

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas**  
**Sullana, 2020**

**Tesis para optar título profesional de Licenciada en Administración**

**Autora**

Clavijo Navarro, Maryory Yessenia

**Código ORCID** 0000-0002-9259-8913

**Asesor**

González Chávez, Carlos Manuel

**Código ORCID** 0000-0003-4279-7145

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| Palabras clave  | iii |
| Título  | iv  |
| Constancia de originalidad                              | v   |
| Resumen   | vi  |
| Abstract  | vii |
| Introducción  | 1   |
| Antecedentes y Fundamentación Científica                | 1   |
| Justificación de la Investigación                       | 8   |
| Problema  | 8   |
| Conceptualización y Operacionalización de las variables | 9   |
| Conceptualización                                       | 9   |
| Operacionalización de las variables                     | 11  |
| Hipótesis   | 12  |
| Objetivos   | 12  |
| Metodología   | 13  |
| Resultados  | 15  |
| Análisis y discusión                                    | 24  |
| Conclusiones y recomendaciones                          | 27  |
| Referencias bibliográficas                              | 29  |
| Anexos  | 33  |

## **INDICE DE TABLAS**

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Relación entre el Motivación y el desempeño laboral.....                 | 15 |
| Tabla 2: Correlación entre Motivación y el desempeño laboral .....                | 16 |
| Tabla 3: Nivel de Motivación .....  | 17 |
| Tabla 4: Nivel de Desempeño laboral .....   | 17 |
| Tabla 5: Relación entre necesidades de logro y el desempeño laboral .....         | 18 |
| Tabla 6: Correlación entre necesidades de logro y el desempeño laboral.....       | 19 |
| Tabla 7: Relación entre necesidades de afiliación y el desempeño laboral .....    | 20 |
| Tabla 8: Correlación entre necesidades de afiliación y el desempeño laboral ..... | 21 |
| Tabla 9: Relación entre necesidades de poder y el desempeño laboral.....          | 22 |
| Tabla 10: Correlación entre necesidades de poder y el desempeño laboral .....     | 23 |

**Palabras clave**

|              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| Tema         | Motivación, desempeño laboral |
| Especialidad | Administración                |

**Keywords**

|           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| Topic     | Motivation, job performance |
| Specialty | Administration              |

**Líneas de investigación**

|                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| Área                   | Ciencias Sociales     |
| Sub Área               | Economía y negocios   |
| Disciplina             | Negocios y Management |
| Línea de investigación | Talento Humano        |

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020”** del (a) estudiante: **Maryory Yessenia Clavijo Navarro**, identificado(a) con **Código N° 2114000023**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 11 de Enero de 2022

  
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
**Dr. CARLOS URBINA SANJINES**  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **Título**

Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020

## Resumen

La tesis realizada acerca de la Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, se propuso establecer la correspondencia entre las variables del estudio motivación y el desarrollo de las actividades de su personal. El tipo de estudio fue básica, no experimental, de diseño descriptivo debido que se describió el nivel de cada una de las variables, transversal porque se recogió la información en un único momento. Se utilizó como técnica una encuesta y como instrumentos un cuestionario debidamente estructurado, el mismo que se aplicó a toda la población del presente estudio, considerando a los 19 colaboradores que pertenecen a la empresa en estudio. A través del presente estudio de investigación se encontró que la motivación si tiene relación con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, esto de acuerdo al nivel de significancia inferior que 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ), consecuentemente se aceptó la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula; de lo que se recomienda que se fortalezca aspectos motivacionales que ayuden a que el personal se mantenga motivado y sienta que es valorado por la empresa lo que llevará a un mejor desarrollo de sus funciones

## **Abstract**

The thesis carried out on Motivation and work performance in the pharmaceutical company 24 Horas Sullana, 2020, set out to establish the correspondence between the variables of the motivation study and the development of the activities of its staff. The type of study was basic, not experimental, of descriptive design because the level of each of the variables was described, cross-sectional because the information was collected in a single moment. A survey was used as a technique and a properly structured questionnaire as instruments, the same one that was applied to the entire population of the present study, considering the 19 collaborators who belong to the company under study. Through this research study, it was found that motivation is related to work performance, in the pharmaceutical company 24 Horas Sullana, 2020, this according to a level of significance lower than 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ), consequently the alternative hypothesis and we reject the null hypothesis; It is recommended that motivational aspects be strengthened to help staff stay motivated and feel that they are valued by the company, which will lead to a better performance of their functions.

## **Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

#### **Antecedentes**

#### **Internacionales**

Ghaffari et. al. (2017) la gestión del capital humano puede utilizar diversos planes o factores para simular a los trabajadores, pero la gestión del capital humano debe recordar que diferentes factores o planes motivacionales tendrían diferentes influencias motivacionales en diferentes empleados. Además, los directivos deben tomar en cuenta que los diferentes planes de estímulos podrían influenciar en los trabajadores de distintos modos, en diversos puestos en el tiempo, estos por los constantes cambios en los contextos, necesidades e intenciones personales. Para lograr óptimos efectos de un plan motivacional, es necesario que la GTH debe entender factores como los valores, las necesidades y los grados de satisfacción del recurso humano en términos de acrecentamiento del desarrollo del personal y la productividad.

Tae-Won et. al. (2020), este estudio tiene como objetivo examinar cómo la espiritualidad de los empleados influye en su desempeño laboral y su vínculo mediado a través de la motivación intrínseca y la elaboración del trabajo. Trabajando con una muestra de 306 empleados en Corea del Sur, los resultados muestran que la espiritualidad de los empleados estuvo conexas positivamente con su motivación intrínseca, lo que a su vez resulta en un compromiso en la elaboración del trabajo y, consecuentemente, corresponde positivamente con el cometido de los recursos humanos. Es decir, los hallazgos de este estudio muestran que la relación entre la espiritualidad de los empleados y su desempeño laboral está secuencial y completamente mediada por la motivación intrínseca y la elaboración del trabajo. Este estudio avanza en la comprensión del efecto positivo de la espiritualidad de los

empleados en el desempeño laboral al considerar la espiritualidad de los empleados como un recurso personal basado en el modelo Job Demands-Resources (JD-R).

Supardi (2020), el objetivo de su tesis fue examinar los efectos de la formación y la promoción laboral sobre la motivación laboral y sus implicaciones en el desempeño laboral de los empleados. La tesis se realizó en el Medio Ambiente de la Oficina Nacional de Educación de South Lampung Regency en 215 encuestados. El diseño de la investigación utiliza un método de encuesta cuantitativa y el análisis de datos se basa en el modelo de ecuación estructural (SEM) con Amos 24. Se encontró que la formación y la promoción tuvieron una consecuencia positivo y significativo en la motivación laboral, además, la formación, la promoción y la motivación laboral tuvieron un efecto positivo y significativo en el desempeño laboral, pero la motivación laboral no jugó ningún papel significativo en mediar el resultado de la capacitación y la promoción laboral en el desempeño laboral.

### **Nacionales**

Acosta et. al. (2020), en su trabajo de tesis realizada en la empresa Curacao de la provincia de La Libertad, Perú; trazó como objetivo conocer la dependencia que haya entre sus variables que está investigando: motivación y desempeño de su personal, encontrando que hay una correspondencia de tipo positiva y moderada con un sig de 0.001, además se encontró el idéntico resultado en las dimensiones factores intrínseco y extrínsecos de la motivación. Asimismo, se llegó a encontrar que la motivación tiene un nivel bajo en esta empresa y un nivel regular en el desempeño.

Por otro parte, Susanibar (2020) en la tesis que realizó en tres entes contratistas de Moquegua, demostró que la motivación es un componente de importancia en el desempeño de sus recursos humanos, ratificando que la motivación laboral tiene correspondencia con el desarrollo que realizan los trabajadores en la sociedad y por tanto se llega afirmar que cuando incrementa la capacidad de valoración de los empleados acerca de su trabajo en la entidad el desarrollo de sus labores es cumplidas en su totalidad. En consecuencia, se confirma la hipótesis del estudio.

Sánchez (2020), la investigación que realizó en la compañía de Trujillo denominada ETRAL SAC., aplicó un cuestionario a los 21 empleados de esta empresa, de donde se decretó que la variable de la tesis motivación si se corresponde de manera directa con el desempeño de su recurso humano.

Siancas (2018) en su tesis desarrollada en los módulos de familia y laboral de la corte de Lima, presentó como conclusión que hay una discrepancia significativa de las necesidades de afiliación entre el personal de los módulos de estudio, presentando niveles ascendentes en el personal del primer módulo.

### **Locales**

En el estudio de Casas (2017), manifiesta que un tema de gran importancia en las empresas es la motivación de su personal, siempre que este bien aplicada podría ayudar a que el personal pueda alcanzar un incremento de la productividad, puesto que es un elemento decisivo en el desempeño de los trabajadores en una organización, lo que lleva a lograr mejores y superiores resultados, además de que llegan a cumplir las metas, y también trae grandes utilidades. En el caso del personal administrativo de posgrado de la UNP, la motivación y el desempeño es de un nivel bajo y existe relación de significancia entre ambas variables.

En su tesis de Orihuela (2018) hace mención de las características de la capacitación y del desempeño de los trabajadores comerciantes del mercado de Piura, tomando como muestra a 28 de los colaboradores y se llegó a concluir en relación a los componentes del desempeño que la gran parte de su personal se encuentra satisfecho, además el 79% de los encuestados están contentos en el puesto que desarrollan en las Mypes y por último, la mayoría expresa sus opiniones de modo preciso y se adecua a lo que necesitan los clientes.

## **Fundamentación científica**

### **Motivación**

Conforme a lo indicado por Chiavenato (2015) conceptualiza a la motivación como un proceso básico y psicológico, y que sumado a la percepción, disposición, temperamento y aprendizaje es considerada como uno de los componentes bastante importante para entender el comportamiento del individuo, además de interactuar con otros intermediarios y con su ambiente.

Robbins et.al. (2009) hicieron mención que se trata de procesos en las que interviene la potencia, gestión y constancia de la fuerza interna que encamina a una persona para obtener un propósito.

### **Teorías de la motivación**

Valdés (2020), plantea algunas de las teorías que se encuentran relacionadas con la motivación, presentando la clasificación siguiente:

Teorías de contenido o denominadas de satisfacción, comprende aquellas teorías que estudian aspectos relacionados a las necesidades, anhelos y niveles de satisfacción, que son aspectos que estimulan a los individuos. Aquí se menciona a la teoría de las necesidades, teoría X e Y, teoría de Herzberg, teoría ERG, teoría de McClelland.

- Teoría de Maslow. - llamada teoría de la pirámide de las necesidades, donde Abraham Maslow hace mención que la motivación se basa en la complacencia de las necesidades de una forma escalonada, satisfaciendo primero las de nivel inferior hasta las superiores. Expuso una pirámide de necesidades que comprende a las fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización.
- Teoría de McGregor X y Y.- Esta teoría plantea dos hipótesis, la teoría X que señala que las personas en su mayoría evita el trabajo teniendo que ser obligados y también controlados para que realicen sus labores y alcancen con los objetivos de la empresa; mientras que la teoría Y plantea que a los individuos le es natural realizar esfuerzos físicos y mentales en el trabajo acepta responsabilidades y busca tenerlas; aquí el trabajador

desarrolla su imaginación, su creatividad y soluciona los problemas de la empresa. Ambas teorías pueden ser adecuadas en distintas situaciones.

- Teoría de Herzberg Motivación – Higiene. – En esta teoría se planteó que el rendimiento de las personas está en función a la satisfacción que tiene mostrando los trabajadores diferentes respuestas de acuerdo a como se sienten. Aquí se contemplan elementos que puedan generar satisfacción o insatisfacción en sus labores, resaltando que los factores denominados de higiene (extrínsecos) no motivan, pero si no existen desmotivan; también menciona los factores motivacionales denominados intrínsecos los cuales son el reconocimiento, el progreso, etc.
- Teoría ERG. – Planteada por Alderfer quien menciona las necesidades de existencia (necesidades básicas), relación (necesidades sociales y de relaciones interpersonales), y crecimiento (necesidades de autoestima, autorrealización y progreso personal). Alderfer coincidió con Maslow señalando que primero se tienen que satisfacer las necesidades de orden inferior para poder pasar a las de orden superior.
- Teoría de McClelland. – Teoría basada en tres tipos de necesidades siendo estas las de realización (busca su desarrollo, acepta responsabilidades, intenta alcanzar el éxito), poder (se preocupan por la competencia, prestigio y buscan influir sobre los demás) y de filiación (buscan ser aceptados por los demás, persiguen la cooperación y la amistad, así como las buenas relaciones).

Teorías de proceso, comprende aquellas que estudian los procesos de pensamiento que son motivantes para las personas. Se considera a la teoría de las expectativas, de la equidad y de la modificación de la conducta.

- Teoría de Vroom. – Denominada también de las expectativas y hace mención de tres elementos, que son valencia, expectativa y medios. Este modelo enfatiza que el esfuerzo es necesario para un desempeño óptimo y que el esfuerzo realizado valga la pena teniendo que ser recompensado.
- Teoría de la equidad. – Propuesta por Stacey Adams, quien manifiesta que la motivación se basa en la percepción que tiene la persona en relación a la recompensa que recibe haciendo una comparación con las que reciben las demás personas que ejecutan las mismas labores; por lo tanto, señala que la motivación, el desempeño y la satisfacción de

un trabajador va a depender del juicio que tenga sobre su razón de esfuerzo, recompensa y la razón del esfuerzo con la recompensa de los otros en contextos parecidos. Esta teoría señala que cuando las personas perciben una injusticia le aumenta su tensión llevando a una variación de su conducta.

- Teoría de la modificación de la conducta. – Propuesta por Skinner quien manifiesta que para la modificación de la conducta de los trabajadores es necesario trabajar la teoría del reforzamiento: Estímulo, respuesta, consecuencias y respuesta futura.

Para nuestro estudio, en el caso de la primera variable que es la motivación, de todas las teorías motivacionales se tomó a la teoría motivacional de McClelland.

### **Desempeño laboral**

Robbins et. al. (2009), lo define como el proceder que realiza el trabajador buscando alcanzar un propósito.

Robbins et. al. (2013), citado por Sum (2015), menciona que se trata de un proceso para establecer que tanto ha logrado la organización, o las personas, en el logro de sus objetivos en el trabajo. A manera general, el medir el desempeño laboral nos permite tener una evaluación sobre si se ha llegado a cumplir las metas estratégicas de forma individual.

Para García (2017), hablar del desempeño de los trabajadores en la empresa viene a ser el modo de realizar sus funciones donde el trabajador entrega lo mejor para alcanzar los objetivos, implica la manera de como realiza el trabajo. Por este motivo se visualizan las habilidades que tiene el personal, el modo de como las emplea al realizar sus tareas, así como el nivel de esas capacidades. También considera que el desempeño podría estar en correspondencia con el incremento de su retribución fija, aunque no es muy habitual.

### **Importancia**

Según Chiang et. al. (2017), señala que el desempeño muestra especialmente los objetivos de la eficiencia, lo que implica conseguir las metas a tiempo utilizando los recursos de manera

eficiente. Toda entidad debe considerar de vital importancia el desempeño de su talento humano, se conoce que la rentabilidad es de gran importancia, pero debe valorarse de la misma manera que el desempeño de sus colaboradores.

### **Factores que interviene en el desempeño laboral**

Según Medina (2017), señala que para poder brindar una cálida atención a sus clientes es necesario conocer aspectos que se hallen afines de modo directo con el desempeño de su personal; mencionando los siguientes:

- Satisfacción del trabajo. – Corresponde al actuar de un individuo en su lugar de trabajo. La función de un colaborador es mucho más que un trabajo. En el centro laboral debe haber interacción entre directivos y colaboradores promoviendo así un grato ambiente pudiendo llegar a alcanzar las metas determinadas. Esto es que el desempeño posee una relación con la satisfacción del trabajo, por lo tanto, cuando un trabajador es feliz será mucho más productivo; si un colaborador está contento o motivado con las tareas que realiza en su trabajo y está en un ambiente agradable, este tendrá mayor empeño en todas sus actividades, por ende, conseguirá resultados superiores.
- Autoestima. – Siendo esta de vital importancia para las personas puesto que desean lograr una buena posición y ser reconocidos en la institución, es necesario considerar que los centros de labores deben brindar mayores oportunidades a su personal para que estos manifiesten sus habilidades.
- Trabajo en equipo. – Dentro de toda empresa hay un equipo de trabajo que se dedica a compensar un montón de necesidades, de esta manera genera una sólida estructura que se articula en un sistema estable de interacciones. Se producen fenómenos como la cohesión del equipo, el apareamiento delo liderazgo, el equilibrio de sus miembros, las conducciones de comunicación, lo que conlleva a un trabajo efectivo.
- Capacitación del trabajador. – Se trata de un proceso en el que se forma al recurso humano con el propósito de que desempeñe su labor lo más efectivo posible, de acuerdo a un estudio la capacitación ocasiona resultados favorables porque se brinda información y contenidos específicos de los cargos que desempeñan, si no hay capacitación no van a conocer los procedimientos que tienen que realizar.

## **Justificación**

### Justificación de tipo teórica

La tesis que se presenta tiene como propósito cooperar con conocimientos sobre la motivación y su relación en el ejercicio profesional en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, Perú, logrando entre los resultados comprobar el grado de su dependencia y si se necesita mejorar la motivación en la empresa en estudio, con el objeto de perfeccionar el trabajo realizado por el personal.

### Justificación practica

La empresa farmacéutica 24 Horas está presente en casi todo el Perú, por lo cual esta tesis busca otorgar algunas recomendaciones a la organización para que implemente estrategias de motivación y mejore el desempeño de su personal.

Se aborda las dimensiones de la motivación las mismas que se basan en la teoría de McClelland como son las necesidades de logro, de afiliación y de poder; así también, las dimensiones del desempeño laboral como son: el conocimiento, expectativas y personalidad.

### Justificación metodológica

Esta tesis desarrolla y aplica técnicas para el estudio de cada una de las variables que presenta la investigación, se aplicará un cuestionario a todos los colaboradores que están involucrados en las decisiones de la dirección de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana. Así también la recopilación de los datos sobre las variables de la tesis permitirá conocer la realidad de la empresa y poder tomar decisiones correctivas.

## **Problema**

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020?

## **Conceptuación y operacionalización de las variables**

### **Definición conceptual**

#### **Motivación**

Arroyo et al. (2014), la define como aquellos impulsos que van actuando en el interior y también en el exterior de la persona y logran cambiar el actuar o la conducta dirigiéndola hacia la consecución de la meta.

#### **Necesidades de logro**

Rodríguez (2017), menciona que es el nivel del cual el individuo quiere hacer tareas complicadas y desafiantes de un nivel mas alto. Según McClelland considera a este tipo de personas como mejores líderes, a pesar de que su tendencia es exigir tanto a su recurso humano pensando que todos son guiados por desempeños altos.

#### **Necesidades de afiliación**

Rodríguez (2017), menciona que se trata de un tipo de necesidad en la que la persona busca tener buenas relaciones con las demás personas, para McClelland una fuerte necesidad de afiliación reduce la capacidad de la parte directiva para que puedan ser objetivos y puedan tomar mejores decisiones.

#### **Necesidades de poder**

Rodríguez (2017), señala que esta necesidad es común en las personas que le apasiona estar como responsable y en cargos adecuados, por su parte McClelland considera que hay necesidad de influenciar y llegar a controlar a otros individuos y también grupos de personas, buscando el reconocimiento de estos.

#### **Desempeño laboral**

Bittel (2000), manifiesta que el desempeño esta influenciado por las expectativas por parte del trabajador sobre las labores, las actitudes para alcanzar las metas y su anhelo por la

armonía. Por ende, el desempeño de los trabajadores está vinculado con los conocimientos y habilidades que ayuda el actuar del colaborador para lograr obtener los objetivos de la empresa.

### **Conocimiento**

Serpa (2019), refiere que todo trabajador debe contar con ciertos aspectos tanto conceptuales y también prácticos para conseguir hacer su trabajo. Aspecto importante de ese conocimiento esta basado en los objetivos, misión, planes, estrategias, propuestas de la entidad y del área.

### **Expectativa**

Serpa (2019), manifiesta que se considera en este punto, lo que el trabajador espera por su trabajo, específicamente en función a las recompensas y también de las sanciones.

### **Personalidad**

Serpa (2019), considera que se trata de la forma como se maneja las relaciones entre los demás, así como el pensamiento y las emociones que se muestran delante de los demás..

### **Matriz de Operacionalización de las variables**

Variable 1: Motivación

Variable 2: Desempeño laboral

### Matriz de operacionalización de las variables

| Variables                    | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones                  | Indicadores                | Items |
|------------------------------|--|--|------------------------------|----------------------------|-------|
| Variable 1 Motivación        | Son aquellos impulsos que van actuando en el interior y también en el exterior de la persona y logran cambiar el actuar o la conducta dirigiéndola hacia la consecución de la meta . Arroyo, Hernández, Pozuelo y Rivas (2014) | Son los impulsos que inducen a que los trabajadores realicen su trabajo de manera efectiva hacia el logro de los objetivos organizacionales. | D1 Necesidades de logro      | Realización                | 1-2   |
|                              |  |  |                              | Responsabilidades          | 3-4   |
|                              |  |  |                              | Metas                      | 5-6   |
|                              |  |  | D2 Necesidades de afiliación | Relaciones interpersonales | 7-8   |
|                              |  |  |                              | Estima                     | 9-10  |
|                              |  |  |                              | Trabajo en equipo          | 11-12 |
|                              |  |  | D3 Necesidades de poder      | Retroalimentación          | 13-14 |
|                              |  |  |                              | Prestigio                  | 15-16 |
|                              |  |  |                              | Competitivo                | 17-18 |
| Variable 2 Desempeño laboral | el desempeño esta influenciado por las expectativas por parte del trabajador sobre las labores, las actitudes para alcanzar las metas y su anhelo por la armonía . Bittel (2000).  | Viene a ser el esfuerzo que los colaboradores de las empresas realizan de acuerdo a lo indicado por sus superiores.                          | D1 Conocimiento              | Manejo                     | 19-20 |
|                              |  |  |                              | Procedimientos             | 21-22 |
|                              |  |  |                              | Capacitaciones             | 23-24 |
|                              |  |  | D2 Expectativa               | Incentivo                  | 25-26 |
|                              |  |  |                              | Motivación                 | 27-28 |
|                              |  |  |                              | Reconocimientos            | 29-30 |
|                              |  |  | D3. Personalidad             | Iniciativa                 | 31-32 |
|                              |  |  |                              | Adaptación al cambio       | 33-34 |
|                              |  |  |                              | Liderazgo                  | 35-36 |

## **Hipótesis**

H1: La motivación, se relaciona con desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

H0: La motivación, no se relaciona con desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

### **Objetivos específicos**

- Conocer el nivel de motivación que existe en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.
- Determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.
- Conocer la relación entre las necesidades de logro y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.
- Establecer la relación entre las necesidades de afiliación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.
- Determinar la relación entre las necesidades de poder y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

## Metodología

### 6 Tipo y diseño de la investigación

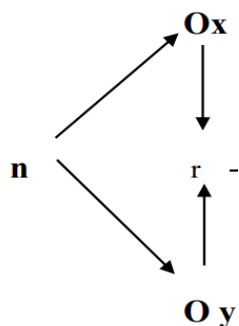
#### Tipo

Acorde al problema propuesto y a los objetivos expresados, fue no experimental, debido que se logró observar y describir el proceder de las variables sin llegar a influenciar en ellas.

#### Diseño

El diseño que se manejó en esta tesis fue: descriptivo correlacional, de corte transversal, propositivo (si al final el investigador propone algo, como resultado de su trabajo).

Correlacional, porque se estableció la asociación o relación entre las variables; y Transversal, ya que la información se recogió en un contexto único y sin llegar a modificar las condiciones en las que se encontraron.



#### DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 Motivación)

Oy = Variable 2 (Desempeño Laboral)

r = Relación entre las dos variables

#### Población – Muestra:

#### Población:

La población de estudio fueron los 19 trabajadores de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana.

**Muestra:**

La muestra para el estudio, fue de 19 trabajadores, bajo el criterio que dicha muestra fue más consistente y representativa de la población.

**Técnicas e instrumentos de investigación:****Técnica**

Se utilizó una encuesta cuya estructura estuvo trazada para recoger datos de los elementos de investigación.

**Instrumento:**

Se empleó como instrumento un cuestionario de preguntas bien elaboradas para poder recopilar datos de lo que se estuvo estudiando, asimismo este instrumento fue validado a través del juicio de expertos y para ver su confiabilidad se le aplicó el estadístico denominado Alfa de Cronbach.

**Procesamiento y análisis de la información**

Los datos conseguidos fueron procesados en el software SPSS, versión 25. La información obtenida de ese proceso se tabuló, se analizaron e interpretaron a través de tablas estadísticas apropiadamente arreglados; los mismos que fueron apoyados por el programa de Microsoft Excel, para su presentación. Estas tablas posibilitaron llegar a conclusiones y diseñar las recomendaciones oportunas.

Para poder decretar si existe o no correspondencia entre las variables se empleó el estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación se usó el coeficiente de Pearson.

## Resultados

### Resultados relacionados a establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

Tabla 1.

*Relación entre las variables motivación y desempeño laboral*

Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | df | Sig. Asint. (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 92,361 <sup>a</sup> | 80 | ,033                    |
| Razón de verosimilitud       | 58,843              | 80 | ,964                    |
| Asociación lineal por lineal | 2,548               | 1  | ,110                    |
| N de casos válidos           | 19                  |    |                         |

a. 99 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla 01 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $003 < 0.05$ ); por lo tanto, se llega a aceptar la hipótesis alternativa y se rechaza la nula; es decir la motivación si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

Tabla 2.

*Correlación entre las variables motivación y desempeño laboral*

|                   |                        | Motivación | Desempeño laboral |
|-------------------|------------------------|------------|-------------------|
| Motivación        | Correlación de Pearson | 1          | ,376              |
|                   | Sig. (bilateral)       |            | ,012              |
|                   | N                      | 19         | 19                |
| Desempeño laboral | Correlación de Pearson | ,376       | 1                 |
|                   | Sig. (bilateral)       | ,112       |                   |
|                   | N                      | 19         | 19                |

**Fuente:** Base de datos SPSS

**Elaboración** La autora

### **Interpretación**

De acuerdo, en la tabla 02 se puede demostrar que el coeficiente de reciprocidad de Pearson es 0.376, lo que significa que entre las variables motivación y desempeño laboral, existe una correlación positiva moderada. Así mismo se corrobora según el nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.012 < 0.05$ ), que la motivación si se corresponde con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

**Resultados relacionados a conocer el nivel de motivación que existe en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.**

*Tabla 3.*

*Nivel de motivación del personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

|       | Frec. | Porcent. | Porcent. Val. | Porcent. Acum. |
|-------|-------|----------|---------------|----------------|
| Medio | 3     | 15,8     | 15,8          | 15,8           |
| Alto  | 16    | 84,2     | 84,2          | 100,0          |
| Total | 19    | 100,0    | 100,0         |                |

**Fuente:** Base de datos SPSS

**Elaboración** La autora

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla 03, el 84.2% del personal encuestado de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, opinan que la motivación tiene un nivel alto y el 15.8% opinan que tiene un nivel medio.

**Resultados relacionados a determinar el nivel de desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.**

*Tabla 4.*

*Nivel de desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

|       | Frec. | Porcent. | Porcent. Val. | Porcent. Acum. |
|-------|-------|----------|---------------|----------------|
| Alto  | 19    | 100,0    | 100,0         | 100,0          |
| Total | 19    | 100,0    | 100,0         |                |

**Fuente:** Base de datos SPSS

**Elaboración** La autora

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla 4, el 100% del personal encuestado de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel alto.

### **Resultados relacionados a conocer la relación entre las necesidades de logro y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.**

*Tabla 5.*

*Relación entre las necesidades de logro y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

#### Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | df | Sig. Asint. (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 95,339 <sup>a</sup> | 88 | ,027                    |
| Razón de verosimilitud       | 55,874              | 88 | ,997                    |
| Asociación lineal por lineal | 1,579               | 1  | ,209                    |
| N de casos válidos           | 19                  |    |                         |

a. 108 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

### **Interpretación**

De acuerdo a la tabla 05 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.027 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión de la motivación necesidades de logro si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

Tabla 6.

*Correlación entre las necesidades de logro y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

|                      |                        | Necesidades de logro | Desempeño laboral |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| Necesidades de logro | Correlación de Pearson | 1                    | ,296              |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | ,021              |
|                      | N                      | 19                   | 19                |
| Desempeño laboral    | Correlación de Pearson | ,296                 | 1                 |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,218                 |                   |
|                      | N                      | 19                   | 19                |

**Fuente:** Base de datos SPSS

**Elaboración** La autora

### **Interpretación**

Acorde, a la tabla 06 se puede demostrar que el número de correlación de Pearson es 0.296, de lo que se afirma que las necesidades de logro y el desempeño laboral, existiendo una reciprocidad positiva débil. Así mismo según el nivel de signif. inferior al 0.05 ( $0.021 < 0.05$ ), se puede concluir que las necesidades de logro si se corresponden con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

**Resultados relacionados a establecer la relación entre las necesidades de afiliación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.**

*Tabla 7.*

*Relación entre las necesidades de afiliación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | df | Sig. Asint. (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 51,669 <sup>a</sup> | 56 | <b>,039</b>             |
| Razón de verosimilitud       | 43,795              | 56 | ,882                    |
| Asociación lineal por lineal | 1,495               | 1  | ,221                    |
| N de casos válidos           | 19                  |    |                         |

a. 72 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla 07 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.039 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión de la motivación necesidades de afiliación si corresponde con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

Tabla 8.

*Correlación entre las necesidades de afiliación y el desempeño laboral del personal empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

|                           |                        | Necesidades de afiliación | Desempeño laboral |
|---------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------|
| Necesidades de afiliación | Correlación de Pearson | 1                         | ,288              |
|                           | Sig. (bilateral)       |                           | ,031              |
|                           | N                      | 19                        | 19                |
| Desempeño laboral         | Correlación de Pearson | ,288                      | 1                 |
|                           | Sig. (bilateral)       | ,231                      |                   |
|                           | N                      | 19                        | 19                |

**Fuente:** Base de datos SPSS

**Elaboración** La autora

### **Interpretación**

De acuerdo, en la tabla 08 se puede demostrar que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.288, lo que significa que entre la dimensión necesidades de afiliación y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil. Así mismo según el nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.031 < 0.05$ ), se puede concluir que las necesidades de afiliación si se relacionan con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

**Resultados relacionados a determinar la relación entre las necesidades de poder y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.**

*Tabla 9.*

*Relación entre las necesidades de poder y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020*

Pruebas de chi-cuadrado

|                              | Valor               | df | Sig. Asint. (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 90,250 <sup>a</sup> | 80 | ,020                    |
| Razón de verosimilitud       | 52,618              | 80 | ,992                    |
| Asociación lineal por lineal | 1,326               | 1  | ,250                    |
| N de casos válidos           | 19                  |    |                         |

a. 99 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

**Interpretación**

De acuerdo a la tabla 09 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.020 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión de la motivación necesidades de poder si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

Tabla 10.

*Correlación entre las necesidades de poder y el desempeño laboral*

|                      |                        | Necesidades de poder | Desempeño laboral |
|----------------------|------------------------|----------------------|-------------------|
| Necesidades de poder | Correlación de Pearson | 1                    | ,271              |
|                      | Sig. (bilateral)       |                      | ,026              |
|                      | N                      | 19                   | 19                |
| Desempeño laboral    | Correlación de Pearson | ,271                 | 1                 |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,261                 |                   |
|                      | N                      | 19                   | 19                |

**Fuente:** Base de datos SPSS

**Elaboración** La autora

### **Interpretación**

De acuerdo, en la tabla 10 se puede demostrar que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.271, lo que significa que entre la dimensión necesidades de poder y el desempeño laboral, existe una correlación positiva débil. Así mismo según el nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.026 < 0.05$ ), se puede concluir que las necesidades de poder si se relacionan con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.

## **Análisis y discusión**

Con respecto a la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, de acuerdo a la tabla 01 el nivel de significancia es inferior a 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ); consecuentemente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir la motivación si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; coincidiendo con Susanibar (2020), quien en su tesis en la tesis que realizó en tres entes contratistas de Moquegua, demostró que la motivación es un componente importante en el desempeño de sus trabajadores, ratificando que la motivación laboral tiene relación con el desarrollo que realizan los trabajadores en la empresa y por tanto se llega a afirmar que cuando incrementa la capacidad de valoración de los empleados acerca de su trabajo en la entidad el desarrollo de sus labores es cumplidas en su totalidad. En consecuencia, se confirma la hipótesis del estudio., también se concuerda con Sánchez (2020), quien la investigación que realizó en la compañía de Trujillo denominada ETRAL SAC., aplicó un cuestionario a los 21 empleados de esta empresa, de donde se determinó que la variable de la tesis motivación si se relaciona de manera directa con el desempeño de su recurso humano. Asimismo, de acuerdo a la tabla 03, el 84.2% del personal encuestado de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, opinan que la motivación tiene un nivel alto y el 15.8% opinan que tiene un nivel medio; coincidiendo con Casas (2017), quien señala que un tema de gran importancia en las empresas es la motivación de su personal, siempre que este bien aplicada podría ayudar a que el personal pueda alcanzar un incremento de la productividad, puesto que es un elemento decisivo en el desempeño de los trabajadores en una organización, lo que lleva a lograr mejores y superiores resultados, además de que llegan a cumplir las metas, y también trae grandes utilidades. En el caso del personal administrativo de posgrado de la UNP, la motivación y el desempeño es de un nivel bajo y existe relación de significancia entre ambas variables; además, se fundamenta con Chiavenato (2015), que conceptualiza a la motivación como un proceso básico y psicológico, y que sumado a la percepción, disposición, temperamento y aprendizaje es considerada como uno de los componentes bastante importante para entender el

comportamiento del individuo, además de interactuar con otros intermediarios y con su ambiente. Adicionalmente, conforme a la tabla 4, el 100% del personal encuestado de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel alto, coincidiendo con Orihuela (2018), quien hace mención de las características de la capacitación y del desempeño de los trabajadores comerciantes del mercado de Piura, tomando como muestra a 28 de los colaboradores y se llegó a concluir en relación a los componentes del desempeño que la gran parte de su personal se encuentra satisfecho, además el 79% de los encuestados están contentos en el puesto que desarrollan en las Mypes y por último, la mayoría expresa sus opiniones de modo preciso y se adecua a lo que necesitan los clientes; y de acuerdo a García (2017), quien señala que hablar del desempeño de los trabajadores en la empresa viene a ser el modo de realizar sus funciones donde el trabajador entrega lo mejor para alcanzar los objetivos, implica la manera de como realiza el trabajo. Por este motivo se visualizan las habilidades que tiene el personal, el modo de como las emplea al realizar sus tareas, así como el nivel de esas capacidades. También considera que el desempeño podría estar en correspondencia con el incremento de su retribución fija, aunque no es muy habitual. Además, según la tabla 05 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.027 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión de la motivación necesidades de logro si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; afirmando lo que dice Rodríguez (2017), que es el nivel del cual el individuo quiere hacer tareas complicadas y desafiantes de un nivel más alto. Según McClelland considera a este tipo de personas como mejores líderes, a pesar de que su tendencia es exigir tanto a su recurso humano pensando que todos son guiados por desempeños altos. Asimismo, según la tabla 07 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.039 < 0.05$ ); por lo tanto, la dimensión de la motivación necesidades de afiliación si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; discrepando con Siancas (2018) que en su tesis desarrollada en los módulos de familia y laboral de la corte de Lima, presentó como conclusión que hay una discrepancia significativa de las necesidades de afiliación entre el personal de los módulos de estudio, presentando niveles ascendentes en el personal del primer módulo. Finalmente, de acuerdo a la tabla 09 el nivel de significancia es menor que 0.05 ( $0.020 < 0.05$ ); por lo tanto, la

dimensión de la motivación necesidades de poder si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; concordando con Valdés (2020), que señala en relación a las necesidades de Poder, que se trata de personas que se preocupan por la competencia, prestigio y buscan influir sobre los demás.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

1. La motivación si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; de acuerdo al nivel de significancia menor que 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ); por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula.
2. El 84.2% del personal encuestado de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, opinan que la motivación tiene un nivel alto y el 15.8% opinan que tiene un nivel medio.
3. El 100% del personal encuestado de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, opinan que el desempeño laboral tiene un nivel alto.
4. Las necesidades de logro si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; de acuerdo al nivel de significancia menor que 0.05 ( $0.027 < 0.05$ ).
5. Las necesidades de afiliación si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; de acuerdo al nivel de significancia menor que 0.05 ( $0.039 < 0.05$ ).
6. Las necesidades de poder si se relaciona con el desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020; de acuerdo al nivel de significancia menor que 0.05 ( $0.020 < 0.05$ ).

### **Recomendaciones**

1. Los directivos de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, deben implementar estrategias motivacionales para estimular el mejor desempeño de su personal, buscando alcanzar la efectividad.
2. Los jefes de área deben ofrecer estímulos que lleven a tener niveles más altos de motivación en su personal a cargo.
3. Mantener los niveles altos de desempeño laboral, sin dejar de realizar supervisiones paródicas.

4. Estimular al personal con ascensos o reconocimientos que conlleven a que se esfuercen cada día más por realizar bien su trabajo.
5. Realizar jornadas de esparcimiento o de socialización que permita que los colaboradores se conozcan y lleguen a confraternizar y se apoyen mutuamente al momento de realizar sus funciones.
6. Implementar estrategias que promuevan la competencia sana entre los colaboradores de manera que siempre estén buscando hacer sus labores bien con el fin de ser ascendidos y sean asignados a un cargo.

## Referencias bibliográficas

- Acosta, D. y Muñoz, V. (2020) *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Curacao, Chepén, 2020*. (tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54870/Acosta\\_ChDR-Mu%c3%b1oz\\_UVF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54870/Acosta_ChDR-Mu%c3%b1oz_UVF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo, D., Hernández, A., Pozuelo, R. y Rivas, O. (2014) *La motivación – tipos – teorías acerca de la motivación*. Recuperado de: <https://www.davidstreams.com/mis-apuntes/la-motivacion/#teoria-necesidades-mccllland>
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Casas, P. (2017) *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. (Tesis para optar grado de Maestro en Administración con mención en Gerencia Empresarial) Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/karin/Downloads/ADM-CAS-LAZ-17.pdf>
- Chiang, M. y San Martin, N. (2017). *Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Revista Ciencia y Trabajo. 17(54). 159-165.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. Tercera edición. México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- García, J.A (2017) *Diferencias entre rendimiento y desempeño laboral*. Blog Waribo mejorando el sector alimentario. Recuperado de <http://www.waribo.es/blog/diferencias-entrendimiento-y-desempeno-laboral/>
- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Nazri, M. y Salleh, J. (2017) *La influencia de la motivación en el desempeño laboral: un estudio de caso en Universiti*

- Teknologi Malaysia*. Revista Australiana de Ciencias Básicas y Aplicadas. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2969825](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2969825)
- Medina, S. (2017) *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. (tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orihuela, E. (2018) *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral de las mype comerciales, rubro calzado en el mercado central de Piura, año 2018*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3408/CAPACITACION\\_DESEMPENO\\_LABORAL\\_ORIHUELA\\_APONTE\\_ELIANA\\_PILAR.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3408/CAPACITACION_DESEMPENO_LABORAL_ORIHUELA_APONTE_ELIANA_PILAR.pdf?sequence=4)
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Treceava edición. Pearson Educación
- Rodríguez, J. (2017) *Motivación y compromiso organizacional en los oficiales del grado de mayor de una organización militar en Lima Perú en el 2015*. (tesis para obtener el grado de maestría en comportamiento organizacional y recursos humanos) Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2356/C\\_T030\\_43434874\\_M%20Rodriguez%20Gonz%C3%A1les%2C%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2356/C_T030_43434874_M%20Rodriguez%20Gonz%C3%A1les%2C%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, I. (2020) *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. (tesis para optar el grado de maestro en: dirección y gestión del talento humano) Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Serpa, A. (2019) *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu Sucursal Del Perú del distrito de San Martín De Porres, 2017*. (tesis para optar el grado académico de maestro en trabajo social, con mención en gestión de recursos humanos) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TESIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siancas, H. (2018) *Motivación en el personal del módulo de familia y módulo laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14326/Siancas\\_BHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14326/Siancas_BHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango* (tesis de pregrado para obtener la licenciatura). Universidad Rafael Landívar Campus Quetzaltenango, México.

Supardi S. (2020) *El efecto de la formación y la promoción laboral en la motivación laboral y sus implicaciones en el desempeño laboral: evidencia de Indonesia*. Cartas de Ciencias de la Gestión. Volumen 10 Número 9. DOI: 10.5267/j.msl.2020.1.019

Susanibar, F. (2020) *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración) Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020\\_Susanibar%20La%20Torre.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20Torre.pdf)

Tae-Won, M., Nara, Y., Won-Moo, H. y Kyeong-Mi, K. (2020) *¿La espiritualidad de los empleados mejora el desempeño laboral? Los roles mediadores de la*

*motivación intrínseca y la elaboración del trabajo*. Current Psychology  
volumen 39, páginas 1618–1634.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-018-9864-0>

Valdés Herrera Clemente. (2020, abril 7). *Qué es la motivación, su importancia y sus principales teorías*. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

Anexos y apéndices

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

| TITULO  | PROBLEMA  | HIPOTESIS  | OBJETIVOS  | METODOLOGÍA   |
|---|---|--|--|---|
| <p>Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana 2020.</p> | <p>¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana,2020?</p> | <p>H1: La motivación, si se relaciona con desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</p> <p>H0: La motivación, no se relaciona con desempeño laboral, en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020</p> | <p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b><br/>Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir la motivación del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</li> <li>- Evaluar la motivación el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</li> <li>- Conocer la relación entre las necesidades de logro y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</li> <li>- Establecer la relación entre las necesidades de afiliación y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</li> <li>- Determinar la relación entre las necesidades de poder y el desempeño laboral del personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020.</li> </ul> | <p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>TIPO</u></b><br/>No experimental, cuantitativo.</li> <li>2. <b><u>DISEÑO</u></b><br/>Descriptivo, correlacional, transversal.</li> </ol> <p><b>Población y muestra</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>POBLACIÓN</u></b><br/>19 trabajadores</li> <li>2. <b><u>MUESTRA</u></b><br/>19 trabajadores</li> </ol> <p><b>Técnica e instrumentos de investigación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>TECNICA</u></b><br/>Encuesta</li> <li>2. <b><u>INSTRUMENTO</u></b><br/>Cuestionario</li> </ol> |

## Anexo 02

### Cuestionario de investigación

El presente instrumento pretende medir la Motivación y el desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020, en base a las declaraciones de los trabajadores de la empresa en estudio.

#### INSTRUCCIONES:

- Desarrolla todos los reactivos.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- El desarrollo de este test tiene una duración máxima de 10 minutos.
- Marque con una “X” la respuesta conveniente.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

|   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo |
| 2 | Desacuerdo               |
| 3 | Indiferente              |
| 4 | De acuerdo               |
| 5 | Totalmente de acuerdo    |

| ENUNCIADO |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|---|---|---|---|---|---|
| 1         | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, se preocupan porque el personal se desarrolle y llegue a realizarse profesionalmente?                   |   |   |   |   |   |
| 2         | ¿Usted labora en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, porque siente que con su trabajo se realiza de manera personal y profesional?              |   |   |   |   |   |
| 3         | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020, a los trabajadores se les otorgan responsabilidades para que vayan adquiriendo mayor experiencia? |   |   |   |   |   |
| 4         | ¿Los colaboradores de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, asumen con responsabilidad las funciones que se les encarga?                          |   |   |   |   |   |
| 5         | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana se preocupa por alcanzar las metas propuestas por la empresa?                                |   |   |   |   |   |
| 6         | ¿Usted trabaja motivado por las metas que le fijan en su trabajo?   |   |   |   |   |   |
| 7         | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana mantiene buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la misma?                   |   |   |   |   |   |
| 8         | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana realizan actividades que permitan tener buenas relaciones entre los trabajadores?                        |   |   |   |   |   |
| 9         | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, el personal se trata con estima y respeto?  |   |   |   |   |   |
| 10        | ¿Existe compañerismo y solidaridad entre el personal que labora en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana?  |   |   |   |   |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana se promueve el trabajo en equipo?   |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿Cuándo un trabajador falta otro asume su trabajo para no afectar el desempeño de la empresa?  |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva constantemente al personal en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana?                      |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Se le brinda orientación y seguimiento al personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana?   |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, realiza bien su trabajo para obtener un mejor prestigio dentro de la empresa?    |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Se preocupa por la opinión que tengan sus compañeros sobre el trabajo que realiza Usted en la empresa?                                    |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana realiza su trabajo de manera competitiva logrando los objetivos organizacionales? |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Su jefe lo motiva a que realice su trabajo de manera competitiva para que mejore su desempeño en relación a la de sus compañeros?         |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana maneja de manera efectiva los equipos con los que trabaja?                        |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿La empresa le brinda las instrucciones necesarias para el buen uso y manejo de los equipos de la empresa?                                 |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana cumple los procedimientos establecidos en la empresa?                             |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Les dan a conocer todos los procedimientos que debe realizar al realizar su trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 23 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana se capacita al personal para que realice bien sus funciones?                                  |  |  |  |  |  |
| 24 | ¿Las capacitaciones que recibe por parte de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana le ayudan a u mejorar su desempeño?                   |  |  |  |  |  |
| 25 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana le ofrecen incentivos para que realice bien du trabajo?                                       |  |  |  |  |  |
| 26 | ¿Los incentivos son entregados de manera justa y equitativa en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana?                                   |  |  |  |  |  |
| 27 | ¿Considera que en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana se preocupan porque su personal se encuentre motivado?                          |  |  |  |  |  |
| 28 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, trabaja motivado por sus jefes inmediatos?                                       |  |  |  |  |  |
| 29 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana reconocen al personal por su buen trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 30 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana reconocen al personal por sus años de servicio en esta empresa?                               |  |  |  |  |  |
| 31 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana muestra iniciativa brindando opiniones de mejora para realizar bien su trabajo?   |  |  |  |  |  |
| 32 | ¿Los trabajadores de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, siempre está atento para apoyar en el desarrollo de la empresa?             |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 33 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana están en constante cambio de acuerdo con lo que se presenta en el entorno? |  |  |  |  |  |
| 34 | ¿El personal de la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana se adapta rápido a los cambios que se realizan en la empresa?  |  |  |  |  |  |
| 35 | ¿Su jefe inmediato muestra liderazgo con sus colaboradores en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana?                 |  |  |  |  |  |
| 36 | ¿En la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana se refleja un personal con liderazgo capaz de valerse por si mismos?       |  |  |  |  |  |

**Anexo 3**  
**Cuadro de baremos**

|                   |                | Variable: Motivación | 18 items |
|-------------------|----------------|----------------------|----------|
| <b>Baremación</b> | <b>Niveles</b> | <b>Lickert 1 - 5</b> |          |
|                   | <b>Bueno</b>   | 68                   | 90       |
|                   | <b>Regular</b> | 43                   | 67       |
|                   | <b>Malo</b>    | 18                   | 42       |
|                   |                | 72                   | 24       |

|                   |                | Variable: Desempeño laboral | 18 items |
|-------------------|----------------|-----------------------------|----------|
| <b>Baremación</b> | <b>Niveles</b> | <b>Lickert 1 - 5</b>        |          |
|                   | <b>Bueno</b>   | 68                          | 90       |
|                   | <b>Regular</b> | 43                          | 67       |
|                   | <b>Malo</b>    | 18                          | 42       |
|                   |                | 72                          | 24       |

**Anexo 4**  
**Estadísticas de fiabilidad**  
**Motivación**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,802             | 18             |

**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 |
|----|--|---|--|---|
| 01 | 67,33  | 60,095  | ,492                                     | ,786  |
| 02 | 67,33  | 59,952  | ,431                                     | ,793  |
| 03 | 66,60  | 68,400  | ,211                                     | ,803  |
| 04 | 67,13  | 65,838  | ,394                                     | ,793  |
| 05 | 66,80  | 65,743  | ,528                                     | ,788  |
| 06 | 66,60  | 64,543  | ,552                                     | ,785  |
| 07 | 67,40  | 61,114  | ,396                                     | ,795  |
| 08 | 66,73  | 67,210  | ,370                                     | ,795  |
| 09 | 66,47  | 69,695  | ,273                                     | ,800  |
| 10 | 67,53  | 63,695  | ,448                                     | ,789  |
| 11 | 66,67  | 67,952  | ,291                                     | ,798  |
| 12 | 67,13  | 61,267  | ,530                                     | ,783  |
| 13 | 67,07  | 64,638  | ,318                                     | ,799  |
| 14 | 67,07  | 69,638  | ,247                                     | ,800  |
| 15 | 67,33  | 63,238  | ,377                                     | ,795  |
| 16 | 66,53  | 65,838  | ,385                                     | ,793  |
| 17 | 66,67  | 64,667  | ,808                                     | ,780  |
| 18 | 66,33  | 70,238  | ,204                                     | ,802  |

**Estadísticas de fiabilidad**  
**Desempeño laboral**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,806             | 18             |

**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 |
|----|--|---|--|---|
| 19 | 77,00  | 13,571  | ,515                                     | ,788  |
| 20 | 76,60  | 15,829  | ,250                                     | ,804  |
| 21 | 77,27  | 15,781  | ,115                                     | ,813  |
| 22 | 77,20  | 15,457  | ,186                                     | ,810  |
| 23 | 77,13  | 15,124  | ,261                                     | ,806  |
| 24 | 77,20  | 13,886  | ,629                                     | ,781  |
| 25 | 76,53  | 16,410  | ,000                                     | ,809  |
| 26 | 77,07  | 14,781  | ,343                                     | ,800  |
| 27 | 77,00  | 14,286  | ,476                                     | ,791  |
| 28 | 77,13  | 14,695  | ,375                                     | ,798  |
| 29 | 76,93  | 14,495  | ,429                                     | ,794  |
| 30 | 77,00  | 15,000  | ,286                                     | ,804  |
| 31 | 76,67  | 14,810  | ,545                                     | ,791  |
| 32 | 77,47  | 15,552  | ,388                                     | ,800  |
| 33 | 77,00  | 14,429  | ,437                                     | ,794  |
| 34 | 76,93  | 13,924  | ,589                                     | ,783  |
| 35 | 76,80  | 15,029  | ,330                                     | ,801  |
| 36 | 77,13  | 13,410  | ,739                                     | ,773  |

**Anexo 5**  
**Base de datos**

**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE Motivación**

| ID | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1  | 5      | 5      | 5      | 3      | 5      | 5      | 5      | 3      | 5      | 3       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 2  | 1      | 2      | 4      | 4      | 4      | 4      | 2      | 3      | 4      | 1       | 4       | 2       | 4       | 3       | 2       | 2       | 3       | 5       |
| 3  | 1      | 1      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       |
| 4  | 2      | 5      | 5      | 4      | 4      | 4      | 1      | 4      | 4      | 4       | 4       | 1       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       |
| 5  | 3      | 2      | 4      | 2      | 3      | 2      | 2      | 4      | 5      | 3       | 3       | 3       | 1       | 4       | 2       | 4       | 4       | 4       |
| 6  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       |
| 7  | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 5      | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       |
| 8  | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       |
| 9  | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 5      | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       |
| 10 | 5      | 1      | 5      | 3      | 4      | 5      | 4      | 3      | 4      | 1       | 3       | 3       | 4       | 3       | 5       | 5       | 4       | 4       |
| 11 | 3      | 5      | 4      | 3      | 4      | 5      | 1      | 5      | 4      | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 2       | 5       | 4       | 4       |
| 12 | 3      | 2      | 5      | 4      | 5      | 5      | 5      | 5      | 5      | 3       | 5       | 5       | 5       | 4       | 2       | 4       | 5       | 4       |
| 13 | 4      | 5      | 5      | 3      | 5      | 5      | 2      | 4      | 4      | 4       | 5       | 5       | 1       | 3       | 5       | 5       | 4       | 5       |
| 14 | 4      | 4      | 5      | 5      | 4      | 4      | 5      | 5      | 5      | 4       | 4       | 3       | 5       | 3       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 15 | 5      | 4      | 2      | 5      | 3      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 2       | 5       | 4       | 5       |

**Base de datos**

**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE Desempeño laboral**

| ID | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | ITEM 23 | ITEM 24 | ITEM 25 | ITEM 26 | ITEM 27 | ITEM 28 | ITEM 28 | ITEM 30 | ITEM 31 | ITEM 32 | ITEM 33 | ITEM 34 | ITEM 35 | ITEM 36 |
|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1  | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       |
| 2  | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       |
| 3  | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       |
| 4  | 3       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       |
| 5  | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       |
| 6  | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       |
| 7  | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 8  | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       |
| 9  | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 10 | 5       | 5       | 4       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 11 | 5       | 5       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 12 | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       |
| 13 | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       |
| 14 | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       | 5       |
| 15 | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       |

## Anexo 6

### Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

#### PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: “**Motivación y desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020**”.

La evaluación de los instrumentos 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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MANUEL ELIAS GUARNIZ VASQUEZ

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS Y LOGISTICA

TIEMPO: 30 AÑOS CARGO ACTUAL: JEFE DE LA OFICINA DE LOGISTICA

DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: HOSPITAL EGB CHIMBOTE .- UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020

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

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: “Motivación y desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020”.**

| DIMENSIÓN                 | ITEM  | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES<br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|---------------------------|---|-------------|------------|------------|----------|--|
| Necesidades de logro      | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, se preocupan porque el personal se desarrolle y llegue a realizarse profesionalmente?             | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿Usted labora en Cadenas 24 Horas Sullana, porque siente que con su trabajo se realiza de manera personal y profesional?        | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, a los trabajadores se les otorgan responsabilidades para que vayan adquiriendo mayor experiencia? | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿Los colaboradores de Cadenas 24 Horas Sullana, asumen con responsabilidad las funciones que se les encarga?                    | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿El personal de Cadenas 24 Horas se preocupa por alcanzar las metas propuestas por la empresa?                                  | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿Usted trabaja motivado por las metas que le fijan en su trabajo?   | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
| Necesidades de afiliación | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana mantiene buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la misma?             | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana realizan actividades que permitan tener buenas relaciones entre los trabajadores?                  | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, el personal se trata con estima y respeto?  | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿Existe compañerismo y solidaridad entre el personal que labora en Cadenas 24 Horas Sullana?                                    | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se promueve el trabajo en equipo?  | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |
|                           | ¿Cuándo un trabajador falta otro asume su trabajo para no afectar el  | 4           | 4          | 4          | 4        | NINGUNA  |

|                      |  |   |   |   |   |         |
|----------------------|--|---|---|---|---|---------|
|                      | desempeño de la empresa?   |   |   |   |   |         |
| Necesidades de poder | ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva constantemente al personal en Cadenas 24 Horas Sullana?                              | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿Se le brinda orientación y seguimiento al personal de la empresa Cadenas 24 Horas Sullana?  | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana, realiza bien su trabajo para obtener un mejor prestigio dentro de la empresa?            | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿Se preocupa por la opinión que tengan sus compañeros sobre el trabajo que realiza Usted en la empresa?                            | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana realiza su trabajo de manera competitiva logrando los objetivos organizacionales?         | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿Su jefe lo motiva a que realice su trabajo de manera competitiva para que mejore su desempeño en relación a la de sus compañeros? | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
| Conocimiento         | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana maneja de manera efectiva los equipos con los que trabaja?                                | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿La empresa le brinda las instrucciones necesarias para el buen uso y manejo de los equipos de la empresa?                         | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana cumple los procedimientos establecidos en la empresa?                                     | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿Les dan a conocer todos los procedimientos que debe realizar al realizar su trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se capacita al personal para que realice bien sus funciones?  | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|                      | ¿Las capacitaciones que recibe por parte de Cadenas 24 Horas Sullana le ayudan a u mejorar su desempeño?                           | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
| Expectativa          | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana le ofrecen incentivos para que realice bien du trabajo?   | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |

|              |  |   |   |   |   |         |
|--------------|--|---|---|---|---|---------|
|              | ¿Los incentivos son entregados de manera justa y equitativa en Cadenas 24 Horas Sullana?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿Considera que en Cadenas 24 Horas Sullana se preocupan porque su personal se encuentre motivado?                        | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿El personal de la empresa Cadenas 24 Horas Sullana, trabaja motivado por sus jefes inmediatos?                          | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana reconocen al personal por su buen trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana reconocen al personal por sus años de servicio en esta empresa?                             | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
| Personalidad | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana muestra iniciativa brindando opiniones de mejora para realizar bien su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿Los trabajadores de Cadenas 24 Horas Sullana, siempre está atento para apoyar en el desarrollo de la empresa?           | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿En cadenas 24 Horas están en constante cambio de acuerdo con lo que se presenta en el entorno?                          | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana se adapta rápido a los cambios que se realizan en la empresa?                   | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿Su jefe inmediato muestra liderazgo con sus colaboradores en Cadenas 24 Horas Sullana?                                  | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se refleja un personal con liderazgo capaz de valerse por si mismos?                        | 4 | 4 | 4 | 4 | NINGUNA |

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS 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  |                     |    | SIXX                           | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES   |                     |    | SIX                            | NO |
| Validado por: Dr Manuel Elias Guarniz Vasquez  |                     |    | Fecha: 12 noviembre 2021       |    |
| <br>Dr. Manuel Elias Guarniz Vasquez<br>Experto<br>Firma: | Teléfono: 985234611 |    | email: manuelperu9@hotmail.com |    |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: “**Motivación y desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020**”.

La evaluación de los instrumentos 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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACION

TIEMPO: 33 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Motivación y desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020”.


| DIMENSIÓN                 | ITEM  | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES<br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|---------------------------|---|-------------|------------|------------|----------|--|
| Necesidades de logro      | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, se preocupan porque el personal se desarrolle y llegue a realizarse profesionalmente?             | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿Usted labora en Cadenas 24 Horas Sullana, porque siente que con su trabajo se realiza de manera personal y profesional?        | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, a los trabajadores se les otorgan responsabilidades para que vayan adquiriendo mayor experiencia? | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿Los colaboradores de Cadenas 24 Horas Sullana, asumen con responsabilidad las funciones que se les encarga?                    | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿El personal de Cadenas 24 Horas se preocupa por alcanzar las metas propuestas por la empresa?                                  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿Usted trabaja motivado por las metas que le fijan en su trabajo?   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
| Necesidades de afiliación | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana mantiene buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la misma?             | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana realizan actividades que permitan tener buenas relaciones entre los trabajadores?                  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, el personal se trata con estima y respeto?  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿Existe compañerismo y solidaridad entre el personal que labora en Cadenas 24 Horas Sullana?                                    | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se promueve el trabajo en equipo?  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                           | ¿Cuándo un trabajador falta otro asume su trabajo para no afectar el  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |

|                      |  |   |   |   |   |  |
|----------------------|--|---|---|---|---|--|
|                      | desempeño de la empresa?   |   |   |   |   |  |
| Necesidades de poder | ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva constantemente al personal en Cadenas 24 Horas Sullana?                              | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Se le brinda orientación y seguimiento al personal de la empresa Cadenas 24 Horas Sullana?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana, realiza bien su trabajo para obtener un mejor prestigio dentro de la empresa?            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Se preocupa por la opinión que tengan sus compañeros sobre el trabajo que realiza Usted en la empresa?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana realiza su trabajo de manera competitiva logrando los objetivos organizacionales?         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Su jefe lo motiva a que realice su trabajo de manera competitiva para que mejore su desempeño en relación a la de sus compañeros? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Conocimiento         | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana maneja de manera efectiva los equipos con los que trabaja?                                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿La empresa le brinda las instrucciones necesarias para el buen uso y manejo de los equipos de la empresa?                         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana cumple los procedimientos establecidos en la empresa?                                     | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Les dan a conocer todos los procedimientos que debe realizar al realizar su trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se capacita al personal para que realice bien sus funciones?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Las capacitaciones que recibe por parte de Cadenas 24 Horas Sullana le ayudan a u mejorar su desempeño?                           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Expectativa          | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana le ofrecen incentivos para que realice bien du trabajo?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|              |  |   |   |   |   |  |
|--------------|--|---|---|---|---|--|
|              | ¿Los incentivos son entregados de manera justa y equitativa en Cadenas 24 Horas Sullana?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿Considera que en Cadenas 24 Horas Sullana se preocupan porque su personal se encuentre motivado?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿El personal de la empresa Cadenas 24 Horas Sullana, trabaja motivado por sus jefes inmediatos?                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana reconocen al personal por su buen trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana reconocen al personal por sus años de servicio en esta empresa?                             | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Personalidad | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana muestra iniciativa brindando opiniones de mejora para realizar bien su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿Los trabajadores de Cadenas 24 Horas Sullana, siempre está atento para apoyar en el desarrollo de la empresa?           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En cadenas 24 Horas están en constante cambio de acuerdo con lo que se presenta en el entorno?                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana se adapta rápido a los cambios que se realizan en la empresa?                   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿Su jefe inmediato muestra liderazgo con sus colaboradores en Cadenas 24 Horas Sullana?                                  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se refleja un personal con liderazgo capaz de valerse por si mismos?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS 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   |                     |                                   | SI X NO       |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                     |                                   | SI X NO       |
| Validado por: MSC. LIC. ADM. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.   |                     | Fecha: 12 / 11 / 21.              |               |
| <br>FIRMA: PABLO R. SANTOS DIAZ<br>REGISTRO ÚNICO DE COLECCIÓN<br>CLAD N° 0487 | Teléfono: 943643426 | Email: Pablito_165333@hotmail.com |               |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada: **“Motivación y desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020”**.

La evaluación de los instrumentos 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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad – Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020

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

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

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: “Motivación y desempeño laboral en Cadenas 24 Horas Sullana, 2020”.**


| <b>DIMENSIÓN</b>          | <b>ITEM</b>   | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>RELEVANCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> | <b>OBSERVACIONES</b><br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|---------------------------|---|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---|
| Necesidades de logro      | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, se preocupan porque el personal se desarrolle y llegue a realizarse profesionalmente?             | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿Usted labora en Cadenas 24 Horas Sullana, porque siente que con su trabajo se realiza de manera personal y profesional?        | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, a los trabajadores se les otorgan responsabilidades para que vayan adquiriendo mayor experiencia? | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿Los colaboradores de Cadenas 24 Horas Sullana, asumen con responsabilidad las funciones que se les encarga?                    | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿El personal de Cadenas 24 Horas se preocupa por alcanzar las metas propuestas por la empresa?                                  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿Usted trabaja motivado por las metas que le fijan en su trabajo?   | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
| Necesidades de afiliación | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana mantiene buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la misma?             | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana realizan actividades que permitan tener buenas relaciones entre los trabajadores?                  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana, el personal se trata con estima y respeto?  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿Existe compañerismo y solidaridad entre el personal que labora en Cadenas 24 Horas Sullana?                                    | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se promueve el trabajo en equipo?  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                           | ¿Cuándo un trabajador falta otro asume su trabajo para no afectar el  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |

|                      |  |   |   |   |   |  |
|----------------------|--|---|---|---|---|--|
|                      | desempeño de la empresa?   |   |   |   |   |  |
| Necesidades de poder | ¿Su jefe le brinda retroalimentación positiva constantemente al personal en Cadenas 24 Horas Sullana?                              | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Se le brinda orientación y seguimiento al personal de la empresa Cadenas 24 Horas Sullana?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana, realiza bien su trabajo para obtener un mejor prestigio dentro de la empresa?            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Se preocupa por la opinión que tengan sus compañeros sobre el trabajo que realiza Usted en la empresa?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana realiza su trabajo de manera competitiva logrando los objetivos organizacionales?         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Su jefe lo motiva a que realice su trabajo de manera competitiva para que mejore su desempeño en relación a la de sus compañeros? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Conocimiento         | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana maneja de manera efectiva los equipos con los que trabaja?                                | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿La empresa le brinda las instrucciones necesarias para el buen uso y manejo de los equipos de la empresa?                         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana cumple los procedimientos establecidos en la empresa?                                     | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Les dan a conocer todos los procedimientos que debe realizar al realizar su trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se capacita al personal para que realice bien sus funciones?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                      | ¿Las capacitaciones que recibe por parte de Cadenas 24 Horas Sullana le ayudan a u mejorar su desempeño?                           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Expectativa          | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana le ofrecen incentivos para que realice bien du trabajo?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

|              |  |   |   |   |   |  |
|--------------|--|---|---|---|---|--|
|              | ¿Los incentivos son entregados de manera justa y equitativa en Cadenas 24 Horas Sullana?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿Considera que en Cadenas 24 Horas Sullana se preocupan porque su personal se encuentre motivado?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿El personal de la empresa Cadenas 24 Horas Sullana, trabaja motivado por sus jefes inmediatos?                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana reconocen al personal por su buen trabajo?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana reconocen al personal por sus años de servicio en esta empresa?                             | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Personalidad | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana muestra iniciativa brindando opiniones de mejora para realizar bien su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿Los trabajadores de Cadenas 24 Horas Sullana, siempre está atento para apoyar en el desarrollo de la empresa?           | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En cadenas 24 Horas están en constante cambio de acuerdo con lo que se presenta en el entorno?                          | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿El personal de Cadenas 24 Horas Sullana se adapta rápido a los cambios que se realizan en la empresa?                   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿Su jefe inmediato muestra liderazgo con sus colaboradores en Cadenas 24 Horas Sullana?                                  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|              | ¿En Cadenas 24 Horas Sullana se refleja un personal con liderazgo capaz de valerse por si mismos?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

**Calificar de 1 a 4 puntos.**

**ASPECTOS 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   |   |    | SI X                 | NO                            |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |   |    | SI X                 | NO                            |
| Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez.  |   |    | Fecha: 12 / 11 / 21. |                               |
| Firma   | <br>Mg. Karina Valdiviezo Pérez<br>CLAD 3142 |    | Teléfono: 950490644  | Email: karinavevv@hotmail.com |

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

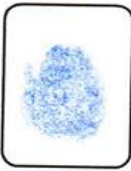

| 1. Información del Autor  |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Clavijo Navarro Maryory Yessenia  | 73004724  | clavijo_nava19@hotmail.com                           |  |
| Apellidos y Nombres   | DNI   | Correo Electrónico                                   |  |
| 2. Tipo de Documento de Investigación   |   |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tesis   | <input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional   | <input type="checkbox"/> Trabajo Académico           | <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación                    |
| 3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>  |   |  |  |
| <input type="checkbox"/> Bachiller  | <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional  | <input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad | <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado |
| 4. Título del Documento de Investigación  |   |  |  |
| Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020  |   |  |  |
| 5. Programa Académico   |   |  |  |
| Administración  |   |  |  |
| 6. Tipo de Acceso al Documento  |   |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> <small>(<a href="#">info:eu-repo/semantics/openAccess</a>)</small> | <input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> <small>(<a href="#">info:eu-repo/semantics/restrictedAccess</a>)<sup>(*)</sup></small> |  |  |
| <small>(*) En caso de restringido sustentar motivo</small>  |   |  |  |

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>5</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>

| Huella Digital |           | <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="padding: 2px;">Lugar</th> <th style="padding: 2px;">Día</th> <th style="padding: 2px;">Mes</th> <th style="padding: 2px;">Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Chimbote</td> <td style="text-align: center;">25</td> <td style="text-align: center;">07</td> <td style="text-align: center;">24</td> </tr> </tbody> </table> | Lugar | Día | Mes | Año | Chimbote | 25 | 07 | 24 |
|----------------|--|---|-------|-----|-----|-----|----------|----|----|----|
| Lugar          | Día  | Mes   | Año   |     |     |     |          |    |    |    |
| Chimbote       | 25   | 07  | 24    |     |     |     |          |    |    |    |
|                | <br>Firma |   |       |     |     |     |          |    |    |    |

**Importante**

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 030-2015-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
2. Ley N° 30228, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM.
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2015-CONYTEC-DEOC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2 del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENAFI, las universidades, institucionales y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales vinculados al son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENAFI a través del Repositorio ALICIA.

Note: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley 84 y 7644 art. 32, num. 32.3.

# Motivación y desempeño laboral en la empresa farmacéutica 24 Horas Sullana, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | 7% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante                                      | 2% |
| 3 | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                             | 2% |
| 4 | <a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | 2% |
| 5 | <a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 2% |
| 6 | <a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | 1% |
| 7 | 1library.co<br>Fuente de Internet   | 1% |
| 8 | Submitted to Universidad Privada San Pedro<br>Trabajo del estudiante                                  | 1% |
| 9 | <a href="https://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         |    |



|    |  |      |
|----|--|------|
|    |  | 1 %  |
| 10 | <a href="http://www.eae.es">www.eae.es</a><br>Fuente de Internet                                 | 1 %  |
| 11 | <a href="http://docplayer.es">docplayer.es</a><br>Fuente de Internet                             | 1 %  |
| 12 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas<br>Trabajo del estudiante                       | <1 % |
| 13 | <a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 14 | <a href="http://repositorio.unjpsc.edu.pe">repositorio.unjpsc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 15 | <a href="http://repositorio.utea.edu.pe">repositorio.utea.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 16 | <a href="http://repositorio.unh.edu.pe">repositorio.unh.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 17 | <a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a><br>Fuente de Internet         | <1 % |
| 18 | <a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | <a href="http://www.gestiopolis.com">www.gestiopolis.com</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 20 | <a href="http://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a><br>Fuente de Internet     | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
|    |  | <1 % |
| 21 | repositorio.untrm.edu.pe<br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 22 | www.clubensayos.com<br>Fuente de Internet                                  | <1 % |
| 23 | www.coursehero.com<br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 24 | www.dspace.uce.edu.ec<br>Fuente de Internet                                | <1 % |
| 25 | repositorio.autonoma.edu.pe<br>Fuente de Internet                          | <1 % |
| 26 | Submitted to Universidad Abierta para Adultos<br>Trabajo del estudiante    | <1 % |
| 27 | Submitted to Universidad Continental<br>Trabajo del estudiante             | <1 % |
| 28 | Submitted to Universidad Señor de Sipan<br>Trabajo del estudiante          | <1 % |
| 29 | alicia.concytec.gob.pe<br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 30 | Submitted to Universitat Politècnica de València<br>Trabajo del estudiante | <1 % |



|    |  |      |
|----|--|------|
| 31 | <a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 32 | <a href="http://repositorio.upci.edu.pe">repositorio.upci.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 33 | <a href="http://113brenda.blogspot.com">113brenda.blogspot.com</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 34 | <a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 35 | <a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 36 | <a href="http://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 37 | <a href="http://www.minidiario.com">www.minidiario.com</a><br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 38 | <a href="http://killkana.ucacue.edu.ec">killkana.ucacue.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 39 | <a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 40 | <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 41 | <a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 42 | <a href="http://www.semanticscholar.org">www.semanticscholar.org</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |



43

www.slideshare.net  
Fuente de Internet

<1%



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo