

# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la

Empresa Móvil Tours Caraz, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

Autora

Rascón Romero, Gina

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge

Huaraz - Perú

2020

## 5. Palabras clave

Tema	Motivación y desempeño laboral
Especialidad	Administración

### Keywords

Theme	Motivation and Job Performance
Specialty	Administration

<b>OCDE</b>			
Líneas de investigación	Área	Sub-área	Disciplina
Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2 Economía y Negocios	Negocios y Management

<b>OECD</b>			
Lines of investigation	Area	Sub-area	Disciplina
Management of Talent Human	5. Sciences Social	5.2 Economy and Business	Business and Management

**5. Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours Caraz, 2020.**

## **5. Resumen**

El estudio denominado “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours Caraz, 2020.” La misma que buscó describir la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Asimismo, utilizó una investigación de tipo básico, cuantitativo con un diseño no experimental, de corte transversal. descriptivo, correlacional con una muestra de 16 trabajadores , la técnica utilizadas fue la encuesta realizando la validez mediante juicio de experto y la confiabilidad se determinó mediante alfa de crombach para la variable motivación 0,869 y la variable desempeño laboral 0,704, siendo el instrumento altamente confiable , finalmente se concluye que la variable motivación tiene relación directa y muy significativa ( $p < .01$ ) y en grado de correlación positiva muy alta ( $r = 0,917$ ) con la variable desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours Caraz, 2020.

#### **4. Abstract**

The study called "Motivation and job performance in the workers of the company Móvil Tours Caraz, 2020." The same that I seek to describe the relationship between motivation and job performance in the workers of the company Móvil Tours - Caraz, 2020. I also use a basic, quantitative type of research with a non- experimental, cross-sectional design. descriptive, correlational with a sample of 16 workers, the technique used was the survey, carrying out the validity through expert judgment and the reliability was determined using crombach's alpha for the motivation variable 0.869 and the work performance variable 0.704, being the highly reliable instrument, Finally, it is concluded that the motivation variable has a direct and very significant relationship ( $p < .01$ ) and in a very high degree of positive correlation ( $r = 0.917$ ) with the variable work performance in the workers of the company Móvil Tours Caraz, 2020.

## Índice

1. Palabras clave	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstract	iv
<b>5. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
5.1. Antecedentes y fundamentación científica	1
5.1.1. Antecedentes	1
5.1.2. Fundamentacion Cientifica	5
5.2. Justificación	21
5.3. Problema	22
5.4. Conceptuacion y operacionalizacion de las variables	22
5.4.1. Conceptuacion de las variables	22
5.4.2. Definicion operacionalizaciònal de las variables	23
5.5. Hipótesis	28
5.6. Objetivos	28
5.6.1. Objetivo general	28
5.6.2. Objetivos específicos	28
<b>6. METODOLOGÍA</b>	<b>29</b>
6.1. Tipo y diseño de investigación	29
6.2. Población y muestra	30
6.3. Técnicas e instrumento de investigación	30
6.4. Procesamiento y análisis de la información	31
<b>7. RESULTADOS</b>	<b>32</b>
<b>8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>40</b>
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>10. AGRADECIMIENTOS</b>	<b>45</b>
<b>11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>46</b>
<b>12. APENDICES Y ANEXOS</b>	<b>52</b>

## Indice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Porcentaje según genero.....	32
<b>Tabla 2:</b> Porcentaje según edad.....	33
<b>Tabla 3:</b> Porcentaje según antigüedad.....	34
<b>Tabla 4:</b> Nivel de Motivación.....	34
<b>Tabla 5:</b> Nivel de motivación según dimensiones.....	35
<b>Tabla 6:</b> Nivel de desempeño laboral.....	36
<b>Tabla 7:</b> Nivel de desempeño según dimensiones.....	37
<b>Tabla 8:</b> Tabla de contingencia de motivación y desempeño laboral.....	37
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre motivación y desempeño laboral.....	39

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Motivación McClelland.....	10
<b>Figura 2:</b> Proceso de evaluación del desempeño .....	19
<b>Figura 3:</b> Porcentaje según genero.....	32
<b>Figura 4.</b> Porcentaje según edad.....	33
<b>Figura 5:</b> Porcentaje según antigüedad en la empresa.....	34
<b>Figura 6:</b> Nivel de motivación.....	34
<b>Figura 8:</b> Nivel de desempeño laboral.....	36
<b>Figura 9:</b> Tabla de contingencia de motivación y desempeño laboral.....	37



## **5. Introducción**

### **5.1. Antecedentes y fundamentación científica**

#### **.1.1 Antecedentes:**

##### **Antecedentes a nivel Internacional**

**Gonzales (2019).** Realizó un trabajo de investigación con la finalidad de examinar las estrategias de la work Motivation, percepciones desde las distintas variedades de contratación en el sector público. Tesis de grado para adquirir el título de Magíster en business administration. Universidad EAFIT. Colombia. La metodología en averiguación es de tipo cualitativo, con un planteamiento hermenéutico; se refiere, a partir de la comprensión del discurso de los entrevistados. Los desenlaces señalan que la apreciación de los colaboradores públicos no es oportuno en su work motivation y está sujeta no solo al tipo de contratación sino a la vez a la no implementación de estrategias motivacionales. Se llegó a la conclusión que el sector público debe instaurar estrategias motivacionales depende del tipo de personas que trabajan en las instituciones, de acuerdo a sus exigencias y preponderancia, evadiendo la exclusión por el tipo de contratación.

**Alarcón, Ganga, Pedraja y Monteverde (2020)** realizaron el presente estudio tiene como propósito examinar el grado de Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital de Puerto Montt-Chile en su artículo científico. La metodología que se llevó acabo es un estudio de aspecto cuantitativo, descriptivo y transversal. Para calcular la variable motivation se aplicó Job Diagnostic Survey y para la variable satisfacción se usó la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Y se concluyó que los expertos tienen grados de motivación media-alta en todas las dimensiones en investigación. Acerca de los aspectos de satisfacción, la

indagación mostró un grado medio-bajo, en la mayoría de los factores medidos.

**Manjarrez, Boza y Mendoza (2020)** en su investigación sobre la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los Hotels en el Cantón Quevedo, Ecuador”. Artículo. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. La metodología efectuada es descriptiva. Se efectuaron métodos teóricos tanto el histórico lógico analítico sintético y los instrumentos efectuados fueron cuestionarios y entrevistas. Como resultados se hallaron aspectos de motivación frecuentes, como la incidencia en el job performance y la competitividad de los hotels la cual es el objeto de estudio.

#### **Antecedentes a nivel Nacional**

**Aguirre (2018)** elaboró una averiguación en Huánuco y su propósito es detallar la relación entre en la UGEL Yarowilca, 2018, tesis grado Maestro en Administración UCV. La metodología elaboró una indagación con diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población está conformada por todos los colaboradores que son un total de 40 colaboradores, como muestra se eligió a 20 colaboradores, se usó como técnica la encuesta y como instrumentos el cuestionario. Las conclusiones son lo siguiente: El grado de Motivation es un grado bajo y con similitud al Job Performance se obtiene un grado elevado, usada la prueba de correlación, se determinó que si existe relación significativa entre ambas variables, afirmación establecida en el p-valor=0.000 después de poner la prueba Rho de Spearman. Por consiguiente que el valor del coeficiente de correlación 0.810; señala que Motivation and job performance en la UGEL, muestra una correlación positiva y fuerte.

**Muñoz (2018)** desarrolló un estudio de averiguación su propósito de diagnosticar la relación entre La Motivación y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de RR.HH de la Company Proseguridad S.A, Santiago de Surco 2018”, en su tesis para adquirir el Título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Cesar. El planteamiento que explica es cuantitativo. La metodología fue una investigación descriptiva, correlacional. La investigación es no experimental y de corte transversal. Para la averiguación se consideró una muestra y población de 40 subordinados de RR. HH. Los resultados logrados entre las variables ya mencionadas en Rho Spearman fue de 0.806 con una Sig. (Bilateral) de 0.00 llegándose a la conclusión que si existe relación con una buena significación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH de dicha Compañía. En tanto a la significacion de  $P=0.000$  señala que  $p$  es menor a 0,05 lo que señala que la relación es significativa, y se niega la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, logrando así la hipótesis general del presente trabajo de investigación sea aceptada de manera favorable.

**Escudero (2017)** efectuó una indagación con el propósito de diagnosticar la relación entre la “Motivación y desempeño laboral en la compañía Global Sales Solutions, Lima, 2017”. UCV. En su investigación de tesis para adquirir el profesional title of: Bachelor of admisntration. La metodología de indagación fue de tipo aplicada, nivel de indagación descriptiva correlacional de corte transversal y de diseño no experimental. El estudio estuvo conformado por setenta y siete colaboradores, se tomó en cuenta la encuesta de tipo Likert. Las conclusión es la siguiente: Que existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los

colaboradores en la Compañía ya mencionada, amparamos nuestra conclusión con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.903 y Sig. (Bilateral) = 0.000 ( $p \leq 0.005$ ).

### **Antecedentes a nivel Local**

**Dorador (2018)** efectuó un estudio su propósito es diagnosticar la relación entre la Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros del Banco Interbank, Chimbote – 2018” en su tesis para adquirir el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Cesar Vallejo. La metodología efectuada en el estudio tiene un diseño no experimental de tipo transversal descriptiva correlacional, Se concluyó que la motivation se relaciona positivamente y moderadamente con el job performance; y que el 48% de los representantes financieros opinaron tener un nivel medio de motivation y un desempeño laboral de nivel medio y que el Job performance se relaciona positiva y moderadamente con la motivación por factores internos.

**Medina (2017)** elaboró un estudio con el propósito de diagnosticar el Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017”. Tesis para adquirir el grado de Maestra en Gestión Pública. UCV. La metodología usada es el diseño descriptivo simple, tipo no experimental. Los desenlaces señalaron que tienen un bajo desempeño laboral con un 82% de los colaboradores demostraron y el 17% reflejando un desempeño laboral mediano y el sobrante se contempló un elevado desempeño laboral con un 2%, igual se originó en los resultados a nivel de dimensiones. Finalmente, se mostró en el personal administrativo un escaso desempeño laboral Se sugiere de manera inmediata que el personal nombrado reciba capacitaciones de manera constante para que enriquecer sus habilidades y sus sabidurías y poder mostrar su interés en mejorar.

**Sánchez (2017)**, elaboró una averiguación con el propósito de diagnosticar la relación entre Motivación y desempeño laboral del personal de la empresa Sanitel S.R.L. de Huaraz ,2017. En la UCV realizo su Tesis y así adquirir el Título profesional de Licenciado en Administración. La metodología utilizada en la indagación es el diseño no experimental por lo tanto el grado de investigación es correlacional de corte transversal. En la motivation and the job perfonce su valoración estudiada es 13.38 y es más elevado el valor crítico de 9.48 y así, la prueba Chi - Cuadrado faculto revisar y resultado admitir la posibilidad de estudio propuesta: que existe relación evidente entre las ambas variables en indagación, del personal de la Compañía ya mencionada.

### **5.1.2. Fundamentación científica**

#### **Motivación**

##### **Gan.,y Triginé (2012)**

En los últimos años uno de los factores que más ha revolucionado es la ejecución de las tareas precisas de los distintos trabajos, ya que los avances tecnológicos han minimizado mucho aquellas labores más constantes, y las más propias de épocas «tayloristas» (trabajo en cadena). Por esa razón en la actualidad podemos dirigir mucho más el propio puesto de trabajo hacia aquellas actividades que necesitan la importancia debida e interés oportuno. **(p. 244).**

##### **Maslow (1991)**

El ser humano es un animal necesitado y raramente logra un estado de completa satisfacción, excepto en breves períodos de tiempo. Tan pronto se ha satisfecho un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando éste

se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente. Los seres humanos siempre desean algo en el transcurso de su vida. No hay otra opción que realizar un profundo estudio sobre todas las motivaciones entre sí. (p.72).

**Lens, Vansteenkiste & Deci (2006)** señalaron que:

La motivación es un aspecto psicológico, plasmado como una sensación interna que favorece al ser humano mostrar una actitud única., tiene esfuerzo efectuado y la perseverancia para radiar una actitud al pasar de los años. La Dirección, conlleva la opción de una actitud única de un grupo de actitudes oportunas; el esfuerzo, hace alusión a la fuerza con la que un ser humano ejecuta una labor; y la tenacidad, que se requiere de una obligación permanente hacia una actitud a través del tiempo (p.249).

**Herrera (2009)**

Las consideraciones anticipadamente indicadas permiten mostrar que, cuando un ser humano está motivada y entusiasmada, se conducirá a tener actitudes específicas. Ante esta preposición, varios investigadores a través de los años, han mostrado importancia por saber cuál es el apoyo motivacional de estas actitudes. (p.18).

**Vélaz (1996)**

El trabajo establece la tarea peculiar en que las personas llevan a cabo en la Compañía y la interrogante por la motivación en el trabajo encaja, en buena medida. En la actualidad la motivación para trabajar en una organización se trata de 2 formas: la primera es explicar al interés de la persona por ser parte a una firma que le brinde un puesto de trabajo; la segunda, al obtener el empleo, hace mención a las disposiciones de la persona para ayudar con la labor que le corresponde realizar. (p. 11).

**Espada (2002)**

La motivación es una circunstancia emocional esencial y principal para la persona y entorno a toda rama profesional, mantenerse motivado simboliza llevar a cabo las labores constantes sin un sobreesfuerzo adicional; para algunos el trabajo puede representar exceso de labores, y a los demás una motivación. En la actualidad hay muchas personas que tienen un fuerte reconocimiento dentro y fuera de su hogar, ya que las personas buscan muchas maneras de atención y autoestima, dentro y fuera de él. (p. 24).

**Vélaz (1996)**

Determino que las diferentes teorías de la motivación se han adecuado, de hecho, con examinar bien la activación-persistencia, bien la direccionalidad-contenido, dejando de lado el otro binomio y cayendo en el error de tomar la parte por el todo. Esta parcialización, en un sentido y en otro, permitió a Campbell y sus trabajadores clasificar las teorías entre las puestas al proceso. (p. 25)

**Vélaz (1996)**

Las teorías de contenido señalan su atención en el contenido y dirección de la actitud. Buscan qué variables inciden sobre la actitud, y se despreocupan de describir cómo lo realizan en la práctica. Establecer clasificaciones de necesidades y examinar la atribución de unos u otros tipos de motivos. Su interés para la empresa es indudable, puesto que tratan cuestiones como la promoción, el salario, las recompensas no económicas, la seguridad en el empleo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento. (p. 26)

### **Vélaz (1996)**

Las teorías de desarrollo nacieron como un indicio de brindar contestación a los interrogantes que las teorías de contenido habían dejado la posibilidad acerca de la dimensión activadora. Su tarea consiste en procurar descripciones de los procesos por los que la conducta es activada, mantenida o refrenada, es decir, de los aspectos dinámicos. Tratan de variables como el impulso, la elección, las expectativas o la intensidad. Se enfrentan a una cuestión capital: descubrir los "mecanismos" que enlazan las necesidades u objetivos concretos con el impulso genérico a la satisfacción; es decir, explicar cómo las metas y los contenidos llegan a ser operativos. (p. 26)

### **Jiménez y Medina (2016)** sustentaron que:

La motivación en el contexto laboral es la conclusión de un conjunto de indicadores, de forma tanto particular como en conjunto, como por dentro y por fuera. Entre estos indicadores se mencionan: la situación personal y/o familiar del ser humano, su propósito profesional, el lugar de trabajo, la comunicación entre pares y hacia los directivos, la manera en la que se aproximan las disputas, entre otros. (p.6)

### **Teoría del Factor Dual de Herzberg**

En (1959) **Frederick Herzberg**, el psicólogo quien es un personaje reconocido, ha realizado investigaciones muy importantes y sobresalientes para entender sobre las difíciles dinámicas de la motivación del ser humano en el aspecto laboral. (Manso, 2002, p.80). En 1959, crea la reconocida Teoría de los 2 Factores, para poder llegar a la explicación sobre la conducta del ser humano mediante sus niveles de motivación y satisfacción en el entorno laboral:



a. Factores Higiénicos

También conocidos como factores extrínsecos conllevan algunos factores que son el control, las relaciones interpersonales, las ambientes y estados físicas del lugar laboral, los incentivos económicos, las políticas y prácticas administrativas entre otros. Cuando no se tiene en cuenta tales aspectos y no están presentes no contribuye a que el trabajador este satisfecho. Por otra parte, cuando están presentes no generan en los trabajadores una fuente de motivación. Solo contribuye a reducir la insatisfacción. (**Manso, 2002, p .81**).

b. Factores Motivadores

**Manso (2002)** También conocidos como factores intrínsecos. Estos están conformados por la impresión de la autorrealización personal y se obtienen en el lugar laboral, la identificación al trabajo y lo impresionante de esta labor es que lleva a cabo tomando en cuenta la responsabilidad, el desarrollo personal y profesional. Herzberg indica que los elementos están vigentes los puestos laborales. Ayudan a incentivar en el colaborador un alto nivel de motivación. Estimulando así un buen desempeño. (**p.81**)

**Teoría de jerarquía Alderfer (1969)**

Esta teoría indica los aspectos de las necesidades humanas, y la separa en 3 categorías: Crecimiento, Relación y existencia (así nace la Teoría ERC), y muestra igualdad con la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, tomado en cuenta como base, pero separándolas o agrupándolas de manera distinta. (**Adelfer, 1969, citado por Velaz, 1996**). Se señala los siguientes componentes:

a. Existencia: comprende las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad.

- b. Relación: comprende las necesidades que necesitan interacción con el otro para ser satisfecho, en esta se encuentra necesidades sociales y necesidades de estima.
- c. Crecimiento: vinculado con el crecimiento interno de las personas y afectaría a la jerarquía de necesidades de estima y la autorrealización.

### **Teoría de la expectativa de Vroom (1964)**

La motivación es reflejada por la creencia del ser humano de que su esfuerzo se mostrara compensado, esfuerzo que muestra interés del colaborador desde la perspectiva del autor. (Vroom ,1964 citado por Naranjo, 2009). De esa manera reconocer los sucesivos factores:

- a. Expectativas. -Posibilidad relativa de obtener un establecido beneficio y por establecidas actitudes.
- b. Instrumentación. -Posibilidad de establecidos comportamientos lograrán una buena retribución.
- c. Valencia. -Valor de la recompensa para el colaborador, que es llamativa para sí mismo.

### **Teoría de los motivos sociales**

La Teoría de los Motivos Sociales fue mencionada por **McClelland (1989)** de esos estudios de indagación previa de H. Murray sobre motivos y rasgos de personalidad. Trabajando a partir de metodologías proyectivas, McClelland concluyó sobre la presencia de 2 modelos de motivos que serán útiles y así aclarar la actitud motivada: (a.) *Motivos primarios*: la cual se relaciona con la sobrevivencia del ser humano. Son innatos y dependen de bases fisiológicas como el hambre, la sed o el sexo. No difieren demasiado respecto a los motivos de orden inferior de Maslow. (b). *Motivos secundarios*: pueden ser personales o sociales. Los primeros se obtienen de manera individual a las relaciones sociales. Los motivos sociales - logro, poder y afiliación – al revés y se logran cambiando con las habilidades y interacción social de cada persona.

**(Mc Clelland, 1989, citado por Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2015, p. .272).**

A continuación, se mencionan los aspectos básicos de cada uno de los tres motivos sociales:

- a. Motivación de Logro: es la preferencia de encontrar el logro en tareas que relacionan a la prueba de la productividad. Las personas motivadas por los logros se determinan por la inclinación en lograr un modelo de magnificencia. “*Quiero hacer mis tareas de la mejor forma posible*”. **(Mc Clelland, 1989, citado por Alcover et al. 2015, p.272)**

Para **Robins y Judge (2009)** desarrollo por emerger, por lograr un objetivo en relación con un grupo de modelos, de trabajar por el logro del triunfo deseado. **(p. 180)**

- b. Motivación de Poder: McClelland diferencia dos variedades de poder. El primero, el *poder personal* se establece por el anhelo de predominar y examinar la actitud de los demás. Los individuos con un perfil motivacional dirigido por este tipo de poder, es más probable que busquen relaciones de dominación interpersonal. “*Voy a derrotar a todos*”. Por otra parte, el *poder socializado* se lleva a cabo por la probabilidad de obtener una votación. Las personas que trabajan por este motivo toman un buen interés por los resultados negativos, tanto para ellos mismos como para otras personas, del uso del poder. **(Mc Clelland, 1989, citado por Alcover et al, 2015, p.272)**

Para **Robins y Judge (2009)** Es la obligación de hacer que otros actúen de una forma que no lo hubieran realizado por ellos mismos. **(p. 180).**

- c. **Motivación de Afiliación:** es la importancia de constituir, sostener o mantener un vínculo cordial positivo ya sea con varias personas o con una sola. Este motivo se adecua en recompensas sociales y que son cuatro modelos de: aprecio óptimo afiliada con la cercanía interpersonal, atención o elogio, minimizar el miedo o estrés y la comparación social. “estoy aquí porque me agrada estar acorralado y acompañado de la gente a la que estimo”. (Mc Clelland, 1989, citado por Alcover, et al 2015, p.272)



*Figura 1.* Motivation McClelland

Fuente: Elaboración propia

Para **Robins y Judge (2009)** “Anhelos de obtener relaciones interpersonales empáticas, amistosas y cercanas”. (p. 180)

**Hellriegel (2004)**, sostuvo:

“Las personas se encontrarían motivadas según la magnitud de su anhelo en realizarse con excelencia o llegar al éxito en situaciones competitivas” (p. 115).

**Feldman y Montero en Gálvez Ysabel (2007)** mencionaron:

El factor que distingue a los seres humanos con motivación positiva para el éxito deseado, es su exigencia de hallar disposiciones en las que puedan tener una competencia en relación a algún parámetro y retarse así mismas que son exitosas, no eligen sus retos de forma indiscriminada, se ponen retos extremos tratando de que su esfuerzo no sea insignificante mostrando valor de lo que realizan para su logro. (p.28).

### **Solana Ricardo (1993)**

Con ello, “las personas se esfuerzan de manera constante para lograr sus objetivos de forma persistente, se exigen a sí mismas para hacer las cosas de la mejor manera posible y con algo especial mostrando interés, haciendo que el individuo obtenga su meta” (p. 208).

### **Desempeño laboral**

**Amaya, Pedraza, G., & Conde (2010)** indicaron:

Que el desempeño en los trabajadores es considerado de gran importancia para realizar el éxito haciéndolo realidad en una organización; por tal razón existe hoy en día con mucha importancia para los gerentes de RR. HH los factores permiten mejorarlo día a día. De esa manera, el desempeño son aquellos actos o actitudes reflejadas por los colaboradores que son importantes para lograr los propósitos de la compañía, y así puedan ser calculados en conclusiones de las competencias de cada persona y su nivel de aportación a la compañía. Dependiendo de un conjunto de factores que muchas veces se muestran a través de la conducta el desempeño puede ser exitoso o no. (p. 495).

**Gan y Triginé (2012)**, señalaron:

Hoy en día las organizaciones, particulares como las del estado, han aumentado en este momento este modelo de gestión y desarrollo de sus recursos humanos” (p. 4)

**Pedraza, Amaya, y Conde (2010)** mencionaron:

Que las renovaciones lo realizan en los diferentes círculos de trabajo en la actualidad, han generado en las organizaciones a tener un avance de trabajo moderado para que así puedan ser más competitivas y exitosas en la actualidad. Para lograr el éxito esperado, todas las organizaciones tienen que organizar oportunamente su habilidad y talento humano, tomando los procedimientos que son doblegados en las instituciones. Lo principal lo coopera la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores., (p. .5).

**Galpin, (2013)**

La medición de los comportamientos también funciona con intangibles como la comunicación, el trabajo en equipo y el servicio. Medir comportamientos puede ser tan sencillo como determinar si el equipo de operadores de un banco dice gracias regularmente o llevar el control del tiempo que un supervisor está con el equipo de descarga del muelle cada día. La mejora de la comunicación, del trabajo en equipo o del servicio tiene que ‘parecerse’ a algo. A este tipo de comportamientos es a lo que se parece la comunicación, el trabajo en equipo y el servicio. (p. .9).

El desempeño laboral indicado por **Chiavenato (2000)**,” Es la actitud del trabajador en la exploración de los propósitos a obtener, la cual forma la táctica particular para obtener los propósitos” (p.359).

**Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007)**, determinaron:

Aun existiendo personas que no desean que se les evalúe su grado de rendimiento, la evaluación o medición del desempeño es muy importante para saber y realizar un proceso de contribución de los colaboradores a la organización y así se puedan tomar decisiones positivas a una buena formación, a traslados, a ascensos, y retribuciones. (p. 6)

**Robbins y Judge (2009)**

La gran relevancia de la consolidación de la meta trazada, indicándose de esta forma el comportamiento, actitud y la superación del desempeño. También señala que el desempeño mundial es mucho mejor al referirse sobre los objetivos desafiantes, caso contrario sucede cuando los objetivos son sencillos. En los conceptos mencionados, se exhibe que se asemeja en el logro de varias metas precisas de una compañía. (p.585)

**Werther y Davis (2000)** señalan en primer lugar que “la prueba del desempeño es una evolución la cual se muestra la productividad general del colaborador con métodos bien planteados y con base en políticas” (p.96).

Otro aporte importante es mencionado por el reconocido **Chiavenato (2002)**, quien indica que “la prueba del desempeño es la estimación metódica del desempeño de cada persona, en función de las tareas que realiza, de sus metas y resultados que se debe lograr y de su capacidad de inteligencia” (p.198).

## **Teorías del desempeño laboral**

### **Teoría de Robbin y Judge (2013)**

Para **Robbins y Timothy (2013)**, hace mucho tiempo las organizaciones realizaban evaluaciones a las funciones que llevaba a cabo un colaborador, en la actualidad lo que mencionan los investigadores que existen tres actitudes sumamente importantes que conforman el desempeño laboral:

- a. Desempeño de las tareas: señala a la realización de los diferentes aspectos que se deben plasmar en su puesto laboral lo que ayudará a la producción de un bien o servicio con la finalidad de favorecer a las necesidades de la organización e individuales.
- b. Civismo: se refiere al entorno psicológico del colaborador, la cual se refiere el apoyo y trato que ofrece a sus compañeros de trabajo y en todo momento con tolerancia, cosas afirmativas del trabajo y así lograr la obtención de los objetivos de dicha organización.
- c. Falta de productividad: se refiere a factores que afectan la relación laboral entre empresa – colaborador. Son actitudes que dañan el buen funcionamiento de la empresa como los robos, rivalidad entre compañeros de trabajo y ausencias frecuentemente, son maneras de motivar a una baja productividad en sus puestos laborales. (p. 555)

### **Teoría de Aamodt (2010)**

**Aamodt (2010)** indico que:

El diagnóstico del desempeño es señalar las pautas y los métodos de evaluación que logra mejorar los objetivos del sistema. Los *critérios* son maneras de mostrar el logro de éxito de los colaboradores. Como ejemplo, se decreta la calidad del trabajo, la seguridad y la asistencia, y son 3 aspectos muy relevantes hacia el



colaborador con éxito. Se elegirán, seleccionar y crear los métodos para medir los criterios. **(p. 245).**

A continuación, se presenta las dimensiones de la evaluación:

a. Desempeño con enfoque en rasgos

El factor señalado en los atributos se consolida en las cualidades de los colaboradores así la responsabilidad, la honestidad y la cortesía. Ya que se maneja de una forma habitual, los aspectos de la prueba del desempeño señalado en los atributos que no es una buena opción ya que facilitan una retroalimentación escasa y no dirigen al progreso y avance del colaborador. **(Aamodt , 2010, p. 245).**

b. Desempeño con enfoque en competencias

Se debería enfocar en las dimensiones y los rasgos indicados en competencias se describen las capacidades, al conocimiento y las destrezas en los colaboradores. Como ejemplo, las dimensiones reflejadas en las habilidades para la escritura, las competencias se consideran, para conducir y para la presentación oral. Lo bueno de estructurar dimensiones por competencia es que es más alcanzable para así brindar retroalimentación y señalar algunos criterios con relevancia para enmendar las insuficiencias. si un colaborador tiene destrezas carentes para la escritura, es que asistiera a un curso de redacción esa sería una medida correctiva de perfeccionarse. **(Aamodt, 2010, p. 246)**

c. Desempeño con enfoque en la tarea

Las dimensiones principales en la tarea se estructuran por la igualdad de las actividades que se realizan. Observe que una dimensión centrada en la tarea a menudo incluye varias competencias. Tomaremos un ejemplo: tales

dimensiones para un oficial de la policía, pueden ser: *atestiguar en el tribunal o seguir los procedimientos por radio.* (Aamodt, 2010, p.246)

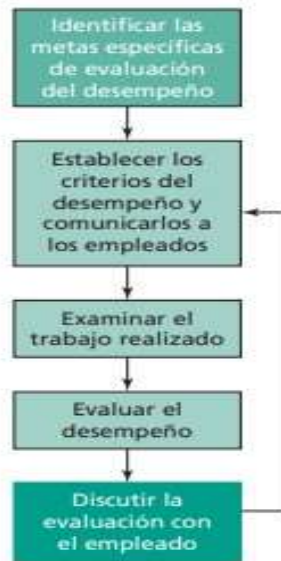
d. Desempeño con enfoque en metas

El desempeño su cuarto tipo de dimensión es estructurar la prueba con base en las metas u objetivos que un colaborador realiza. Recordemos el caso del oficial de policía, las metas pueden incluir evitar que sucedan crímenes como también minimizar la lista de quejas de los ciudadanos y culminar el turno sin ninguna lesión personal. (Aamodt, 2010, p.246)

### **Teoría de Mondy (2010)**

La administración del desempeño es un desarrollo plasmado a las metas y dirigidos a los procesos organizacionales se llevan a cabo afortunadamente para aumentar la productividad de los equipos, de los colaboradores y al final de la organización. Es un aspecto importante en el logro de la estrategia organizacional por lo tanto implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. (Mondy, 2010, p. 238)

Al culminar el periodo de evaluación, el evaluador y el colaborador revisan en forma conjunta el desempeño del trabajo y lo valoran contra las normas de desempeño establecidas. Esta revisión ayuda a plasmar qué tan bien han cumplido y esmerado los empleados con estas normas, señala las razones de las deficiencias y desarrolla un plan para corregir los problemas que se presentan. En esta reunión se decretan las metas para el siguiente periodo de evaluación, y el ciclo se repite. (Mondy, 2010, p. 242,243)



*Figura 2.* Proceso de Evaluación del Desempeño

Fuente: **Mondy (2010)**

Desde el punto de vista teórico que asume el investigador se basa en la teoría planteada por (**Mondy, 2010**), donde dice que, los establecimientos de los criterios del desempeño, se clasifican en las siguientes dimensiones:

a. Rasgos de personalidad

Por ejemplo la iniciativa, la apariencia y las actitudes son muy importantes para las evaluaciones. Estos rasgos se toman en cuenta frecuentemente subjetivas y, a veces, no están vinculadas con el desempeño en el trabajo o son complicados de conceptualizar. El buen juicio, la apariencia y los comportamientos se consideran cuando se manifiestan que están relacionados con lo laboral. La conclusión de las labores de un ser humano es dificultosa de especificar, las organizaciones tasan las actitudes o los enfrentamientos relacionados con la labor de la persona. (**Mondy, 2010**)

b. Competencias

Son rangos de conocimientos, características de personalidad, habilidades, y maneras de comportamientos que pueden ser de naturaleza técnica y están involucradas con las habilidades interpersonales o que se sitúan a los business.

Las competencias elegidas para las evaluaciones deberían de ser cercanas implicadas con el éxito en el puesto laboral. **(Mondy, 2010)**

c. Logro de las metas

Si las organizaciones toman en cuenta los resultados deseados deben estar dentro del control de la persona o equipo, y deben ser esos resultados que lleven al éxito de la empresa. En los niveles más altos, las metas podrían relacionarse con los aspectos financieros de la compañía como las utilidades o el flujo de efectivo, y con consideraciones del sector mercantil como la participación de mercado o la posición en este último. **(Mondy, 2010).**

d. Potencial de mejoramiento

Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus colaboradores, muchos de las pautas y se concentran en el ayer, el problema es que el pasado no se puede cambiar. A menos que una compañía cambie las disposiciones adicionales. Por lo tanto, las compañías deben de poner importancia en el mañana, considerando los resultados necesarios para mejorar al colaborador, los comportamientos en el proceso y así obtener las metas y objetivos organizacionales. **(Mondy, 2010).**

Para ello, se revisan las principales aproximaciones al desempeño laboral y sus respectivos modelos teóricos para finalizar es necesario estudiar, también, las características del colaborador como factor mediador entre la administración de

los RR.HH y el desempeño organizacional. Así, se considera como marco teórico lo propuesto. (Mondy, 2010).

**Vélaz (1996)** sostuvo que:

El trabajo refleja la tarea que los hombres realizan en la compañía, por eso la interrogante por la motivación en lo laboral. La motivación para laborar en una empresa son 2 formas: la primera que quiere mostrar afecto de la persona por ser parte a una firma que le facilite un puesto de trabajo; la otra, una vez obtuvo el trabajo, hace referencia las instrucciones de la persona para apoyar con la labor que le corresponde. (p, 11)

## **5.2. Justificación de la investigación**

### **5.2.1.- Justificación Científica**

La justificación científica se sustenta en que los resultados adquiridos pueden generalizarse y dar uso de antecedentes para estudios similares a futuro relacionados a la motivation and the job performance. Así, el presente estudio permitirá incrementar el conocimiento teórico referidos a las variables estudiadas tomando en consideración las teorías de autores reconocidos como Mondy y Mclelland y de esa forma llenar los vacíos existentes.

### **5.2.2.- Justificación Social**

La justificación social ayudara a fortalecer los comportamientos favorables de los colaboradores de la empresa de transporte lo cual también, tendrá repercusión en la mejor atención de sus clientes. Esto también favorecerá a la mejora de la operatividad en la empresa, siendo beneficiosa para los usuarios finales de sus servicios.

### **5.2.3.- Justificación Práctica**

La justificación práctica, contribuye a conocer a los factores motivacionales que brindan mayor significado estimulado en los colaboradores, para que al implementarlos en forma inteligente ayuden lograr un mejorado desempeño laboral. Así, se podrá solucionar el problema que hoy en día afronta la factory, proponiendo planes de acción que mejoren la motivación en los subordinados y como resultado en su desempeño y de esa forma lograr óptimos resultados empresariales y de gestión.

### **5.3. Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020?

### **5.4. Conceptualización y operacionalización de las variables**

#### **5.4.1 Conceptualización de las variables**

##### **a. Variable 1: Motivación**

**McClelland (1989)**, se calcula mediante las diferencias individuales, considerando la magnitud del motivo que se anhela desarrollar. Por ellos es de mayor significancia de disponer de manera en cómo se evalúa el motivo de la persona y que competa al motivo.

##### **b. Variable 2: Desempeño Laboral**

**Mondy (2010)**, El desempeño es un desarrollo encaminado a los logros y orientado al fortalecimiento de que los procedimientos de la entidad se realicen de forma oportuna para incrementar el rendimiento de los individuos, de la maquinaria y, en última petición, de la compañía.

## 5.4.2 Operacionalización de variables

### **Variable 1:** Motivación

Dimensiones:

Dimensión 1: Motivación de logro

**Cañoto, Csoban y Gómez (2006)** La predisposición a esmerarse para obtener el éxito de las eventualidades, se consideran estándares de excelencia. Los motivos de logro ayudan a las personas llevar a cabo tareas que retan su capacidad física, motora e intelectual. Insistiendo en el progreso en sus labores para así lograr el propósito deseado en cualquier factor de su vida constante y profesional de forma independiente y renovadora.

Dimensión 2: Motivación de poder

**Cañoto, et al. (2006).** La necesidad de tener impresión, dominio hacia otras personas, grupos en todo el mundo. Las personas con motivación alta de poder suelen hallar el reconocimiento social y en muchas ocasiones aturdir ese reconocimiento con la exigencia de opiniones u ideas, con un liderazgo autoritario.

Dimensión 3: Motivación de afiliación

**Cañoto, et al. (2006).**

El establecimiento, mantenimiento y recuperación de una relación afectiva con otras personas. No debería perturbar el motivo de afiliación con la extroversión, sociabilidad, popularidad y simpatía, ya que son distintos temas; donde el motivo de afiliación avigua establecer nuevas relaciones interpersonales de índole personal, profesional o grupal. Esta necesidad de afiliación da inicio al ver que la persona se siente apartado de un grupo, o siente miedo de no concordar en un señalado grupo social.

## **Variable 2:** Desempeño Laboral

Dimensiones:

Dimensión 1: Rasgos de personalidad.

**Mondy (2010)** Son las actitudes, comportamiento, apariencia e iniciación que son tomados en cuenta en algunas evaluaciones; el logro de metas, el cual es la realización intermedio o largo plazo de los objetivos individuales y organizacionales de manera oportuna.

Dimensión 2: Competencia

**Gonzi y Athanasou (1996)** mencionan que la competencia se comprende al ver que las personas puedan mezclar distintos aspectos como los conocimientos, destrezas, los comportamientos y valores, y el dominio en las labores que se realizan en distintos marcos de desenvolvimiento y siempre considerando los valores como componentes, el factor 18 que refleja honestidad son indispensables para un buen desempeño competitivo.

Dimensión 3: Logro de las Metas

**Mondy (2010)**, determinó que, si las entidades analizan que los logros son mucho más importantes que los medios, los resultados finales obtenidos en cuanto al logro de las metas se transforman en un agente oportuno que debe estimarse.

Dimensión 4: Potencial de mejoramiento

**Mondy (2010)**, señaló que el potencial de mejoramiento se refiere a que las empresas deben colocar importancia en el futuro de sus empleados, abarcando los actos y los resultados importantes así explayar al colaborador y, en el transcurso ganar los objetivos planteados por la organización.



### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>MOTIVACIÓN</b>	<p>la motivación puede ser medida a través de las diferencias individuales, considerando como referencia la intensidad del motivo que se desea llevar a cabo. Por lo tanto, es de importancia restablecer la manera en que se mide el motivo de una persona y a qué corresponde ese motivo.</p> <p><b>McClelland (1989)</b></p>	<p>La variable motivación se mide a que todo individuo tiene la necesidad de logro (esfuerzo por sobresalir), necesidad de poder (influir y controlar a los demás) y la necesidad de afiliación (entablar relaciones interpersonales).</p>	Motivación de logro.	Esfuerzo	Usted se esfuerza en sus labores para obtener buenos resultados?
					Le gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?
					Le gusta ser programado(a) en tareas complejas?
				Logro de objetivos	Le gusta fijar y alcanzar metas realistas?
			Disfruta usted con satisfacción de terminar una tarea difícil?		
			Motivación de poder	Necesidad de triunfo	Le gusta trabajar en competición y ganar?
					Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?
					Usted confronta a la gente con quien está en desacuerdo?
					Influencia y control en los demás
			Usted frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean?		
			Motivación de afiliación	Relaciones interpersonales	Usted a menudo se encuentra hablando de otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo?
					Le gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa?
Usted Tiende a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo?					
Trabajo en equipo	Le gusta pertenecer a los diversos grupos de la empresa?				
	Usted prefiere trabajar con sus compañeros, que trabajar solo?				

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la forma en que una persona o un grupo ejecutan las labores. Un factor fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad, la administración debería supervisar el desempeño de un individuo de forma continua. <b>Mondy (2010)</b>	El desempeño laboral tiene que ver con el comportamiento de los colaboradores y los resultados obtenidos a través de los rasgos de personalidad, las competencias, logro de las metas y potencial del mejoramiento.	Rasgos de personalidad	Actitudes	Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?
				Asertividad	Usted inspira confianza cuando habla con los demás?
					Usted expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?
				Compromiso	la labor que usted realiza es importante y significativa?
					La interacción con sus compañeros de trabajo le resulta gratificante para usted?
				Competencias	Habilidades humanas
			Capacidades individuales		Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?
					La empresa le permite a usted tomar decisiones para realizar algún cambio?
			Logro de las metas		Eficiencia
				Usted logra eficientemente las tareas que les son asignadas?	
				Responsabilidad	Su grado de responsabilidad del trabajador está acorde a su capacidad profesional?
			Potencial de mejoramiento	Planes de carrera	Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional al trabajador?
				Capacitación	Usted Considera que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el colaborador?
			Usted considera que las capacitaciones brindadas por la Institución ayuda al personal ser más competente?		

Fuente: Elaboración propia

## **5.5 Hipótesis**

**H1:** Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours- Caraz, 2020.

**H2:** No Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours- Caraz, 2020.

## **5.6 Objetivos**

### **5.6.1 Objetivo general**

Describir la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

### **5.6.2 Objetivos específicos**

#### **1.- Objetivo específico**

Determinar el nivel de motivación en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

#### **2.- Objetivo específico**

Determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

#### **3.- Objetivo específico**

Determinar la relación entre los niveles de la motivación con los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

## 6. Metodología

### 6.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de Investigación

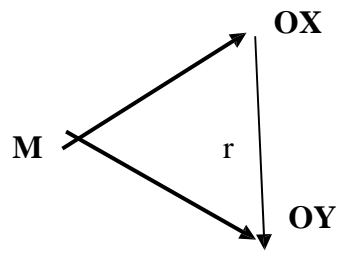
El tipo de investigación que se ha utilizado en esta tesis es básico, porque se aplicaron teorías existentes para poder solucionar el problema que se ha planteado.

#### Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es **no experimental**, puesto que no se ha manipulado la variable 1 (Motivación) para ver sus efectos en la variable 2 (Desempeño Laboral).

Hernández et al. (2010)., mencionaron que en los estudios no experimentales no se manipulan ninguna de las variables, se toman los datos tal cual se encuentren. El diseño es **transaccional o transversal**, porque se recolectaron los datos en un solo momento.

El **nivel** de investigación es **correlacional**, ya que se buscó saber la incidencia de las variables motivación y desempeño laboral. Hernández, Fernández & Baptista (2010). “Los estudios correlacionales tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular “(p.93).



Dónde:

M: Muestra

r: Relación entre variables

O<sub>X</sub>: Observación de la V1: Motivación

O<sub>Y</sub>: Observación de la V2: Desempeño

## 6.2. Población – Muestra

### **Población:**

La población de estudio estuvo conformada por 16 colaboradores de la empresa. Tamayo (2004), Mencionó que la población se representa por el grupo de personas que forman en nuestro caso la organización la cual fue el objeto de estudio.

### **Muestra:**

Para calcular no se extrajo muestra ya que se trabajó con el total de la población conformado por 16 trabajadores de la empresa de transportes Móvil Tours.

## 6.3. Tecnicas e instrumento de investigacion

### **Tecnicas**

En esta investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta, con ello se obtuvo información relevante para su debido análisis. Para Bernal (2010), La encuesta es una de las técnicas que se utilizan más para estos tipos de estudios. La encuesta es fundamentada en un grupo de interrogantes con la finalidad de reunir información de acuerdo a la escala el cual se esté trabajando.

### **Instrumento**

El instrumento empleado es el cuestionario. Para. Bernal (2010), indicó al respecto que el cuestionario es una agrupación de interrogantes formuladas para obtener los datos precisos, con el fin de lograr lo planificado en la investigación.

### **Criterio de validez y confiabilidad**

**Criterio de validez:** Para verificar la validez del instrumento estuvo dado por el juicio de expertos que estuvo representado por 3 docentes administradores quienes opinaron favorablemente y se confirma con la validación de los instrumentos.

**Confiabilidad:** Para la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se aplicó la prueba del coeficiente alfa de Crombach, para la variable 1: motivación = 0.798 y la variable 2: desempeño = 0,769. De este modo se confirma la confiabilidad del instrumento.

### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

Para examinar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 23, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la prueba de hipótesis se aplica la estadística no paramétrica con el coeficiente de Spearman.

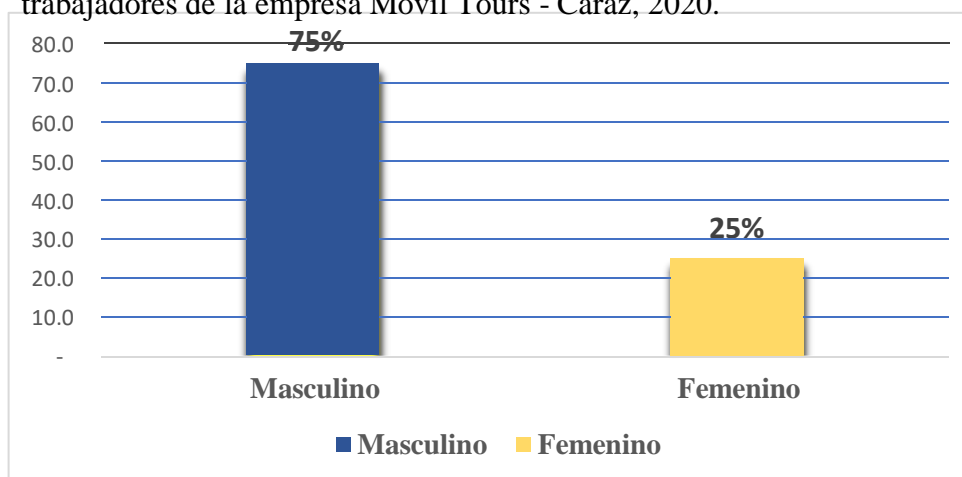
## 7. Resultados

**Tabla 1**

*Porcentaje de los trabajadores en la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Según género.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	12	75.0	75.0
Femenino	4	25.0	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación y desempeño a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.



**Figura 3:** Porcentaje de los trabajadores en la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Según género.

Fuente : Tabla 1

**Descripción:** Del total de la muestra, que son 16 personas, el 75 % pertenece al sexo masculino y el 25% pertenece al sexo femenino.

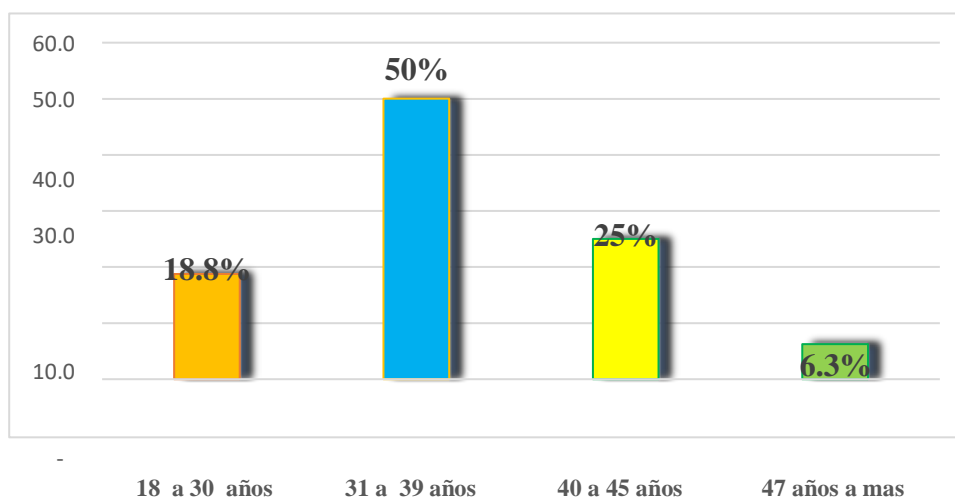
**Tabla 2**

*Porcentaje de los trabajadores en la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

*Según edad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 18 a 30 años	3	18.8	18.8
De 31 a 39 años	8	50.0	68.8
De 40 a 45 años	4	25.0	93.8
De 47 años a mas	1	6.3	100.0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación y desempeño a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020



**Figura 4:** Porcentaje de los trabajadores en la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Según edad.

Fuente : Tabla 2

**Descripción:** Del total de la muestra, que son 16 personas, el 50 % tiene entre 31 a 39 años de edad , el 25% de 40 a 45 años el 18,8% de 18 a 30 años, el 6,3% de 47 años a mas.

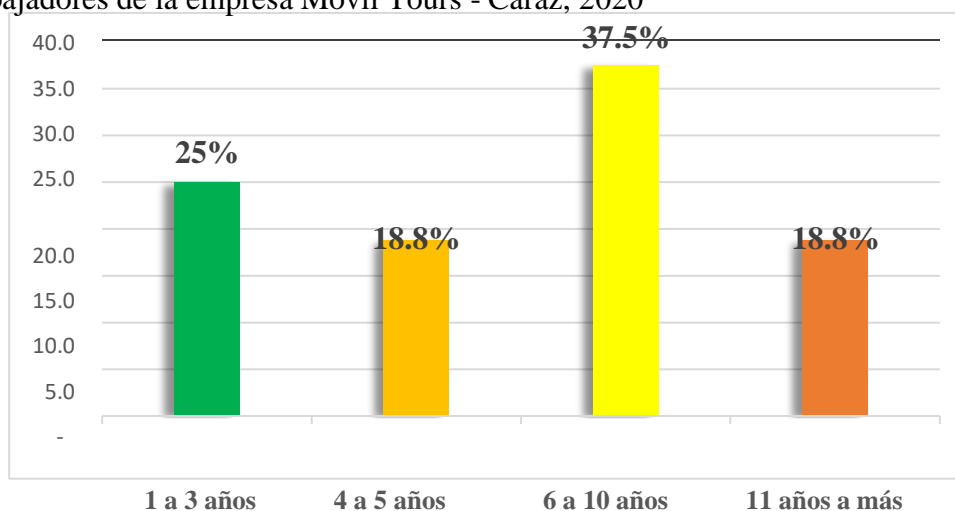


**Tabla 3**

*Porcentaje de los trabajadores en la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

*Según antigüedad de la empresa*

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación y desempeño a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020



**Figura 5:** Porcentaje de los trabajadores en la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Según antigüedad de la empresa

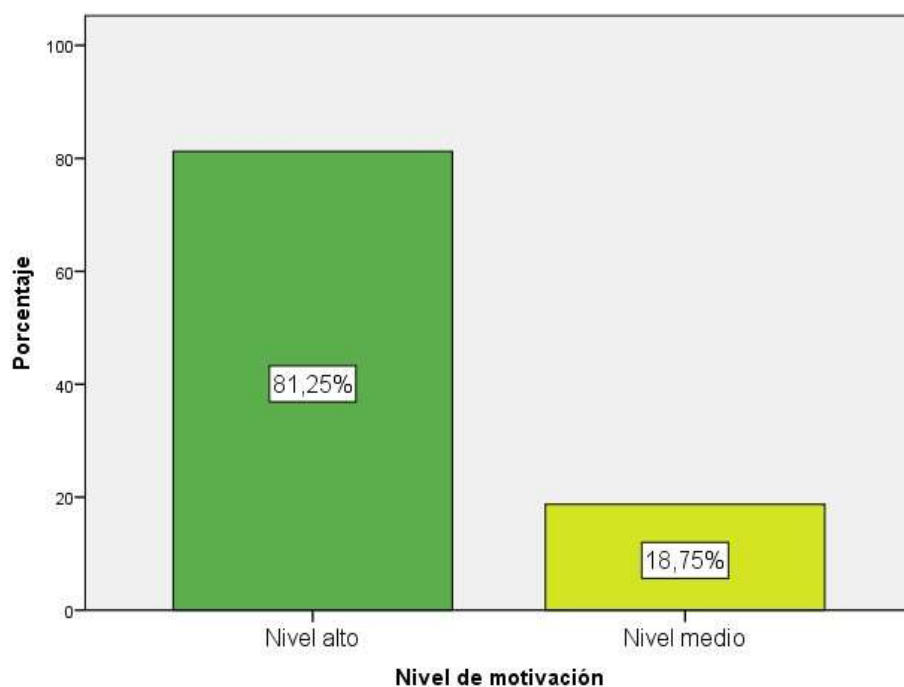
**Descripción:** Del total de la muestra, que son 16 personas, el 37,5 % tiene de 6 a 10 años, el 25 % de 1 a 3 años, el 18.8% de 4 a 5 años y de 11 años a más.

**Tabla 4.**

*Nivel de motivación en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nivel alto	13	81,3%
Válidos Nivel medio	3	18,8%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.



**Figura 6.** Nivel de motivación en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

**Fuente:** Tabla 4.

**Descripción:** La tabla 4 y figura 6 muestran que el 81.25% de trabajadores de la empresa Móvil Tours de Caraz posee un nivel “alto” de motivación laboral, mientras que el 18.75% posee un nivel de motivación “medio”.

**Tabla 5**

*Niveles de motivación según sus dimensiones en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Motivación de logro.	12	75,0%	3	18,8%	1	6,3%	16	100,0%
D2: Motivación de poder.	12	75,0%	3	18,8%	1	6,3%	16	100,0%
D3: Motivación de afiliación.	10	62,5%	6	37,5%	0	0,0%	16	100,0%

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

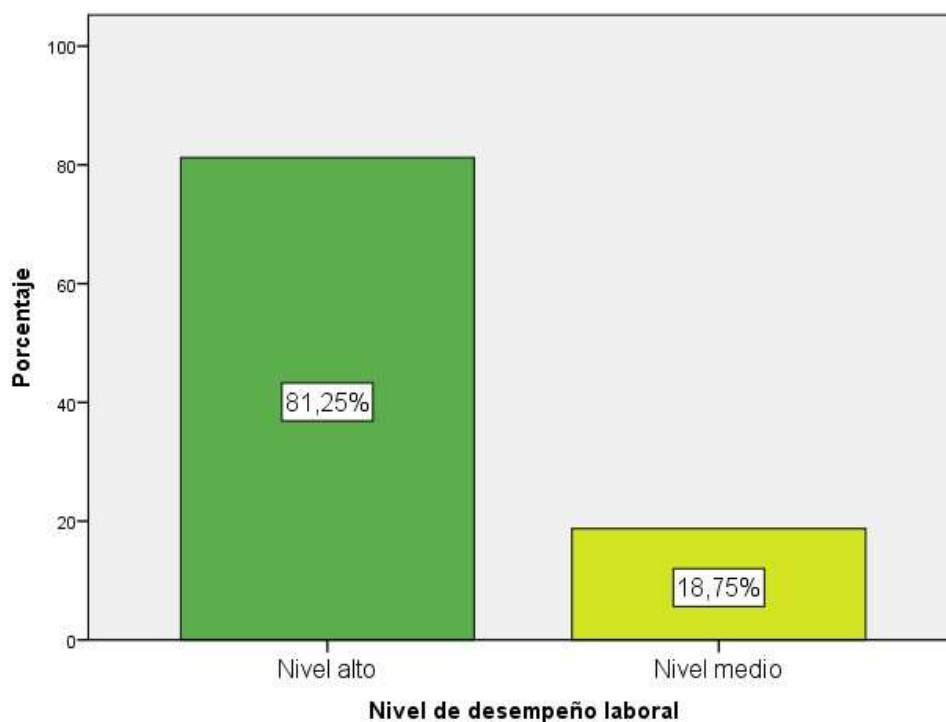
**Descripción:** La tabla 5 señala que la mayor parte de los colaboradores de la empresa Móvil Tours de Caraz, es decir, el 75%, posee un nivel “alto” de motivación de logro (D1) y el 75% posee un nivel “alto” de motivación de poder (D2) dentro de la empresa, mientras que el 37.5%, un nivel “medio” de motivación de afiliación (D3)

**Tabla 6.**

*Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válidos	Nivel alto	13	81,3%
	Nivel medio	3	18,8%
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.



**Figura 7.** Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

**Fuente:** Tabla 6.

**Descripción:** La tabla 6 y figura 7 muestran que el 81.25% de trabajadores de la empresa Móvil Tours de Caraz posee un nivel “alto” de desempeño laboral, mientras que el 18.75% posee un nivel de desempeño “medio”.

### Tabla 7

*Niveles de las dimensiones de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

	Alto		Medio		Total	
	f	%	f	%	f	%
D1: Rasgos de personalidad.	12	75,0%	4	25,0%	16	100%
D2: Competencias.	13	81,3%	3	18,8%	16	100%
D3: Logro de las metas	11	68,8%	5	31,3%	16	100%
D4: Potencial de mejoramiento.	9	56,3%	7	43,8%	16	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario de motivación a los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

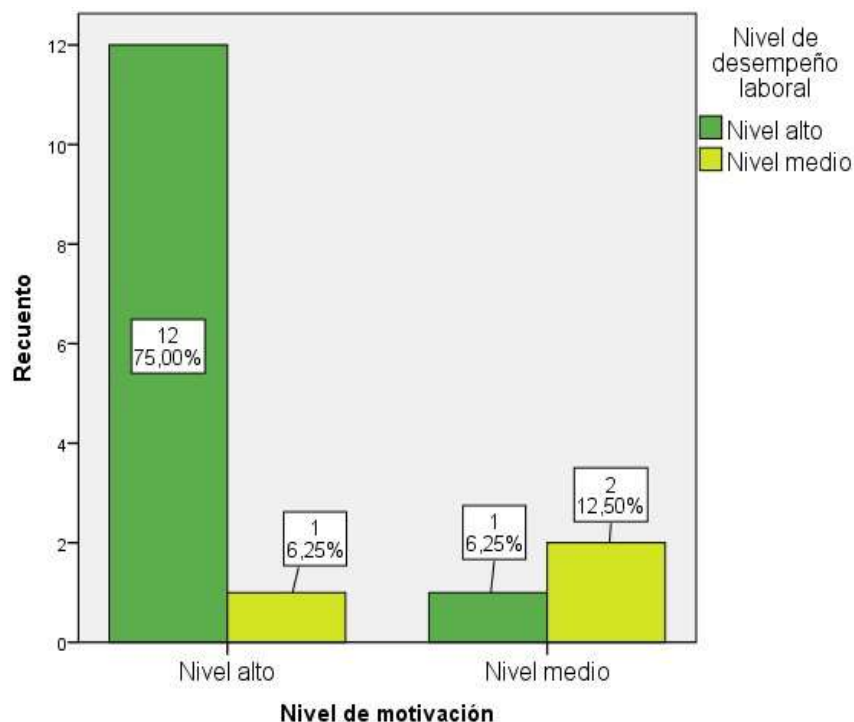
**Descripción:** La tabla 7 muestra que la mayoría de trabajadores de la empresa Móvil Tours de Caraz, es decir, el 81,3% posee un nivel “alto” de competencias (D2), el 75%, posee un nivel “alto” de rasgos de personalidad (D1), el 68.8% posee un nivel “alto” de logro de las metas. (D3) y el 56.3 posee un nivel “alto” de potencial de mejoramiento y un 43.8% de nivel medio. (D4).

### Tabla 8

Tabla de contingencia de los niveles de motivación y los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

	Niveles de desempeño laboral		Total
	Alto	Medio	
Niveles de Alto motivación	12 (75.00%)	1 (6.25%)	13 (81.25%)
Niveles de Medio motivación	1 (6.25%)	2 (12.50%)	3 (18.75%)
Total	13 (81.25%)	3 (18.75%)	16 (100%)

Fuente: Tabla 4 y 6.



**Figura 8.** Tabla de contingencia de los niveles de motivación y los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

**Fuente:** Tabla 8.

**Descripción:** La tabla 8 y figura 8 muestran que de los 16 trabajadores de la empresa Móvil Tours de Caraz (100%), 12 de ellos (75.00%) posee un nivel de motivación “alto” y a la vez posee un nivel de desempeño laboral “alto”, mientras que 2 de ellos (12.50%) poseen un nivel de motivación “medio” y un desempeño laboral “medio”.

Tabla 9.

*Correlación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.*

		Motivación	Desempeño laboral
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,917**
Motivación			,000
Rho de	N	16	16
		Coefficiente de correlación	,917**
		Sig. (bilateral)	,000
Desempeño laboral			,000
Spearman	N	16	16

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

Fuente: *Elaboración propia.*

**Descripción:** La tabla 9 muestra que el coeficiente Rho de Spearman obtenido es de 0.917 (Correlación positiva muy fuerte), con un valor  $p = 0.000 < 0.01$  (error del 0.000%), lo que permite aceptar con seguridad la hipótesis del investigador que indica que “Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours- Caraz, 2020”. Es decir, existe una influencia probabilística significativa muy fuerte entre las variables, con un porcentaje de 0.00% de error en aceptar la hipótesis.

## 8. Análisis y discusión

### **Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.**

Según, la tabla 9 que busca examinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020, se logró entender que existe correlación entre las variables, el Coeficiente de correlación de Spearman es  $r = 0.917^{**}$  valor que señala que la variable motivación tiene una relación directa y muy significativa ( $p < 0.01$ ) y en grado positivo muy fuerte ( $r = 0.917$ ) con la variable desempeño laboral. De la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Resultado confirmado por Muñoz. (2018), señala que existe una relación significativa en su trabajo de investigación. (Rho de Spearman = 0,806,  $p = 0.000 < 0,05$ ). Al respecto, Ricardo (1993). Los colaboradores laboran constantemente de manera persistente para lograrlo, se esfuerzan ellos mismos al realizar sus labores de la mejor forma posible con mucho esfuerzo, así debe ser enfocada sobre un trabajo que agracie al individuo. De esta modo, que en la empresa Móvil Tours presenta una tendencia alta de motivación. y está plasmado en el desempeño del personal, permitiendo de esta manera un crecimiento equilibrado de ambas variables.

### **Objetivo específico 1: Medir el nivel de motivación en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.**

Respecto a la tabla 4 busca medir el nivel de motivación en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020, se plasma que gran parte presenta un nivel “alto” de motivación (93.8%), porcentaje que es diferente con el estudio de los autores Gonzales (2019) y Aguirre (2018) como resultados alcanzaron únicamente un nivel bajo. Por lo tanto, en la tabla 5 se observa que la dimensión más relevante es la motivación de poder, motivación de logro y según la percepción de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020, toda vez

que estos obtuvieron el mayor porcentaje con un (75,0%), el cual es representado por 12 trabajadores, así mismo existe coincidencia con el autor Hellriegel (2004), quien sostuvo, que: Las personas estarían motivadas depende de la magnitud de su anhelo en desempeñarse en términos de una norma de excelencia o tener éxito en situaciones competitivas. De este modo se destaca, una motivación alta (93.8%) por parte de los trabajadores de la empresa Móvil Tours, apreciado en la motivación de logro y poder, lo que están asociadas con el desarrollo de los trabajadores, reforzando el reconocimiento por los logros obtenidos de los efectos destacados producto de sus esfuerzos y de un liderazgo transformacional.

### **Objetivo específico 2: Medir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.**

Según, la tabla 6, la cual busca medir el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. se observa que la mayoría presenta un nivel “alto” de desempeño laboral (81.25%), estadística que es diferente con la investigación del autor Medina, (2017) Los resultados señalaron que el 82% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa demostraron un “bajo” desempeño laboral. Asimismo, se observa que la dimensión más relevante con un nivel “alto” son las competencias. Toda vez que estos obtuvieron el mayor porcentaje con (81,3%) el cual es representado por 13 trabajadores, seguidamente la dimensión rasgos de personalidad con un (75,0%) el cual es representado por 12 trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020, Por otra parte, la dimensión potencial de mejoramiento con un (43,8%) el cual es representado por 7 trabajadores presentan un nivel” medio”. Según, Chiavenato (2000), El desempeño es la actitud del colaborador en el logro de los objetivos trazados, este organiza la estrategia individual para lograr los objetivos a fines. Por otra parte, es valioso para la empresa, ya que los trabajadores mejor preparados pueden realizar sus tareas con mayor eficiencia; pero también cubre la meta de potencializar las habilidades y destrezas de los colaboradores, que



incrementa de esta manera su conductual laboral, factor este que resulta útil con el trabajo en la empresa Móvil Tours.

**Objetivo específico 3: relación entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020**

Según, la tabla 8 la cual busca establecer la relación del nivel de motivación y nivel de desempeño laboral según la percepción de los colaboradores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 12 de ellos representados por un (75,5%) posee un nivel de motivación “alto” y a la vez posee un nivel de desempeño laboral “alto”, por lo tanto 2 de ellos (12.50%) poseen un nivel de motivación “medio” y un desempeño laboral “medio”. Resultados diferentes al autor Dorador (2018) encontró que el (48%) de los representantes financieros opinaron tener un nivel “medio” de motivación que el (62%) de los representantes financieros opinaron tener un desempeño laboral de nivel medio. Por otra parte, Velaz (1996) El trabajo constituye la actividad que los hombres practican en la compañía, por tal razón la motivación para laborar en una compañía puede deducirse de 2 maneras: la primera menciona que el apego del colaborador por ser parte de una firma que le ayude a conseguir un puesto de trabajo; la segunda, una vez obtenido el empleo de trabajo, tiene que acatar las disposiciones del sujeto para colaborar con la tarea que le corresponde. Por otra parte, resulta prioritario que la empresa Móvil Tours reconozca la importancia que tiene su recurso humano y valore no sólo su contribución en el logro de los objetivos de la empresa, sino también la identificación que éstos poseen para con el.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

### 9.1 Conclusiones:

1. La variable motivación tiene relación directa y muy significativa ( $p < .01$ ) y una correlación positiva muy fuerte ( $r = .917$ ) con la variable desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours- Caraz, 2020
2. En cuanto al nivel de motivación es alta con un (93.8%) por parte de los trabajadores de la empresa Móvil Tours, apreciado en la motivación de logro y poder, lo que están asociadas con el desarrollo de los trabajadores, reforzando el reconocimiento por los logros obtenidos, que son consecuencia de los efectos destacados producto de sus esfuerzos y de un de Liderazgo Transformacional.
3. En cuanto al nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores el 81.25% de trabajadores de la empresa Móvil Tours de Caraz, posee un nivel “alto” de desempeño laboral, es valioso para la empresa, ya que los trabajadores mejor preparados pueden realizar sus tareas con mayor eficiencia; pero también cubre la meta de potencializar las habilidades y destrezas de los colaboradores, que incrementa de esta manera su conductual laboral, factor este que resulta útil con el trabajo en la empresa Móvil Tours.
4. En cuanto establecer la relación del nivel de motivación y nivel de desempeño laboral el 75.00% posee un nivel de motivación “alto” y a la vez posee un nivel de desempeño laboral “alto”, resulta prioritario que la empresa Móvil Tours reconozca la importancia que tiene su recurso humano y valore no sólo su contribución en el logro de los objetivos de la empresa, sino también la identificación que éstos poseen para con ella.

## **9.2 Recomendaciones:**

1. Se indica al administrador de la empresa Móvil Tours, lograr una mayor equidad entre los méritos que el trabajador posee, ya sea por sus habilidades, experiencia, grado de responsabilidad, mediante un proceso de evaluación e incentivos a quienes así lo merezcan, lo cual determinara mantener una elevada motivación hacia un eficaz desempeño de sus funciones.
2. Se recomienda al administrador de la empresa Móvil Tours, elaborar y ejecutar un Programa de Motivación de manera permanente, a fin de lograr resultados destacables y constantes, lo que aportara en la motivación de poder, afiliación y de logro y con el Liderazgo Transformacional de los gestores de la empresa.
3. Se recomienda al administrador de la empresa Móvil Tours, que es muy importante brindar retroalimentación a los trabajadores sobre el desempeño que están llevando a cabo, de forma conjunta y personal, y esto contribuye que cada trabajador conozca lo que se quiere de él y si está desarrollando oportunamente sus tareas o si se mejora en algo.
4. Se recomienda al administrador de la empresa Móvil Tours, estrechar vínculos así poder trabajar en equipo y alcanzar como efecto un mayor desempeño en el trabajo por parte del personal. De este modo se debe fomentar el empowerment de esa manera se pueda llevar a cabo acciones y alternativas a las necesidades de la compañía, tendrá que entrenar a los trabajadores para desarrollar dicha estrategia, asimismo mantener mecanismos de comunicación constante.

## **10. Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones y el apoyo incondicional de mi familia ya que mucho de mis logros se los debo a la paciencia, amabilidad y por las oportunidades brindadas en el momento apropiado en esta etapa de mi vida.

## 11. Referencias bibliográficas

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., y Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, 20 (04). Recuperado de: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
- Alcover, C, Martínez, D. y Rodríguez, F. (2015). Introducción a la psicología del trabajo. <https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/50320?page=271>.
- Aguirre, L, H., & Carrillo, A. T. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la UGEL Yarowilca.* ( tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32595>
- Aamodt, M. G., Martínez Sosa, P., Nuñez Ramos, A., & Reyes Ponce, L. (2010). *Psicología industrial - organizacional*:: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* [https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi\\_v\\_bernal\\_ruta.pdf](https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf)
- Cañoto, Y., Csoban, E., y Gómez, M. (2006). La dinámica del comportamiento: Motivación y emoción. En G. Peña, Y. Cañoto y Z. Santalla (Eds.), *Una introducción a la psicología* (pp. 235-261). Recuperado de <http://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=EmbcGNMuK5sC&oi=fnd&pg=PA235&dq=reeve+2003++motivos+internos+y+externos&ots=UayiKnFIXC&sig=TBih9sS82u15B9npyPu70KMI#v=onepage&q=reeve%202003%20%20motivos%20internos%20y%20externos&f=false>

- Chirito y Raymundo (2014). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank, tiendas Huacho*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima.
- Chavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. Editorial Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. McGraw- Hill.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La Gestión De Los Recursos Humanos*.  
:[https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS\\_DOLAN\\_MC\\_GRAW](https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N_DE_RECURSOS_HUMANOS_DOLAN_MC_GRAW)
- Dorador, T, J. (2018) *Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote – 2018*. (tesis de Licenciatura) - Universidad Cesar Vallejo. Chimbote.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28968/Dorador\\_CTJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28968/Dorador_CTJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Franklin, E y Krieger, M,. (2011). *Comportamiento Organizacional Enfoque para América Latina*. México D.F.: Pearson Educación.
- Escudero, F (2017) *Motivación y desempeño laboral en la empresa Global Sales Solutions, campaña Tmec-in, Cercado de Lima, 2017*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22346>
- Espada, M. (2002). *Nuestro motor emocional: la motivación*. Madrid, Spain:  
<https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/53027?page=24>.

- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Motivación*.  
<https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/62718?page=8>.
- Gálvez, Y. (2007): *Motivaciones Internas que inciden en el Personal Directivo, Docente y Administrativo de Instituciones Educativas de la UGEL 02 del Distrito de Independencia, Lima*. (tesis de Maestría) Universidad de Lima, Escuela de Postgrado.
- Galpin, T. J. (2013). *Medir el desempeño*.  
<https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/62832?page=9>.
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*.  
<https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/62712?page=4>.
- Gonzci, A. y Athanasou, J. (1996) *Instrumentación de la Educación Basada en Competencias. Perspectivas de la teoría y práctica en Australia*. Edit. Limusa, México,
- Gonzales, A, G. (2019). *Motivación laboral, percepciones desde los diferentes tipos de contratación del sector público*. (Tesis de Maestría) Universidad EAFIT, de Bogotá. :  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/15699/Amanda Gabriela GonzalezTrujillo 2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/15699/Amanda_Gabriela_GonzalezTrujillo_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hellriegel, D. (2004) *Comportamiento organizacional*. México DF: International Thompson Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill. Recuperado de:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Herrera, D (2009). *Teorías contemporáneas de la motivación: una perspectiva aplicada*. Lima: PUCP. Fondo Editorial. pp.342. Recuperado de: [https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/79339?prev=col&col\\_q=Teor%C3%ADas\\_contempor%C3%A1neas\\_de\\_la\\_motivaci%C3%B3n:\\_una\\_perspectiva\\_aplicada.&col\\_code=ELC004&page=16](https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/79339?prev=col&col_q=Teor%C3%ADas_contempor%C3%A1neas_de_la_motivaci%C3%B3n:_una_perspectiva_aplicada.&col_code=ELC004&page=16)
- Jiménez, M., & Medina, R. (2016). Incidencia de la motivación en la producción científica institucional. *Retos*, 6(11), 65-87
- Lens, W & Vanteenskiste, M. (2006). Motivation: About the “Why” and “what for” of human behavior. En K.Pawlik & G.d´Ydewalle (Eds.), *Psychological Concept: An International Historical Perspective* pp. 249-270. Hove, Uk: Psychology Press.
- Manjarrez , N, Boza , J, & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 06 de noviembre de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es).
- Maslow, A. H. (1991). Motivación y personalidad. <https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/55495?page=65>.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*.: Narcea.
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revistas Universidad EAFIT* N°128, 79 - 86.
- Medina, S. E (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*.



(tesis de Maestría) Universidad Cesar vallejo  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/molina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/molina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=1)

Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.  
Recuperado de:  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/ccc71a187c22e0bac95c3267e2888f6f.pdf>

Muñoz, K. (2018) . *La Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos de la empresa Proseguridad S.A, Santiago de Surco 2018*. (tesis de Licenciatura)  
Universidad Cesar Vallejo  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19610/Mu%C3%B1oz\\_SKC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19610/Mu%C3%B1oz_SKC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Redalyc [en línea] 8 de febrero de 2017*, Año 2009, Volumen 33. pp.153 – 170. Universidad de Costa Rica. Recuperado de  
[http://www.seduca2.uaemex.mx/ckfinder/uploads/files/teoria\\_a\\_humana.pdf](http://www.seduca2.uaemex.mx/ckfinder/uploads/files/teoria_a_humana.pdf)

Niño, I. (2014). *Teoría Bifactorial de Herzberg*. Obtenido de Prezi: recuperado de: <https://prezi.com/ch8yecmvz4kp/teoria-bifactorial-de-herzberg/>

Pedraza, E y Amaya, G y Conde, M, (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 493-505. ISSN: 1315-9518. . Recuperado de:

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-DesempenoLaboralYEstabilidadDelPersonalAdministrat-3600963.pdf>

Robbins, P. y Judge, A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13° ed.) México: Pretince Hall.

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*.: Pearson Educación.

Sánchez, N, M (2017) *Motivación y desempeño laboral del personal de la empresa Sanitel S.R.L. de Huaraz en el año 2017* (tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13467>

Solana, R, (1993) *Administración de Organizaciones*. Ediciones Interoceánicas S.A, Buenos Aires, Argentina.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4.a ed.):Limusa.

Vélaz, J. I. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/52920?page=36>.

Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humano* <https://elibro.net/es/ereader/usanpedro/52920?page=36>

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.	¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020?	<p><b>Objetivo general</b> Describir la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar el nivel de motivación en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020</p>	<p><b>Ha:</b> Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020</p>	Motivación y desempeño laboral	<p>Tipo: Básico Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal. Descriptivo, correlacional</p>

Fuente: Elaboración propia

## **ANEXO N° 02: ENCUESTA**

### **Cuestionario sobre Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.**

Soy estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad San Pedro, la cual estoy realizando una investigación sobre la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020. Se le agradece a Ud. Pueda brindar la información requerida con la mayor claridad y sinceridad posible. Gracias por su valioso aporte.

#### **PARTE I**

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta y rellene en las líneas con su respuesta.

**1. Sexo:**

\_\_\_\_\_  
Masculino:                      Femenino:

**2. Antigüedad en la empresa:** Años.  Meses.

**3. Rango de Edad**

- 18 – 25                      ( )
- 26 - 35                      ( )
- 36 – 45                      ( )
- 46 - 55                      ( )
- 56 en adelante            ( )

## **PARTE II**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Motivación. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

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

	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Usted se esfuerza en sus labores para obtener buenos resultados?					
2.	le gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?					
3.	le gusta ser programado(a) en tareas complejas?					
4.	le gusta fijar y alcanzar metas realistas?					
5.	Disfruta usted con satisfacción de terminar una tarea difícil?					
6.	le gusta trabajar en competición y ganar?					
7.	le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?					
8.	Usted confronta a la gente con quien está en desacuerdo?					
9.	le gusta influenciar en las personas para conseguir metas comunes?					
10.	Usted frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean?					
11.	Usted a menudo se encuentra hablando de otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo					
12.	Le gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa?					
13.	Usted tiende a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo?					
14.	Considera que le gusta pertenecer a los diversos grupos de la empresa?					
15.	Usted prefiere trabajar con sus compañeros, más que trabajar solo?					

### **ETAPA III**

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño Laboral. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

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

	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?					
2.	Usted inspira confianza cuando habla con los demás?					
3.	Usted expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?					
4.	La labor que realiza usted es importante y significativa?					
5.	La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted?					
6.	Usted cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?					
7.	Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?					
8.	Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?					
9.	La empresa le permite a usted tomar decisiones para realizar algún cambio?					
10.	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que realiza es lo óptimo?					
11.	Usted logra eficientemente las tareas que les son asignadas?					
12.	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
13.	Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional?					
14.	Usted considera que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el colaborador?					
15.	Considera usted que las capacitaciones brindadas por la institución el personal será más competente?					

## ANEXO N° 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. "Encuesta para medir la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours Caraz, 2020.", que es parte de la investigación Titulada, "Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours Caraz, 2020". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:** Santos Miguel Esquivel Infantes

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** Doctor en Administración

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** Gestión Humana - Investigación

**TIEMPO:** 13 Años **CARGO ACTUAL:** Docente

**INSTITUCIÓN:** Universidad San Pedro

**Objetivo de la investigación:** Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours - Caraz, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>- Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>- Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>- Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no es claro</li> <li>- El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>- Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>- El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>- El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>- El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>- El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión</li> <li>- El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>- El ítem es relativamente importante.</li> <li>- El ítem es muy importante en la dimensión.</li> </ul>

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

**TITULO DE LA TESIS:** "Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Móvil Tours Caraz, 2020".

DIMENSIÓN	ITEMS	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Motivación de logro.	Usted se esfuerza en sus labores para obtener buenos resultados?	4	4	4	4	
	Le gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?	4	4	4	4	
	Le gusta ser programado(a) en tareas complejas?	4	4	4	4	
	Le gusta fijar y alcanzar metas realistas?	4	4	4	4	
	Disfruta usted con satisfacción de terminar una tarea difícil?	4	4	4	4	
Motivación de poder	Le gusta trabajar en competición y ganar?	4	4	4	3	
	Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?	4	3	4	4	
	Usted confronta a la gente con quien está en desacuerdo?	4	4	4	4	
	Le gusta influenciar en las personas para conseguir metas comunes?	4	3	4	4	
	Usted frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean?	4	4	3	4	
Motivación de afiliación	Usted a menudo se encuentra hablando de otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo?	4	4	4	4	
	Le gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa?	4	4	4	4	
	Usted Tiende a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	Le gusta pertenecer a los diversos grupos de la empresa?	4	4	4	4	
	Usted prefiere trabajar con sus compañeros, que trabajar solo?	4	3	4	4	
	Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?	4	4	4	3	



Rasgos de personalidad	Usted inspira confianza cuando habla con los demás?	4	4	4	4	
	Usted expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?	4	4	4	4	
	La labor que usted realiza es importante y significativa?	4	3	4	4	
	La interacción con sus compañeros de trabajo le resulta gratificante para usted?	3	4	4	4	
Competencias	Usted cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?	4	4	3	3	
	Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?	4	4	4	4	
	Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?	3	4	4	3	
	La empresa le permite a usted tomar decisiones para realizar algún cambio?	4	3	4	4	
Logro de las metas	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que realiza es lo óptimo?	3	4	3	4	
	Usted logra eficientemente las tareas que les son asignadas?	4	4	4	4	
	Su grado de responsabilidad del trabajador está acorde a su capacidad profesional?	4	3	3	3	
Potencial de mejoramiento	Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional al trabajador?	4	4	4	4	
	Usted Considera que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el colaborador?	3	4	3	4	
	Usted considera que las capacitaciones brindadas por la Institución ayuda al personal ser más competente?	4	4	4	4	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

**ASPECTO GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	X SI	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Santos Miguel Esquivel Infantes		Fecha: 22/01/2021	
Firma: 	Teléfono: 995606369	Email: Santosesquis@gmail.com	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación “MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MOVIL TOURS, CARAZ, 2020”. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr que sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: **Jenny Martha Quispe López**

FORMACIÓN:

ACADÉMICA: **Administración**

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **Gestión de Creatividad Empresarial**

TIEMPO: **15 años**

CARGO ACTUAL: **Docente**

INSTITUCIÓN: **Universidad Privada San Pedro**

Objetivo de la investigación: **Generar nuevo conocimiento para investigaciones**

Objetivo del juicio de expertos: **Validar el instrumento de investigación**

Objetivo de la prueba: **Aplicar el instrumento de recolección de información**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

<b>CATEGORIA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión hasta para obtener la medición de esta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA*</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
MOTIVACION DE LOGRO	¿Usted se esfuerza en sus labores para obtener buenos resultados?	4	4	4	4	
	¿Le gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?	4	4	4	4	
	¿Le gusta ser programado(a) en tareas complejas?	4	4	4	4	
	¿Le gusta fijar y alcanzar metas realistas?	4	4	4	4	
	¿Disfruta usted con satisfacción de terminar una tarea difícil?	4	4	4	4	
MOTIVACION DE PODER	¿Le gusta trabajar en competición y ganar?	4	4	4	4	
	¿Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?	4	4	4	4	
	¿Usted confronta a la gente con quien está en desacuerdo?	4	4	4	4	
	¿Le gusta influenciar en las personas para conseguir metas comunes?	4	4	4	4	
	¿Usted frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean?	4	4	4	4	
MOTIVACION DE AFILIACION	¿Usted a menudo se encuentra hablando de otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo?	4	4	4	4	

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA*</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
	¿Le gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Usted tiende a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Le gusta pertenecer a los diversos grupos de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Usted prefiere trabajar con sus compañeros, que trabajo solo?	4	4	4	4	

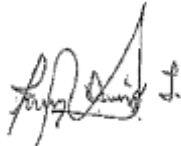
\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA*</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
RASGOS DE PERSONALIDAD	Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?	4	4	4	4	
	Usted inspira confianza cuando habla con los demás?	4	4	4	4	
	Usted expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?	4	4	4	4	
	La labor que el realiza es importante y significativa?	4	4	4	4	
	La interacción con sus compañeros de trabajo le resulta gratificante para usted?	4	4	4	4	
COMPETENCIAS	Usted cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?	4	4	4	4	
	Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?	4	4	4	4	
	Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?	4	4	4	4	
	La empresa le permite a usted tomar decisiones para realizar algún cambio?	4	4	4	4	

LOGRO DE METAS	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que realiza es lo óptimo?	4	4	4	4	
	Usted logra eficientemente las tareas que les son asignadas?	4	4	4	4	
	Su grado de responsabilidad del trabajador está acorde a su capacidad profesional?	4	4	4	4	
POTENCIAL DE MEJORAMIENTO	Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional al trabajador?	4	4	4	4	
	Usted Considera que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el trabajador?	4	4	4	4	
	Usted considera que las capacitaciones brindadas por la Institución ayuda al personal ser más competente?	4	4	4	4	

**ASPECTO GENERALES**

**CUESTIONARIO**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES			
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x					
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	x					
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	x					
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	x					
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		x				
<b>VALIDEZ</b>						
APLICABLE					SI (x)	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES					SI (x)	NO
Validado por: Dra Jenny Quispe López				Fecha: 4 enero 2021		
Firma: 	Teléfono: 323505		Email: jenny.quispe@usanpedro.edu.pe			





**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación “MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MOVIL TOURS, CARAZ, 2020”. La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr que sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: **MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES**

FORMACIÓN:

ACADÉMICA: **Administración**

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: **ADMINISTRACION Y OPERACIONES**

TIEMPO: **15 años**

CARGO ACTUAL: **Docente**

INSTITUCIÓN: **Universidad Privada San Pedro**

Objetivo de la investigación: Generar nuevo conocimiento para investigaciones

Objetivo del juicio de expertos: Validar el instrumento de investigación

Objetivo de la prueba: Aplicar el instrumento de recolección de información

<b>CATEGORIA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante.

**MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS**

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA*</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
MOTIVACION DE LOGRO	¿Usted se esfuerza en sus labores para obtener buenos resultados?	4	4	4	4	
	¿Le gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?	4	4	4	4	
	¿Le gusta ser programado(a) en tareas complejas?	4	4	4	4	
	¿Le gusta fijar y alcanzar metas realistas?	4	4	4	4	
	¿Disfruta usted con satisfacción de terminar una tarea difícil?	4	4	4	4	
MOTIVACION DE PODER	¿Le gusta trabajar en competición y ganar?	4	4	4	4	
	¿Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?	4	4	4	4	
	¿Usted confronta a la gente con quien está en desacuerdo?	4	4	4	4	
	¿Le gusta influenciar en las personas para conseguir metas comunes?	4	4	4	4	
	¿Usted frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean?	4	4	4	4	
MOTIVACION DE AFILIACION	¿Usted a menudo se encuentra hablando de otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo?	4	4	4	4	

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA*</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
	¿Le gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa?	4	4	4	4	
	¿Usted tiende a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Le gusta pertenecer a los diversos grupos de la empresa?	4	4	4	4	
	¿Usted prefiere trabajar con sus compañeros, que trabajo solo?	4	4	4	4	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.


<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>SUFICIENCIA*</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b> (si debe modificarse un ítem por favor indique)
RASGOS DE PERSONALIDAD	Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?	4	4	4	4	
	Usted inspira confianza cuando habla con los demás?	4	4	4	4	
	Usted expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?	4	4	4	4	
	La labor que el realiza es importante y significativa?	4	4	4	4	
	La interacción con sus compañeros de trabajo le resulta gratificante para usted?	4	4	4	4	
COMPETENCIAS	Usted cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?	4	4	4	4	
	Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?	4	4	4	4	
	Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?	4	4	4	4	

LOGRO DE METAS	La empresa le permite a usted tomar decisiones para realizar algún cambio?	4	4	4	4	
	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que realiza es lo óptimo?	4	4	4	4	
POTENCIAL DE MEJORAMIENTO	Usted logra eficientemente las tareas que les son asignadas?	4	4	4	4	
	Su grado de responsabilidad del trabajador está acorde a su capacidad profesional?	4	4	4	4	
	Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional al trabajador?	4	4	4	4	
	Usted Considera que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el trabajador?	4	4	4	4	
	Usted considera que las capacitaciones brindadas por la Institución ayuda al personal ser más competente?	4	4	4	4	

\*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

## ASPECTO GENERALES

### CUESTIONARIO

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	x		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		x	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI (x) NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI (x) NO
Validado por: <b>MAG MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES</b>		Fecha: 4 enero 2021	
Firma: 	Teléfono: 943954863	Email: Manuel.salazar@usanpedro.edu.pe	

### Estadísticas de fiabilidad de la Motivacion

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	15

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Usted se esfuerza en sus labores para obtener buenos resultados?	55,56	64,129	,410	,866
2. Le gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?	55,88	60,917	,483	,863
3. Le gusta ser programado(a) en tareas complejas?	55,63	59,983	,515	,862
4. Le gusta fijar y alcanzar metas realistas?	55,50	63,867	,454	,864
5. Disfruta usted con satisfacción de terminar una tarea difícil?	55,25	56,333	,822	,843
6. Le gusta trabajar en competición y ganar?	55,63	55,450	,898	,839
7. Le gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?	55,25	55,533	,823	,843

8. Usted confronta a la gente con quien está en desacuerdo?	55,31	56,896	,795	,845
9. Le gusta influenciar en las personas para conseguir metas comunes?	55,56	63,996	,470	,863
10. Usted frecuentemente se esfuerza por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que le rodean?	55,69	65,429	,417	,865
11. Usted a menudo se encuentra hablando de otras personas de la empresa sobre temas que no forman parte del trabajo	55,13	69,583	,078	,876
12. Le gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la empresa?	55,69	64,629	,378	,867
13. Usted tiende a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo?	55,94	64,329	,450	,864
14. Le gusta pertenecer a los diversos grupos de la empresa?	55,88	62,917	,426	,866



15. Usted prefiere trabajar con sus compañeros, más que trabajar solo?	56,00	69,733	,063	,876
--	-------	--------	------	------

**Estadísticas de fiabilidad  
Desempeño**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	15

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si elemento ha suprimido	Varianza de escala si elemento ha suprimido	Correlación de el total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?	57,63	23,050	,789	,615
2. Usted inspira confianza cuando habla con los demás?	57,56	32,796	-,168	,746
3. Usted expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?	57,31	31,563	-,051	,732
4. La labor que usted realiza es importante y significativa?	57,38	29,183	,233	,697

5.	La interacción con sus compañeros de trabajo le resulta gratificante para usted?	57,13	25,050	,681	,640
6.	Usted cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?	57,56	23,996	,648	,637
7.	Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?	57,00	27,733	,468	,673
8.	Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?	57,19	26,429	,521	,662
9.	La empresa le permite a usted tomar decisiones para realizar algún cambio??	57,38	28,250	,346	,685
10.	Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que realiza es lo óptimo??	57,56	28,129	,384	,681

11. Usted logra eficientemente las tareas que les son asignadas?	57,13	28,250	,491	,674
12. Su grado de responsabilidad del trabajador esta acorde a su capacidad profesional??	57,63	25,183	,664	,643
13. Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional al trabajador??	57,56	31,196	,027	,715
14. Usted Considera que a través de las capacitaciones se genera un comportamiento positivo en el colaborador?	57,50	36,000	-,490	,770
15. Usted considera que las capacitaciones brindadas por la Institución ayuda al personal ser más competente?	57,50	28,400	,280	,692

**ANEXO N° 04: BASE DE DATOS**

Motivación															
N°	Motivación de Logro					Motivación de poder					Motivación de afiliación				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	3
2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4
3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4
5	4	3	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3
6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4
8	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
10	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
11	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	5	5	4
12	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	2
13	4	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
14	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3
15	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3
16	4	1	1	3	1	1	1	1	3	4	5	4	2	1	4

Desempeño Laboral															
N°	Rasgos de personalidad					Competencias				Logro de las metas			Potencial de mejoramiento		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	5	5
2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
3	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4
5	4	3	5	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
6	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4
7	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	3	3	5
8	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
9	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4
10	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4
11	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	5	2
12	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	2	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
14	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4
15	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5
16	2	5	5	4	2	1	4	2	5	5	4	4	4	4	2

