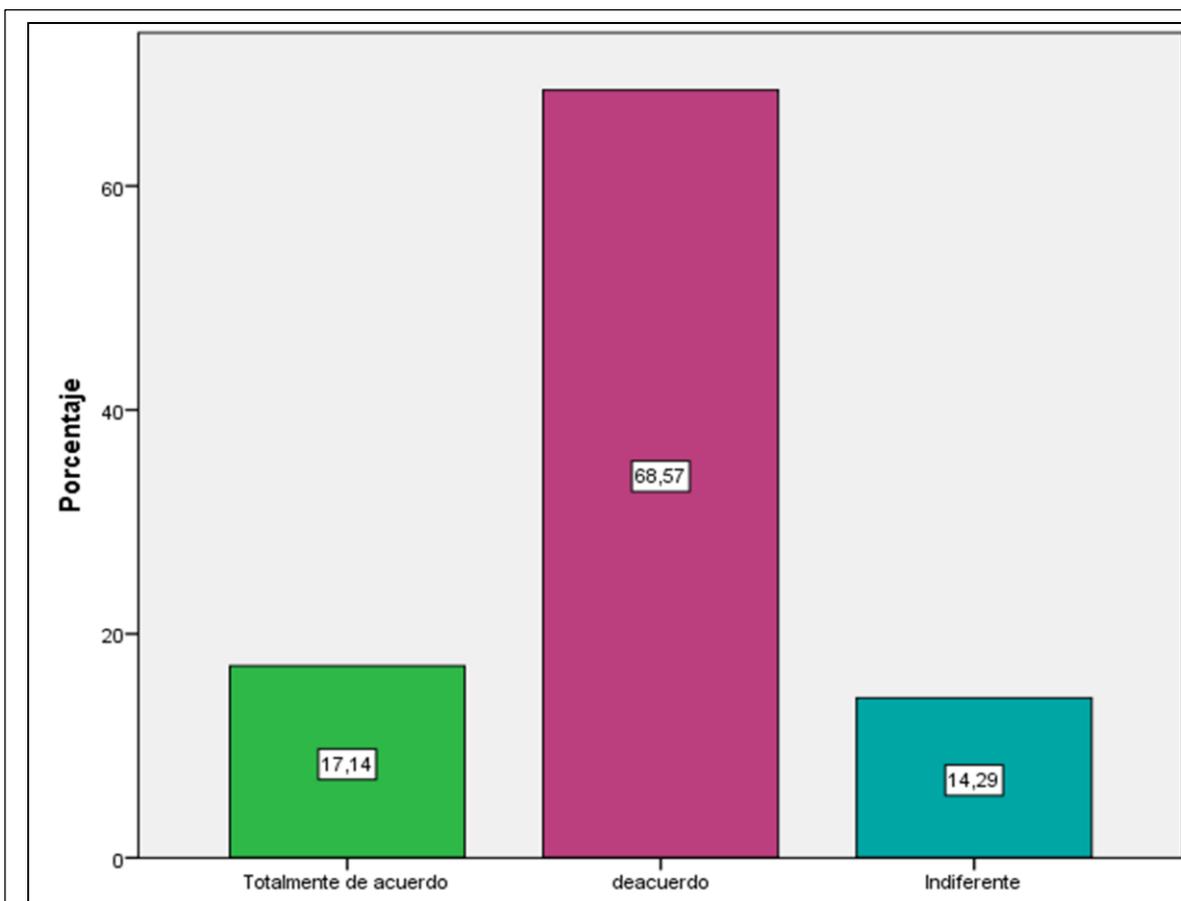


Figura 5. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% se muestra indiferente

Tabla 14

el jefe está capacitado para dirigir el área , cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	14	40,0
	De acuerdo la mayoría	20	57,1
	Indiferente	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

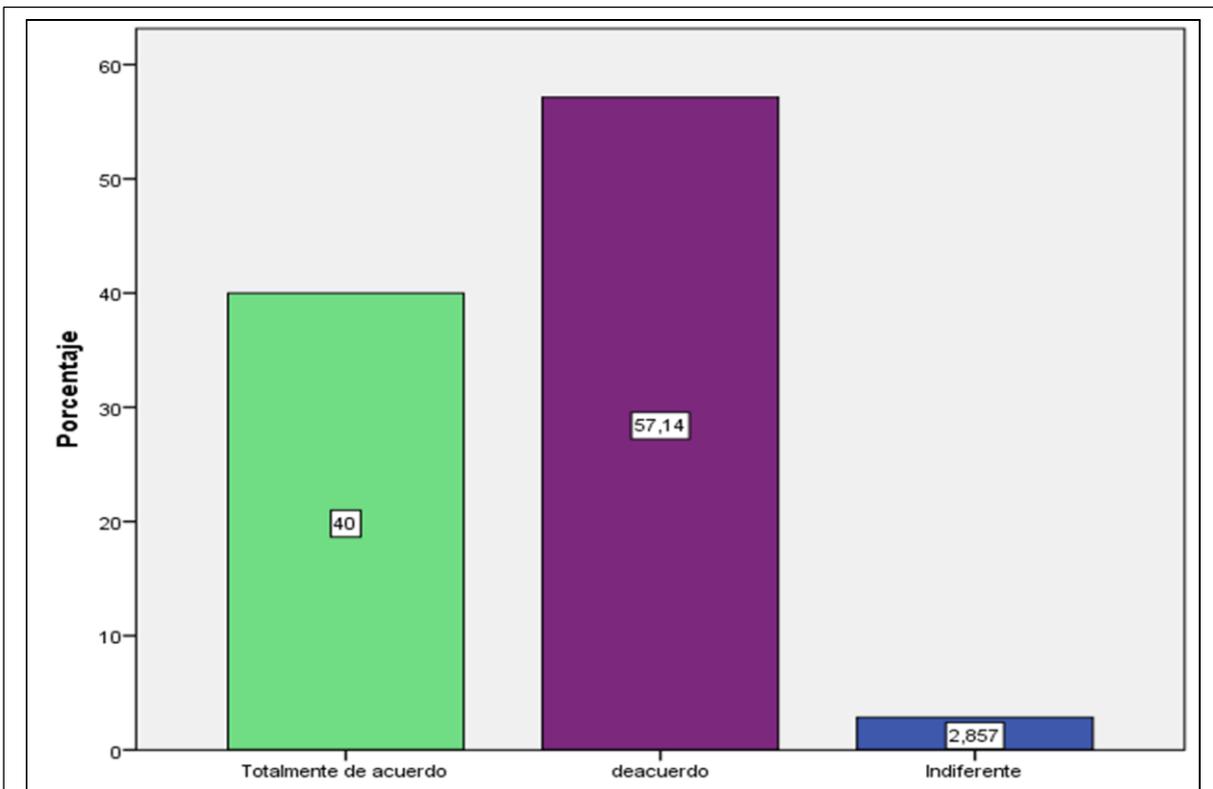


Figura 6. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 57.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% es indiferente.

Tabla 15

la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De acuerdo	9	25,7
	Indiferente	1	2,9
	Desacuerdo	23	65,7
	Totalmente en desacuerdo	2	5,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

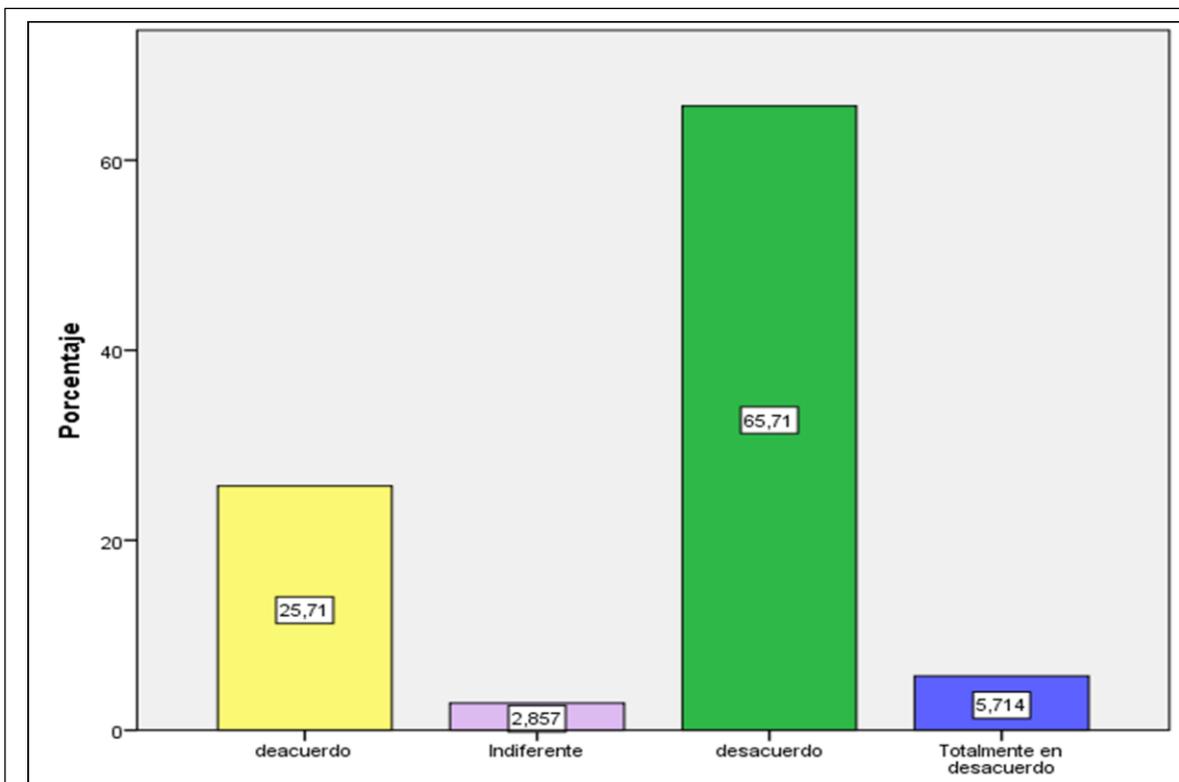


Figura 7. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 65.7% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestra indiferente

Tabla 16

existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	42,9
	De acuerdo	9	25,7
	Indiferente	6	17,1
	Desacuerdo	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

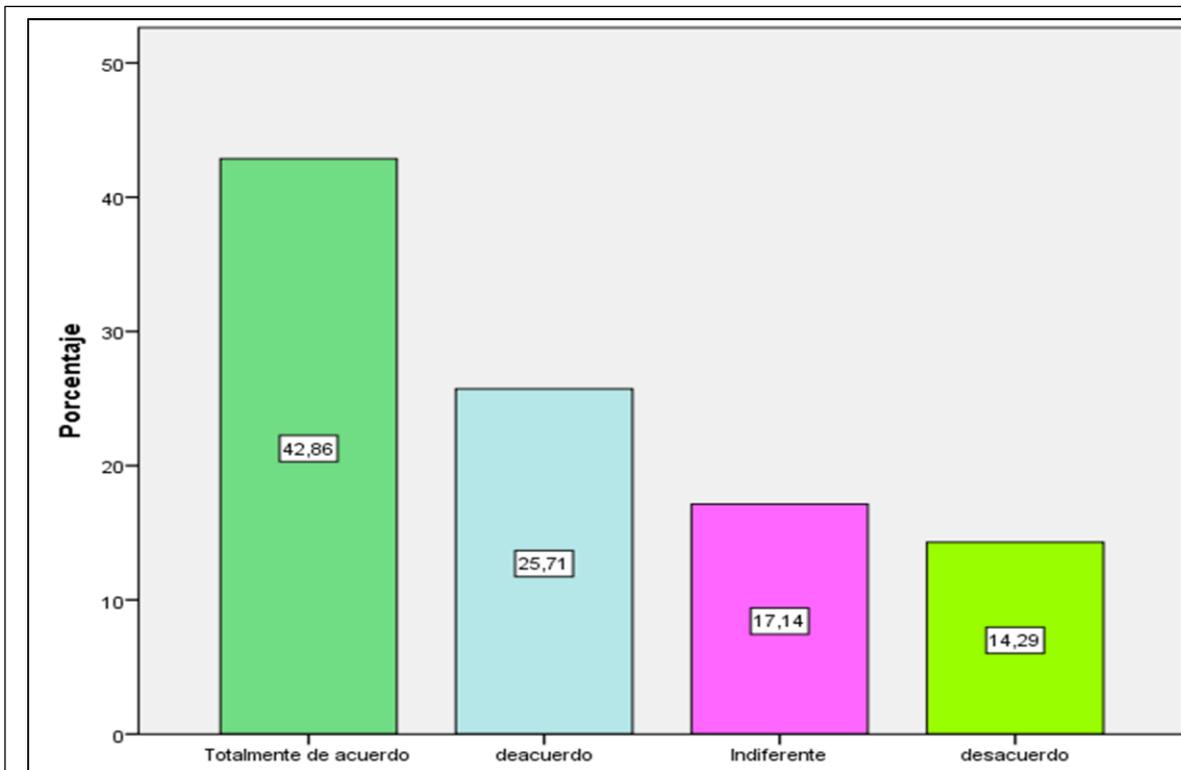


Figura 8. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 42.8% de encuestados se muestra en Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 14.2 % se muestran en desacuerdo

Tabla 17

los recursos de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	11,4
	De acuerdo	15	42,9
	Indiferente	3	8,6
	desacuerdo	13	37,1
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

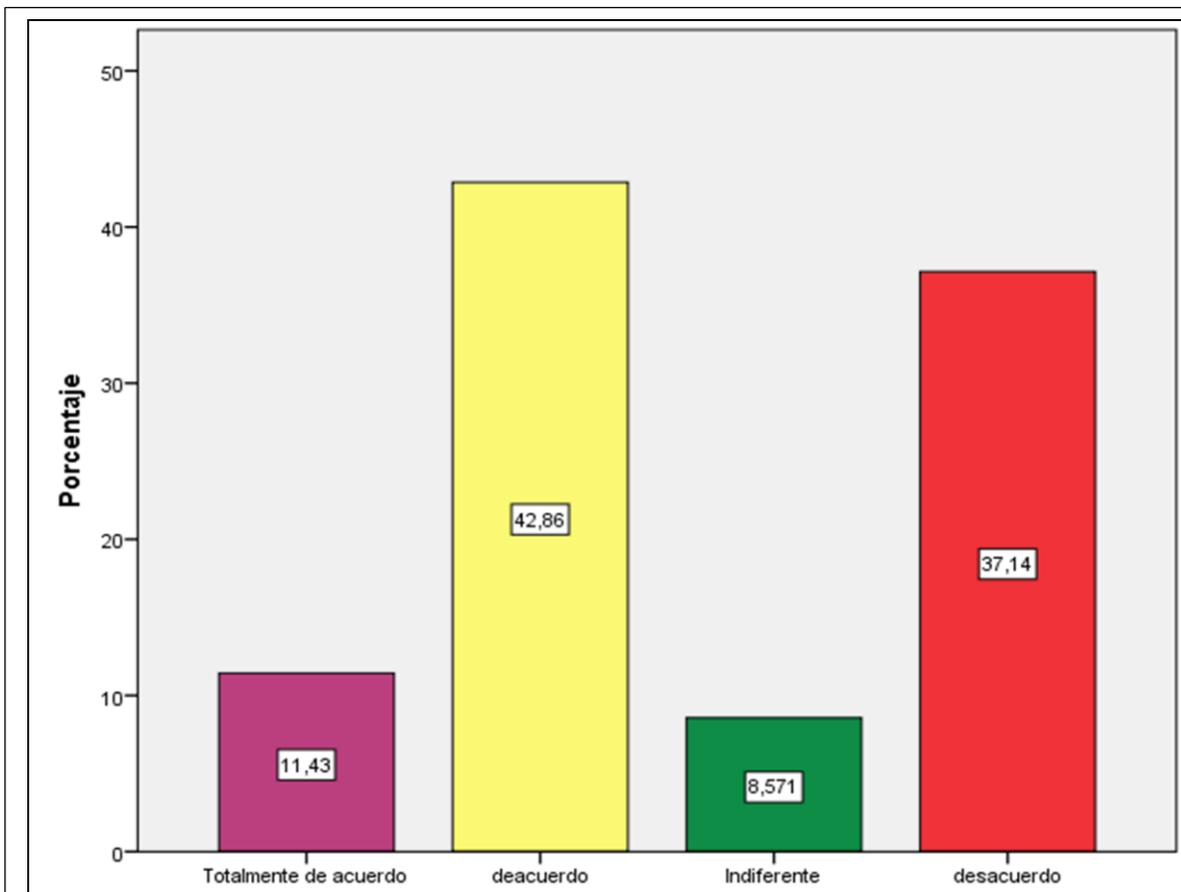


Figura 9. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 47.8% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 8.5 % son indiferente

Tabla 18

empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	De acuerdo	30	85,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

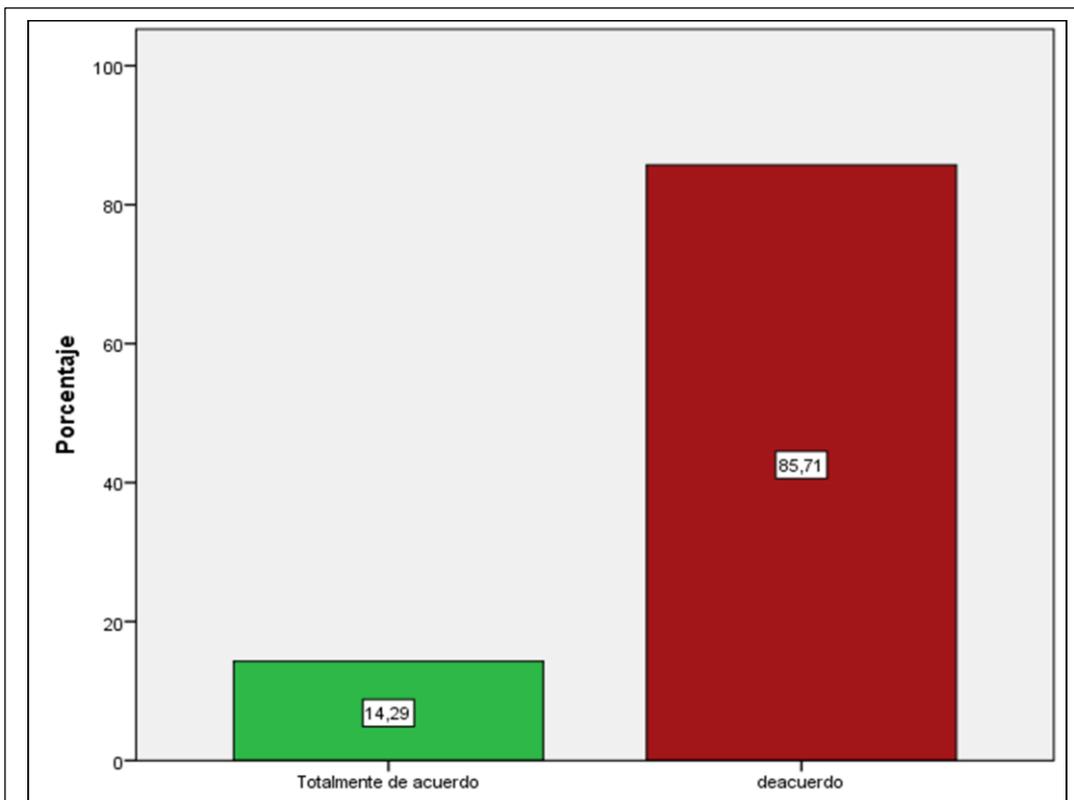


Figura 10. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2 % están Totalmente de acuerdo

Tabla 19

las tareas encomendadas o asignadas están de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	7	20,0
	De acuerdo	27	77,1
	Desacuerdo	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

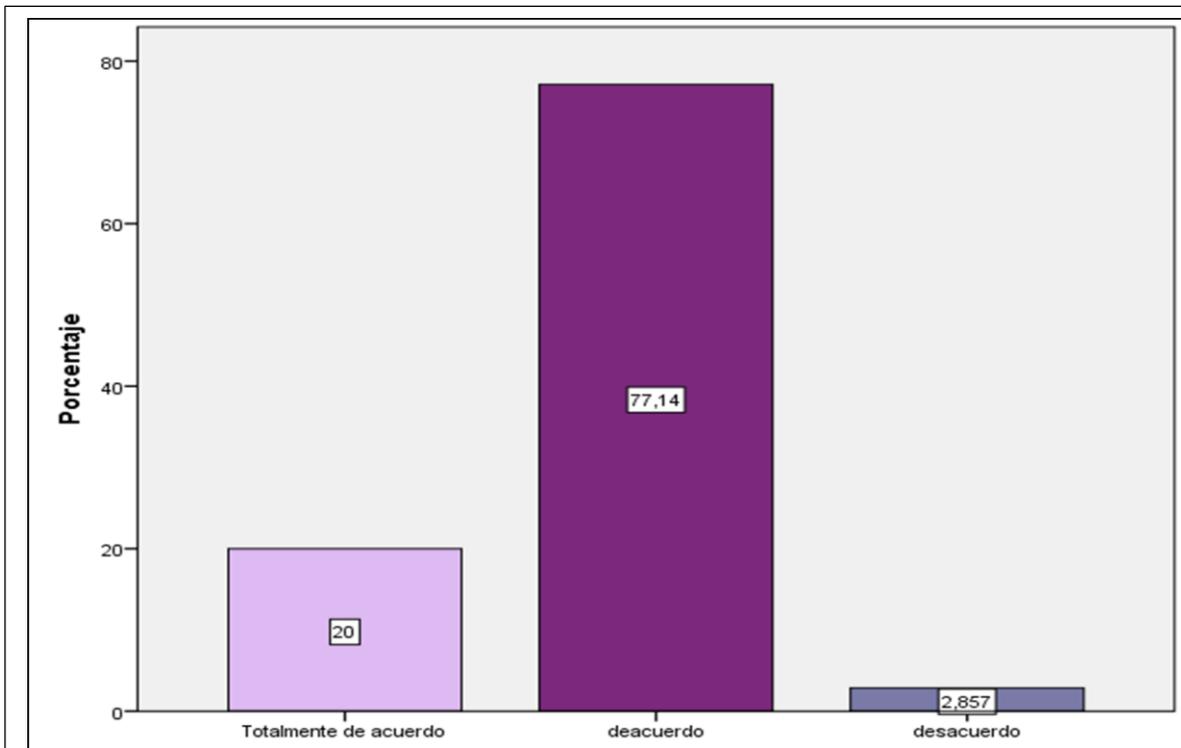


Figura 11. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 77.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestran en desacuerdo

Tabla 20

el trabajo realizado por el colaborador alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están en constante evaluación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	28,6
	De acuerdo	13	37,1
	Indiferente	12	34,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

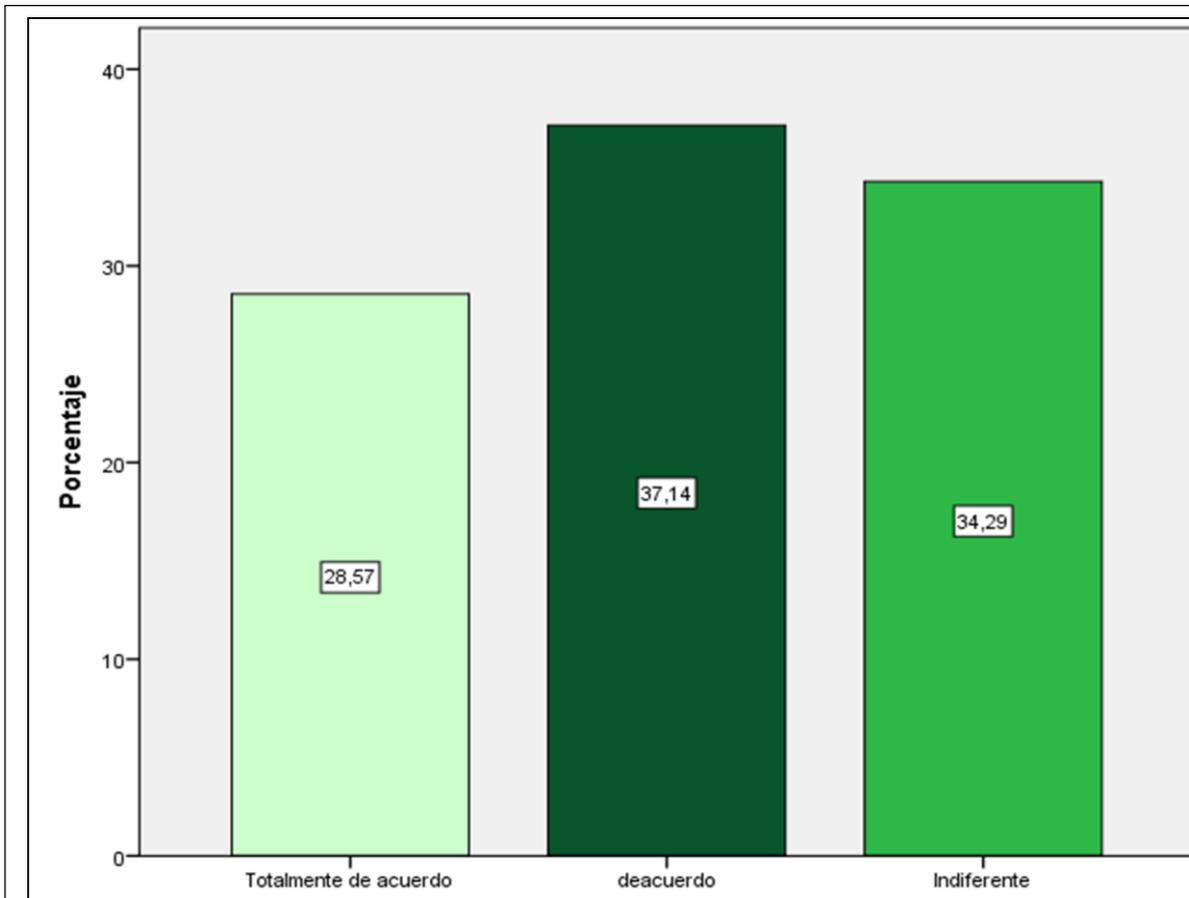


Figura 12. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 37.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 28.5% están Totalmente de acuerdo

Tabla 21

la empresa valora tus aportes, por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	17,1
	De acuerdo	11	31,4
	Indiferente	8	22,9
	Desacuerdo	10	28,6
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

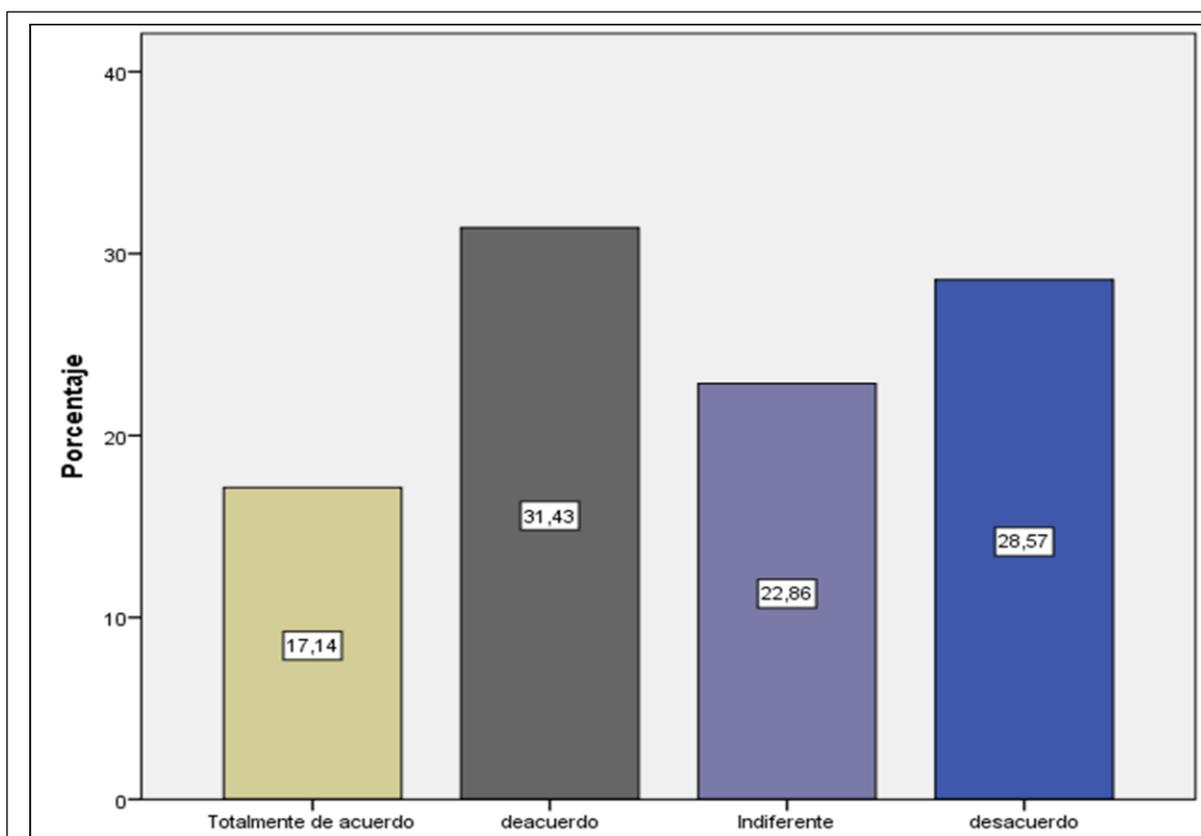


Figura 13. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 31.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 17.1% se muestra Totalmente de acuerdo

Tabla 22

goza de libertad para realizar y dirigir su trabajo a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealiza se cómo profesional y persona

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	De acuerdo	23	65,7
	Indiferente	2	5,7
	Desacuerdo	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

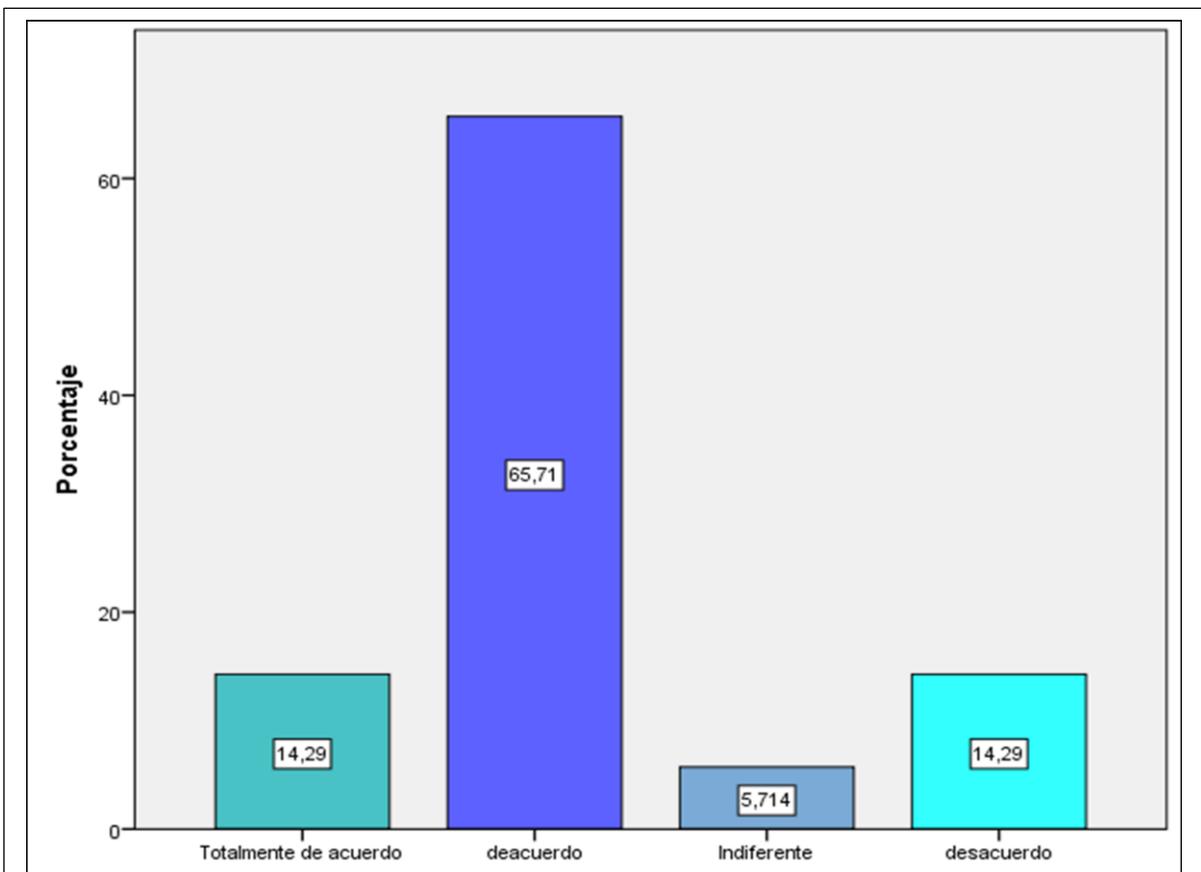


Figura 14. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 65.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 5.7% es indiferente

Tabla 23

los aspectos relativos en la elección del método de trabajo y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	De acuerdo	25	71,4
	Indiferente	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

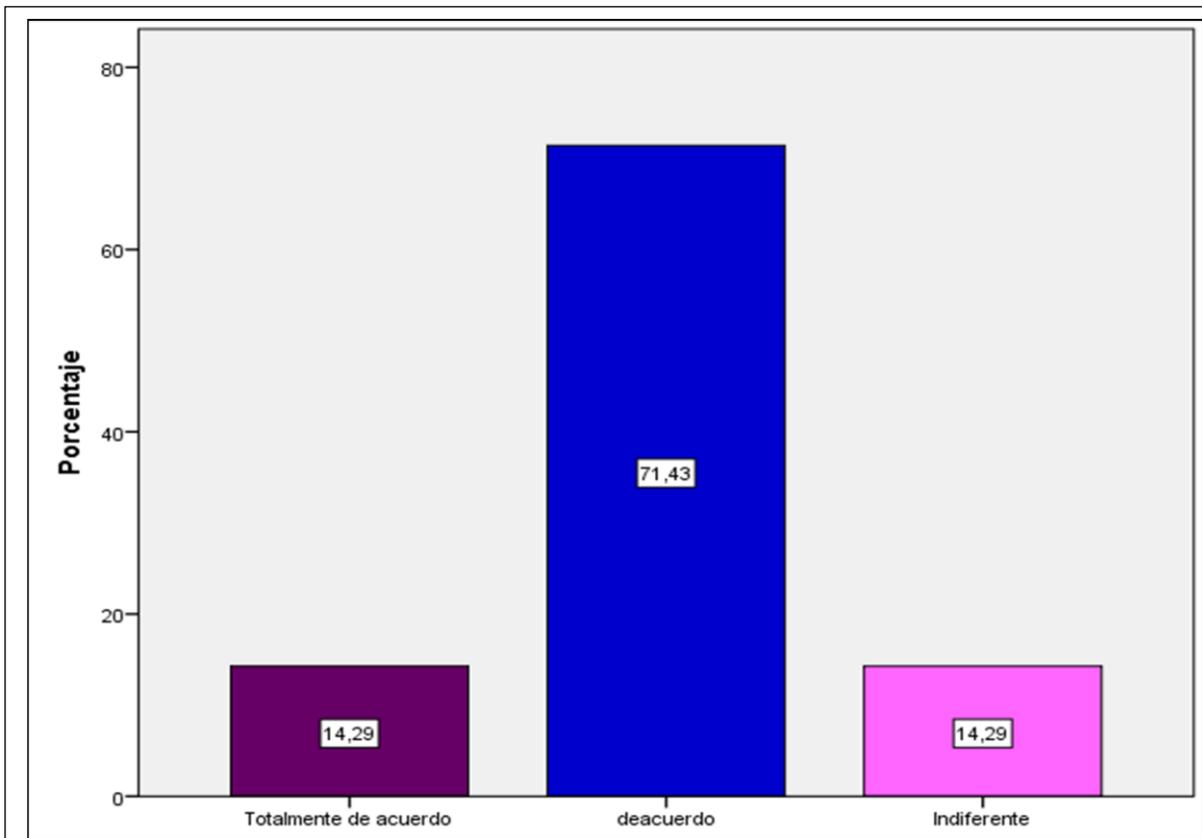


Figura 15. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 71.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% es indiferente

Tabla24

existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	7	20,0
	De acuerdo	10	28,6
	Indiferente	6	17,1
	Desacuerdo	10	28,6
	Totalmente en desacuerdo	2	5,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

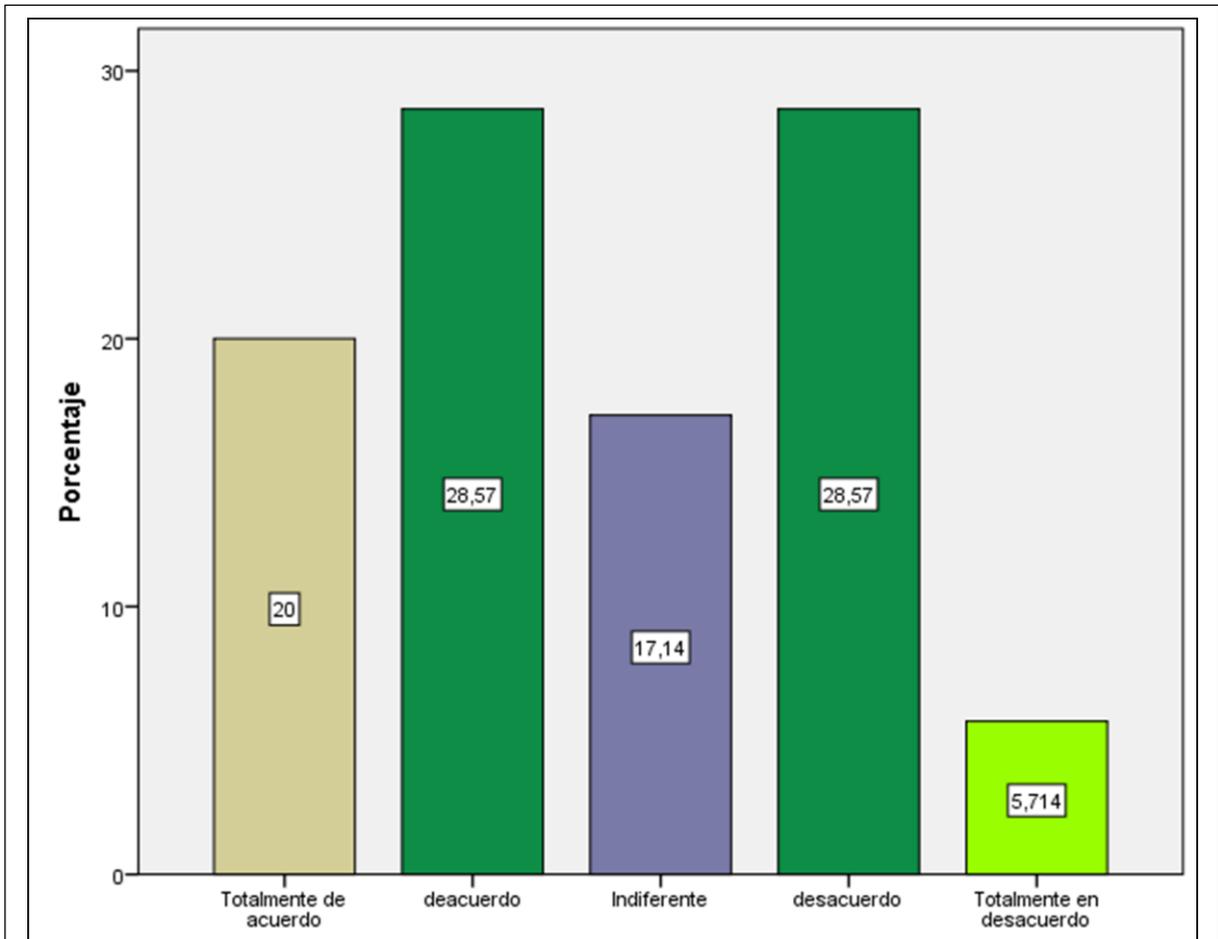


Figura 16. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 28.57% de encuestados es decir la misma cantidad de encuestados manifestó que se encuentran tanto de acuerdo como en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están Totalmente en desacuerdo

Tabla 25

Nivel de Motivación en la empresa (Item 1 al 15) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy favorable	11	31.4
	Favorable	20	57.1
	Desfavorable	4	11.4
	Total	35	100.0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

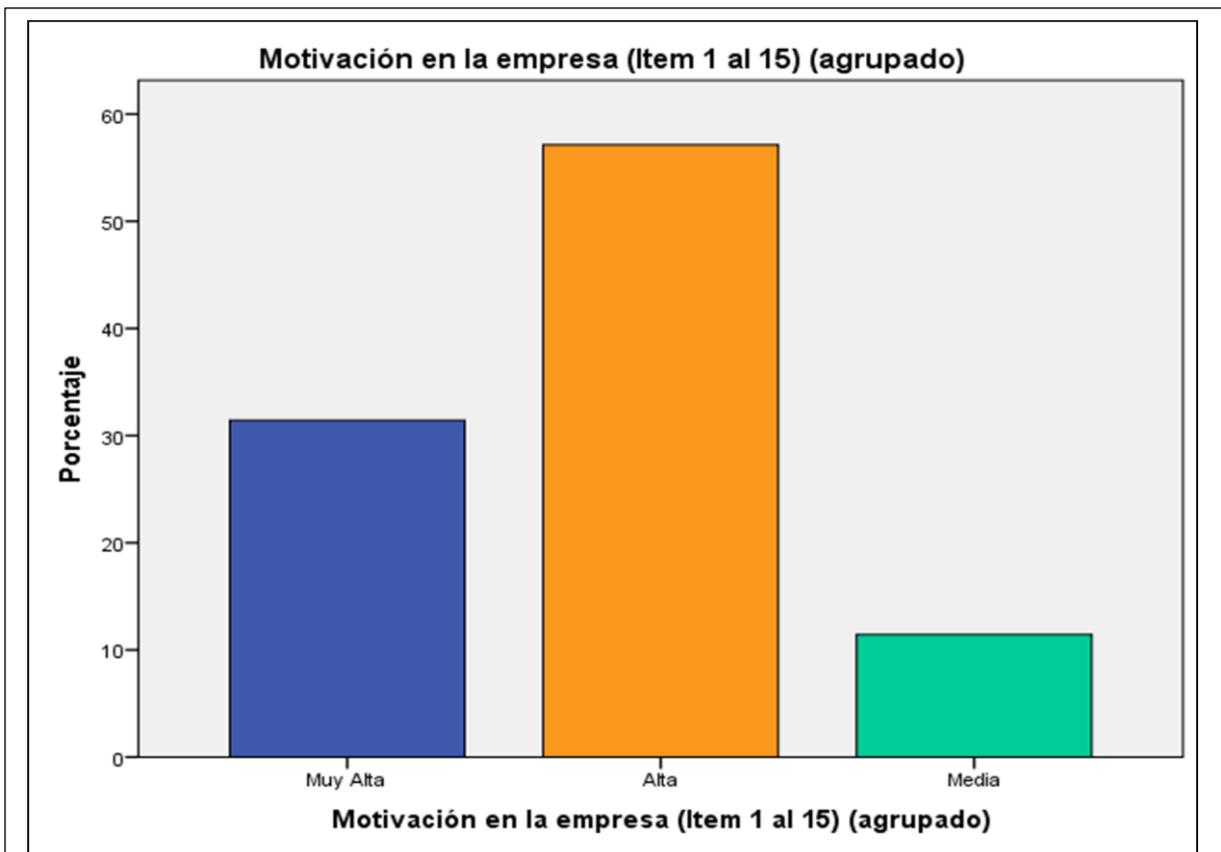


Figura 17. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 57.14% de encuestados es alta mientras que el menor porcentaje 11.43% es media

3.2. Desempeño Laboral:

Tabla 26

tiene iniciativa para aprender nuevas las tareas y extender sus horizontes

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	31,4
	De acuerdo	24	68,6
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

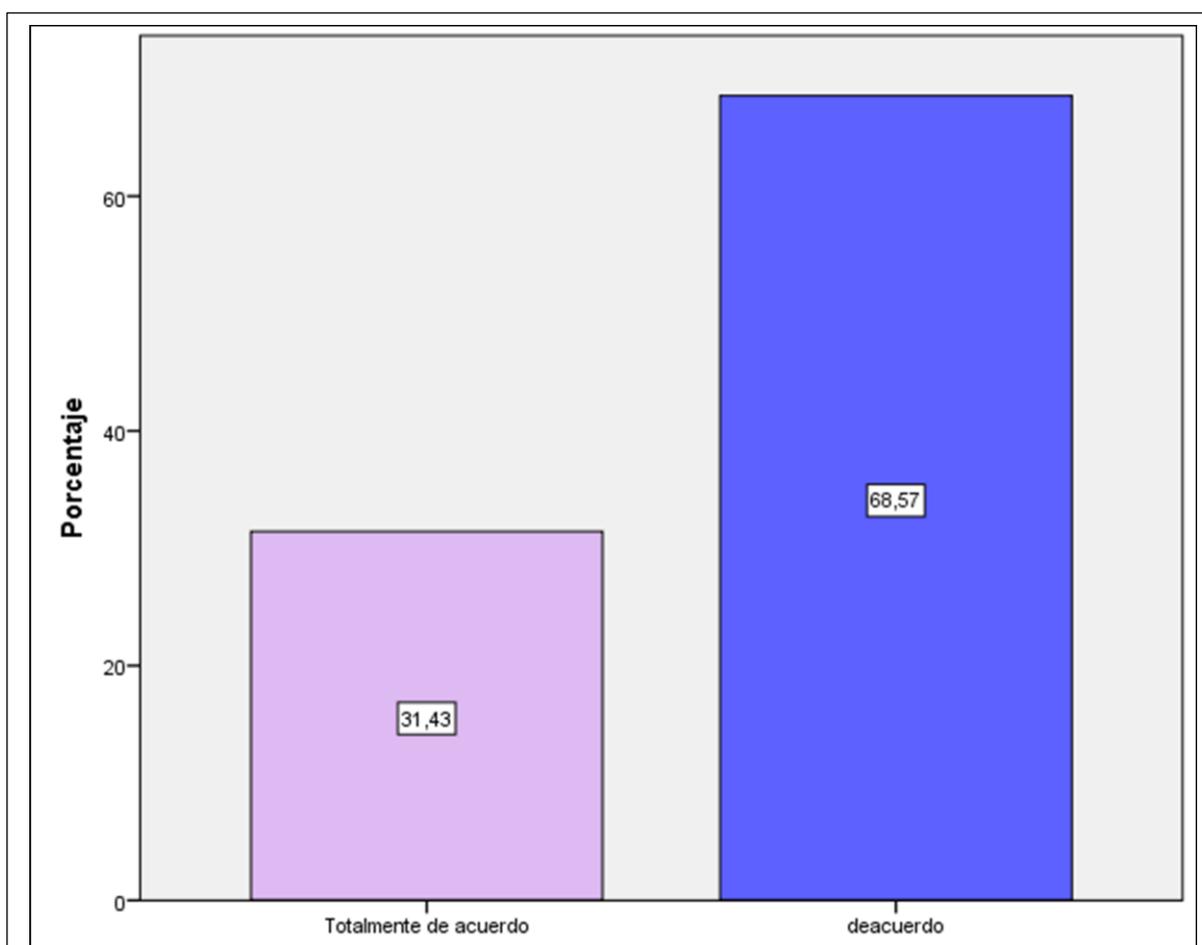


Figura 18. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 31.4% están Totalmente de acuerdo

Tabla 27

se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	31,4
	De acuerdo	18	51,4
	Indiferente	1	2,9
	Desacuerdo	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

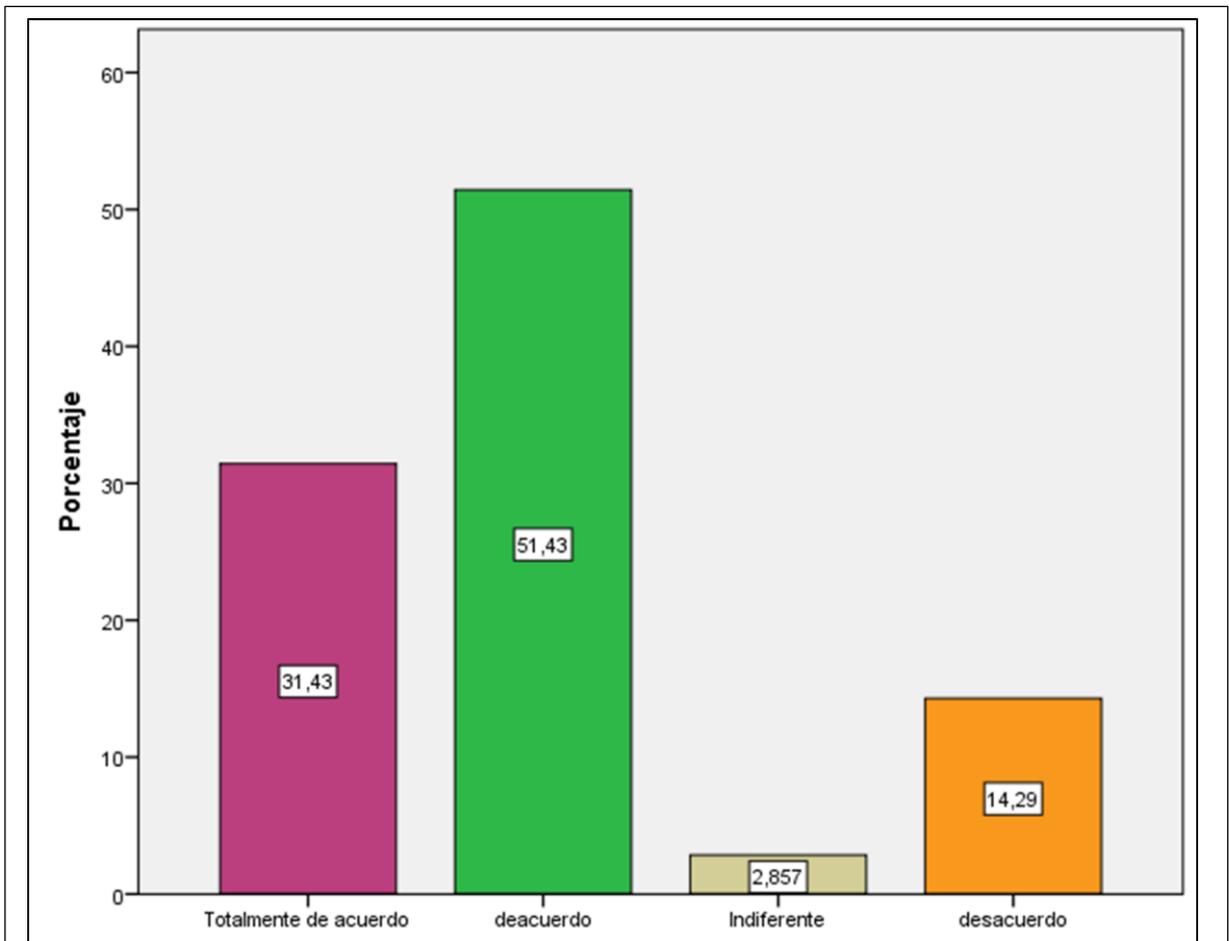


Figura 19. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 51.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestran indiferente

Tabla 28

asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales de transparencia en la Administración de los Recursos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	19	54,3
	De acuerdo	16	45,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

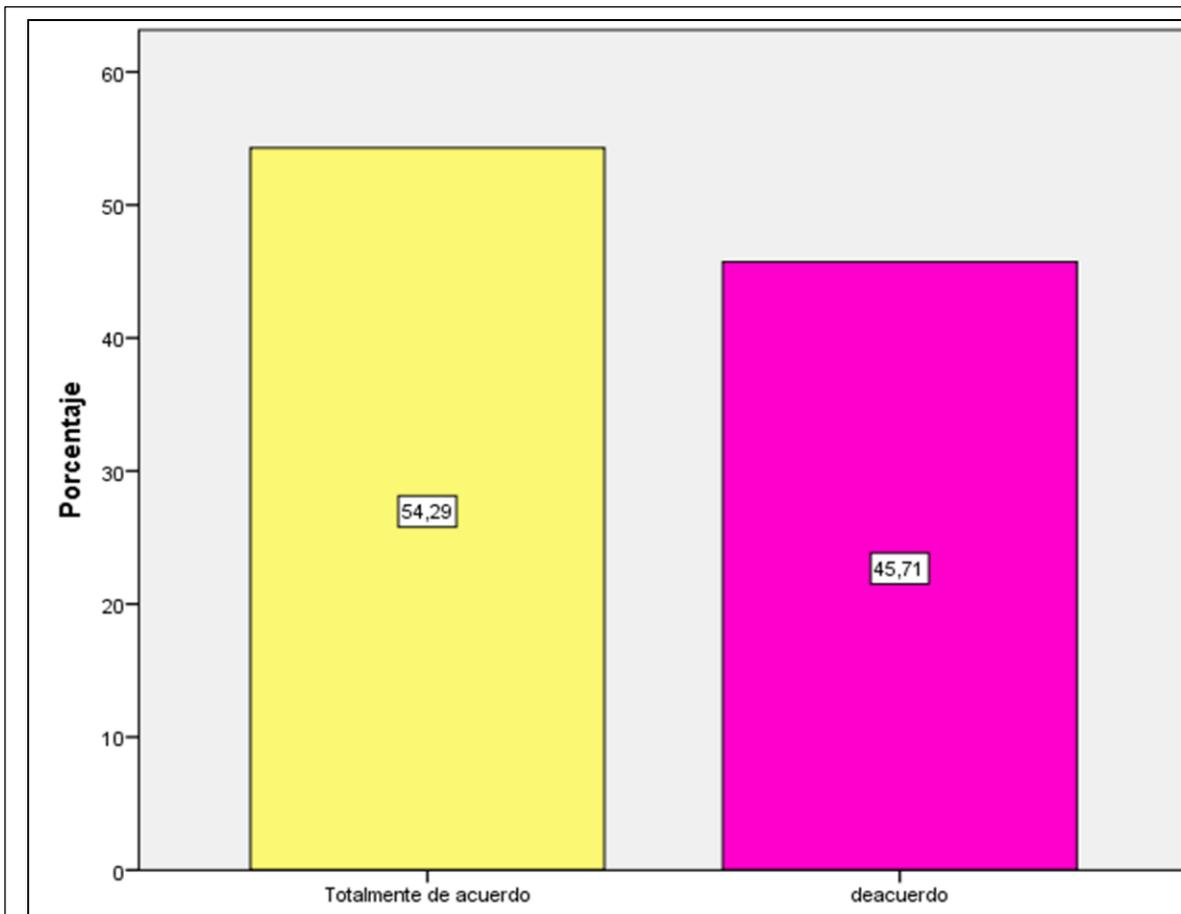


Figura 20. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 54.29% de encuestados se muestra Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 45.7% se muestran en desacuerdo

Tabla 29

dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	18	51,4
	De acuerdo	17	48,6
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

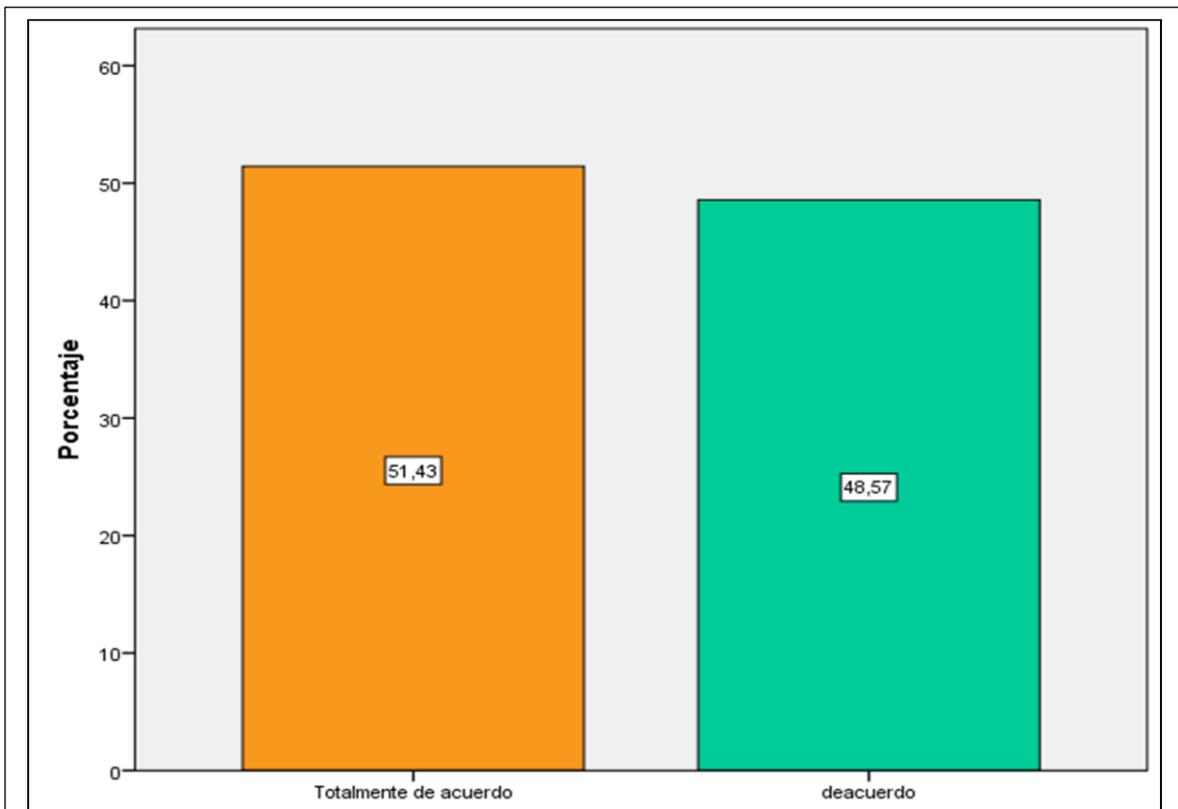


Figura 21. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 51.4% de encuestados se muestra Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 48.5% en desacuerdo

Tabla 30

Compromete al personal al máximo sus habilidades para la dirección e información de soporte al personal y colegas

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	17,1
	De acuerdo	23	65,7
	Indiferente	5	14,3
	Desacuerdo	1	2,9
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

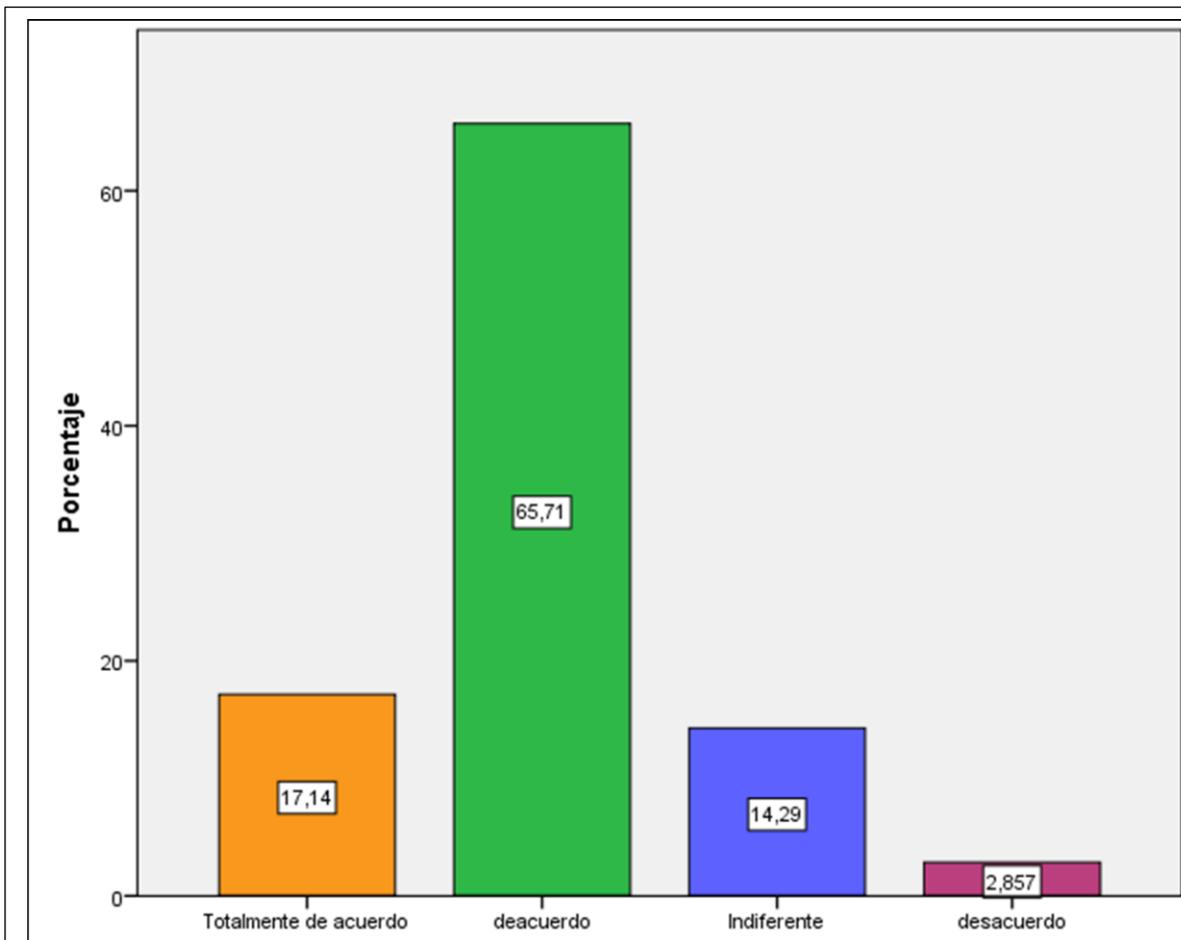


Figura 22. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 65.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% en desacuerdo

Tabla 31

Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	8	22,9
	De acuerdo	27	77,1
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

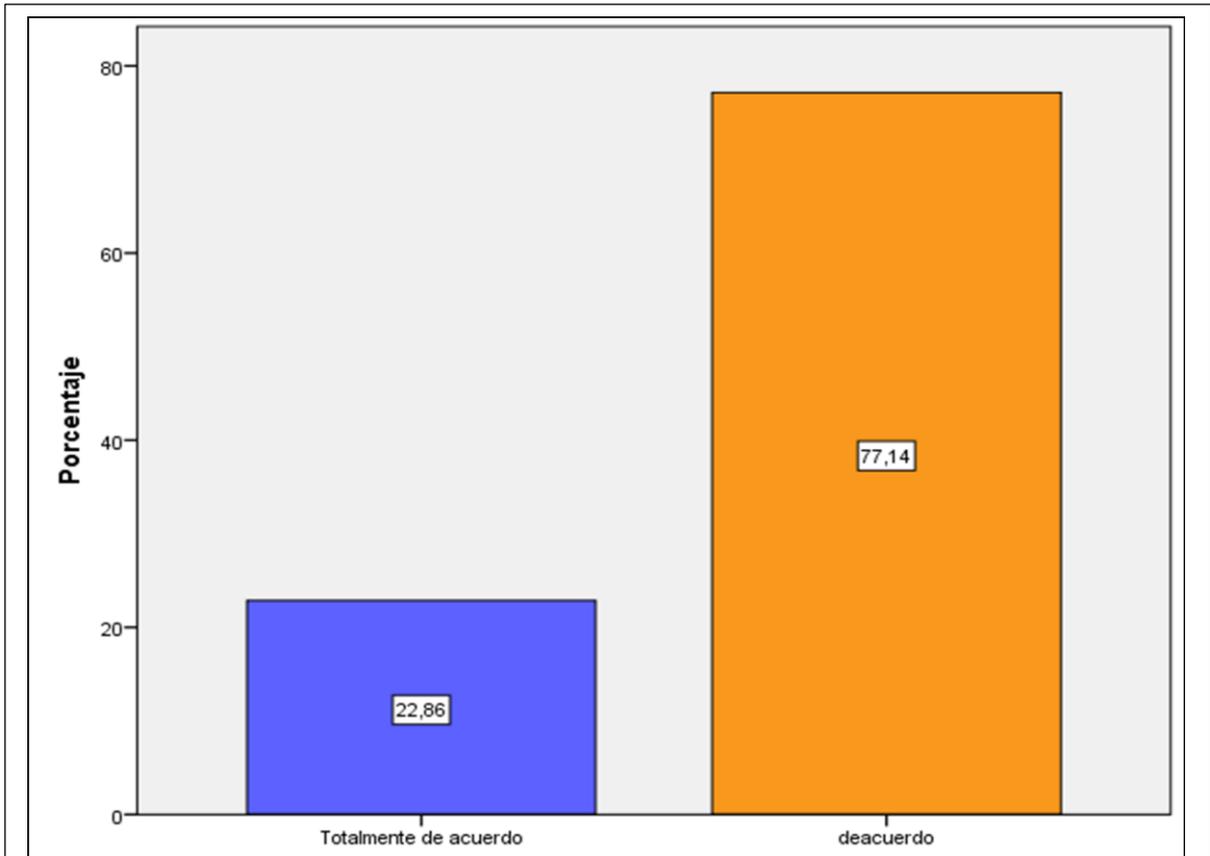


Figura 23. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 77.14% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 22.8% Totalmente de acuerdo

Tabla 32

aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	42,9
	De acuerdo	20	57,1
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

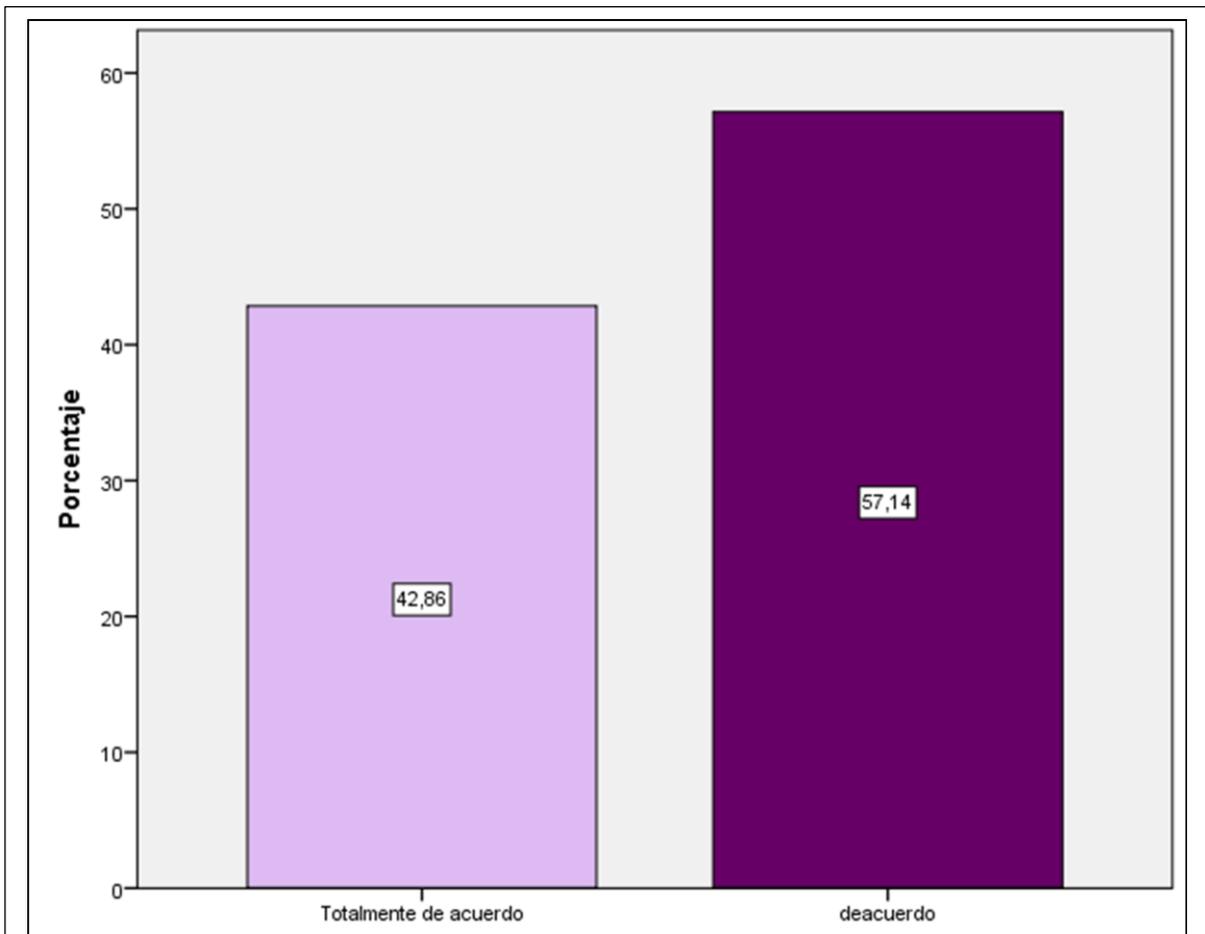


Figura 24. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 57.1% de encuestados se muestra de acuerdo mientras que el menor porcentaje 42.8% Totalmente de acuerdo

Tabla 33

Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	31,4
	De acuerdo	24	68,6
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

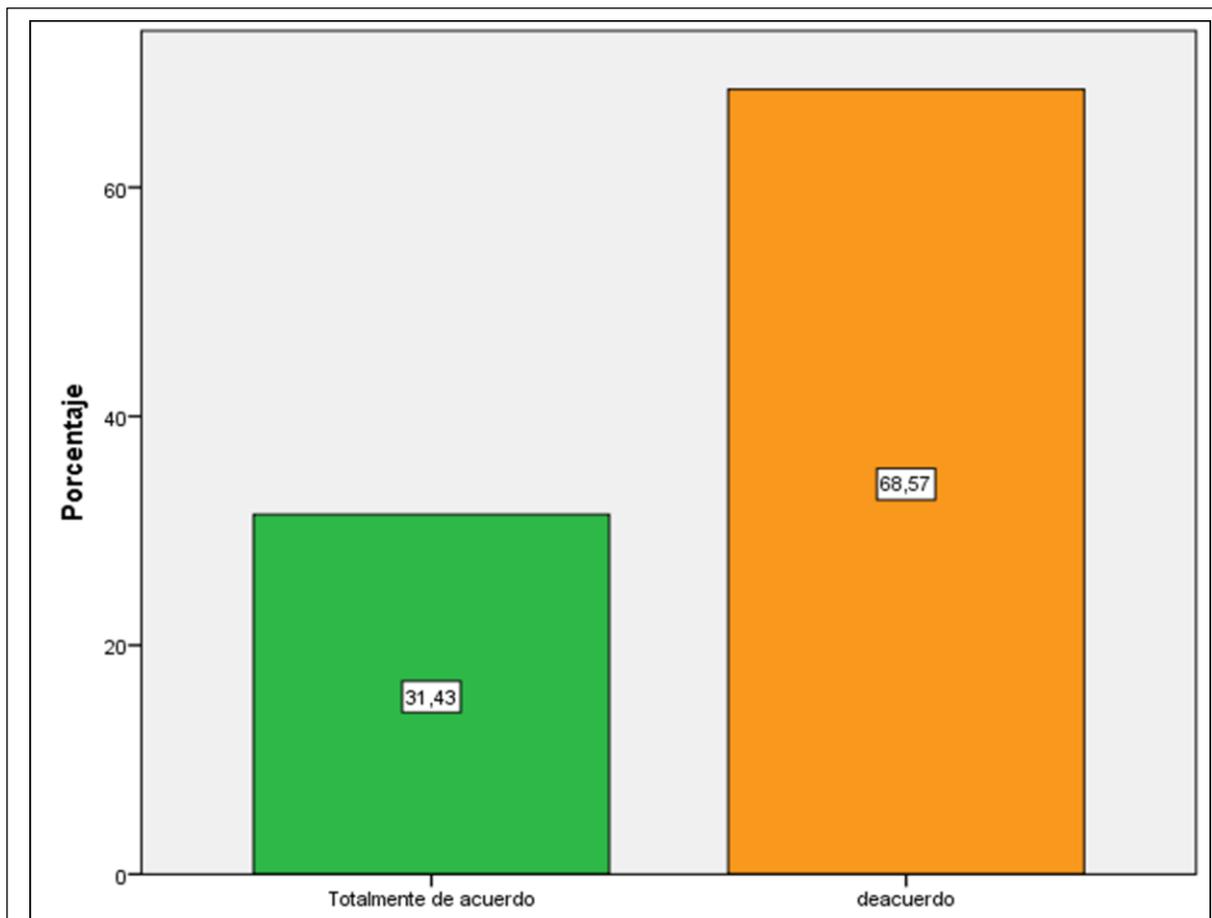


Figura 25. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 31.4% Totalmente de acuerdo

Tabla 34

solicita participación de todo nivel para el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	13	37,1
	De acuerdo	17	48,6
	Indiferente	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

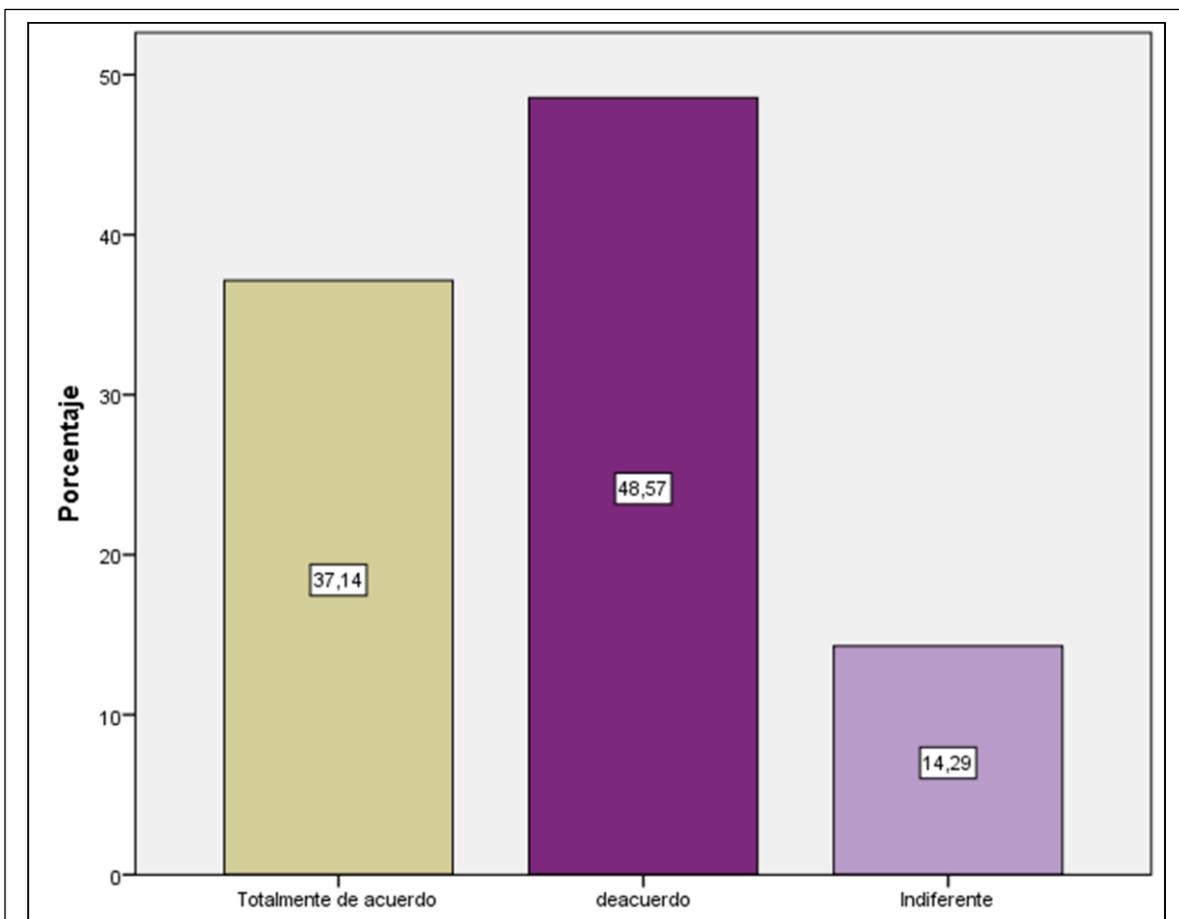


Figura 26. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 48.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% se muestra indiferente

Tabla 35

comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	31,4
	De acuerdo	19	54,3
	Indiferente	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

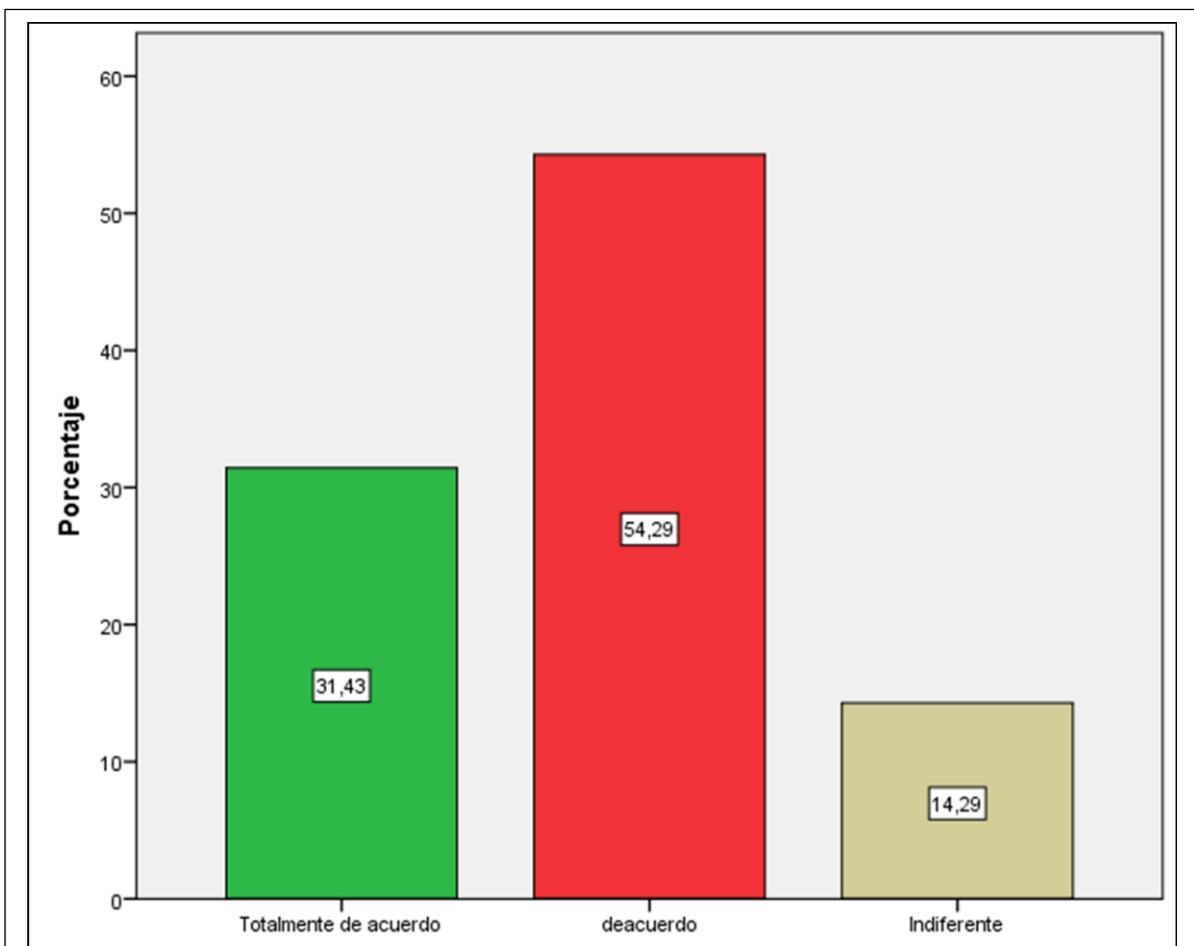


Figura 27. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 54.29% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.29% es indiferente

Tabla 36

controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	12	34,3
	De acuerdo	23	65,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

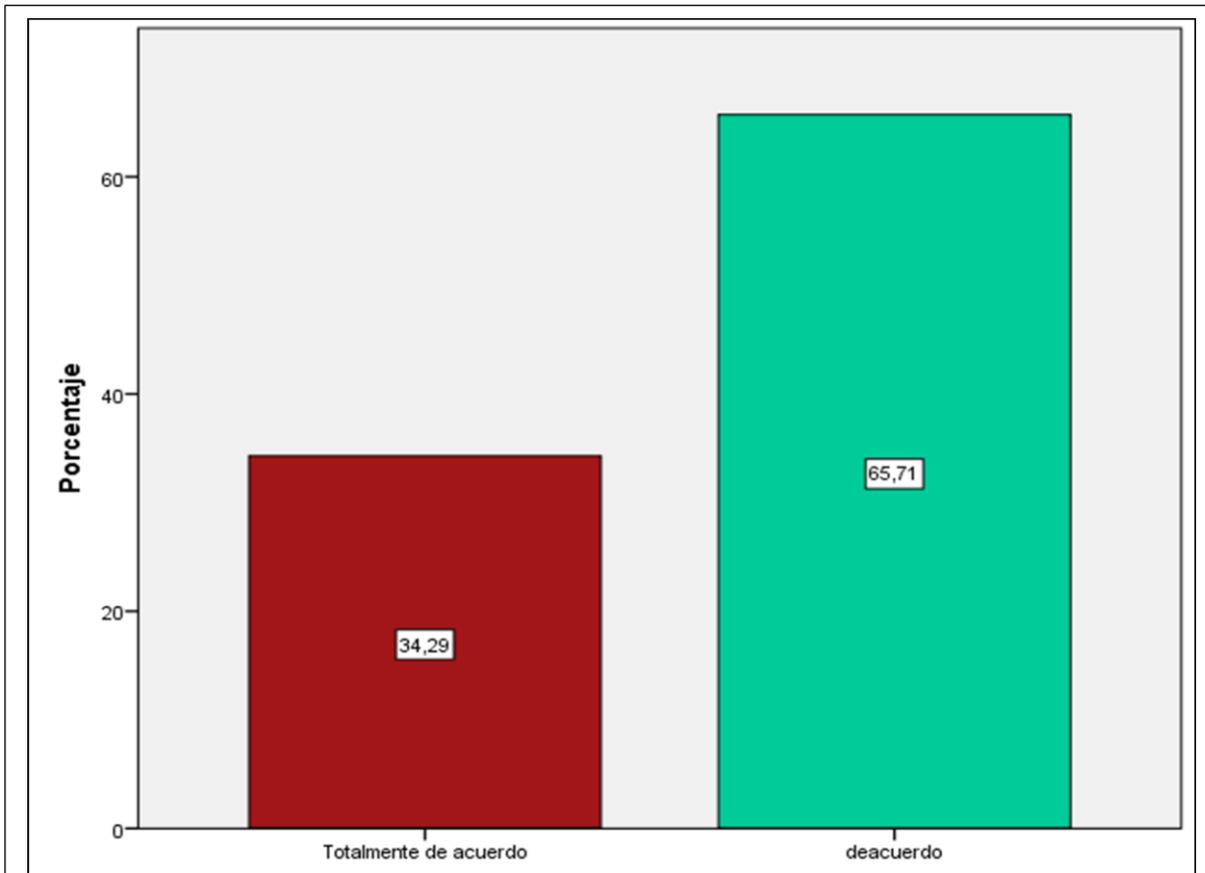


Figura 28. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 66.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 34.2% Totalmente de acuerdo

Tabla 37

identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	De acuerdo	30	85,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

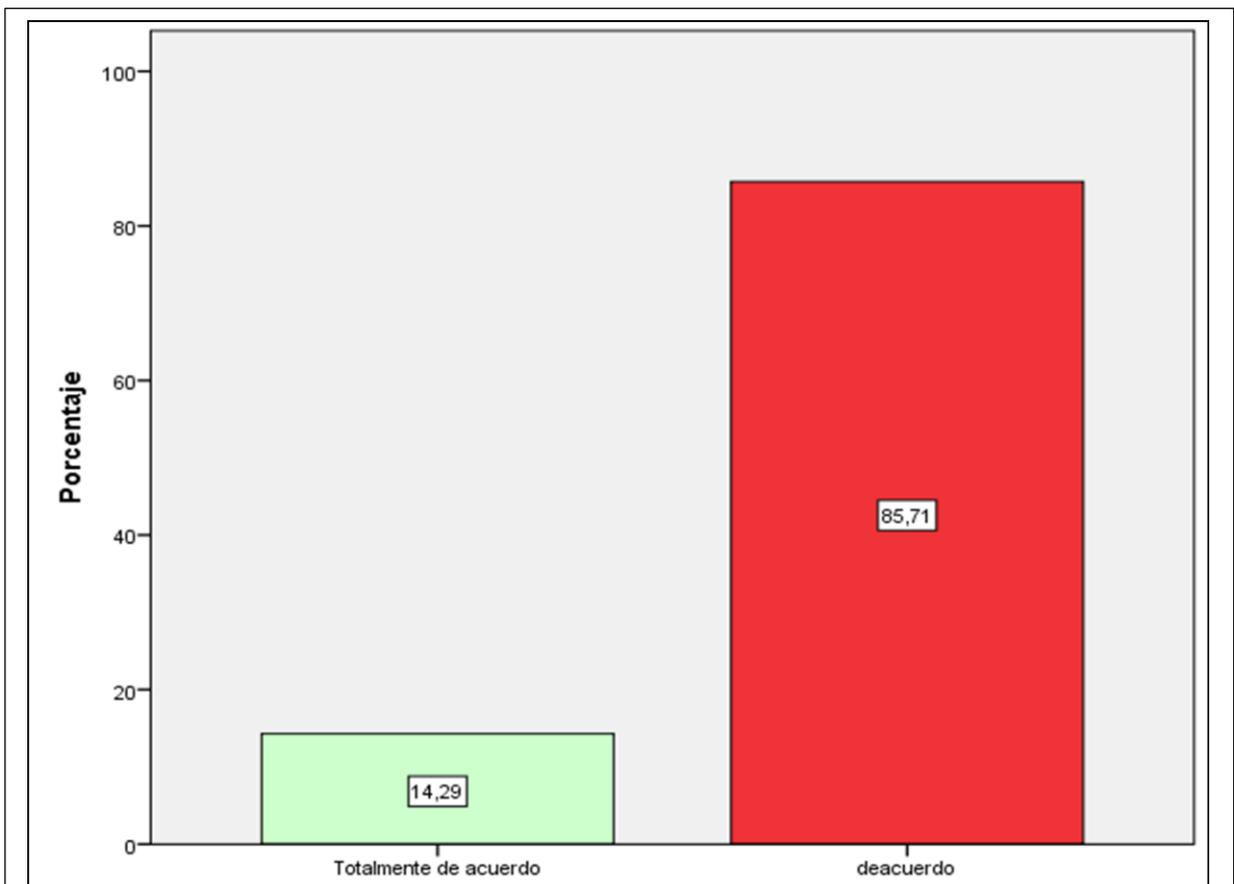


Figura 29. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% está Totalmente de acuerdo

Tabla 38

posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	De acuerdo	30	85,7
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

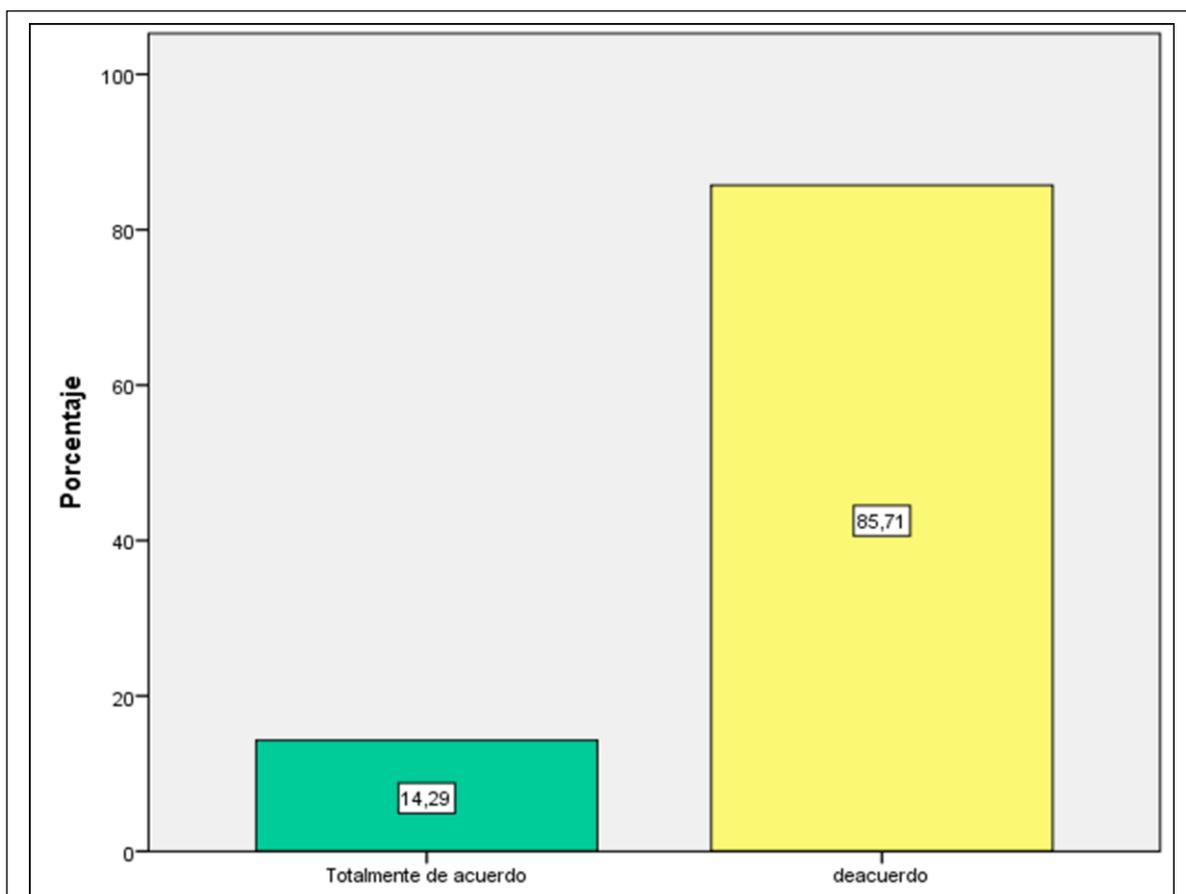


Figura 30. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% Totalmente de acuerdo

Tabla 39

Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3
	De acuerdo	25	71,4
	Indiferente	5	14,3
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

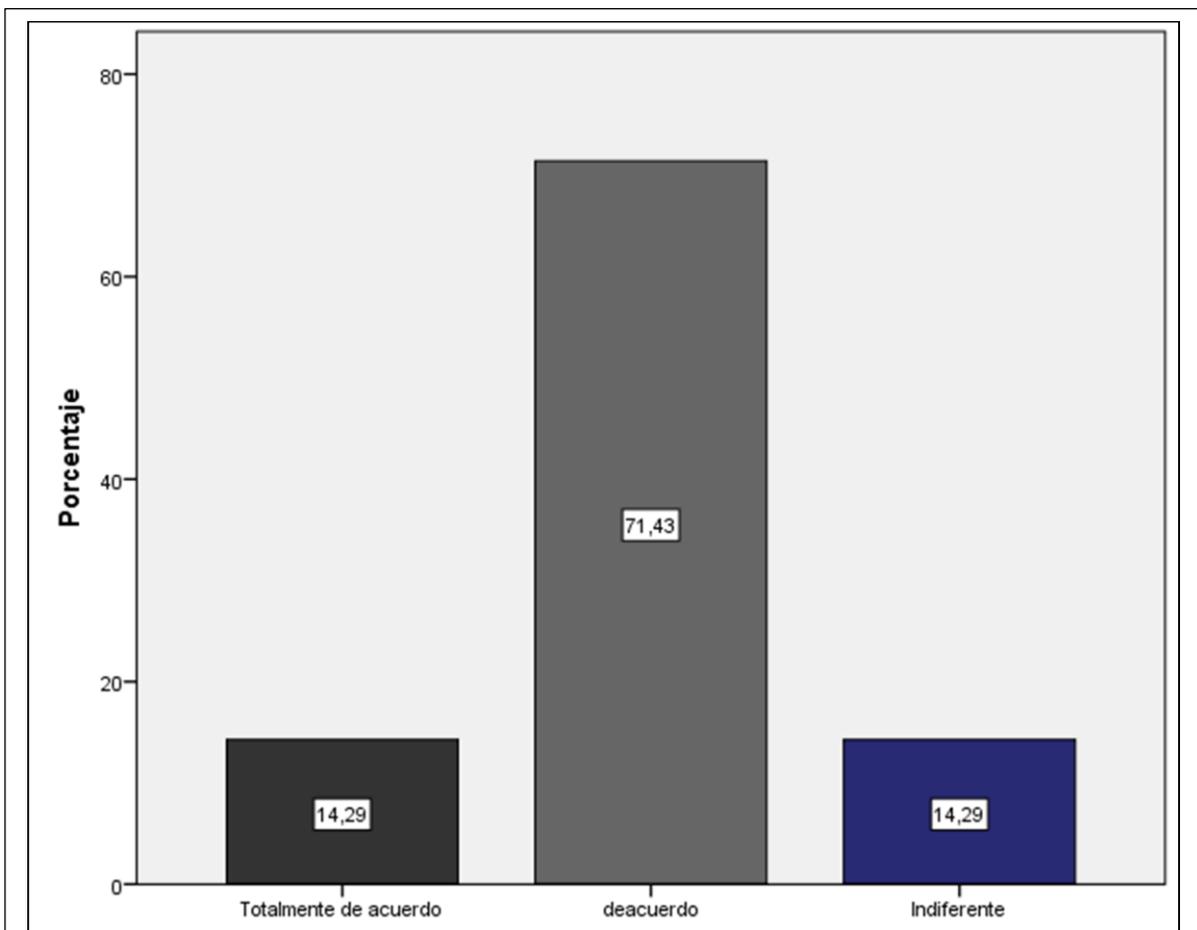


Figura 31. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 71.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% indiferente

Tabla 40

posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos y Promueve el buen servicio en todo nivel

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente de acuerdo	11	31,4
	De acuerdo	24	68,6
	Total	35	100,0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

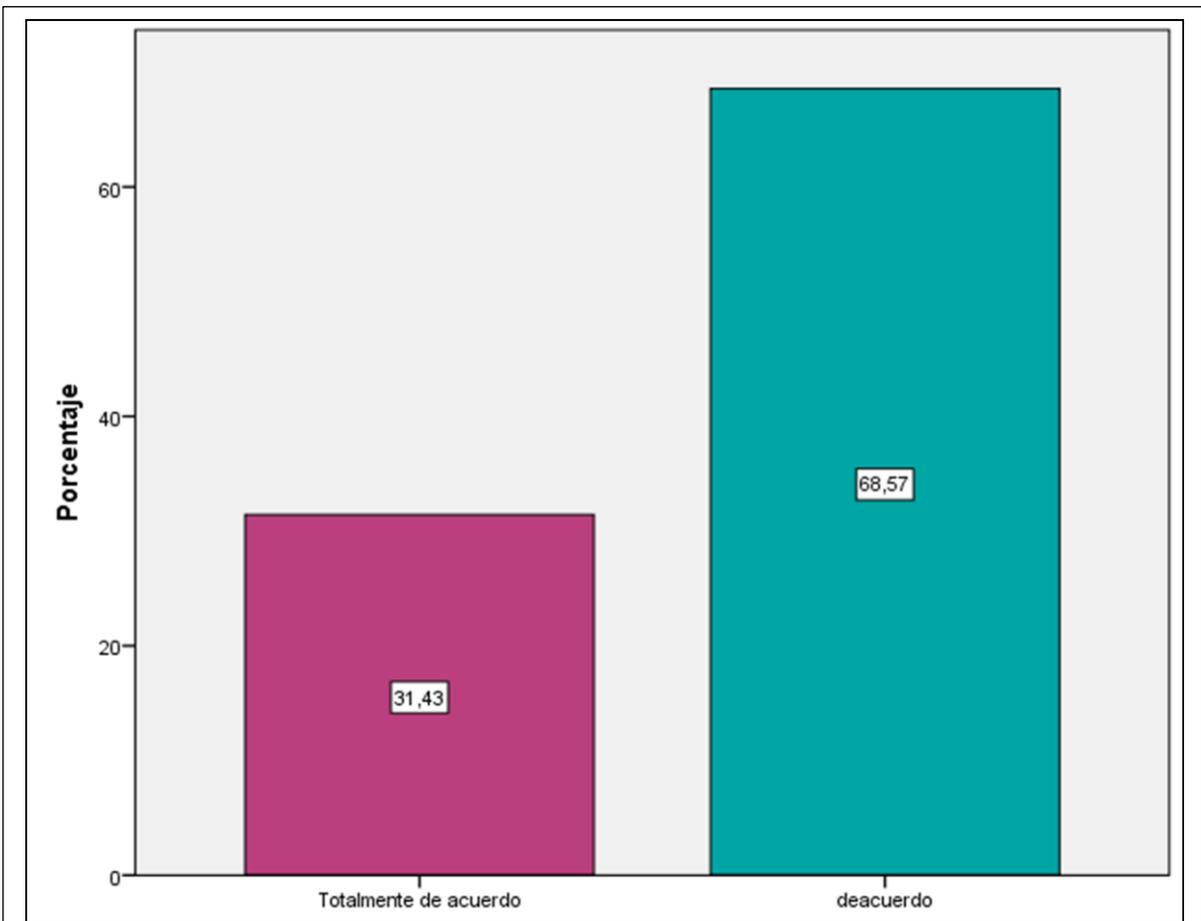


Figura 32. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 31.4% Totalmente de acuerdo

Tabla 41

Nivel de desempeño en la empresa (Item 16 al 30) (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Muy favorable	24	68.6
	Favorable	11	31.4
	Total	35	100.0

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa Dlaborumplus S.A.C

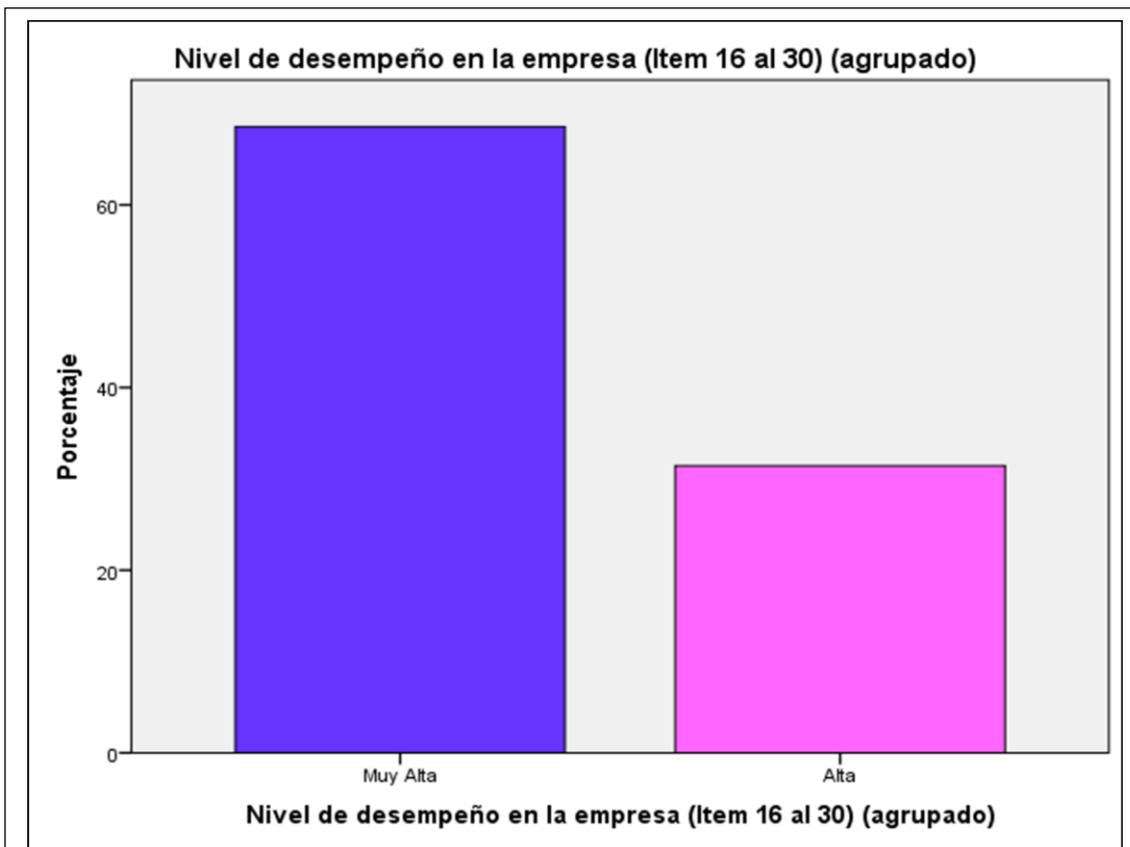


Figura 33. De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.57% de encuestados es muy alta mientras que el menor porcentaje 31.43% es alta

3.2 Discusión de Resultados

Considerando que la motivación en una empresa constituye un factor importante y básico para que el personal o colaboradores de una empresa realicen sus actividades en las mejores condiciones, considerando la teoría existente y los trabajos de otros investigadores, es que en la presente investigación se planteó como objetivo demostrar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo.

Para obtener información se desarrolló un cuestionario aplicando una escala tipo Likert sobre el total de la población encuestada de 35 personas, el cuestionario fue previamente sometido a validez coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un índice de 0.932 demostrando la confiabilidad del instrumento de expertos de la Universidad Señor de Sipán.

Con respecto a los encuestas que definido para variable de motivación se detalla lo siguiente: en la pregunta 1 indica que 40% señala que está en desacuerdo lo cual indica que mayoría del personal encuestados considera que no hay una adecuada higiene orden y salubridad del lugar de trabajo y solo es 2.85% está totalmente de acuerdo; en cuento a la pregunta 2 indican que el 40 % se encuentra en desacuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que no se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados y solo 5.71% está totalmente de acuerdo.

Con respecto 3 señala que 68.57% se encuentra en de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que si se puede hablar y ser escuchado , toman en cuenta sus aportaciones en la empresa y solo 5.71% son indiferentes; con respecto a la pregunta 4 indica que el 68.57% esta de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera está facultado para tomar decisiones e intercambia información con su jefe y solo 14.2% es indiferente; con respecto a la pregunta 5 se obtuvo 57.14 % se encuentra de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que el jefe si está capacitado y solo 2.85% es indiferente.

Con respecto la pregunta 6 señala que 65.71% se encuentra en desacuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado no está de acuerdo con remuneración mientras el 2.8% es indiferente ;con respecto a la pregunta 7 manifiesta que 42.86% está totalmente de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que existe un buen trato ,compañerismo y respeto entre colaboradores y solo 14.2% está en desacuerdo ; con respecto a la pregunta 8 se considera que el mayor porcentaje 42.86% se encuentran de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo y solo 8.57% son indiferentes.

Con respecto a la pregunta 9 indica que el 85.71% está de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado emplea su creatividad y conocimientos para realizar su trabajo y solo 14.29% está totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 10 se obtuvo el 77.14% se encuentran de acuerdo lo cual indica que la mayoría del personal encuestado considera que las tareas asignadas están de acorde a las capacidades que posee el trabajador y solo 2.85% están en desacuerdo; con respecto a la pregunta 11 manifiesta que es 37.14% están de acuerdo y 28.57% se encuentran totalmente de acuerdo.

Con respecto a la pregunta 12 indica que 31.43% se encuentra de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que la empresa considera los aportes de los colaboradores y por ello tienen la posibilidad de crecer profesionalmente y ocupar mejores puestos y solo 17.14% está totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 13 se obtuvo el 65.71% se encuentra de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado considera que se goza de libertad para realizar, organizar y dirigir su trabajo, y solo 5.71% es indiferente;

Con respecto a la pregunta 14 indica que 71.43% se encuentra de acuerdo y solo 14.29% es indiferente y está totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 15 el mayor porcentaje 28.57% de encuestados es decir la misma cantidad de encuestados manifestó que se encuentran de acuerdo como en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están totalmente en desacuerdo.

Al analizar el conjunto de la variable independiente “Motivación” en esta investigación, se pudo determinar que el 57.14% considera favorable la motivación en la empresa, mientras que el 11.43% considera que es desfavorable; cumpliendo de esta manera con el primer objetivo.

Con respecto a la pregunta 16 indica que el 68.57% está de acuerdo lo cual significa que la mayoría del personal encuestado tiene iniciativa para realizar su trabajo y solo 31.43% está totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 17 señala que el mayor porcentaje 51.43% se encuentra de acuerdo y menor porcentaje 2.85% es indiferente; con respecto a la 18 indica que el mayor porcentaje 54.29% señala que está totalmente de acuerdo mientras que el menor porcentaje 45.71% está de acuerdo; con respecto a la 19 señala que el 51.43% se encuentra totalmente de acuerdo y menor porcentaje 48.57% está de acuerdo; con respecto a la pregunta 20 indica que el mayor porcentaje 65.71% de las personas encuestadas señala que se encuentran de acuerdo mientras que el menor porcentaje 2.85% se muestran en desacuerdo.

Con respecto a la pregunta 21 señala que el mayor porcentaje 77.14% se encuentra de acuerdo mientras que el menor porcentaje 22.86% se encuentra totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 22 señala que el mayor porcentaje 57.14% se encuentra de acuerdo mientras que el menor porcentaje 42.86% están totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 23 señala que el mayor porcentaje 68.57% están de acuerdo y solo 31.43% está

totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 24 indica que 48.57% % se encuentran de acuerdo y solo 14.29% es indiferente ;con respecto a la pregunta 25 señala que el 54.29% están de acuerdo y solo 14.29% es indiferente ;con respecto al 26 muestra que el 65.71% se encuentran de acuerdo y el 34.29% están totalmente de acuerdo.

Con respecto a la pregunta 27 señala que el 85.71% se encuentran de acuerdo eso significa que la mayoría de pernal encuestado identifica los problemas y busca soluciones y solo 14.29 % está totalmente de acuerdo con respecto al pregunta 28 señala que el mayor porcentaje 85.71% se encuentra de acuerdo y solo 14.29% están totalmente de acuerdo con respecto al pregunta 29señala que el mayor porcentaje 71.43 %se encuentra de acuerdo y 14.29%de encuestados es decir la misma cantidad de encuestados se encuentra indiferente como totalmente de acuerdo; con respecto a la pregunta 30 señala que el mayor porcentaje 68.57% mientras que el menor porcentaje 31.43% totalmente de acuerdo

Al analizar en ésta investigación, el resultado final de la variable dependiente “Desempeño laboral” se pudo determinar que el 68.57% de dicha variable es Muy favorable en la empresa, mientras que el restante 31.43% es favorable; cumpliendo de ésta manera con el segundo objetivo.

La presente investigación es de tipo correlacional, así pues se aplicó el cuestionario de 30 preguntas al total de 35 personas, aplicando la escala Likert, luego mediante el software estadístico SPSS V21 se efectuó la tabulación de datos y se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo el valor de 0.909 con un margen de error del 0.0001 lo cual es significativo con una correlación muy fuerte; por tal motivo se rechaza la hipótesis Ho y se acepta la hipótesis H1 es decir que existe relación entre ambas variables, cumpliendo el tercer objetivo al existir relación entre las variables.

Tabla 42
Correlación Pearson

		Motivación en la empresa (Item 1 al 15)	Nivel de desempeño en la empresa (Item 16 al 30)
Motivación en la empresa (Item 1 al 15)	Correlación de Pearson	1	,909**
	Sig. (bilateral)		.0001
	N	35	35
Nivel de desempeño en la empresa (Item 16 al 30)	Correlación de Pearson	,909**	1
	Sig. (bilateral)	.0001	
	N	35	35

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Reporte de software SPSS

El Barómetro de la escala de correlación de Pearson es la siguiente:

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta

Olvera (2013) tuvo como objetivo “medir la influencia o relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral”, luego de aplicar las encuestas concluye que “los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene, y segundo que, los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario y el reconocimiento, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani”, lo cual concuerda con la presente investigación pues los resultados demostraron que existe una relación positiva elevada entre la motivación y el desempeño laboral, con factores similares como la higiene, reconocimiento y el salario; así también esta investigación nos indica que un colaborador con un poco atractiva remuneraciones, condiciones dignas de trabajo, capacitación

constante dentro de la organización desempeñará sus funciones de forma poco favorable y esto repercutirá en el desarrollo de su persona como ser humano.

Sum (2015) Guatemala, durante su investigación realizada en Quetzaltenango denominada “Motivación y desempeño laboral”, buscando como finalidad establecer la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral, como parte de la investigación se trabajó con 34 individuos que laboraban en la organización en el área administrativo de alimentos de la zona I. El estudio se realizó en base al tipo descriptivo, y para su desarrollo se empleó la prueba psicométrica con la finalidad de medir el nivel presente de motivación. También se hizo presente la escala de Likert para poder determinar el grado en cuanto al desempeño laboral que se desarrolla en los trabajadores, dando como resultado que el nivel de motivación presente en los trabajadores de la empresa es alto, es decir se puede afirmar que la motivación si influye de manera positiva en el desempeño laboral de cada trabajador.

En la actualidad el uso de encuestas de insatisfacción laboral es de mucha ayuda para descubrir de forma superficial el sentir del trabajador dentro de la organización con respecto al trato y ambiente. Si deseamos hacer una investigación más profunda de los que en realidad está pasando dentro de una organización, se debe aplicar los sistemas de evaluación 360 con retroalimentación o feed back empresarial.

Una evaluación 360 permite evaluar desde muchas perspectivas el sentir de un área con respecto al jefe, supervisor o colaborador

Larico (2015) Juliaca, en el siguiente estudio de posgrado “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014”, tuvo como principal finalidad diagnosticar la influencia que poseen los factores motivacionales hacia el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca”, dicho estudio pudo acentuar que en la institución sí existe una relación positiva y significativa entre cada uno de los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román; otra de las evidencias que se pudo determinar fue, la relación positiva que se encontró entre el salario en este caso del mínimo vital con el desarrollo y cumplimiento de cada una de las obligaciones del personal, ya que este punto influye de manera significativa hacia el desempeño de los trabajadores, en cuanto a datos numéricos,

se precisó que el 40.7% cifra que pertenece a la relación significativa entre los incentivos que se les brinda a los colaboradores, como por ejemplo son las resoluciones, las cartas de felicitaciones y las becas de capacitaciones referentes al desempeño laboral. Como punto final se pudo apreciar que existe así mismo una relación directa entre las condiciones físicas del ambiente con un 65.4% y su estima con amor hacia el trabajo, autorrealización ya que de alguna u otra manera el puesto influye mucho en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Román”.

Chirito y Raymundo (2015) Huacho, en su trabajo realizado y titulado “La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho, periodo 2014” se buscó como objetivo principal acomodar la Teoría de los Dos Factores de Herzberg (factores motivacionales y factores de higiene) a fin de determinar y medir la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño laboral del Banco Interbank, al interior de las tiendas en Huacho, al finalizar la investigación se pudo concluir que el ambiente de trabajo de la empresa, las políticas institucionales, la remuneración, la seguridad del pues y comunicación, son puntos exactos por los cuales se puede determinar que los colaboradores desempeñen eficientemente en sus trabajos, a fin de brindar un mejor servicio a los clientes.

Arias (2001) la administración de la empresa y su funcionamiento es fundamental en el talento humano, y es imprescindible la capacitación es necesario para su cargo , el personal ocupa un lugar privilegiado en la empresa convirtiéndose en la clave del éxito siendo fuente de la ventaja competitiva ; por lo tanto, dicho concepto concuerda con el resultado de nuestra investigación que demuestra un personal motivado y comprometido, desarrolla un desempeño igualmente positivo, por ello las variables estudiadas motivación y desempeño tienen en términos generales resultado positivo, demostrado en la fuerte correlación

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral, con los resultados generales se puede concluir que en efecto al percibirse en la empresa una aceptable motivación influye sobre un desempeño favorable por parte del personal.

Considerando el primer objetivo específico, los resultados de la investigación demuestran que la empresa cuenta con una motivación alta.

Considerando el segundo objetivo específico, se demuestra con los resultados que la variable desempeño laboral se desarrolla en la empresa de manera muy alta, lo cual está asociado a una elevada motivación del personal.

Finalmente el tercer objetivo específico está referido al nivel de correlación entre las dos variables, lo cual se demostró al obtener un elevado coeficiente Pearson 0.909 con un margen de error del 0.0001.

RECOMENDACIONES

Visto que existe un favorable nivel de motivación en el personal de la empresa, se recomienda mantener y/o mejorar dichos estados del personal, ya que contribuyen a mantener un buen desempeño laboral en la empresa.

Visto que existe un favorable nivel de desempeño laboral en el personal de la empresa, se recomienda mantener y/o mejorar en lo posible, los estándares alcanzados en este aspecto, ya que los beneficios para el trabajador y la empresa generan buenos rendimientos y buenos resultados.

La presente investigación podrá ser tomada en cuenta a efecto de analizar futuros estudios que contribuyan a medir las variables estudiadas y contribuir a la mejora del desempeño laboral en las empresas

REFERENCIAS

V. Bibliografía

- Bernal Torres C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). (P. E. A, Ed.) Obtenido de https://kupdf.com/download/proceso-administrativo-para-las-organizaciones-del-siglo-xxilibropdf_59dd086d08bbc50d79e653f2_pdf
- Acosta J. (2013). *Dirigir, liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Madrid: ESIC.
- Alba Zegarra I. E. & Trujillo Navarro J. L. (2014). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014*. Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo, Facultad de Administración y Turismo, Huaraz - Perú.
- Aldana C. (2014). *La motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas. Bogotá - Colombia: Fondo editorial de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Allcca Rojas J. (2017). Gestión de presupuesto de inversiones y su relación con la ejecución del gasto, en la gerencia sub regional Chanka Andahuaylas – 2016. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Alles M. (2011). *Competitividad y gestión por competencias*. Guatemala: Care Parens.
- Alvarez I. (2004). Competencias requeridas por el mercado laboral Chileno y competencias actuales de estudiantes de Psicología con orientación laboral / organizacional, en una universidad privada. *Revista Semestral PHAROS de* <http://www.redalyc.org/pdf/208/20811109.pdf> , 113-133.
- Amaya Rodríguez C. F. (2016). El principio de planeación en la contratación estatal un principio no tipificado. Bogota, Colombia: Fundación Universitaria Los Libertadores - Revista VIA IURIS. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273949068006>
- Araujo M. y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Caracas.
- Arias F. (2001). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. México: Trillas S.A.
- Arias L. y Portilla, L. . (2007). Competencias y Empleabilidad. *Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Ayres APizarro M y Sepúlveda L. (2003). Sobre competencias y destrezas la profesión del psicólogo en la encrucijada. Avance derivado del proyecto en curso Percepción de competencias adquiridas en el proceso de promoción de psicólogos versus las requeridas en el mercado laboral de la ciudad de A. *Otempora*.
- Baldera Chapoñan J. d. (2017). Impacto de los actos preparatorios en el cumplimiento de los procesos de selección convocados en la Municipalidad Distrital de Mochumí, años 2014 y 2015. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo.

- Bernal Pisfil F. (Diciembre de 2007). Obtenido de Sitio Web de actualidad empresarial: http://www.aempresarial.com/web/revitem/17_7405_71941.pdf
- Bernal Torres, C. A. (2006). Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA104&dq=justificacion+de+un+proyecto%2Bmetodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi4hNSn6NbZAhWlnOAKHeM1CR4Q6AEIMDAC#v=onepage&q=justificacion%20de%20un%20proyecto%2Bmetodologia%20de%20la%20
- Bittel L. (2009). *Administración de Personal*. México: Trillas S.A.
- Bobadilla, E. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de EsSalud Chiclayo. abril-octubre, 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo - Perú.
- Bohorquez B. y Vásquez, D. (2002). *Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de recursos humanos en dos empresas de trabajo temporal*. Caracas: Fondo editorial de la UCAB.
- Borbor de la Cruz W. (2013). Efectos de la aplicación del Sistema Nacional de Contratación Pública y sus procedimientos de compra conforme lo establece la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública en el Ecuador, periodo 2008 -2012. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires.
- Calvo V y Loayza Y. (2015). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del Banco de Credito del Peru BCP Cusco Caso: Oficina principal - área de procesos y plataforma- 2013-2014*. Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, Facultad De Ciencias Administrativas Y Turismo, Cusco - Perú.
- Campos Sánchez R. Y. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Illimo, 2016*. Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo - Perú.
- Casas Anguita J. Repullo Labrador J. & Donado Campos J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8), 527-538. Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de https://ac.els-cdn.com/S0212656703707288/1-s2.0-S0212656703707288-main.pdf?_tid=34040790-3ace-40de-80e6-795bd14351b6&acdnat=1520363046_3ec8572a3ed51a93040afa8211dc2230
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2017). Obtenido de https://www.ceplan.gob.pe/documentos_/guia-para-el-planeamiento-institucional/
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). Administración. *Proceso Administrativo, Tercera*, 437. Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S. A.
- Chiavenato I. (2002). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc graw Hill Interamericana Editores S.A.

- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Chichande Mora M. (Abril de 2017). Análisis de la ejecución operativa del Plan Anual de Contratación en CNEL EP – UN Esmeraldas – periodo 2016. Esmeraldas, Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador - Sede Esmeraldas.
- Chilón Ayay E. (2016). Capacidad de ejecución del gasto público de los proyectos de inversión en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca durante los primeros tres años de gestión de gobierno: 2007-2009 y 2011-2013. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Chirito Maguiña E. K., & Raymundo Vargas, S. (2015). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank tiendas en Huacho, periodo 2014*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Huacho - Perú.
- Cristancho F. (16 de enero de 2014). *Que son las competencias laborales*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/competencias-laborales-que-son-exactamente/>
- Cruz M. & Villegas J. G. (15 y 16 de Julio de 2015). SELA. Obtenido de sitio web del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe - SELA: <http://www.sela.org/media/268508/las-compras-publicas-como-herramienta-de-desarrollo-en-alc.pdf>
- Daft R y Marcic D. (2011). *Introducción a la Administración*. Querétaro, México: Pearson.
- De la Cruz Vilchez, L. N., & Quispe Checala, M. Y. (2014). Estrategias de gestión para la formulación de procedimientos para la efectividad en la elaboración del Plan Anual de Contrataciones del Hospital el Carmen. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Decreto Supremo N°056-2017-EF. (10 de Diciembre de 2015). Obtenido de http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/ley/Reglamentacion%20de%20la%20Ley%20N%C2%BA%2030225_0.pdf
- Diario Gestión. (04 de Setiembre de 2016). <https://gestion.pe>. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/1-300-entidades-publicas-han-registrado-ordenes-compra-servicios-114376>
- Dirección General de Presupuesto Público - MEF. (Julio de 2011). Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/capacita/guia_sistema_nacional_presupuesto.pdf
- Equipo de Mejora de Procesos y Estandarización–Sub Dirección de Normatividad-Dirección Técnico Normativa- OSCE. (2018). Obtenido de <http://portal.osce.gob.pe/osce/osce-publica-topes-para-procedimientos-de-seleccion-en-bienes-servicios-y-obras>
- Fernández E. (2010). *Administración de Empresas: un enfoque interdisciplinario*. Madrid: Paraninfo.
- Fernandez J. (2006). *Fundamentos de la Organización de Empresas. Breve historia del Management*. Madrid: Narcea.

- Gallardo E. Espluga M. y Triadó X. (2007). *Qué debemos hacer sobre la motivación laboral. Aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones*. Barcelona: Fondo Editorial de la Universidad de Barcelona.
- García Hernández C. Ochoa Ávila, E., Fernández Nistal, M. T. Félix Verduzco R. O. & Campoy Miranda M. M. (Diciembre de 2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las PYMES. *Culcyt*, 22-31.
- García Lora M. C. (2016). Plan de Capacitación para mejorar la gestión de las Contrataciones Públicas del Gobierno Regional de Lambayeque - 2016. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gonzales D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- González Garcés M. A. (2012). Compras y Contrataciones en el Exterior de la Dirección General de Relaciones Económicas Internacionales. Santiago, Chile.
- Guarachi Coronel A. M. (14 de Noviembre de 2014). Diagnóstico y Propuesta de Mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Gutiérrez Bazán A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo - Perú.
- Hellriegel Jackson y Slocum. (2011). *Administración, un enfoque basado en competencias*. Querétaro, México.: Prentice Hall.
- Hernández Sampieri R. Fernández Collado C. & Baptista Lucio P. (2014). Obtenido de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf
- Hernández Sampieri R. Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Hernández y Rodríguez S. (2011). Introducción a la Administración. *Teoría General de la Administración; Origen, Evolución y Vanguardia, Quinta*, 482. México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández y Rodríguez S. (2011). Introducción a la Administración. *Teoría General Administrativa: origen, evolución y vanguardia, Quinta*. México: Mc Graw Hill / Interamericana editores S.A.
- Herzberg F. (1959). *La Motivación para trabajar*. New York.
- Huanca Ortega, V. (Enero de 2011). Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/27_27_XETEEXAZVUWLVORZGGRQYDRAMHURLBNIGHNKENKAHLCVCCCJT.pdf
- Hurtado León I. & Toro Garrido, J. (2007). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pTHLXXMa90sC&pg=PA65&dq=metodo+analitico>

+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw6uS2xc3ZAhUE7FMKHZ10AgkQ6AEIKjAB#v=onepage&q=metodo%20analitico%20de%20investigacion&f=false

Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas. (06 de Abril de 2017). Obtenido de <http://incispp.edu.pe/blog/fases-de-las-contrataciones-del-estado/>

Jaén Díaz, M. (2010). *Ppredicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*. Universidad Complutense De Madrid, Facultad de Psicología, Madrid - España.

José Pérez, A., Luis Aguilar, J., & López Suárez, D. (2016). *MANUAL DE CONTRATACION PUBLICA*. Quito: CORPORACION DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.

Juez Martel, P., & Diez Vegas, F. J. (1996). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=J12IRXENQ88C&pg=PA95&dq=poblacion+y+mues tra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj165qpmczZAhWJoFMKHXMsAmMQ6AEIJTAA#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false>

Kerlinger F. (1982). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología*. . México: Editorial Interamericana.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=MkE5DwAAQBAJ&pg=PA142&dq=contrataciones +del+estado+peruano&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiXpvTh6L3ZAhVRt1MKHS1tCyYQ6AEI MzAC#v=onepage&q=ley%20de%20contrataciones&f=false>

Lacalle G. Caldas E. y Carrión R. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid: Editex.

Larico Apaza R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. Universidad Andina Escuela De Posgrado, Juliaca - Perú.

Logacho Calero, V. (Diciembre de 2015). Estudio del proceso de contratación pública de bienes y servicios y su contribución al mejoramiento de la gestión administrativa. *Caso práctico: coordinación general administrativa financiera de la secretaría general de la presidencia de la república (2013-2014)*. Quito, Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales - La Universidad de Posgrado del Estado.

López Beltrán J. G., & Romero Cribilleros E. N. (2015). *Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ingeniería, Trujillo - Perú.

López Suárez D. José Pérez A. & Luis Aguilar J. (2016). *Manual de contratación pública (2a. ed.)*. Quito Ecuador: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Luengo J. y Vergara E. (2001). *Análisis de las competencias laborales como un instrumento de la gestión de los recursos humanos*. Chile: Fondo editorial de la Universidad de Chile.

Malhotra N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Pearson Prentice Hall- 4ª Edición.

- Manayay Sánchez R. V. (2016). Control Interno para evitar la malversación de fondos en la Municipalidad Distrital de Incahuasi – 2015. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Maslow A. (1943). *Teoría de la Motivación Humana*. México: Limusa.
- Mateo D. (2007). *Como gestionar y planificar un proyecto en la empresa*. Madrid: Ideas Propias.
- Mejia Farfan W. B. (2016). Influencia de la ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios en el cumplimiento de metas presupuestarias de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, Periodos 2013 – 2014. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Milkovich G. y Boudreau J. (1994). *Dirección y Administración de RR.HH.* USA: Addeson Wesler Iberoamericana.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). Recuperado el 28 de Febrero de 2018, de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902>
- Ministerio de Educación de Chile. (2011). *CHILE COMPRA : SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PUBLICAS*. Obtenido de GUIAS PRACTICAS : PLANIFICACION DE LA COMPRA:
<http://portales.mineduc.cl/usuarios/pcompras/File/2011/ACREDITACION/GulaPrActica3PlanificaciOndeCompra.pdf>
- Montenegro Solarte F. J. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Universidad del Rosario, Bogotá D.C. - Colombia.
- Mora C. (2018 de Mayo de 2007). <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-alclima-organizacional.htm> . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-alclima-organizacional.htm>
- Morante Guerrero L. E. (2017). <http://aempresarial.com>. Obtenido de http://aempresarial.com/web/revitem/50_18269_79573.pdf
- Núñez Gasco, D., & Vásquez Delgado, S. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada Chiclayo 2015*. Universidad Señor de Sipán, Facultad de Humanidades, Chiclayo - Perú.
- Ñaupas H. Mejia E. & Novoa E. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*.
- Olvera Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyecto*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Psicológicas. Guayaquil - Ecuador: Fondo Editorial de la Universidad de Guayaquil.
- Onofre Pérez L. M. (2014). *El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral*. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, Quito - Ecuador.
- Organismo Superior de las Contrataciones del Estado. (2017). Obtenido de http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/legislacion/Legislacion%20y%20Documentos%20Elaborados%20por%20el%20OSCE/DIRECTIVAS_2017-DL1341/Directiva%20005-2017%20-%20Directiva%20PAC_VF.pdf

- Organismo Superior de las Contrataciones del Estado. (2017). *Directiva N° 005-2017-OSCE/CD*. Lima.
- Organismo Superior de las Contrataciones del Estado. (2017). *La Gestión por Resultados en la Contratación Pública*.
- Organización Mundial de Comercio. (15 de Marzo de 2017). Obtenido de https://www.wto.org/spanish/tratop_s/gproc_s/gproc_s.htm
- Páez Naranjo J. P. (Noviembre de 2013). Estrategias que permiten optimizar la Ejecucion del Presupuesto asignado al Ministerio de Defensa. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Pando Heredia M. E. (2014). *Propuesta de mejora del nivel motivacional de los trabajadores administrativos de la clínica del Pacífico-Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas, Chiclayo - Perú.
- Porret M. (2010). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Barcelona: ESIC.
- Portocarrero Culqui, W. (2014). Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar el planeamiento de contrataciones en una entidad pública. Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Proyecto USAID/Perú ProDescentralización. (Enero de 2011). Obtenido de <http://prodescentralizacion.org.pe/assets/2.-%20FORTALECIMIENTO%20DE%20CAPACIDADES/2.3%20GUIAS%20E%20INSTRUMENTOS%20DE%20CAPACITACION%20Y%20ASISTENCIA%20T%C9CNICA/Aspectos%20Claves%20en%20la%20Gesti%F3n%20P%FAblica%20Descentralizada/Sistemas%20Administrat>
- Quintanar G. (2005). *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro cmercial ubicado en Pachuca, Hidalgo*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Instituto de Ciencias de la Salud. Hidalgo: Fondo editorial de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- R&C Consulting. (Agosto de 2017). Obtenido de Sitio Web de R&C CONSULTING: <https://rc-consulting.org/blog/2017/07/quienes-los-entes-rectores-los-sistemas-administrativos/>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid, España: Real Academia Española.
- Reynaga Utani Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Ppesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad De Ciencias De La Empresa, Andahuaylas - Perú.
- Robbins y Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson.
- RobbinsS. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robles Garrote P.& Rojas M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*(18), 37-52.

Obtenido de https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf

- Rojas Carbajal S. (2017). El proceso de adquisiciones y contrataciones y su influencia en la gestión municipal del distrito de Chavin de Pariarca – Huamalíes – Huánuco – 2016,. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.
- Rojas M. Zavala M. Cobian, J. & Orizano E. (2013). *Planificación de las compras Públicas: Material para el participante*. Lima: OSCE, Subdirección de Desarrollo de Capacidades. Lima.
- Ruiz Tibana M. & Duarte T. (Junio de 2015). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84942286007>
- Salaverría M. (9 de Julio de 2018). *Perfil de competencias del puesto de trabajo*. Obtenido de www.fcrrhh.com:
http://sugestion.quned.es/conocimiento/ficha/def/Perfiles_competenciales
- SELA SERCORP UNASUR, REDEPLAN. (15 y 16 de Julio de 2015). *SELA*. Obtenido de sitio web del Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe - SELA: <http://www.sela.org/media/268508/las-compras-publicas-como-herramienta-de-desarrollo-en-alc.pdf>
- Serrano Mendoza K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Posgrado, Lima - Perú.
- Slocum H. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Strauss, G. y Sayles L. . (1981). *Personal. Problemas Humanos de la Administración*. México: Prentice Hall.
- Sum Mazariegos M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango - Guatemala .
- Torres Verástegui T. R. & Ramírez Zamora, O. O. (2017). Factores que influyen en la calidad de los expedientes técnicos de los proyectos de edificación del Gobierno Regional de Lambayeque - Período 2014 – 2015. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Tuñoque Flores Y. & Vásquez Vásquez L. (2017). *Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región*. Lambayeque. Universidad de Lambayeque, Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Chiclayo - Perú.
- U.S. Department of Health & Human Services. (1979). Recuperado el 2018, de <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/read-the-belmont-report/index.html>
- Urbina O. y Otero M. (2006). Tendencias actuales en las competencias específicas en Enfermería. *Revista Cubana de Educación Médica*.
- Urcola J. (2010). *Dirigir personas: fondo y formas*. Madrid: ESIC.

- Urquijo J. y Bonilla J. (2008). *La remuneración del trabajo*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Católica Andrés Bello.
- Vázquez Torres M. L. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Postgrado, Chiclayo - Perú.
- Velasco E. (2011). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Superior Tecnológico de Tantoyuca*. Tantoyuca: Fondo Editorial del IST de Tantoyuca.
- Waisman Cancela V. (11 de Marzo de 2014). Evaluación de los Sistemas de Compras Públicas Provinciales: El Caso de la Provincia de San Luis - Argentina. Washintong D.C., San Luis, Estados Unidos de América: Faculty of the Graduate School of Arts and Sciences of Georgetown University.
- Yañez J. (2003). *La formación profesional del psicólogo en las especialidades clínica, educacional, organizacional. Una evaluación preliminar basada en competencias*. Chile.: Fondo editorial de la Universidad de Chile.
- Zarpan Alegria D. J. (Diciembre de 2013). Evaluación del sistema de control interno del área de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad Distrital de Pomalca – 2012. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Zavala Fernández O. A. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. Instituto Politécnico Nacional, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, Mexico D.F. - México.
- Zúñiga Gozález R. W. (2017). *Ley de Contrataciones del Estado en la Administración Pública Municipal*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Zurro M y Cano J. (2003). *Atención primaria: conceptos, organización y práctica clínica*. Madrid: Elsevier.

ANEXO 01: CUESTIONARIO

ENCUESTA SOBRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión respecto a la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D LABORUM PLUS S.A.C, por lo que agradeceré que responda las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

a) Marque Con Una Aspa (X), Según Corresponda

Entre 18 y 25 años	
Entre 26 y 33 años	
Entre 34 y 40 años	
De 41 años a mas	

b) Genero

Masculino	
Femenino	

c) Nivel De Instrucción Alcanzado

Estudios universitarios concluidos	
Estudios universitarios no concluidos	
Estudios técnicos concluidos	
Titulado universitario	
Otros	

Especificar _____

d) Tiempo De Laborar En La Empresa D Laborum Plus S.A.C

De 6 a11 meses	
Un año	
Dos años	
Tres años	

Cuatro años	
Más de 5 años	

II. Instrucciones: marque con un aspa "x", según corresponda de Acuerdo a la escala de calificación.

1=TOTALMENTE DE ACUERDO, 2= DE ACUERDO, 3 = INDEFERENTE, 4= DESACUERDO, 5= TOTALMENTE DESACUERDO

EVALUACION DE FACTORES					
I. Indicadores de factores higiénicos (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
1. ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc.?	1	2	3	4	5
3. ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera usted que esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?	1	2	3	4	5
5. ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?.	1	2	3	4	5
6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?.	1	2	3	4	5
7. ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores	1	2	3	4	5
8. ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?.	1	2	3	4	5

1=TOTALMENTE DE ACUERDO, 2= DE ACUERDO, 3 = INDEFERENTE, 4= DESACUERDO, 5= TOTALMENTE DESACUERDO

II. Indicadores de factores motivacionales.(Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
9. ¿Cree usted que empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo?	1	2	3	4	5
10. ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas estan de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?	1	2	3	4	5
11. ¿ Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?	1	2	3	4	5
12. ¿Considera que la empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?	1	2	3	4	5
13. ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?	1	2	3	4	5
14. ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?	1	2	3	4	5
15. ¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella?	1	2	3	4	5

EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL					
III. Indicadores de Competencias del Individuo (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
16. ¿Cree usted que tiene iniciativa para aprender nuevas formas de realizar las tareas y extender sus horizontes?	1	2	3	4	5
17. ¿Considera usted que se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación?	1	2	3	4	5
18. ¿Considera usted Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales? Asegura la transparencia en la Administración de los Recursos?	1	2	3	4	5
19. ¿Considera usted que Se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes? Solicita y brinda realimentación?	1	2	3	4	5
20. ¿Cree usted que se Compromete al personal al máximo de su habilidad? Provee clara dirección e información de soporte al personal y colegas	1	2	3	4	5
21. ¿Considera usted que Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende?	1	2	3	4	5
22. ¿Cree usted que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos?	1	2	3	4	5

1=TOTALMENTE DE ACUERDO, 2= DE ACUERDO, 3 = INDEFERENTE, 4= DESACUERDO, 5= TOTALMENTE DESACUERDO

IV. Indicadores de Competencias para el puesto (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
23 ¿Cree usted que Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia?	1	2	3	4	5
24. ¿Considera que solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados?	1	2	3	4	5
25 ¿Cree que colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación?	1	2	3	4	5
26. ¿Considera usted que Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia	1	2	3	4	5
27 ¿Cree usted que identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones?	1	2	3	4	5
28 ¿Considera usted que posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada?	1	2	3	4	5
29. ¿Considera usted que Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo? ¿Se involucra con el trabajo de campo?	1	2	3	4	5
30 ¿ Cree usted que posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. promueve el buen servicio en todo nivel?	1	2	3	4	5

ANEXO 02: FORMATO DE AUTORIZACIÓN DEL AUTOR



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

Pimentel, 11 DE AGOSTO 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
ROCIO DEL PILAR VILLALOBOS SANTA cruz con DNI 46605414

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO 2018**

Presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de PAST –ADMINISTRACION, 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
Villalobos Santa Cruz Rocio del Pilar	46605414	

ANEXO 04: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo, José Arturo Rodríguez Kong, Coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 0216-FACEM-USS-2018**, del (los) egresado (s) **Rocío Del Pilar Villalobos Santa Cruz**, autor de la investigación titulada: **MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO 2018**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de enero del 2020



Mg. José Arturo Rodríguez Kong
DNI N° 46413560

ANEXO 05: REPORTE DE TURNITIN

MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%

ANEXO 06: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN



AUTORIZACION DE EMPRESA DELABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO "Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

Chiclayo, 28 de Mayo del 2018

Señor(a).

Villalobos Santa Cruz Rocío Del Pilar

Presente. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a Ud. para saludarlo y al mismo tiempo comunicarle que en atención al documento de referencia en el cual solicita Autorización y Otorgamiento de facilidades para la investigación y aplicación de encuestas a los trabajadores de la empresa DeLaborum Plus S.A.C. Sede- Chiclayo, con el único propósito de obtener información como alumno del X ciclo de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, para ejecutar su investigación denominada "Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa DeLaborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo - 2018"

Al respecto, se le concede la autorización y facilidades del caso, para que pueda realizar satisfactoriamente su investigación.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para expresar a Ud. mis mejores consideraciones.

Atentamente,



VERONICA DEL MILAGRO RUIZ CHEVEZ
COORDINADORA GENERAL

ANEXO 07: DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

VILLALOBOS SANTA CRUZ ROCIO DEL PILAR

Apellidos y nombres

46605414

2161803445

PAST

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado **MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO 2018**

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


ROCIO DEL PILAR VILLALOBOS SANTA CRUZ

DNI N°46605414



ANEXO 06: Validación De Su Instrumento Por Tres Expertos



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MBA Carlos Angulo Corales
PROFESIÓN		Jrc. Administración
ESPECIALIDAD		Finanzas de Negocio - Finanzas
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		23 años
CARGO		USS DTC
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN		
MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO - 2018		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRE	Villalobos Santa Cruz, Rocío Del Pilar	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL:	
	Determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	ESPECÍFICOS	
	Analizar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede – Chiclayo, 2018	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Identificar el coeficiente de correlación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede – Chiclayo, 2018.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM, "A" SI ESTÁ DE ACUERDO, "I" SI LE ES INDIFERENTE, "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 30 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.

FACTORES HIGIÉNICOS

1. ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?
 a) Totalmente de acuerdo
 b) Desacuerdo
 c) Indiferente
 d) A cuerdo
 e) Totalmente en desacuerdo

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

2. ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc?.

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

a)TD b) D c) I d) A e) TA

<p>3. ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo,y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?</p> <p>a)T b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>FACTORES MOTIVACIONALES</p>	
<p>7. ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cree usted que empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas estan de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿ Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que la empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

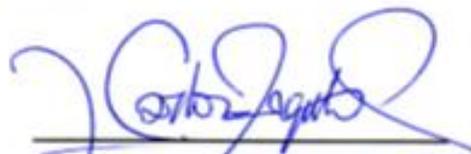
<p>13. ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál le haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO	
<p>16. ¿Cree usted que tiene iniciativa para aprender nuevas formas de realizar las tareas y extender sus horizontes?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. ¿Considera usted Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. Asegura la transparencia en la Administración de los Recursos?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que Se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda realimentación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Cree usted que se Compromete al personal al máximo de su habilidad. Provee clara dirección e información de soporte al personal y colegas?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera usted que Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22 ¿Cree usted que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

COMPETENCIAS PARA EL PUESTO	
<p>23 ¿Cree usted que Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera que solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25 ¿Cree que colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera usted que Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27 ¿Cree usted que identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>28 ¿Considera usted que posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera usted que Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30 ¿ Cree usted que posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. promueve el buen servicio en todo nivel</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>30</u> N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	<p><i>Aplicar a los 35 colaboradores de la Empresa</i></p>
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



JUEZ - EXPERTO
 Colegiado: 18480

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Hugo Francisco Rosales
PROFESIÓN		Administrador
ESPECIALIDAD		Marketing / GTT
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		19 años
CARGO		Director General Adm
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO - 2018		
DATOS DEL TESISTA:		
NOMBRE	Villalobos Santa Cruz, Rocío Del Pilar	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Analizar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede - Chiclayo, 2018	
		Identificar el coeficiente de correlación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede - Chiclayo, 2018.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM, "A" SI ESTÁ DE ACUERDO, "I" SI LE ES INDIFERENTE, "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 30 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.

FACTORES HIGIÉNICOS

1. ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Desacuerdo
- c) Indiferente
- d) A cuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

2. ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc?.

- a)TD b) D c) I d) A e) TA

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

<p>3. ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?</p> <p>a)T b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>FACTORES MOTIVACIONALES</p>	
<p>7. ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cree usted que empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas estan de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿ Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que la empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>13. ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO	
<p>16. ¿Cree usted que tiene iniciativa para aprender nuevas formas de realizar las tareas y extender sus horizontes?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. ¿Considera usted Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. Asegura la transparencia en la Administración de los Recursos?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que Se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda realimentación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Cree usted que se Compromete al personal al máximo de su habilidad. Provee clara dirección e información de soporte al personal y colegas?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera usted que Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22 ¿Cree usted que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

COMPETENCIAS PARA EL PUESTO	
<p>23 ¿Cree usted que Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera que solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25 ¿Cree que colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera usted que Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27 ¿Cree usted que identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>28 ¿Considera usted que posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera usted que Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30¿ Cree usted que posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. promueve el buen servicio en todo nivel</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Juan Carlos Sanane Castillo.
PROFESIÓN		Administrador
ESPECIALIDAD		Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		6 años
CARGO		Docente.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA D'LABORUM PLUS S.A.C. SEDE CHICLAYO - 2018		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRE	Villalobos Santa Cruz, Rocio Del Pilar	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Analizar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018	
	Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede - Chiclayo, 2018	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Identificar el coeficiente de correlación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. Sede - Chiclayo, 2018.	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM, "A" SI ESTÁ DE ACUERDO, "I" SI LE ES INDIFERENTE, "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 30 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.

FACTORES HIGIÉNICOS

1. ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?
 a) Totalmente de acuerdo
 b) Desacuerdo
 c) Indiferente
 d) A cuerdo
 e) Totalmente en desacuerdo

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

2. ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIF, etc?.

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

a)TD b) D c) I d) A e) TA

<p>3. ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Considera usted que esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?</p> <p>a)T b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>FACTORES MOTIVACIONALES</p>	
<p>7. ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Cree usted que empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas estan de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿ Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera que la empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>13. ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
COMPETENCIAS DEL INDIVIDUO	
<p>16. ¿Cree usted que tiene iniciativa para aprender nuevas formas de realizar las tareas y extender sus horizontes?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17 ¿Considera usted que se fija metas para alcanzar niveles óptimos de desempeño y promueve la innovación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>18. ¿Considera usted Es honesto, asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales. Asegura la transparencia en la Administración de los Recursos?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que Se dirige al personal con respeto y justicia, desarrolla eficaces relaciones de trabajo con los jefes, colegas y clientes. Solicita y brinda realimentación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Cree usted que se Compromete al personal al máximo de su habilidad. Provee clara dirección e información de soporte al personal y colegas?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Considera usted que Muestra sensibilidad hacia los puntos de vista de otros y los comprende?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>22 ¿Cree usted que solicita y aprovecha la realimentación que recibe de sus compañeros, aun cuando son opuestas a los suyos?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

COMPETENCIAS PARA EL PUESTO	
<p>23 ¿Cree usted que Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Considera que solicita participación de todo nivel en el desarrollo de las acciones de la organización, y aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisados?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25 ¿Cree que colabora, comparte planes, descubre y promueve las oportunidades de colaborar, maneja un clima amigable de cooperación?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera usted que Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca la excelencia?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27 ¿Cree usted que identifica los problemas y reconoce sus síntomas, establece soluciones?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>28 ¿Considera usted que posee habilidad para implementar decisiones que soluciones los problemas en un tiempo y manera apropiada</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera usted que Su gestión programática y de servicio llega a todos los ámbitos de trabajo. Se involucra con el trabajo de campo?</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30¿ Cree usted que posee alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos. promueve el buen servicio en todo nivel</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DE ESTUDIANTE: ROCIO DEL PILAR VILLALOBOS SANTA CRUZ

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo – 2018.

FACULTAD/ESCUELA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANALISIS DE DATOS
¿La Motivación influye en el desempeño laboral de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo - 2018?	<p>GENERAL: ¿Determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018</p> <p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar el nivel de motivación de los colaboradores de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018 Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede – Chiclayo, 2018. Identificar el coeficiente de correlación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede – Chiclayo, 2018 	<p>Hi: La motivación influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018</p> <p>Ho: La motivación no influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa D’Laborum Plus S.A.C. Sede Chiclayo, 2018.</p>	<p><u>INDEPENDIENTE</u></p> <p>Motivación</p> <p><u>DEPENDIENTE</u></p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Cualitativa No Experimental Descriptiva Correlacional</p>	Está conformada por los colaboradores de D’Laborum Plus S.A.C, en un total de 35	Encuesta	<p>El tratamiento y el procesamiento de datos, se hará en forma mecánica usando el programa SPSS</p> <p>Para el análisis de la información usaremos las tablas y gráficos</p>
				DISEÑO	MUESTRA	INSTRUMENTOS	

ANEXO 09: FOTO APLICACIÓN DE ENCUESTA







