



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,**  
**FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

**TESIS**  
**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO**  
**LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA**  
**COMERCIAL ANDINA INDUSTRIAL S.A.C. EN EL**  
**PRIMER TRIMESTRE DEL PERÍODO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS**  
**GLOBALES**

**AUTORES:**  
**Bach. KATHIA LICHOVA QUISPE CABEZAS**  
**Bach. ANALY KATERINE HUAMANCHAQUI HILARIO**

**LIMA-PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. GONZÁLEZ ZAVALA EDMUNDO**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
**Presidente**

---

**Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO**  
**Secretario**

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a nuestros padres, quienes han contribuido en nuestro camino al ser la inspiración, el apoyo y el soporte necesarios para conseguir nuestros sueños a pesar de los obstáculos; por creer en nosotras en todo momento y ofrecernos sus sabios consejos durante nuestro desarrollo profesional, siempre impulsándonos en la dirección correcta.

Las autoras

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradecemos a Dios por brindarnos la salud y fortaleza necesarias para enfrentar los retos a los que la vida nos enfrenta, y así poder finalmente lograr nuestros objetivos.

Agradecemos también a los docentes de la Universidad Privada TELESUP por toda la dedicación y el conocimiento impartido en pos de guiarnos durante nuestra formación profesional.

Finalmente, a la empresa Comercial Andina Industrial SAC, por permitirnos realizar este estudio y facilitarnos toda la información requerida para su desarrollo.

## RESUMEN

La presente investigación titulada Establecer la influencia de la persistencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; con una muestra de 134 trabajadores de los cuales se han empleado las variables: motivación laboral y desempeño laboral. El tipo de investigación aplicada en el nivel descriptivo correlacional, mediante un diseño no experimental transversal; llegándose a las conclusiones siguientes:

Se determinó que existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 83.7394$  y valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 304.5$  y valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, afirma sus logros dentro de su política y gestiones administrativa que esta direccionada a una mejora continua, para la motivación laboral que repercute en su desempeño laboral.

Se señaló que existe asociación entre la intensidad de la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 73.7626$  y valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  y valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, trabajadores indicaron que que existe buen desempeño laboral pues sienten que en sus puestos de trabajo pueden desarrollar sus habilidades, los servicios que ofrecen son de alta calidad, son responsables de las tareas que realizan, brindan un adecuado servicio e indican que trabajar en la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, genera una satisfacción personal, perciben equidad y justicia, la cual les permite satisfacer sus necesidades.

Se precisó que hay incidencia de la dirección de la motivación laboral en el

desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 93.675$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, la incidencia de la dirección de la motivación laboral en desempeño laboral es muy influyente en el comportamiento de sus trabajadores.

Se estableció que existe influencia de la persistencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 98.2967$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

**Palabras claves:** Motivación laboral, desempeño laboral de trabajador

## ABSTRACT

This research entitled Establish the influence of the persistence of work motivation on the work performance of the employees of the company Comercial Andina Industrial S.A.C. during the first quarter of the 2020 period; with a sample of 134 workers of which the variables: work motivation and work performance have been used. The type of applied research at the correlational descriptive level, through a non- experimental cross-sectional design; reaching the following

:It was determined that there is a relationship between motivation and work performance of the workers of the company Comercial Andina Industrial S.A.C. during the first quarter of the 2020 period; because in the test of  $t = 83.7394$  and  $P\text{-value} = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a value of  $W = 23\ 304.5$  and  $P\text{-value} = 0.0$  that allows rejecting the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ , since the commercial company Andina Industrial SAC, affirms its achievements within its policy and administrative procedures that are aimed at continuous improvement, for work motivation that affects their work performance.

It was pointed out that there is an association between motivation and the work performance of the employees of the company Comercial Andina Industrial S.A.C. during the first quarter of the 2020 period; because in the test of  $t = 73.7626$  and  $\text{value- } P = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a value  $W = 23\ 409.0$  and  $\text{value-}P = 0.0$  that allows rejecting the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ , since the commercial company Andina Industrial SAC, workers indicated that there is good work performance because they feel that in their jobs they can develop their skills, the services they offer are of high quality, they are responsible for the tasks that perform, provide an adequate service and indicate that working in the commercial company Andina Industrial SAC, generates personal satisfaction, perceives equity and justice, which allows them to satisfy their needs.

It was specified that there is an incidence of the management of work motivation in the work performance of the employees of the company Comercial

Andina Industrial S.A.C. during the first quarter of the 2020 period; because in the test of  $t = 93.675$  and  $P\text{-value} = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a value of  $W = 23\ 409.0$  and  $P\text{-value} = 0.0$  that allows to reject the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ , since the commercial company Andina Industrial SAC, the incidence of the direction of work motivation in work performance is very influential in the behavior of its workers.

It was established that there is an influence of the persistence of work motivation on the work performance of the employees of the company Comercial Andina Industrial S.A.C. during the first quarter of the 2020 period; because in the test of  $t = 98.2967$  and  $P\text{-value} = 0$ , where the null hypothesis is rejected for  $\alpha = 0.05$  and in the Wilcoxon test it has a value of  $W = 23\ 409.0$  and  $P\text{-value} = 0.0$  that allows rejecting the null hypothesis for  $\alpha = 0.05$ .

**Keywords:** Job motivation, worker job performance

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESOR DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xix</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>21</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	21
1.2. Formulación del problema .....	24
1.2.1. Problema general. ....	24
1.1.1. Problemas específicos.....	24
1.2. Justificación del estudio.....	25
1.2.1. Justificación teórica.....	25
1.2.2. Justificación práctica.....	25
1.2.3. Justificación metodológica.....	25
1.2.4. Justificación social. ....	26
1.3. Objetivos de la investigación .....	26
1.3.1. Objetivo general.....	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>27</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	27
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	27
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	30
2.2. Bases Teóricas de las variables .....	32
2.2.1. Variable independiente: motivación.....	32

2.2.2. Variable dependiente: desempeño laboral.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	38
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>42</b>
3.1. Hipótesis de la Investigación .....	42
3.1.1. Hipótesis general.....	42
3.1.2. Hipótesis específicas.....	42
3.2. Variables de Estudio.....	42
3.2.1. Definición conceptual variable independiente: Motivación.....	42
3.2.2. Definición conceptual variable dependiente: Desempeño laboral. .	44
3.2.3. Definición operacional de la variable independiente: Motivación....	45
3.2.4. Definición operacional de la variable dependiente: Desempeño laboral.....	46
3.3. Tipo y Nivel de la Investigación .....	49
3.3.1. Tipo de investigación.....	49
3.3.2. Nivel de investigación.....	49
3.4. Diseño de la investigación.....	49
3.5. Población y muestra de estudio.....	50
3.5.1. Población.....	50
3.5.2. Muestra.....	50
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos .....	50
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	50
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos. ....	51
3.7. Métodos de análisis de datos .....	51
3.8. Aspectos éticos .....	52
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1. Resultados de la validación del instrumento.....	53
4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos. ....	53
4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva.....	55
4.2.1. Estadística descriptiva de la variable independiente: motivación. ...	55
4.2.2. Estadística descriptiva de la variable dependiente: desempeño laboral.....	75
4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis .....	95

4.3.1. Contrastación de las hipótesis específicas. ....	95
4.3.2. Contrastación de la hipótesis general. ....	108
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>113</b>
5.1. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva .....	113
5.1.1. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable independiente.....	113
5.1.2. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable dependiente. ....	113
5.2. Discusión sobre los resultados de la estadística inferencial .....	114
5.2.1. Discusión de los resultados de la contrastación de las hipótesis específicas.....	114
5.2.2. Discusión de los resultados de la contrastación de la hipótesis general.....	115
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>116</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>118</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>124</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	125
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	126
Anexo 3: Instrumentos .....	129
Anexo 4. Validación de Instrumentos.....	132
Anexo 5. Matriz de datos .....	134
Anexo 6. Propuesta de valor.....	144

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución del personal de CAISAC .....	50
Tabla 2.	Resultados de la validación de Motivación y su relación con el desempeño laboral .....	54
Tabla 3.	Suma de las Validaciones para la Motivación .....	55
Tabla 4.	Suma de las Validaciones del desempeño laboral .....	55
Tabla 5.	Resultados del ítem 1 .....	55
Tabla 6.	Estadísticos descriptivos del ítem 1 .....	56
Tabla 7.	Resultados del ítem 2 .....	57
Tabla 8.	Estadísticos descriptivos del ítem 2 .....	57
Tabla 9.	Resultados del ítem 3 .....	58
Tabla 10.	Estadísticos descriptivos del ítem 3 .....	59
Tabla 11.	Resultados del ítem 4 .....	59
Tabla 12.	Estadísticos descriptivos del ítem 4 .....	60
Tabla 13.	Resultados del ítem 5 .....	61
Tabla 14.	Estadísticos descriptivos del ítem 5 .....	61
Tabla 15.	Resultados del ítem 6 .....	62
Tabla 16.	Estadísticos descriptivos del ítem 6 .....	63
Tabla 17.	Resultados del ítem 7 .....	63
Tabla 18.	Estadísticos descriptivos del ítem 7 .....	64
Tabla 19.	Resultados del ítem 8 .....	65
Tabla 20.	Estadísticos descriptivos del ítem 8 .....	65
Tabla 21.	Resultados del ítem 9 .....	66
Tabla 22.	Estadísticos descriptivos del ítem 9 .....	67
Tabla 23.	Resultados del ítem 10 .....	67
Tabla 24.	Estadísticos descriptivos del ítem 10 .....	68
Tabla 25.	Resultados del ítem 11 .....	69
Tabla 26.	Estadísticos descriptivos del ítem 11 .....	69
Tabla 27.	Resultados del ítem 12 .....	70
Tabla 28.	Estadísticos descriptivos del ítem 12 .....	71
Tabla 29.	Resultados del ítem 13 .....	71

Tabla 30. Estadísticos descriptivos del ítem 13.....	72
Tabla 31. Resultados del ítem 14.....	73
Tabla 32. Estadísticos descriptivos del ítem 14.....	73
Tabla 33. Resultados del ítem 15.....	74
Tabla 34. Estadísticos descriptivos del ítem 15.....	75
Tabla 35. Resultados del ítem 16.....	75
Tabla 36. Estadísticos descriptivos del ítem 16.....	76
Tabla 37. Resultados del ítem 17.....	77
Tabla 38. Estadísticos descriptivos del ítem 17.....	77
Tabla 39. Resultados del ítem 18.....	78
Tabla 40. Estadísticos descriptivos del ítem 18.....	79
Tabla 41. Resultados del ítem 19.....	79
Tabla 42. Estadísticos descriptivos del ítem 19.....	80
Tabla 43. Resultados del ítem 20.....	81
Tabla 44. Estadísticos descriptivos del ítem 20.....	81
Tabla 45. Resultados del ítem 21.....	82
Tabla 46. Estadísticos descriptivos del ítem 21.....	83
Tabla 47. Resultados del ítem 22.....	83
Tabla 48. Estadísticos descriptivos del ítem 22.....	84
Tabla 49. Resultados del ítem 23.....	85
Tabla 50. Estadística descriptiva del ítem 23.....	85
Tabla 51. Resultados del ítem 24.....	86
Tabla 52. Estadística descriptiva del ítem 24.....	87
Tabla 53. Resultados del ítem 25.....	87
Tabla 54. Estadística descriptiva del ítem 25.....	88
Tabla 55. Resultados del ítem 26.....	89
Tabla 56. Estadística descriptiva del ítem 26.....	89
Tabla 57. Resultados del ítem 27.....	90
Tabla 58. Estadística descriptiva del ítem 27.....	91
Tabla 59. Resultados del ítem 28.....	91
Tabla 60. Estadística descriptiva del ítem 28.....	92
Tabla 61. Resultados del ítem 29.....	93
Tabla 62. Estadística descriptiva del ítem 29.....	93

Tabla 63. Resultados del ítem 30.....	94
Tabla 64. Estadísticos descriptivos del ítem 30.....	95
Tabla 65. Tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Intensidad de la motivación & Desempeño laboral .....	96
Tabla 66. Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Dirección de la motivación & Desempeño laboral.....	100
Tabla 67. Tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Persistencia de la motivación & Desempeño laboral .....	104
Tabla 68. Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Motivación & Desempeño laboral .....	109

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de la variable independiente: Motivación.....	48
Figura 2. Esquema de la variable dependiente: Desempeño laboral .....	48
Figura 3. Gráfico de los resultados del ítem 1 .....	56
Figura 4. Gráfica de la tendencia normal del ítem 1 .....	56
Figura 5. Gráfico de los resultados del ítem 2 .....	57
Figura 6. Gráfica de la tendencia normal del ítem 2 .....	58
Figura 7. Gráfico de los resultados del ítem 3 .....	58
Figura 8. Gráfica de la tendencia normal del ítem 3 .....	59
Figura 9. Gráfico de los resultados del ítem 4 .....	60
Figura 10. Gráfica de la tendencia normal del ítem 4 .....	60
Figura 11. Gráfico de los resultados del ítem 5 .....	61
Figura 12. Gráfica de la tendencia normal del ítem 5 .....	62
Figura 13. Gráfico de los resultados del ítem 6 .....	62
Figura 14. Gráfica de la tendencia normal del ítem 6 .....	63
Figura 15. Gráfico de los resultados del ítem 7 .....	64
Figura 16. Gráfica de la tendencia normal del ítem 7 .....	64
Figura 17. Gráfico de los resultados del ítem 8 .....	65
Figura 18. Gráfica de la tendencia normal del ítem 8 .....	66
Figura 19. Gráfico de los resultados del ítem 9 .....	66
Figura 20. Gráfica de la tendencia normal del ítem 9 .....	67
Figura 21. Gráfico de los resultados del ítem 10 .....	68
Figura 22. Gráfica de la tendencia normal del ítem 10 .....	68
Figura 23. Gráfico de los resultados del ítem 11 .....	69
Figura 24. Gráfica de la tendencia normal del ítem 11 .....	70
Figura 25. Gráfico de los resultados del ítem 12 .....	70
Figura 26. Gráfica de la tendencia normal del ítem 12 .....	71
Figura 27. Gráfico de los resultados del ítem 13 .....	72
Figura 28. Gráfica de la tendencia normal del ítem 13 .....	72
Figura 29. Gráfico de los resultados del ítem 14 .....	73
Figura 30. Gráfica de la tendencia normal del ítem 14 .....	74

Figura 31. Gráfico de los resultados del ítem 15 .....	74
Figura 32. Gráfica de la tendencia normal del ítem 15 .....	75
Figura 33. Gráfico de los resultados del ítem 16 .....	76
Figura 34. Gráfica de la tendencia normal del ítem 16 .....	76
Figura 35. Gráfico de los resultados del ítem 17 .....	77
Figura 36. Gráfica de la tendencia normal del ítem 17 .....	78
Figura 37. Gráfico de los resultados del ítem 18 .....	78
Figura 38. Gráfica de la tendencia normal del ítem 18 .....	79
Figura 39. Gráfico de los resultados del ítem 19 .....	80
Figura 40. Gráfica de la tendencia centra normal del ítem 19 .....	80
Figura 41. Gráfico de los resultados del ítem 20 .....	81
Figura 42. Gráfica de la tendencia normal del ítem 20 .....	82
Figura 43. Gráfico de los resultados del ítem 21 .....	82
Figura 44. Gráfica de la tendencia normal del ítem 21 .....	83
Figura 45. Gráfico de los resultados del ítem 22 .....	84
Figura 46. Gráfica de la tendencia normal del ítem 22 .....	84
Figura 47. Gráfico de los resultados del ítem 23 .....	85
Figura 48. Gráfica de la tendencia normal del ítem 23 .....	86
Figura 49. Gráfico de los resultados del ítem 24 .....	86
Figura 50. Gráfica de la tendencia normal del ítem 24 .....	87
Figura 51. Gráfico de los resultados del ítem 25 .....	88
Figura 52. Gráfica de la tendencia normal del ítem 25 .....	88
Figura 53. Gráfico de los resultados del ítem 26 .....	89
Figura 54. Gráfica de la tendencia normal del ítem 26 .....	90
Figura 55. Gráfico de los resultados del ítem 27 .....	90
Figura 56. Gráfica de la tendencia normal del ítem 27 .....	91
Figura 57. Gráfico de los resultados del ítem 28 .....	92
Figura 58. Gráfica de la tendencia normal del ítem 28 .....	92
Figura 59. Gráfico de los resultados del ítem 29 .....	93
Figura 60. Gráfica de la tendencia normal del ítem 29 .....	94
Figura 61. Gráfico de los resultados del ítem 30 .....	94
Figura 62. Gráfica de la tendencia normal del ítem 30 .....	95
Figura 63. Frecuencia de la intensidad de la motivación frente a la frecuencia del	

desempeño laboral .....	97
Figura 64. Densidades suavizadas de la intensidad de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana .....	97
Figura 65. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: Intensidad de la motivación y el desempeño laboral .....	99
Figura 66. Frecuencia de la dirección de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral .....	101
Figura 67. Densidades suavizadas de la dirección de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana .....	101
Figura 68. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: dirección de la motivación y el desempeño laboral.....	103
Figura 69. Frecuencia de la persistencia de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral .....	105
Figura 70. Densidades suavizadas de la persistencia de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana .....	105
Figura 71. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: persistencia de la motivación y el desempeño laboral.....	108
Figura 72. Frecuencia de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral	110
Figura 73. Densidades suavizadas de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana .	110
Figura 74. Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: la motivación y el desempeño laboral .....	112

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C. en el primer trimestre del periodo 2020; considerando que la motivación cumple un rol importante en la búsqueda de un buen desempeño y de mayores beneficios para el desarrollo de la empresa ya que es un tema primordial como medio permite conseguir un fin, por estas consideraciones se establecieron los objetivos siguientes:

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.

Señalar la asociación que existe entre la intensidad de la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.

Precisar la incidencia de la dirección de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.

Establecer la influencia de la persistencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.

El contenido del informe está estructurado en capítulos, de la siguiente manera:

Capítulo I, Contiene el planteamiento del problema, abarcando la caracterización de la problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia y delimitación del problema de la investigación, Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C. en el primer trimestre del periodo 2020.

Capítulo II, Guarda relación con el desarrollo del marco teórico, comprendiendo los antecedentes de la investigación, teoría científica que fundamenta el estudio, y el marco teórico conceptual.

Capítulo III, Abarca la parte metodológica de la investigación, en la que incluye el tipo y nivel, el método y diseño de investigación, población y muestra, procedimientos de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y procesamiento de datos.

Capítulo IV, Detalla el análisis e interpretación de los resultados las discusiones de Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C. en el primer trimestre del periodo 2020.

Finalmente se han establecido las respectivas conclusiones y recomendaciones obtenidas.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El presente capítulo comprende aspectos relevantes al problema de investigación, como son: el planteamiento del mismo, el cual incluye todos los datos necesarios para su comprensión; la formulación del problema (general y específicos); la justificación de a investigación tomando en cuenta sus cuatro aspectos: teórico, práctico, metodológico y social; y finalmente, los objetivos tanto generales como específicos.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En los últimos años ha cobrado gran importancia la motivación en los colaboradores dentro de las organizaciones, aspecto que viene siendo objeto de estudio debido a la necesidad de mejorar el desempeño laboral y, por lo tanto, conseguir los objetivos empresariales propuestos. (Herzberg, citado por Reynaga, 2016) En el ámbito internacional las exigencias con respecto al análisis de estas dos variables son observables en diferentes países. Así tenemos a Wijesundera (2018), quien llevo a cabo un estudio en el Banco Comercial de la ciudad de Dubái, para conocer los factores clave que incrementan la motivación laboral y se relacionan con la productividad, así como con el desempeño, permitiéndosele a la empresa implementar las mejoras necesarias en base al análisis realizado. De la misma forma, en Penang, Malasia, una compañía de seguros fue estudiada por Chin et al (2016) en su intención de expandir sus fuerzas laborales a otras ciudades; por lo que resulto indispensable analizar los aspectos relacionados a la motivación laboral de sus empleados y su relación con su desempeño laboral de manera individual, lo que finalmente se ve reflejado en su desempeño organizacional. Asimismo, la investigación realizada por Ali et al (2016) en Pakistán, refleja la intención de conocer los elementos más relevantes de la motivación laboral que impactan sobre el desempeño laboral de una empresa de software, IT Park, relacionándolos también con otros aspectos como la satisfacción de los empleados.

En Latinoamérica encontramos una gran cantidad de estudios que demuestran que las empresas están en búsqueda de mejorar su productividad al incrementar los aspectos motivacionales hacia sus trabajadores. En Chile, la empresa Copelec fue estudiada por Lagos (2015) para realizar un diagnóstico sobre

los factores motivacionales presentes en sus trabajadores e implementar las mejoras que fueran necesarias con el fin de mejorar su desempeño y, por lo tanto, lograr la excelencia en el servicio que brindan. Sum (2015) llevó a cabo un estudio en una empresa de alimentos de la ciudad de Quetzaltenango en Guatemala, debido a que asumió que la motivación alta en los colaboradores de la empresa estaba generando un alto rendimiento laboral, por lo que se decidió a comprobarlo. También podemos mencionar que este tipo de análisis se aplica a todo tipo de organizaciones, incluyendo las organizaciones gubernamentales, como ejemplo tenemos al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el cual fue objeto de estudio por Santacruz (2017), debido a que se requería conocer el nivel de motivación y el nivel de desempeño de los trabajadores, los cuales se mostraban poco comprometidos, insatisfechos con su trabajo, y en ocasiones, mostrando un servicio inadecuado a los clientes.

En lo que respecta al panorama nacional, Medina (2017) hace hincapié en la poca inversión (30%) que realizan las empresas para capacitar a sus trabajadores, lo cual sumado a otras circunstancias (estrés laboral, incorrecta delegación de las funciones principales de cada área, incapacidad para trabajar en equipo y otras) llevan a la frustración de diversos proyectos que podrían haber sido manejados de manera distinta. Una solución común e inadecuada es la de recargar al personal con un mayor número de horas de trabajo, esperando lograr una mayor productividad; sin embargo, lo único que se genera es aumentar el nivel de estrés y la consiguiente pérdida del talento humano. En nuestro país existe un número reducido de empresas que busca conocer y, posteriormente mejorar aspectos como la motivación y el desempeño laboral. Levano (2017) realizó un estudio en la empresa Euroshop VW, la cual funciona como un concesionario oficial de la marca Volkswagen en nuestro país, y que tiene más de veinte años en el mercado peruano; los trabajadores en la empresa no se encontraban lo suficientemente motivados por falta de reconocimientos y salarios muy bajos, los cuales generaban una falta de compromiso que era visible en las ventas del equipo. Otro ejemplo es la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte S.A. la cual fue analizada por Burga y Wiesse (2018), debido a que su crecimiento se vio afectado por la aparición de competidores que lograron atraer a un número de personas que trabajaban en la empresa, por lo cual se decidió evaluar la motivación del personal y cómo afecta

en la productividad de los empleados, buscando dar una solución a los problemas actuales. De la misma forma, la Clínica San Juan de Dios, fue objeto de estudio, con el fin de analizar el rendimiento y el desempeño laboral de sus trabajadores, después de observar que no se realizaba una correcta supervisión del rendimiento y el desempeño de los colaboradores de la organización. Los problemas específicos observados fueron: falta de comunicación, falta de compromiso con la organización y pésimo clima organizacional. (Hidrugo y Pucce, 2016)

En cuanto a la empresa escogida para realizar el presente estudio, es necesario mencionar que Comercial Andina S.A.C es una organización peruana dedicada a brindar soluciones para el mercado agrícola, que cuenta con más de 40 años de trayectoria en nuestro país y, que, a pesar de haber iniciado sus labores en el sector de la minería, hace ya unos 25 años que decidió cambiar al sector agrícola, manteniéndose durante todo ese tiempo como un referente en el mercado. Considerando el actual posicionamiento de la empresa en el mercado nacional agrícola, resulta muy importante a nivel de gestión de recursos humanos observar con detenimiento la motivación laboral y su relación con el desempeño laboral, puesto que ambas permitirán asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos y le ayudarán a mantenerse en el mercado como hasta ahora lo ha venido haciendo, tomando en cuenta la creciente competencia en ese rubro en la actualidad. Un informe desarrollado por la empresa en Julio del año 2019 y presentado por el Gerente General, da cuenta de los resultados de la evaluación de desempeño realizada a los trabajadores de todas las áreas de la empresa, así como en todos los departamentos a nivel nacional en los cuales se encuentran las sedes. De esta evaluación se obtuvo un promedio de desempeño de 29.23 como resultado. El cuestionario aplicado para la recopilación de la información que dio origen al mencionado informe, fue evaluado con una escala de puntaje que iba desde los 12 hasta los 40 puntos, siendo el mayor puntaje (36 – 40) el que confería una calificación de sobresaliente; además este cuestionario contenía aspectos tan importantes como son: el conocimiento del trabajo, la calidad del trabajo, eficiencia y productividad, actitud e iniciativa, capacidad para solucionar problemas, seguridad, orden y limpieza, asistencia y puntualidad, y finalmente la interrelación entre todas las áreas de trabajo de la empresa. Todos estos puntos proveen con una visión particular del desempeño de cada colaborador de forma individual

(asistencia, puntualidad, conocimientos, entre otros) y como parte de un equipo de trabajo; así como el resultado de su trabajo para contribuir al desarrollo de la empresa. Este informe revela que el número de trabajadores cuyo desempeño es deficiente, se ha incrementado en un 20%, lo que se traduce en una gran pérdida para la empresa, ya que esta evidente merma en el desempeño podría acrecentarse a niveles perjudiciales, si se establece una relación entre otro factor importante como es la motivación en el personal de Comercial Andina Industrial S.A.C; pudiendo llegar a un promedio que se considere dentro de un nivel mucho menor que el deseado para los trabajadores de la empresa.

Por estas razones, estimamos que el análisis de la motivación laboral en la empresa, así como el desempeño mostrado por los colaboradores son necesarios para contribuir a las mejoras requeridas para la empresa, por lo cual planteamos el siguiente problema de investigación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

PG. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020?

### **1.1.1. Problemas específicos.**

PE 1. ¿Cuál es la asociación entre la intensidad de la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020?

PE 2. ¿Cómo incide la dirección de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020?

PE 3. ¿Cómo influye la persistencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020?

## **1.2. Justificación del estudio**

### **1.2.1. Justificación teórica.**

La presente investigación se realiza con el propósito de aportar información relevante y antecedentes con respecto a la variable motivación laboral y su relación con el desempeño laboral, puesto que resulta necesario que los conceptos que encontramos con respecto a motivación laboral y al desempeño laboral, sean analizados a profundidad por las organizaciones a fin de detectar cualquier situación que pueda generar un problema o una deficiencia en el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

### **1.2.2. Justificación práctica.**

Esta investigación ha sido realizada en base a la necesidad de mejorar el actual nivel de desempeño de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial SAC, realizando el análisis de determinados aspectos de la motivación laboral del personal que podrían relacionarse con el desempeño laboral.

Una de las razones que impulsa este trabajo de investigación es la contribución a la detección de problemas que puedan estar suscitándose dentro de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. y que afectarían en el logro de sus objetivos a corto y largo plazo; los cuales se relacionarían con estas dos variables de estudio y, que podrían solucionarse luego de terminar la presente investigación.

### **1.2.3. Justificación metodológica.**

A fin de lograr los objetivos previamente propuesto en el trabajo de investigación que nos ocupa, se realizó un proceso metodológico ordenado, empleándose las técnicas de recolección de datos adecuadas, como son las encuestas, siendo los cuestionarios escogidos como instrumento principal sometidos a los procesos de validación y confiabilidad requeridos.

Con lo cual aporta estos instrumentos en particular, los cuales pueden ser utilizados y/o modificados para su posterior uso como herramienta en investigaciones futuras de las ciencias administrativas y otras ramas a las cuales aplique este tipo de estudio.

#### **1.2.4. Justificación social.**

Sánchez (2015) menciona que la función social que cumple la empresa sobrepasa la de una unidad con objetivos meramente lucrativos y actividades mercantiles, sino como un contribuyente activo del desarrollo social de un determinado país. Por lo tanto, el correcto desempeño de la empresa en el mercado contribuye a mantener la marca ante la sociedad, y de la misma forma, sus empleados son importantes para la sociedad; por lo que se debe analizar el desempeño laboral para asegurar que sea el adecuado.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

OG. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- OE 1. Señalar la asociación que existe entre la intensidad de la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.
- OE 2. Precisar la incidencia de la dirección de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.
- OE 3. Establecer la influencia de la persistencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo toma en consideración una de las partes fundamentales del trabajo de investigación como son los antecedentes del estudio, incluyendo aquellos realizados en el ámbito nacional e internacional; además contempla las bases teóricas de ambas variables de estudio, así como la definición de los términos básicos empleados durante la investigación.

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales.

**Carrasco, E. (2018)** en su tesis "*Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*", de la Universidad Cesar Vallejo, con el fin de obtener el grado académico de Doctora en Educación, tuvo como objetivo general: determinar la relación existente entre las variables motivación laboral y trabajo en equipo. El estudio se describe como una investigación básica, a un nivel descriptivo correlacional. El diseño del estudio es no experimental transversal, de enfoque cuantitativo. Se tomó en consideración una muestra de 72 personas a quienes se les aplicó una encuesta, además de dos cuestionarios aplicados al personal administrativo. Los instrumentos utilizados fueron validados mediante un juicio de expertos y la confiabilidad con alfa de Cronbach con un coeficiente de 0,908 para la variable motivación laboral y 0,933 para la variable trabajo en equipo; probando ser confiables. En cuanto al resultado obtenido, el estadístico Rho de Spearman arrojó un coeficiente positivo de ,777 a una significancia bilateral de ,001 < 0,05, lo cual demostró que existe una relación directa y, también significativa entre la motivación laboral y el trabajo en equipo.

**Burga, G. & Wiese, S. (2018)** en su tesis "*Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*", de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, con el fin de obtener el grado de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas; tuvieron como objetivo general: describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. Para la realización del estudio se empleó el Método Paradigma Positivista con investigación cuantitativa y abordaje transversal descriptivo. Se contó con una

población de 17 trabajadores administrativos de la empresa Frutos Tropicales del Norte S.A. considerando para la muestra la totalidad de la población. En el análisis de datos se utilizaron dos herramientas principales: Microsoft Excel 2013 y el SPSS 24.0. El resultado obtenido el resultado es significativo ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se demostró una relación de grado moderado ( $r = 0.604$ ) entre ambas variables y dando como conclusión que el tener una alta motivación contribuye al logro de un adecuado desempeño laboral.

**Bobadilla, C. (2017)** en su tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*", de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el fin de obtener el grado de Magister en Educación, tuvo como objetivo general: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Huancayo. La investigación fue descriptiva, correlacional. En la realización de la investigación se utilizaron y validaron los instrumentos de recolección de datos para cada una de las variables a estudiar; estos instrumentos fueron aplicados a un número de 104 docentes que laboran en cuatro institutos superiores tecnológicos de la ciudad de Huancayo, considerándose a personal de ambos sexos para el estudio, además de su condición laboral, tipo de institución superior y tiempo de servicio. La evaluación tomo en cuenta la escala de Likert para la variable clima organizacional y una encuesta para la variable desempeño laboral, ambas encuestas emplearon cuestionarios (64 preguntas para la primera variable y 35 para la segunda). Los resultados mostraron la existencia de una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral gracias a los estadísticos que expresan una Chi calculada (0,8199) mayor que la Chi teórica (0,711), con un nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  y  $gl = 4$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Cubas, N. (2016)** en su tesis "*La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E – ADEU deportivo SAC. Chiclayo*" de la Universidad Señor de Sipán, con el fin de obtener el título profesional de Licenciada en Administración; consideró como objetivo general: determinar la relación entre la motivación y el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU Deportivo SAC en Chiclayo. El diseño de la investigación fue no experimental, mientras que el tipo de

investigación fue correlacional descriptivo. La muestra utilizada fue de 16 personas, utilizando el muestreo censal que permite trabajar con la población en su totalidad. La técnica e instrumento utilizados para la recopilación de datos fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. Los resultados obtenidos arrojaron que un 75% de los trabajadores tienen un grado de motivación medio, mientras que un 25% tiene un grado de motivación bajo, mostrando un desempeño generalmente bajo, por lo que las conclusiones mostraron que si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral. Los datos estadísticos obtenidos en cuanto a la correlación de r - Pearson resultaron igual a 0,384 lo cual, si bien demuestra lo ya mencionado sobre la relación existente entre las variables, indica que se trata de una relación de carácter débil positiva, considerándose además un nivel de significancia del  $0,000 < 0,05$ .

**Cruz, M. (2015)** en su tesis *“La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la cooperativa ahorro y crédito nuestra Señora del Rosario Ltda N° 222 – Huamachuco: 2015”*, de la Universidad Nacional de Trujillo, con el fin de obtener el título de Licenciada en Administración, estableció como objetivo general: determinar de qué manera incide la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. El diseño del trabajo de investigación fue descriptivo – transaccional y estadístico, para el que se empleó la encuesta como técnica de investigación, la cual fue aplicada a los 25 trabajadores de la empresa mencionada, que constituyeron la población y muestra del estudio obtenida por muestreo censal. Los resultados obtenidos muestran que existe una incidencia entre el desempeño laboral y el desempeño laboral de un 71%, siendo estos  $\chi^2 = 33.0$  y  $p=0.00$  lo cual resulta ser altamente significativo.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

**Massella, A. (2018)** en su tesis "*Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala*" de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, con el fin de obtener el Título de Psicóloga Industrial / Organizacional, consideró como objetivo general: determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre motivación laboral y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y otros con plazas temporales en una empresa de Guatemala. El estudio realizado fue correlacional, de tipo descriptivo. La investigación fue realizada con 60 trabajadores de ambos géneros, 30 contratados indefinidamente y 30 contratados temporalmente. Para la recopilación de datos se utilizaron 2 instrumentos; ambos adaptados de otros autores, el primero que mide la motivación laboral y el siguiente instrumento que mide la satisfacción laboral. Gracias a los resultados obtenidos se estableció que existe una correlación positiva muy alta, tomando en cuenta el coeficiente de Pearson de 0,815; además de estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre motivación laboral y satisfacción laboral.

**Monterroso, M. (2018)** en su tesis "*Comunicación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio San Ignacio de Loyola de la ciudad de Quetzaltenango*", de la Universidad San Carlos de Guatemala, con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos, consideró como objetivo general del estudio, el determinar la incidencia de la comunicación en el desempeño laboral de los colaboradores del colegio San Ignacio de Loyola de la ciudad de Quetzaltenango. El estudio realizado fue de tipo correlacional, causal; para el cual se tomó en consideración a 28 trabajadores que laboran en el mencionado plantel, quienes fueron parte de una entrevista semiestructurada y un cuestionario, los cuales sirvieron para recabar los datos necesarios. Los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico Q de Kendal, demostraron que la incidencia de la comunicación presenta una correlación alta con cada una de las dimensiones del desempeño analizadas, como son programas de capacitación (0,85), trabajo en equipo (0,82), equidad en el trabajo (0,65), satisfacción laboral (0,64) y atención de necesidades (0,72). Por lo que se llegó a la conclusión de que

la comunicación incide en gran medida sobre el desempeño laboral de los colaboradores del colegio.

**Díaz, N. (2016)** en su trabajo de investigación "*Motivación y engagement laboral de los millennials*", de la Universidad Argentina de la Empresa, con el fin de obtener el grado de Licenciada en Psicología, consideró como objetivo general: analizar la relación positiva existente entre la motivación y engagement de los millennials en empresas de Gran Buenos Aires y CABA para el año 2016. El estudio fue exploratorio y la población utilizada fue de 230 millennials que laboran para el ámbito privado o estatal. Dentro de los resultados obtenidos se encontraron el  $x^2$  menor a 0.05 demostrando la existencia de una relación significativa entre ambas variables de estudio; mientras que al relacionar aspectos como dedicación de la variable engagement con la motivación intrínseca se obtuvo un  $p(\rho) = 0.787$  y una significatividad similar entre la absorción de la variable engagement con la motivación intrínseca, con un  $p(\rho) = 0.631$ . Gracias a estos resultados se llegó a la conclusión de que si existe una relación positiva entre la motivación laboral y el engagement.

**Guerra, G. (2016)** en su tesis "*La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del colegio bilingüe Vista Hermosa*", de la Universidad Galileo de Guatemala, con el fin de obtener el título de Licenciada en Administración Educativa, consideró como objetivo general: determinar en qué medida es estadísticamente significativa la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño del personal docente y administrativo del Colegio Bilingüe Vista Hermosa y su desempeño laboral. Para la realización de este trabajo se consideró una investigación de carácter correlacional. La población consistió en 76 trabajadores de la mencionada institución educativa a quienes se les aplicó dos cuestionarios, para la primera variable se empleó la encuesta de Escala de Satisfacción laboral; mientras que para la segunda variable se adaptó un instrumento previamente utilizado en el Centro Educativo. Los resultados obtenidos mostraron si existe correlación entre ambas variables estudiadas, encontrándose la significancia de la misma a un nivel de 0,05; mientras que el coeficiente de correlación fue de 0,75, por lo que se concluyó que la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral es moderadamente alta.

**Fernández, K. (2015)** en su tesis “*La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el estado de Yaracuy*”, de la Universidad de Carabobo en Venezuela, con el propósito de obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales, tomo en cuenta como objetivo general: analizar la motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público- ubicado en el estado Yaracuy. La parte metodológica del estudio consistió en un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva y correlacional, contándose con una muestra de 88 personas pertenecientes a diferentes áreas y utilizando como técnica la encuesta, con un instrumento tipo cuestionario de 13 preguntas. Los resultados obtenidos del chi-cuadrado 37.3 y con un grado de significancia de 0.003, permiten concluir que la empresa Celsius debe mejorar en las tres categorías analizadas.

## **2.2. Bases Teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable independiente: motivación.**

#### **2.2.1.1. Definición.**

La motivación ha sido desde hace mucho tiempo un concepto constantemente estudiado en el área administrativa, debido a su importancia. Es por esto que encontramos diversas definiciones de acuerdo a los distintos autores que han investigado acerca del tema.

#### **2.2.1.2. Motivación según Cubas.**

Cubas (2016) considera a la motivación como un factor influyente en el ámbito laboral y de gran contribución al éxito de una empresa, puesto que un adecuado proceso de motivación puede lograr que los colaboradores sientan las metas de la organización como propias, propiciando entonces su proactividad y compromiso en la realización de su trabajo. Existe entonces una relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores.

Este mismo autor considera los siguientes cuatro factores de la motivación como dimensiones de la misma dentro de su trabajo de investigación.

**Salarios.** Implica las compensaciones que recibe el trabajador por su trabajo realizado, las cuales han sido plasmadas en un contrato entre ambas partes e incluyen las labores del empleado y el monto que recibirá por realizarlas.

**Condiciones Ambientales.** Son aquellas que se encargan de brindarle al trabajador el lugar adecuado para realizar sus funciones, e incluyen la iluminación, temperatura, ventilación, olor, entre otros factores propios del lugar en que se desarrollan las actividades de la empresa.

**Compromiso.** Implica, en los trabajadores, la propensión que demuestran al cumplir las labores propias de su puesto de trabajo, considerando también aspectos relevantes como el apego que desarrollan hacia la empresa y lo que esta representa para ellos. (Orozco, 2013 citado por Cubas, 2016)

**Estabilidad.** La cual está estipulada en dos situaciones diferentes entre sí, la primera se refiere al ingreso del trabajador en la empresa como personal nuevo; mientras que la segunda está relacionada con la situación en que se encuentra el empleado cuando está a punto de quedarse sin empleo. Es común que las empresas en nuestro país decreten un periodo de prueba para el trabajador antes de darle la estabilidad que requiere. (Orozco, 2013 citado por Cubas, 2016)

### ***2.2.1.3. Motivación según Davis y Newstrom.***

Según Davis y Newstrom (2008), citados por Chico (2018), la motivación en el ambiente de trabajo al incentivar a los trabajadores, requiere de recompensas destinadas a ellos para facilitarles el lograr su objetivo, que es cumplir con sus labores de manera eficiente; siendo así un concepto que influye en gran manera en el desempeño.

Asimismo, Davis & Newstrom, citados por Chico (2018) consideran y definen 8 dimensiones de la motivación. Estas dimensiones son las siguientes:

**Estímulo laboral.** Los cuales pueden ayudar a reforzar o eliminar una conducta en el trabajador, por medio de estímulos positivos o negativos.

**Incentivos.** Se incluyen además de los salarios, los premios, elogios, reconocimiento por el trabajo realizado, entre otros.

**Contribuciones.** Considera los pagos de los trabajadores a la organización, los cuales aportan beneficios.

**Recompensas.** Son los beneficios otorgados por la organización a sus colaboradores.

**Castigos.** Se consideran las medidas disciplinarias destinadas a lograr cambios en el comportamiento de los colaboradores.

**Liderazgo.** Se refiere a la influencia que genera una persona en particular sobre los demás trabajadores, estableciendo una relación con ellos que les ayuda a ser dirigidos de manera asertiva.

**Responsabilidad.** Comprende la actitud de cada empleado hacia su labor, respondiendo por aquellas funciones que le corresponden y realizándolas de la mejor manera posible.

**Oportunidades de desarrollo.** Se incluyen todas las actividades que realiza la empresa a favor de sus empleados para ayudarlos a crecer en el ámbito profesional.

#### ***2.2.1.4. Motivación según Chiavenato.***

Según Chiavenato (2002), citado por Gómez (2017), la motivación no es más que el resultado de una interacción producida entre el trabajador y la situación que lo rodea.

Para Chiavenato (2015) existe algo llamado el ciclo motivacional, el cual da origen a las dimensiones que estudiaremos; este ciclo comienza al presentarse una necesidad, la cual, a su vez, origina un comportamiento por parte del sujeto, entonces se produce un sentimiento de insatisfacción que provocará en el sujeto un determinado comportamiento que lo lleve a obtener aquello que necesita. Un comportamiento eficaz logrará que se obtenga lo necesario para cubrir esa insatisfacción, con lo cual se regresará al estado anterior, un estado de equilibrio. Las dimensiones consideradas a partir de este ciclo son:

**Intensidad.** Se define como el esfuerzo que la persona dirige hacia un determinado propósito (Chiavenato, 2015). Esta intensidad del esfuerzo no necesariamente

refleja la calidad de aquello que se busca o se quiere alcanzar, el objetivo deseado puede no equivaler al esfuerzo que se ponga en ello.

**Dirección.** Se define como el curso que toma el esfuerzo, es decir, el camino hacia donde se dirige el sujeto para poder lograr el objetivo deseado. Este objetivo puede ser organizacional (propio de la empresa para la cual labora) o individual (propio del sujeto). La dirección dependerá del objetivo que se busque conseguir. (Chiavenato, 2015)

Robbins y Coulter (2014) mencionan también que la dirección debe beneficiar a la organización, los jefes esperan de sus empleados, que sus esfuerzos estén dirigidos hacia las mismas metas, para que su trabajo sea mucho más eficiente.

**Persistencia.** Chiavenato (2015) sostiene que se trata de la cantidad de tiempo que una persona mantenga el estado de cumplimiento de objetivos, es decir su esfuerzo; las personas que realmente están motivadas, suelen persistir en llegar a su meta sin importar los obstáculos que se presenten y, eventualmente logran conseguir aquello por lo que luchaban.

En el presente trabajo de investigación tomamos en cuenta las dimensiones descritas por Chiavenato (2015), debido a la amplitud de sus investigaciones y a la repercusión de las definiciones y conceptos estudiados por él.

### **2.2.2. Variable dependiente: desempeño laboral.**

#### **2.2.2.1. Definición.**

El desempeño laboral, de la misma forma que la motivación, ha sido estudiado por diferentes autores debido a su relevancia para las organizaciones con el paso del tiempo; por lo cual disponemos de más de un enfoque y concepto acerca de ella. A continuación, analizaremos algunos de ellos.

#### **2.2.2.2. Desempeño laboral según Pastor.**

De acuerdo a lo mencionado por Pastor (2018), El desempeño laboral resulta ser un factor determinante dentro de la empresa cuando hablamos del logro de objetivos organizacionales previamente determinados, de aquí que sea un

concepto tan importante dentro del área administrativa y que necesite de una adecuada evaluación, enfocada de acuerdo al trabajo de cada colaborador dentro de la organización.

De hecho, este mismo autor expone los siguientes elementos claves del desempeño laboral y los utiliza como dimensiones del mismo, en su trabajo de investigación (Pastor, 2018), siendo ellos los siguientes:

**Motivación.** Este aspecto resulta de vital importancia para el desempeño de los trabajadores, pues se refiere a los estímulos que les brinda la organización, los cuales les harán más fácil la realización de sus labores y contribuirán a mejorar sus resultados para la empresa.

**Responsabilidad.** Implica el cumplimiento de las funciones de cada trabajador, esto quiere decir que cada empleado debe realizar sus labores de manera adecuada y actuando con diligencia, sin pasarle al resto su trabajo propio.

**Formación y desarrollo Profesional.** Que implica la oportunidad de crecimiento del trabajador dentro de la empresa y gracias a ella, incluye los programas de capacitación y desarrollo brindados por la empresa a favor de sus empleados.

### ***2.2.2.3. Desempeño laboral según Chiavenato.***

Para Chiavenato (2011), citado por León (2017) resulta necesario afirmar que El desempeño de un determinado puesto de trabajo consiste en el comportamiento individual de la persona que lo realiza, lo cual lo hace variable en términos generales, puesto que depende por completo de la persona que trabaja en la organización y, resulta necesario tomar en consideración los diversos factores que podrían contribuir en este determinado comportamiento.

En este mismo trabajo de Chiavenato (2011), recopilado por León (2017), se consideran dos conceptos que funcionan y son utilizados en su investigación como dimensiones principales del desempeño laboral, las cuales son:

**Eficacia.** Que está relacionada con la capacidad de la organización de manejar la oferta de productos, bienes o servicios, con el fin de satisfacer a sus clientes.

**Eficiencia:** Indica el uso de los recursos de los que dispone la empresa, esto se

refiere a la relación de las entradas con las salidas, también se le conoce como costo – beneficio.

#### **2.2.2.4. Desempeño laboral según Davis y Newstrom**

Por su parte, Newstrom (2011) se refiere al desempeño como uno de los aspectos más relevantes al medir los resultados dentro de una organización, este consiste en “la cantidad y calidad de los productos y servicios; así como el nivel de atención al cliente”, los cuales resultan en los criterios a evaluar por parte del empleador.

Para Davis y Newstrom (1999), los cuales son citados por Alaluna y Mayta (2016) existen determinados elementos del desempeño que cumplen a cabalidad su función como dimensiones del desempeño y estos son:

**Conocimiento de los empleados.** El conocimiento es una actividad realizada por las personas de manera consciente, se encuentra involucrada en la creación de la cultura, así como en el desarrollo de la sociedad. De hecho, el conocimiento resulta de la combinación de la información que es recibida e interpretada de acuerdo al contexto y experiencias particulares de cada ser humano. (Alaluna y Mayta, 2016).

**Comunicación laboral.** Es una necesidad vital del ser humano, la cual constituye el único recurso que proporciona un intercambio de información entre las personas y que se considera un aspecto básico de la actividad social en general. (Alaluna y Mayta, 2016).

Para Chiavenato, citado por Alaluna y Mayta (2016) la comunicación laboral es también la interrelación entre dos o más individuos, a través de señales, lenguaje, entre otros; lo que facilita compartir mensajes y lograr que sus ideas sean entendidas por el resto de la sociedad. En la empresa, tomamos en cuenta la conexión que se produce con nuestros compañeros de trabajo, jefes y/o clientes; la cual busca satisfacer las necesidades de intercambiar información entre los miembros de la organización, con el principal objetivo de lograr las metas propuestas.

**Trabajo en equipo.** Existe una diferenciación de conceptos cuando hablamos de trabajo en equipo y corresponde a los términos:

**Equipo de trabajo.** Consiste en el grupo de personas que realizan una labor determinada y que han sido agrupadas debido a la similitud de sus habilidades o las competencias que poseen. (Ríos, 2017)

**Trabajo en equipo.** Consiste en usar determinadas estrategias o procesos que son utilizados por un grupo para lograr las metas propuestas, se le considera también una forma de organización. (Ríos, 2017)

Stoner, citado por Alaluna y Mayta (2016) menciona que el trabajo en equipo no es más que la interacción entre dos o más personas que buscan lograr un objetivo común.

Las dimensiones del desempeño laboral tomadas en el presente trabajo de investigación, corresponden a los elementos del desempeño descritos por Davis y Newstrom, debido a su relevancia en previos estudios.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Administración.** “Es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter, 2005, p. 7)

**Ambiente laboral.** “Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización”. (Burga y Wiese, 2018, p.29)

**Autoevaluación.** “Evaluación del desempeño que realiza el empleado al que se va a evaluar, por lo general en un formato de evaluación que llena el mismo antes de una entrevista de desempeño”. (Hellriegel y Solum, citados por Torres y Quijaite, 2019, p.37)

**Calidad del servicio.** “Es el nivel de excelencia brindada por la empresa a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, quienes evalúan y perciben la calidad del servicio recibido”. (Jericó, 2018, p.43)

**Capacidades.** “Son los conocimientos, habilidades, competencias o actitudes que poseen los trabajadores”. (Jericó, 2018, p.73)

**Capacitación.** “Es el factor clave para que las personas obtengan el desarrollo profesional deseado, por lo que es importante la implementación de programas de

formación continua tanto de carácter específico como corporativo, y dar acceso a las herramientas necesarias que permiten el correcto desempeño de su papel". (Burga y Wiese, 2018, p. 29)

**Competencia.** "Características demostrables de una persona que permiten el desempeño de un trabajo". (Dessler, citado por Torres y Quijaite, 2019, p.37)

**Comportamiento.** "Es la conducta que toma cada trabajador al cumplir en su totalidad con las obligaciones de trabajo, mostrando esfuerzo y compromiso, capaz de desarrollar las actividades o tareas dentro de la organización con el fin de lograr un determinado resultado". (Dessler, citado por Torres y Quijaite, 2019, p.42)

**Condiciones de trabajo.** Se trata de "un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo." (Ríos y Vigo, 2018, p.19)

**Ejecución.** "Representa la cantidad de esfuerzo que la persona pone en práctica para conseguir sus metas. Es el desempeño de las tareas en una situación dada". (Herrera, citado por Choque, 2019, p.52)

**Empresa.** "Es una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (García y Casanueva, 2001, p.3)

**Estrategia.** "Plan a largo plazo de cómo la empresa equilibrara sus fortalezas y debilidades internas con sus oportunidades y amenazas externas para mantener una ventaja competitiva" (Dessler, citado por Torres y Quijaite, 2019, p.38)

**Evaluación.** "Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien, en función de unos criterios." (Reynaga, 2015, p. 54)

**Habilidades humanas.** "Sirven para entender, motivar, apoyar y comunicarse con otras personas, tanto en grupo como a nivel individual, es lo que define a las habilidades humanas". (Robbins y Judge, citados por Aguirre, 2019, p.19)

**Incentivo.** "Es una premiación o gratificación que se les da a las personas a cambio de hacer alguna cosa." (Arango, 2018, p.90)

**Mercado laboral.** "Espacio geográfico donde concurren los que desean trabajar y

los que quieren cubrir un puesto de trabajo”. (Bedoya, 2003, p.93)

**Metas.** “Son consecuencias futuras que los individuos y grupos desean y luchan por alcanzar”. (Hellriegel y Solum, citados por Torres y Quijaite, 2019, p.39)

**Necesidades.** “Son carencias o deficiencias que la persona experimenta en un periodo determinado, pueden ser fisiológicas (alimento), psicológicas (autoestima) o incluso sociológicas (interacción social)”. (Chiavenato, citado por Torres y Quijaite, 2019, p.39)

**Organización.** “Las organizaciones están conformadas por personas de las cuales dependen para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones. A su vez, las organizaciones son un medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales en el menor tiempo posible.” (Chiavenato, 2001, p. 2)

**Proactividad.** “Actitud de asumir nuevos retos y estar preparado para asumir posiciones más elevadas, las cuales determinara la gerencia tomando en cuenta el excelente desempeño del trabajador en su puesto” (Chiavenato, citado por Moreno, Ramírez y Tamani, 2016, p.62)

**Productos.** “Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer en un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo y que podría satisfacer un deseo o una necesidad. Sin embargo, este concepto no está limitado a objetos físicos; cualquier cosa que pueda satisfacer una necesidad se puede llamar producto.” (Burga y Wiese, 2018, p. 29)

**Productividad.** “Medición del desempeño que incluye a la eficacia y a la eficiencia.” (Stephen y Timothy, citados por Torres y Quijaite, 2019, p.40)

**Puesto de trabajo.** El puesto o cargo se suele describir “como una unidad de la organización que consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás.” (Chiavenato, 2001, p. 292)

**Rendimiento.** “Se refiere a la proporción que surge entre los medios empleados por obtener algo y el resultado que se consigue. El beneficio o provecho que brinda algo o alguien se conocen como rendimiento”. (Aguirre, 2019, p. 18)

**Resultados.** “Responden a los efectos y consecuencias de un hecho, operación o

deliberación que se obtienen luego de haber realizado determinadas actividades”. (Goicochea, 2018, p. 47)

**Salario.** “Es la cantidad fija que recibe normalmente el empleado, ya sea como pago semanal o mensual o como retribución por hora”. (Burga y Wiese, 2018, p. 29)

**Satisfacción.** “El nivel de complacencia se refiere al grado según el cual los incentivos corresponden o superan el nivel de aspiración del individuo, funcionando como mecanismo del éxito o fracaso”. (Choque, 2019, p. 51)

**Talento humano.** “El talento es el activo más valioso de las compañías, el mayor patrimonio de las organizaciones, no solo consiste en conocimiento y capacidades, sino además en compromiso y acción”. (Jericó, 2008, p. 17)

**Trabajador.** “Se denomina trabajador a la persona que presta servicios que son retribuidos por otra persona, a la cual el trabajador se encuentra subordinado, pudiendo ser una persona en particular, una empresa o una institución”. (Reynaga, 2015, p. 54)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la Investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

HG. Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

HE 1. La intensidad de la motivación se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

HE 2. La dirección de la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

HE 3. La persistencia de la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

#### **3.2. Variables de Estudio**

Variable independiente: Motivación

Variable dependiente: Desempeño laboral.

##### **3.2.1. Definición conceptual variable independiente: Motivación.**

Según Chiavenato (2002), la motivación es un impulso de los seres humanos que los mueve a satisfacer sus necesidades, por lo tanto, al hablar de motivación hacia el personal de una organización, se requiere lograr estimular a los trabajadores para que realicen determinadas acciones, en busca de satisfacer los objetivos de la empresa.

**Dimensión: Intensidad.**

Es el esfuerzo que dirige las acciones de una persona hacia un propósito definido. (Chiavenato, 2015)

a) Indicador: Esfuerzo.

Se define como la acción enérgica de una persona para conseguir algo.

b) Indicador: Cumplimiento de metas.

Es la realización de los objetivos que han sido previamente establecidos.

**Dimensión: Dirección.**

Es el curso o camino que sigue el esfuerzo mostrado por una persona. (Chiavenato, 2015)

a) Indicador: Nivel de liderazgo.

Es el grado que expresa o determina el conjunto de actividades gerenciales que posee un individuo y que utiliza para influir en otras personas.

b) Indicador: Cumplimiento de tareas.

Consiste en la realización del trabajo o labor que corresponde a cada individuo, dentro de una organización.

**Dimensión: Persistencia.**

Es el tiempo, a pesar de los obstáculos, que dedica una persona para obtener los objetivos trazados previamente. (Chiavenato, 2015)

a) Indicador: Esfuerzo realizado.

Comprende las acciones realizadas por los trabajadores para lograr las metas propuestas.

b) Indicador: Logro de objetivos.

Es la realización o el alcance de las metas que han sido propuestas en la

organización.

### **3.2.2. Definición conceptual variable dependiente: Desempeño laboral.**

En cuanto al desempeño laboral, García (2001) la define como el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador en la realización de las tareas y funciones que le corresponden. Es considerado la piedra angular para el desarrollo de la productividad en la empresa y debe estar adecuada a los objetivos que persigue la organización.

#### **Dimensión: Conocimiento de los empleados.**

Consiste en el proceso que involucra la adquisición de la información y que utiliza el contexto de los individuos y de las experiencias. (Alaluna y Mayta, 2016).

a) Indicador: Información.

Es el conjunto de datos que se poseen o se conocen de un determinado tema o materia.

b) Indicador: Contexto.

Es el conjunto de circunstancias que rodean o condicionan un hecho.

c) Indicador: Experiencia.

Consiste en aquellos sucesos o acontecimientos que se viven y de los cuales se aprende algo.

#### **Dimensión: Comunicación Laboral.**

Es un recurso humano necesario para intercambiar información entre individuos. (Alaluna y Mayta, 2016)

a) Indicador: Relaciones interpersonales.

Son las formas de interacción entre las personas, las cuales les permiten obtener información.

b) Indicador: Coordinación de los empleados.

Es la reunión de medios, esfuerzos, entre otros, en busca de un objetivo común.

**Dimensión: Trabajo en equipo.**

Es el uso de estrategias que permiten obtener las metas propuestas, las cuales son empleadas por un grupo de manera organizada. (Ríos, 2017)

a) Indicador: Logros.

Son los resultados obtenidos de los intentos realizados, se considera al éxito de una empresa.

b) Indicador: Metas comunes.

Es la finalidad u objetivo que se encuentra ya establecido, y que guía las acciones de un grupo.

**3.2.3. Definición operacional de la variable independiente: Motivación.**

Reynaga (2015), define la motivación como el proceso que consiste en estimular a todos los individuos dentro de una organización; se define de manera operativa a través de las siguientes dimensiones:

**Dimensión: Intensidad.**

Es el esfuerzo que guiará a una persona al cumplimiento de sus metas.

a) Indicador: Esfuerzo.

En este aspecto se consideran el estado de ánimo del trabajador y el orgullo al ser parte de la empresa, lo que contribuye a impulsarlo a cumplir las labores asignadas de forma eficiente.

b) Indicador: Cumplimiento de metas.

Incluye aquellos aspectos como la motivación ejercida por parte de los supervisores, las reuniones de personal realizadas de forma periódica para conocer los avances de la empresa y la satisfacción con respecto al salario.

### **Dimensión: Dirección.**

Es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización en relación al cumplimiento de sus tareas.

a) Indicador: Nivel de liderazgo.

Consiste en la acción ejercida sobre los trabajadores por parte de sus superiores, como son las capacitaciones frecuentes y la sensación de motivación que produce en cada empleado para realizar su trabajo.

b) Indicador: Cumplimiento de tareas.

Considera la experiencia de los empleados que contribuye a un mejor entendimiento de las actividades de la empresa, así como el apoyo de todo el personal en busca del logro de los objetivos organizacionales.

### **Dimensión: Persistencia.**

Es la capacidad del sujeto para mantener su esfuerzo hasta lograr su objetivo.

a) Indicador: Esfuerzo realizado.

Este esfuerzo se mide de acuerdo a la capacidad demostrada para asumir cargos en base a la experiencia y la correcta realización de las actividades propuestas sin demora.

b) Indicador: Logro de objetivos.

Consiste en la capacidad adquirida gracias a la práctica y/o las vivencias dentro del ambiente de trabajo; se considera también el desarrollo del empleado a nivel personal y profesional.

### **3.2.4. Definición operacional de la variable dependiente: Desempeño laboral.**

Alaluna y Mayta (2016), definen el desempeño laboral como un aspecto fundamental para evaluar el trabajo de los colaboradores de una empresa, este se puede definir operacionalmente en base a las siguientes dimensiones:

### **Dimensión: Conocimiento de los empleados.**

Es la combinación de la información, contexto y experiencias de los empleados.

a) Indicador: Información.

La importancia de este indicador radica en el conocimiento que debe tener el empleado de sus funciones para realizar un trabajo adecuado, considerándose también las capacitaciones frecuentes proporcionadas por la empresa.

b) Indicador: Contexto.

Son relevantes el ambiente o entorno de trabajo favorable para el desarrollo de las actividades, así como la retroalimentación entre los trabajadores.

c) Indicador: Experiencia.

Influye en la facilidad de los trabajadores para realizar las tareas encomendadas y en el perfeccionamiento alcanzado en los resultados de las actividades de cada trabajador.

### **Dimensión: Comunicación laboral.**

Consiste en establecer relaciones entre los miembros de la organización, buscando lograr coordinación entre ellos.

a) Indicador: Relaciones interpersonales.

Permite a los trabajadores mostrar sus opiniones de forma abierta; además de considerar las buenas relaciones que mantienen los trabajadores entre sí y con los jefes.

b) Indicador: Coordinación de los empleados.

Esta coordinación se realiza para lograr un trabajo óptimo e incluye los intercambios de información entre los trabajadores.

### **Dimensión: Trabajo en equipo.**

Es un proceso participativo en el que se evidencian los logros del personal para alcanzar una meta común.

a) Indicador: Logros.

Incluye la motivación de los trabajadores para ir en pos de los objetivos de la empresa y conseguir las oportunidades de crecimiento profesional ofrecidas.

b) Indicador: Metas comunes.

Consiste en la facilidad del trabajador para identificarse con los objetivos, los cuales son explicados claramente por los jefes, quienes comunican también los éxitos obtenidos.



**Figura 1.** Esquema de la variable independiente: Motivación



**Figura 2.** Esquema de la variable dependiente: Desempeño laboral

### **3.3. Tipo y Nivel de la Investigación**

#### **3.3.1. Tipo de investigación.**

El tipo de investigación es aplicada porque busca la utilización de conocimientos ya existentes. Carrasco (2006) afirma que este tipo de investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. En esta investigación se plantea no solo conocer a profundidad ambas variables, motivación laboral y desempeño laboral, sino emplear estos conocimientos de forma adecuada para solucionar problemas organizacionales relacionados con ellas.

#### **3.3.2. Nivel de investigación.**

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que según Cortés e Iglesias (2004) la investigación descriptiva se ocupa del establecimiento específico de las características, propiedades y otros aspectos relevantes sobre personas, situaciones, grupos de estudio o fenómenos que se encuentran siendo objeto de estudio. En este estudio en particular, corresponde a un primer acercamiento al tema, considerando las variables motivación laboral y desempeño laboral dentro de la empresa en la cual se realiza el estudio, explicando todo lo referente a ellas, para lograr contribuir con otros investigadores en nuevos trabajos de investigación sobre estas variables.

También es correlacional, ya que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos conceptos (variables); en este caso particular, determina la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Para el desarrollo del presente estudio consideró que el diseño es: no experimental, transversal.

Hernández (2017) refiere que los estudios no experimentales se reconocen debido a que el investigador no manipula de manera deliberada ambas variables de estudio. En cuanto a los estudios transversales el mismo autor menciona también

que se caracterizan porque la recopilación de datos se realiza en un momento único y determinado.

### **3.5. Población y muestra de estudio**

#### **3.5.1. Población.**

La población está conformada por 153 empleados de la empresa Comercial Andina Industrial SAC; 40 personal administrativo, 15 personal de planta Piura, 58 personal de planta Lima y 40 personal de Ventas a nivel nacional, a quienes se les realizó una encuesta. Se considera a toda la población como muestra para la evaluación de las variables por tener acceso a todos los empleados de la entidad.

#### **3.5.2. Muestra.**

La muestra se realizó mediante muestreo censal, en el que de acuerdo a Hayes (1999), se utiliza la totalidad de la población para efectuar el estudio, debido a que se cuenta con los recursos necesarios para aplicar las encuestas a toda la población. Por lo tanto, se utilizó también 153 trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C.

**Tabla 1.**

*Distribución del personal de CAISAC*

Personal CAISAC	
Administrativo	40
Operarios – Piura	15
Operarios - Lima	58
Ventas	40
Total	153

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

Behar (2008) afirma que las técnicas contribuyen a la comprobación de lo establecido en el problema de investigación, siendo usadas de forma conjunta o por separado de acuerdo a la investigación a realizar.

El presente trabajo de investigación se realizó tomando en cuenta a las

encuestas como principal técnica de recolección de datos, para ambas variables de estudio. Esta técnica en particular permite recoger las percepciones, valoraciones y juicios del grupo al que se aplica, empleando herramientas como el cuestionario. (Niño, 2011)

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Baena (2017) hace hincapié en la importancia de los instrumentos, ya que estos comprenden aquellos aspectos que brindan apoyo a las técnicas de recolección de datos y al propósito que estas cumplen.

Los cuestionarios como instrumentos son herramientas que siguen un orden establecido y son elaborados de acuerdo a los parámetros particulares de la investigación. (Niño, 2011). El instrumento de recolección de datos que se utilizó en el presente trabajo de investigación es un cuestionario que contiene 30 preguntas que muestran las dos variables de estudios con sus respectivas dimensiones, y los indicadores que se incluyen en cada una de ellas.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos en los cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. fueron sometidos a procesamiento de datos con los programas SPSS y Excel 2010.

Una vez recolectados los datos, se procederá al análisis estadístico respectivo con los programas antes mencionados. Los resultados están presentados en tablas y gráficos de barras para mejor interpretación de los resultados, a fin de observar de manera rápida las características de la investigación. Para la presentación y análisis de datos se utilizaron estadísticos como:

- Tabla de Frecuencias
- Gráficos de barras
- Porcentaje

### **3.8. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se ciñe estrictamente a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”) que garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos proporcionados por los participantes, quienes no fueron afectados de ninguna forma durante la realización de esta investigación. Los participantes, previamente a la resolución del cuestionario empleado, fueron debidamente informados, asegurándose su participación voluntaria en la obtención de los datos requeridos.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Resultados de la validación del instrumento**

#### **4.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

##### **Instrumentos de la investigación.**

Para la recopilación de datos durante el proceso de investigación, se han elaborado los siguientes instrumentos:

- 1) Fichas: corresponden a la técnica de recolección de datos bibliográficos que se aplicó en la investigación, la técnica de fichaje se aplicó en el proceso de elaboración del marco teórico.
- 2) La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde. Contraria a la entrevista, en la encuesta oral se realizan pocas y breves preguntas porque su duración es bastante corta. Sin embargo, esto permite al encuestador abordar una gran cantidad de personas en poco tiempo. Es decir, la encuesta oral se caracteriza por que se abordó como muestra de 153 trabajadores para la Motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C. en el primer trimestre del periodo 2020

##### **Validez de los instrumentos.**

El instrumento sobre la medición en la tesis motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C. en el primer trimestre del periodo 2020; los que fueron sometido a la validación de contenidos a través del juicio de expertos, utilizándose el formato de evaluación de los ítems en tabla de Evaluación de Instrumentos por expertos, el cual tuvo el resultado que se detalla a continuación.

Los expertos que participaron en la validación de contenidos fueron los profesores: Dr. Edmundo González Zavaleta y Mg. Percy Jorge Suarez Ymbertis con el siguiente resultado:

**Tabla 2.**

*Resultados de la validación de Motivación y su relación con el desempeño laboral*

EXPERTO	INSTITUCIÓN	PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA
Dr. Edmundo Gonzáles Zavaleta	Universidad Privada Telesup	Si hay suficiencia
Mg. Percy Jorge Suarez Ymbertis	Universidad Privada Telesup	Si hay suficiencia

La prueba para la validación en piloto se aplicó a 50 trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C

### **La confiabilidad.**

Para determinar la confiabilidad de la prueba de la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa la empresa comercial Andina Industrial S.A.C; a los que se aplicó los test y luego se analizó la confiabilidad de los ítems, correspondiente a los ítems de prueba, y luego se calcula el coeficiente Alfa de Cronbach, mediante la varianza de los ítems y la varianza de puntaje total, cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: número de preguntas o ítems

Si 2: suma de varianzas de cada ítem

St2: varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

Cuanto menor sea la variabilidad de respuesta, es decir haya homogeneidad en la respuesta de cada ítem, mayor será el alfa de Cronbach. Para la prueba piloto se seleccionó 50 trabajadores de la empresa comercial Andina Industrial S.A.C con el fin de analizar la confiabilidad de los instrumentos y los resultados obtenidos.

**Tabla 3.***Suma de las Validaciones para la Motivación*

Validez	Coficiente
Validez de contenido	0,995
Validez de criterio	0,998
Validez de constructo	0.996
Validez	0,996

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

**Tabla 4.***Suma de las Validaciones del desempeño laboral*

Validez	Coficiente
Validez de contenido	0,998
Validez de criterio	0,995
Validez de constructo	0,998
Validez	0,997

Los resultados mostrados en tabla anterior nos permiten concluir que los instrumentos son confiables.

## 4.2. Resultados de la Estadística Descriptiva

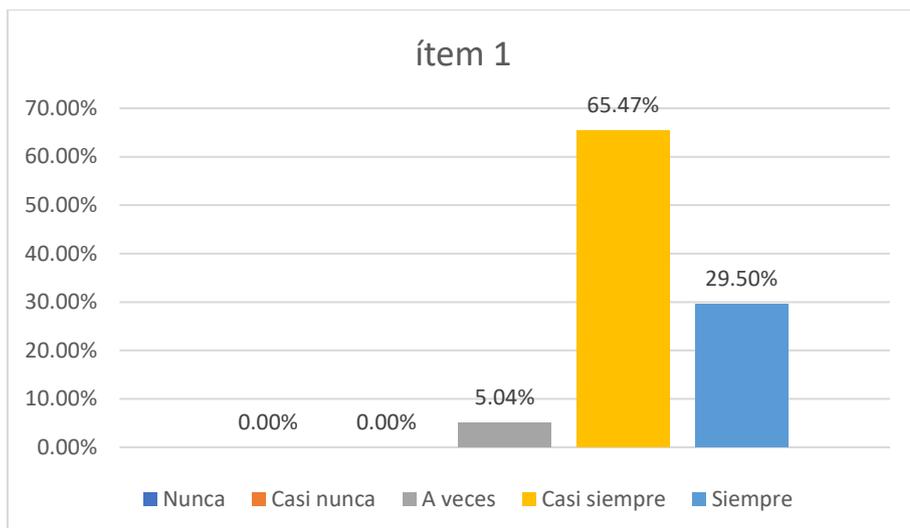
### 4.2.1. Estadística descriptiva de la variable independiente: motivación.

**Dimensión: intensidad.**

**Ítem 1.** Su estado de ánimo es positivo cuando trabaja, permitiéndole una buena comunicación con los demás trabajadores.

**Tabla 5.***Resultados del ítem 1*

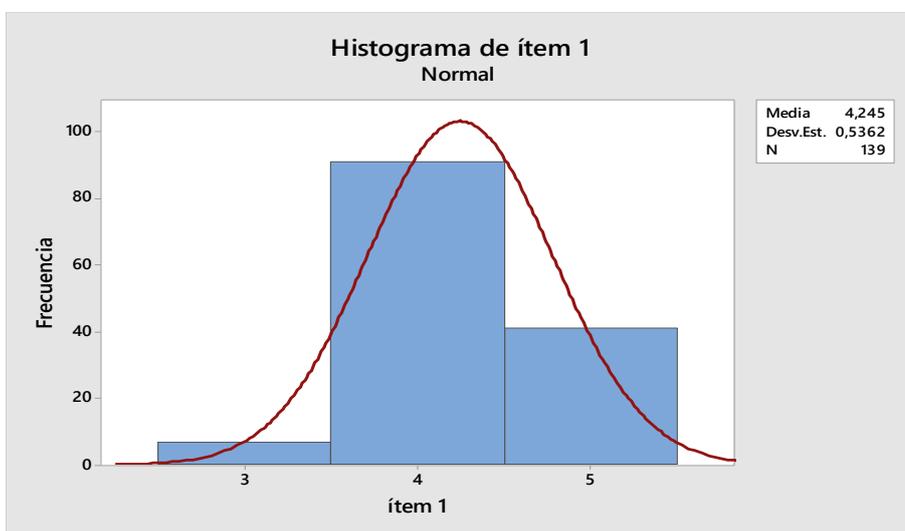
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	7	91	41	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	5,04%	65,47%	29,50%	100,00%



**Figura 3.** Gráfico de los resultados del ítem 1

**Tabla 6.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 1*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 1	139	4,2446	0,0455	0,5362	0,2876	2544,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 1	5,0000	5,0000	0,14	-0,28					



**Figura 4.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 1

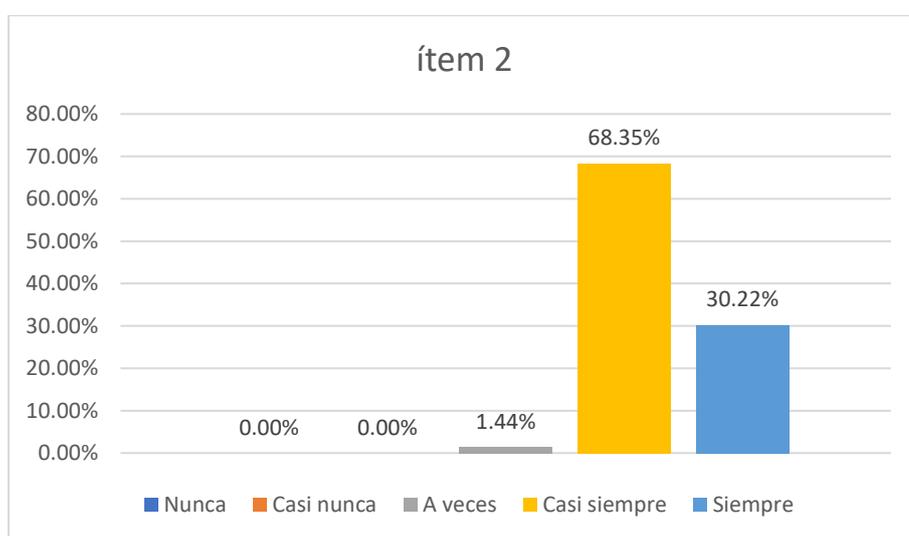
Lo reportado en esta variable independiente de la motivación tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Bobadilla (2017), Burga & Wiese (2018), Guerra (2016), Hidruogo (2017) y Peña & Villón (2018).

**Ítem 2.** Estás de acuerdo con la asignación de tarea y lo realizas con agrado, generando un buen trabajo en equipo en la empresa.

**Tabla 7.**

*Resultados del ítem 2*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	2	95	42	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	1,44%	68,35%	30,22%	100,00%

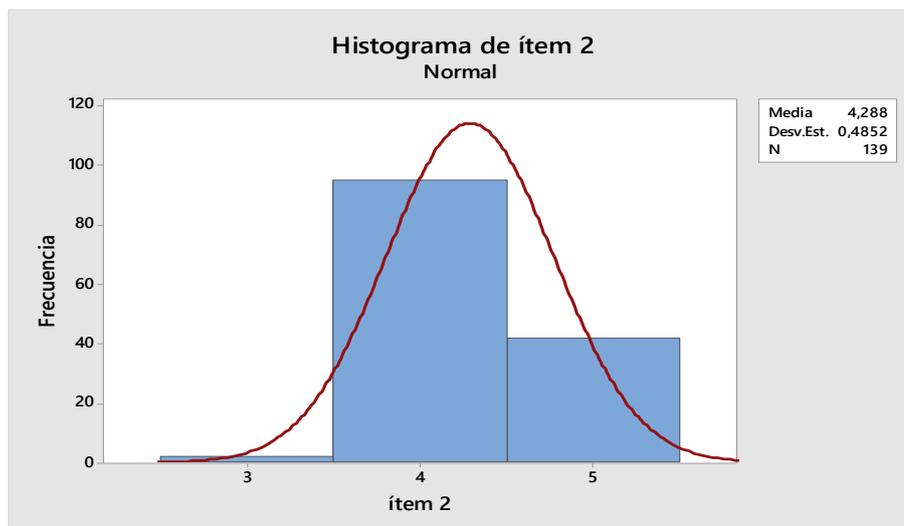


**Figura 5.** Gráfico de los resultados del ítem 2

**Tabla 8.**

*Estadísticos descriptivos del ítem 2*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv. Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 2	139	4,2878	0,0412	0,4852	0,2354	2588,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 2	5,0000	5,0000	0,56	-0,75					



**Figura 6.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 2

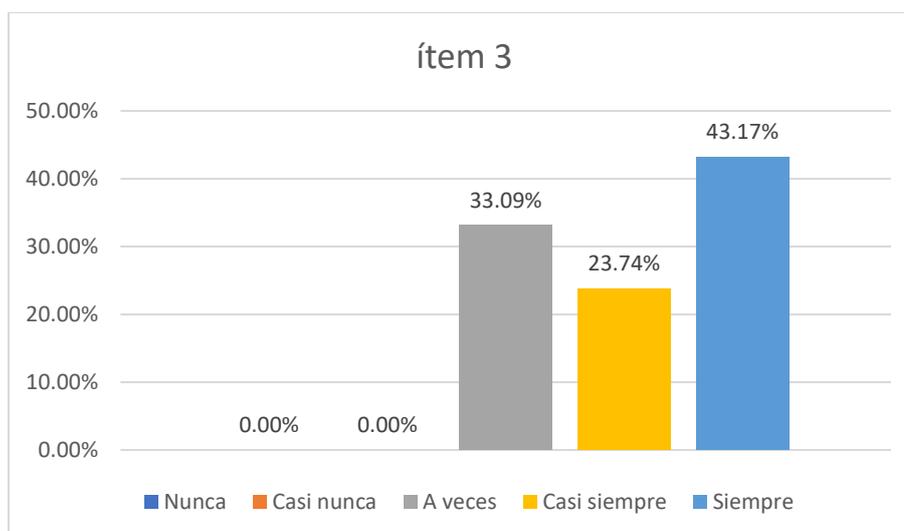
Lo reportado en esta variable independiente de la motivación tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Guerra (2016), Hidrugo (2017) y Peña & Villón (2018).

**Ítem 3.** El supervisor de área motiva a los trabajadores para que todos puedan llegar a las metas establecidas por la empresa.

**Tabla 9.**

*Resultados del ítem 3*

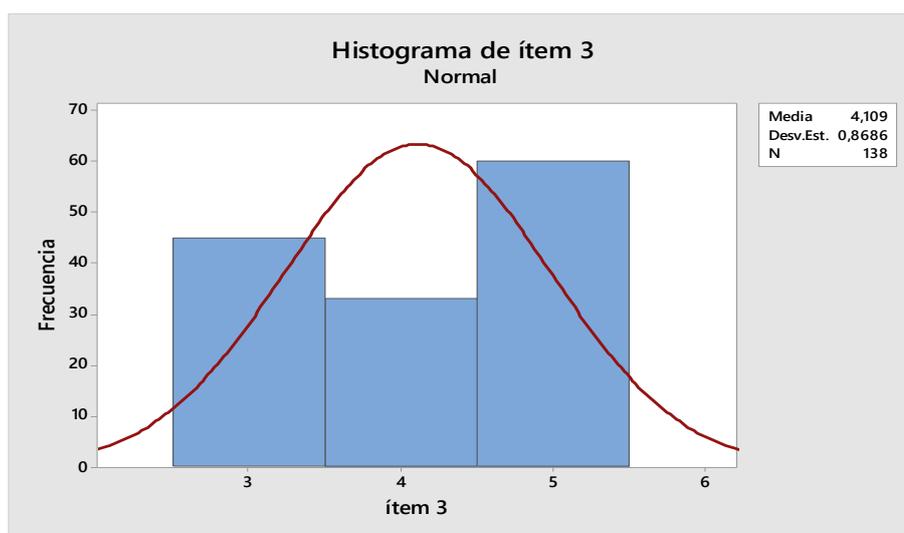
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	46	33	60	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	33,09%	23,74%	43,17%	100,00%



**Figura 7.** Gráfico de los resultados del ítem 3

**Tabla 10.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 3*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 3	138	4,1087	0,0739	0,8686	0,7545	2433,0000	3,0000	3,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 3	5,0000	5,0000	-0,21	-1,65					



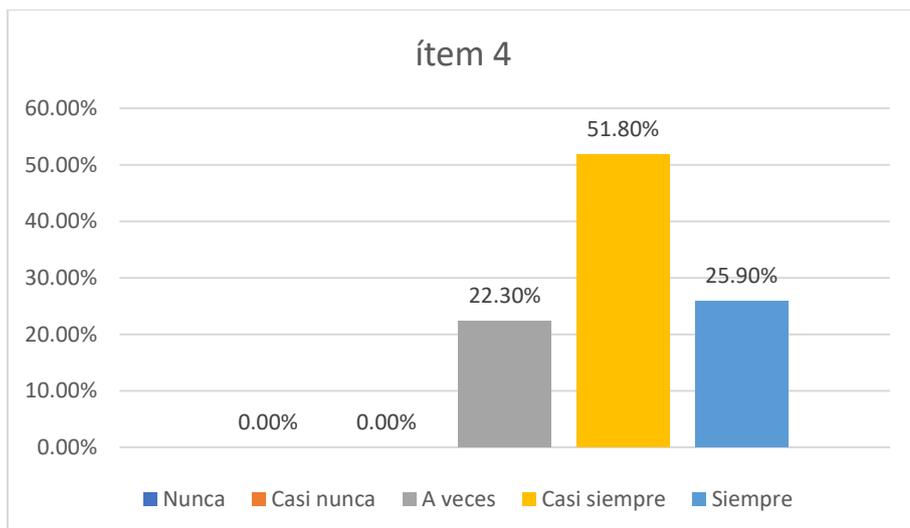
**Figura 8.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 3

Lo reportado en esta variable independiente de la motivación tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Bobadilla (2017), Burga & Wiesse (2018), Peña & Villón (2018).

**Ítem 4.** Tienen reuniones periódicamente con su supervisor para así fortalecer las relaciones interpersonales en la empresa.

**Tabla 11.**  
*Resultados del ítem 4*

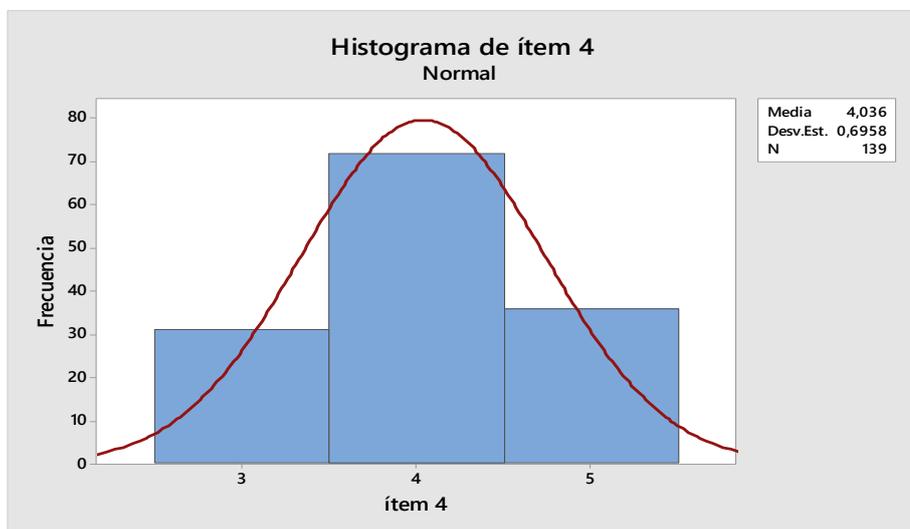
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	31	72	36	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	22,30%	51,80%	25,90%	100,00%



**Figura 9.** Gráfico de los resultados del ítem 4

**Tabla 12.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 4*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 4	139	4,0360	0,0590	0,6958	0,4842	2331,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 4	5,0000	5,0000	-0,05	-0,91					



**Figura 10.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 4

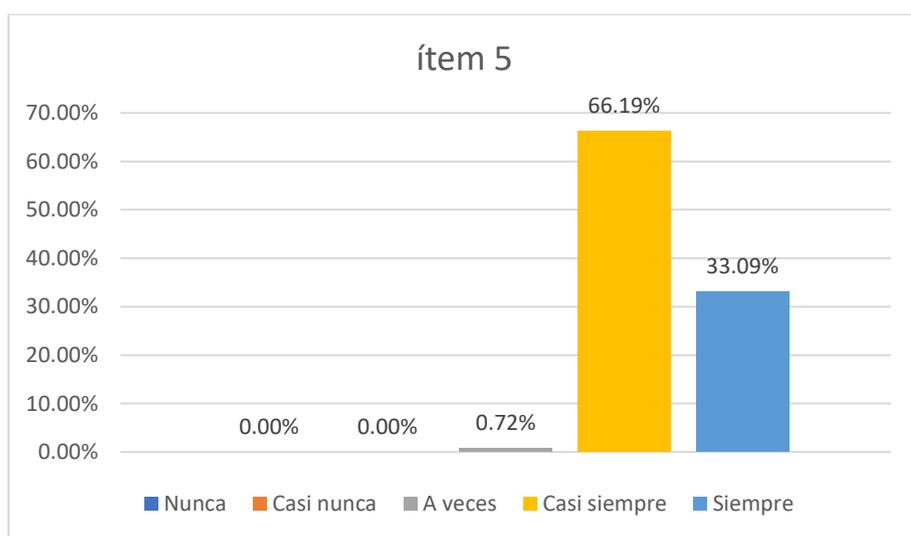
Lo reportado en esta variable independiente de la motivación tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Bobadilla (2017), Burga & Wiese (2018), Guerra (2016), Hidruigo (2017) y Peña & Villón (2018).

**Ítem 5.** Habla con entusiasmo de la empresa con otras personas, ya que tiene conocimiento tanto interno como externo de la empresa.

**Tabla 13.**

*Resultados del ítem 5*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	1	92	46	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,72%	66,19%	33,09%	100,00%

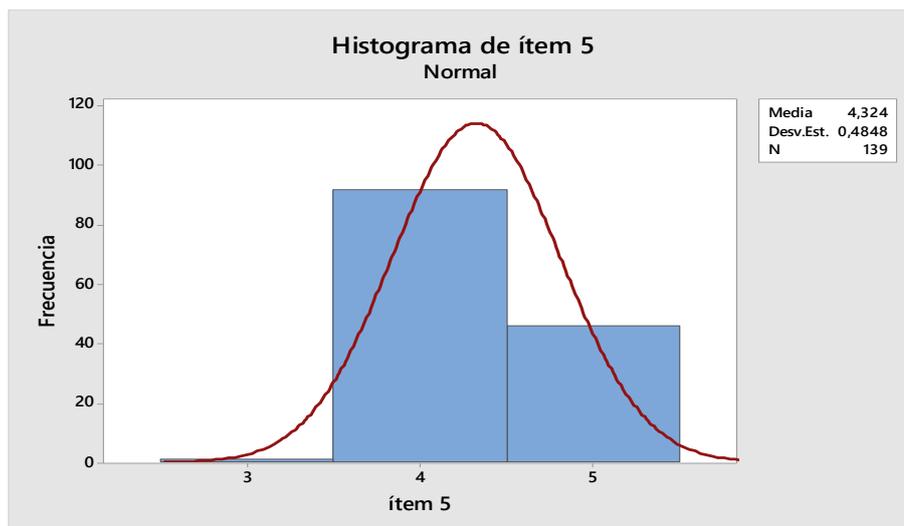


**Figura 11.** Gráfico de los resultados del ítem 5

**Tabla 14.**

*Estadísticos descriptivos del ítem 5*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv. Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 5	139	4,3237	0,0411	0,4848	0,2350	2631,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 5	5,0000	5,0000	0,57	-1,19					



**Figura 12.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 5

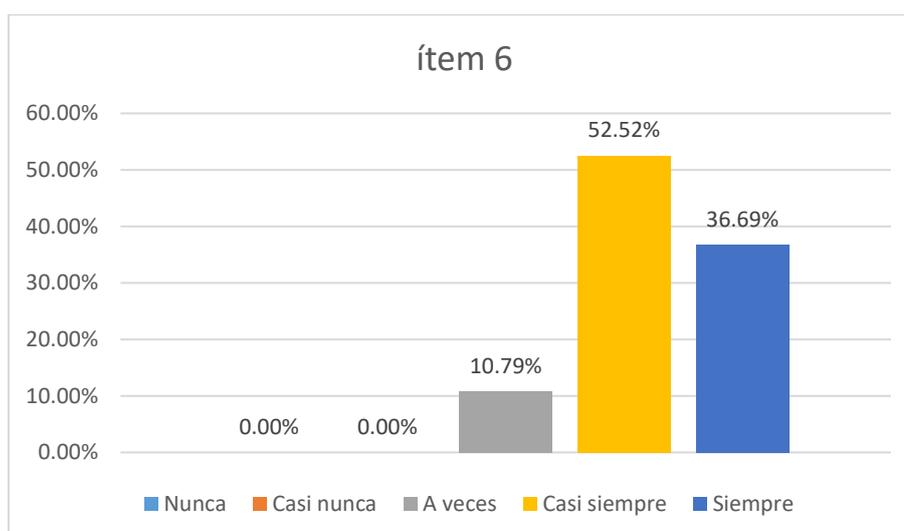
Según Burga & Wiese (2018), Carrasco (2018), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018) los valores obtenidos marcan la tendencia de la motivación y este indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 6.** El sueldo que percibo satisface mis necesidades, generando el crecimiento personal por el logro de mis resultados.

**Tabla 15.**

*Resultados del ítem 6*

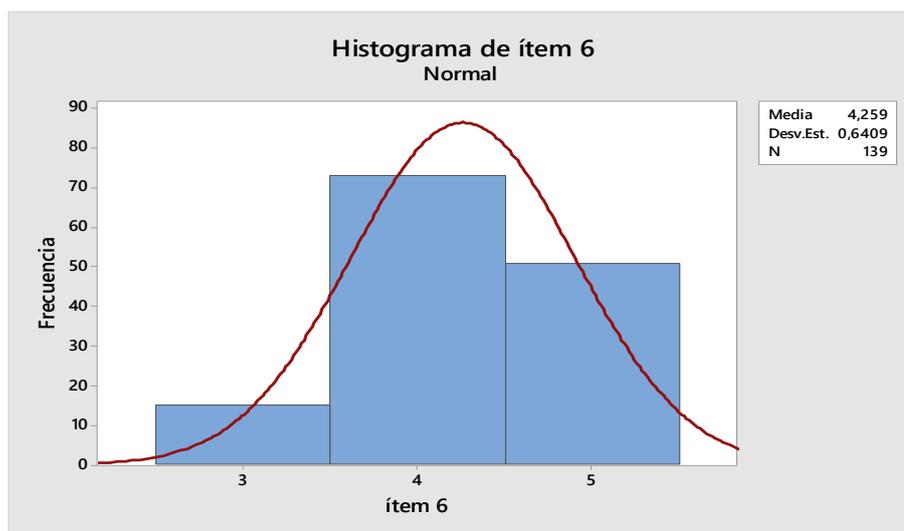
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	15	73	51	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	10,79%	52,52%	36,69%	100,00%



**Figura 13.** Gráfico de los resultados del ítem 6

**Tabla 16.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 6*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 6	139	4,2590	0,0544	0,6409	0,4107	2578,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 6	5,0000	5,0000	-0,29	-0,67					



**Figura 14.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 6

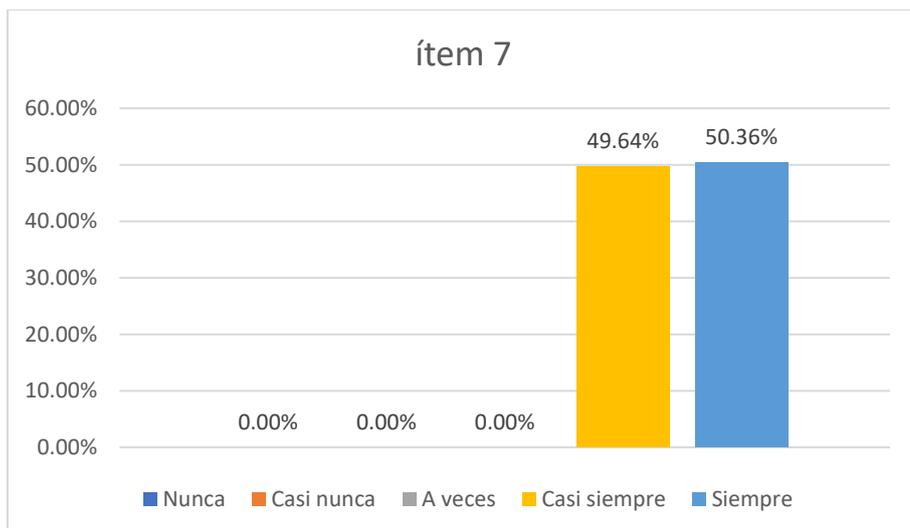
Según Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018) los valores obtenidos marcan la tendencia de la motivación y este indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Dimensión: dirección.**

**Ítem 7.** Las tareas que realizas te permiten cumplir con los objetivos de la empresa, generando un buen desempeño laboral.

**Tabla 17.**  
*Resultados del ítem 7*

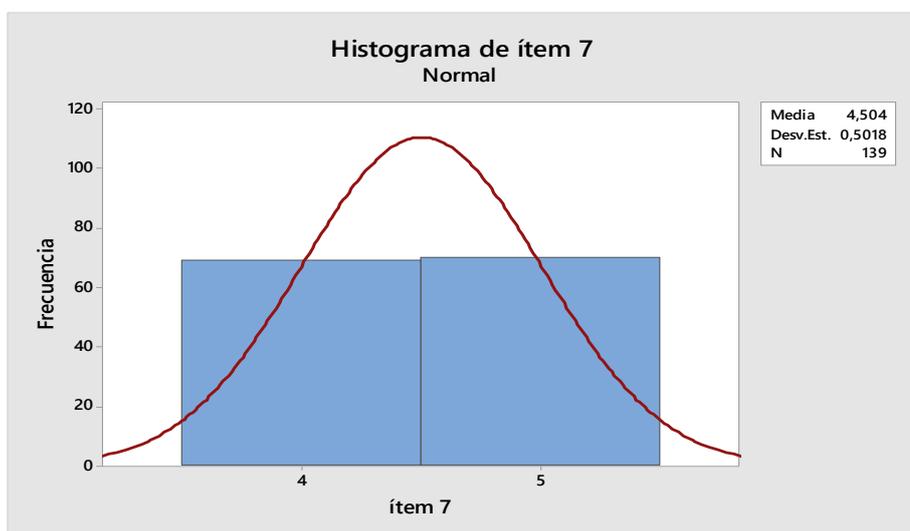
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	69	70	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	49,64%	50,36%	100,00%



**Figura 15.** Gráfico de los resultados del ítem 7

**Tabla 18.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 7*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 7	139	4,5036	0,0426	0,5018	0,2518	2854,0000	4,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 7	5,0000	5,0000	-0,01	-2,03					



**Figura 16.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 7

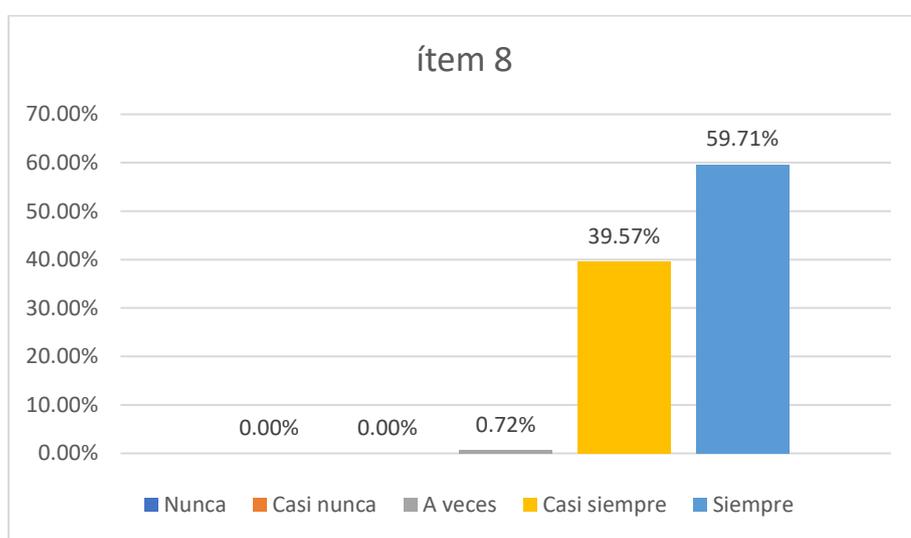
Según Burga & Wiese (2018), Carrasco (2018) y Pastor (2018) los valores obtenidos marcan la tendencia de la motivación y este indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 8.** Conoce todas las actividades que se realizan en la empresa, en base a mi experiencia laboral.

**Tabla 19.**

*Resultados del ítem 8*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	1	55	83	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,72%	39,57%	59,71%	100,00%

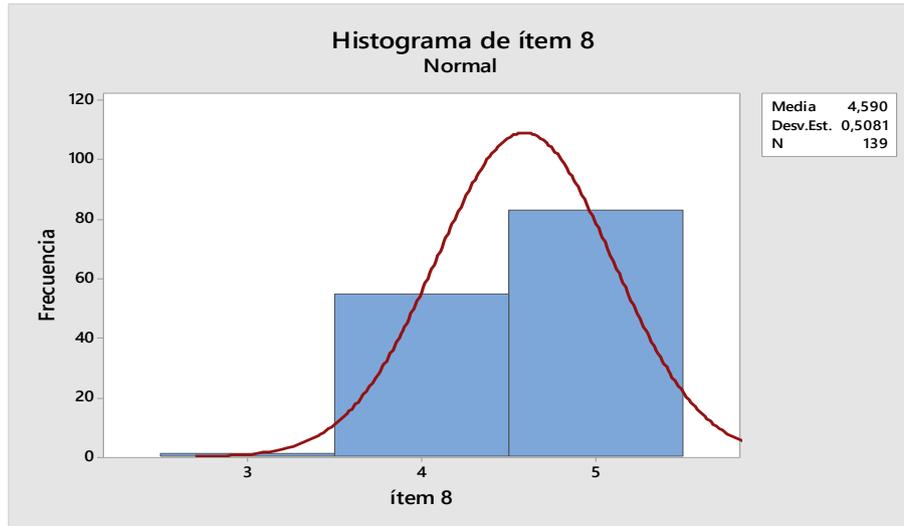


**Figura 17.** Gráfico de los resultados del ítem 8

**Tabla 20.**

*Estadísticos descriptivos del ítem 8*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 8	139	4,5899	0,0431	0,5081	0,2582	2964,0000	3,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 8	5,0000	5,0000	-0,54	-1,32					



**Figura 18.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 8

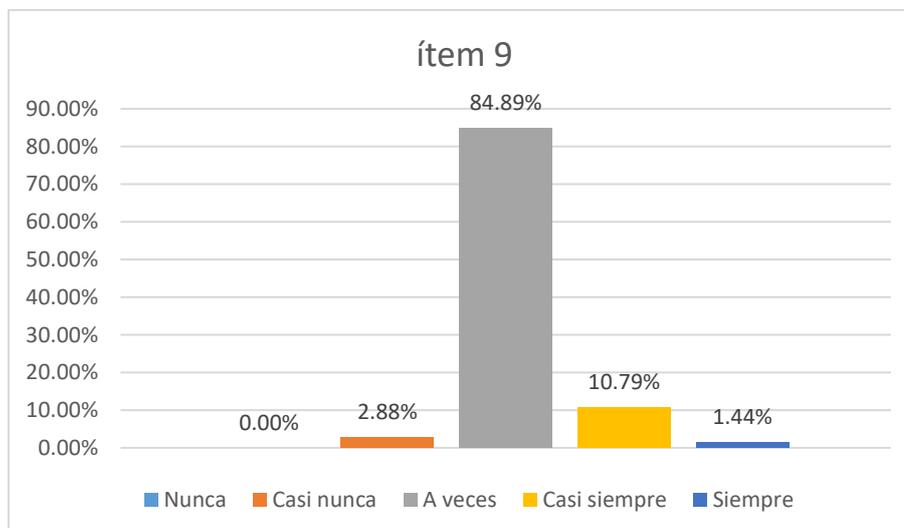
Según Burga & Wiese (2018), Carrasco (2018), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018) los valores obtenidos marcan la tendencia de la motivación y este indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 9.** Solicita apoyo de otras personas para que terminen su trabajo, haciendo que haya un buen trabajo en equipo.

**Tabla 21.**

*Resultados del ítem 9*

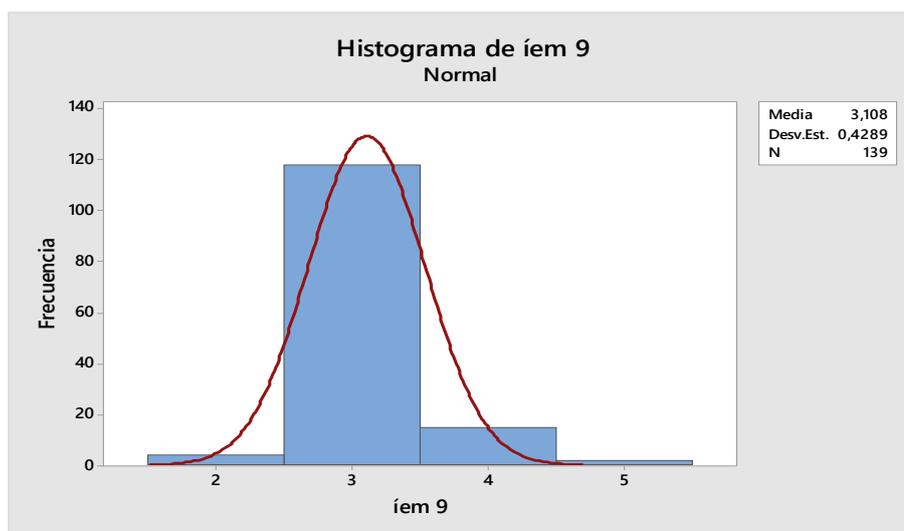
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	4	118	15	2	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	2,88%	84,89%	10,79%	1,44%	100,00%



**Figura 19.** Gráfico de los resultados del ítem 9

**Tabla 22.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 9*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 9	139	3,1079	0,0364	0,4289	0,1839	1368,0000	2,0000	3,0000	3,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 9	3,0000	5,0000	1,73	6,15					



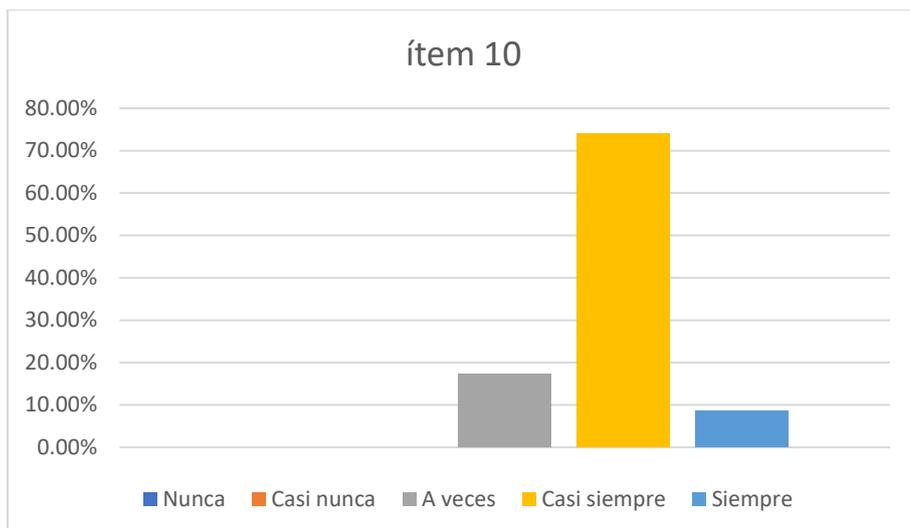
**Figura 20.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 9

Según Burga & Wiese (2018), Medina (2017) y Pastor (2018) los valores obtenidos marcan la tendencia de la motivación y este indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 10.** Me siento motivado para continuar con mi trabajo y así lograr todos mis objetivos.

**Tabla 23.**  
*Resultados del ítem 10*

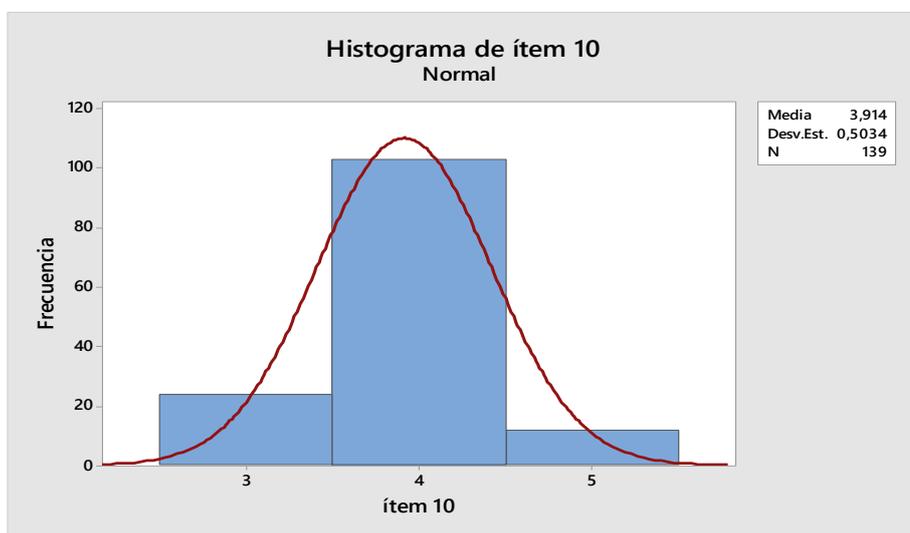
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	24	103	12	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	17,27%	74,10%	8,63%	100,00%



**Figura 21.** Gráfico de los resultados del ítem 10

**Tabla 24.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 10*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 10	139	3,9137	0,0427	0,5034	0,2534	2164,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 10	4,0000	5,0000	-0,16	0,88					



**Figura 22.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 10

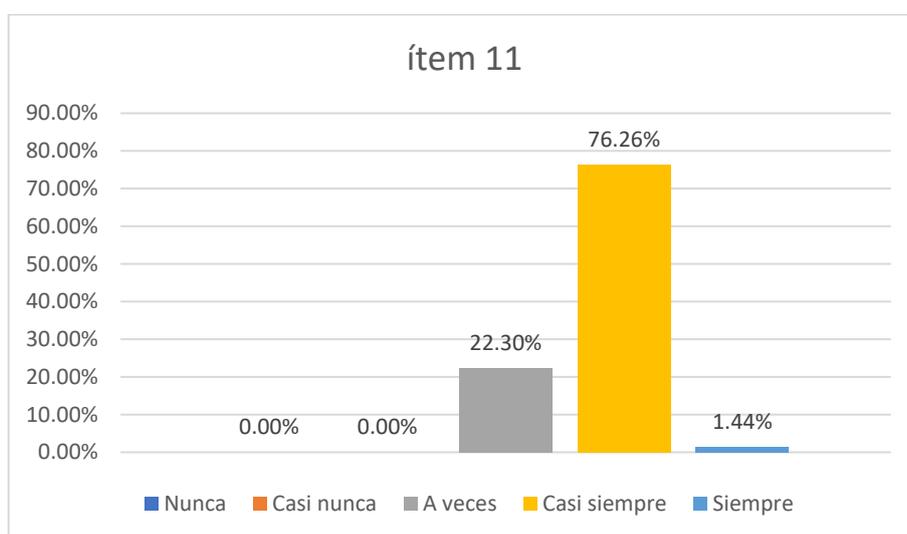
Según Burga & Wiese (2018), Carrasco (2018), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018) los valores obtenidos marcan la tendencia de la motivación y este indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 11.** Recibo capacitación constante en mi puesto de trabajo, y así poder tener más experiencia en el puesto.

**Tabla 25.**

*Resultados del ítem 11*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	31	106	2	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	22,30%	76,26%	1,44%	100,00%

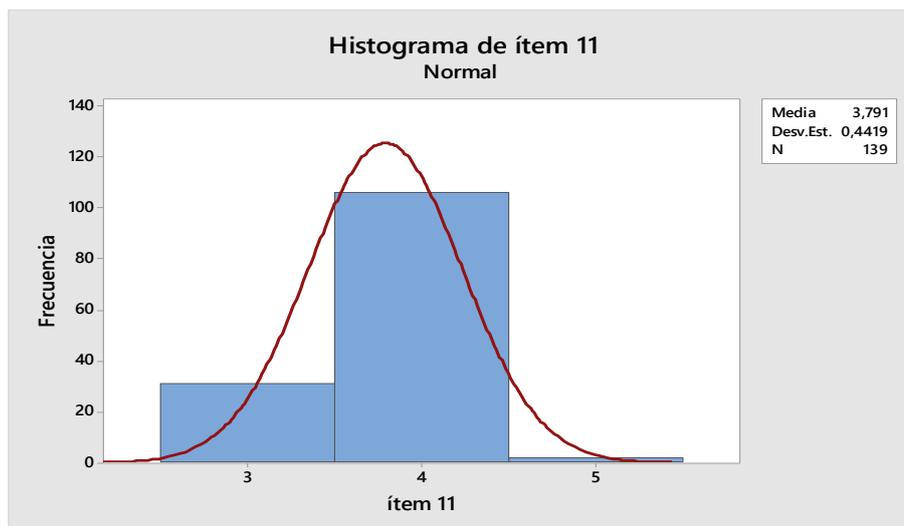


**Figura 23.** Gráfico de los resultados del ítem 11

**Tabla 26.**

*Estadísticos descriptivos del ítem 11*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 11	139	3,7914	0,0375	0,4419	0,1953	2025,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 11	4,0000	5,0000	-0,93	0,23					



**Figura 24.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 11

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable independiente Motivación son muy semejantes a lo indicado por Zans (2017), Chico (2018), Peña & Villón (2018) y Alarcón (2015).

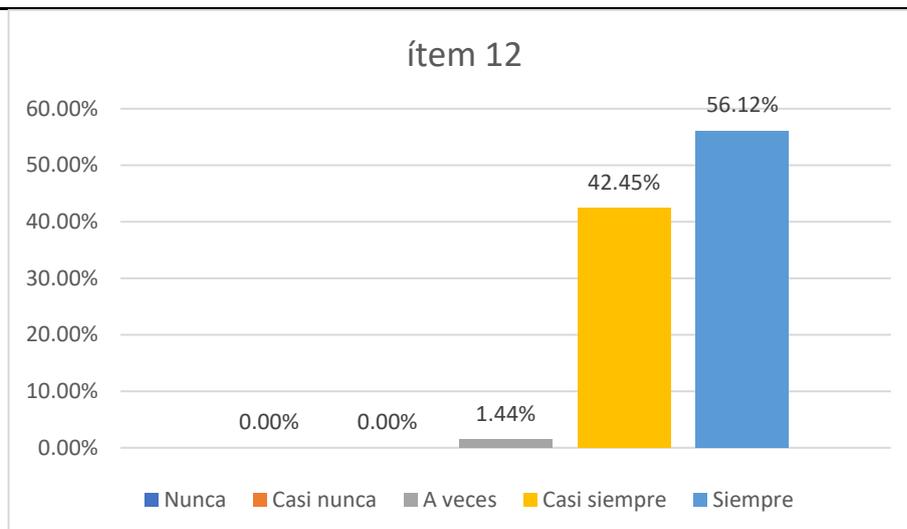
**Dimensión: persistencia.**

**Ítem 12.** Esta al día con las actividades que realiza en el trabajo, permitiendo que exista coordinación con mis demás compañeros.

**Tabla 27.**

*Resultados del ítem 12*

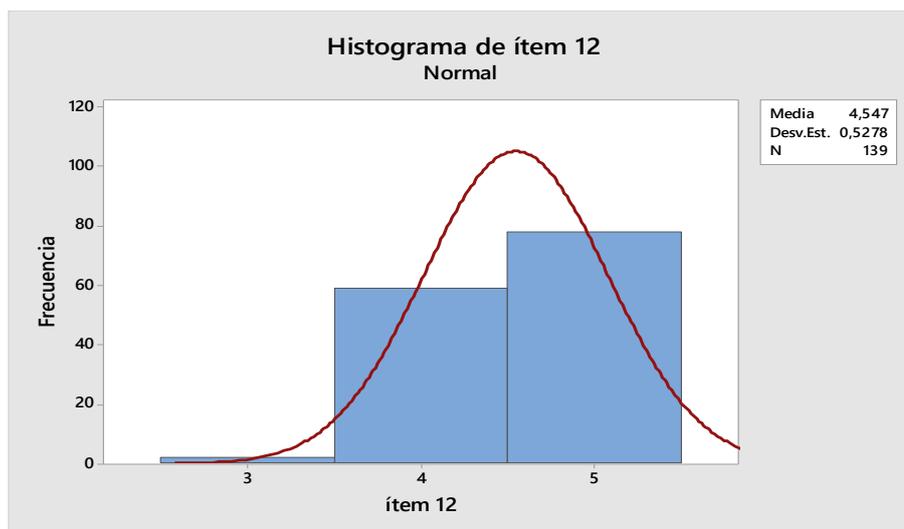
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	2	59	78	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	1,44%	42,45%	56,12%	100,00%



**Figura 25.** Gráfico de los resultados del ítem 12

**Tabla 28.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 12*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 12	139	4,5468	0,0448	0,5278	0,2786	2912,0000	3,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 12	5,0000	5,0000	-0,49	-1,11					



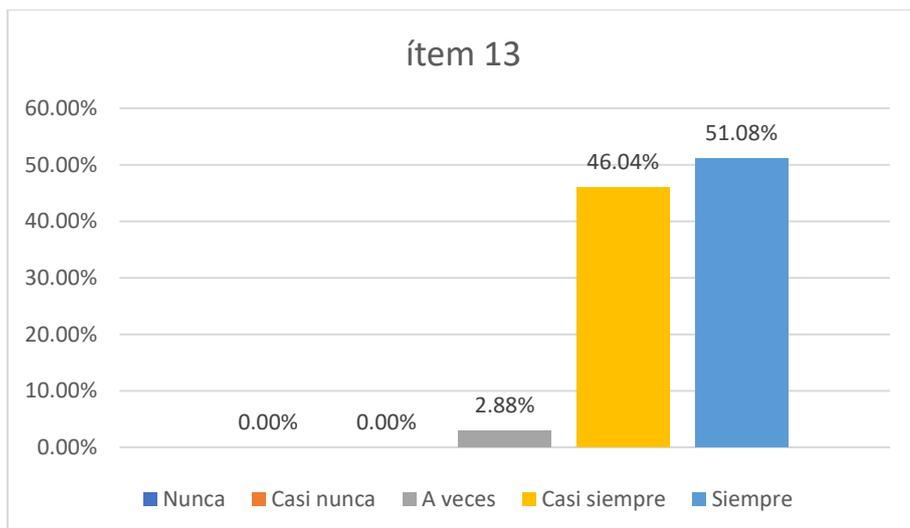
**Figura 26.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 12

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable independiente Motivación son muy semejantes a lo indicado por Chico (2018), Peña & Villón (2018) y Alarcón (2015).

**Ítem 13.** Me siento capaz de asumir el cargo cuando no hay un supervisor de área, en base a mi experiencia en la empresa.

**Tabla 29.**  
*Resultados del ítem 13*

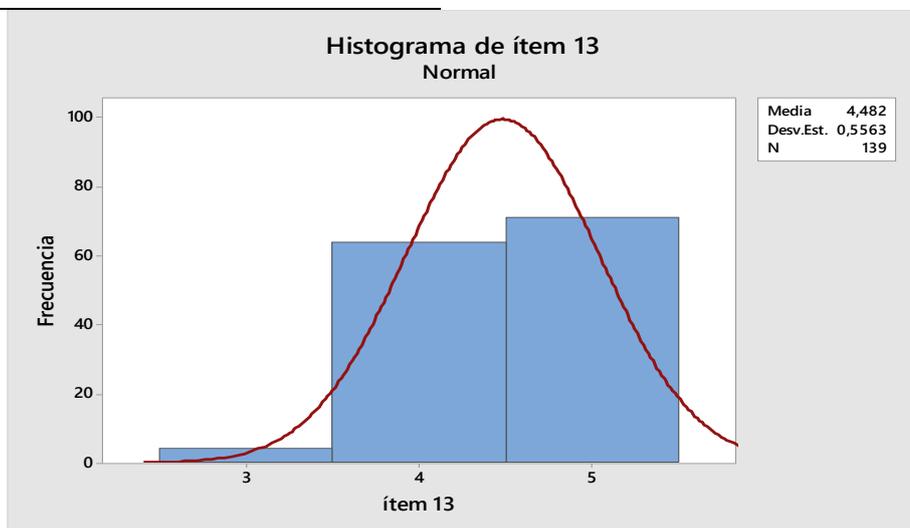
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	4	64	71	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	2,88%	46,04%	51,08%	100,00%



**Figura 27.** Gráfico de los resultados del ítem 13

**Tabla 30.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 13*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 13	139	4,4820	0,0472	0,5563	0,3095	2835,0000	3,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 13	5,0000	5,0000	-0,44	-0,86					



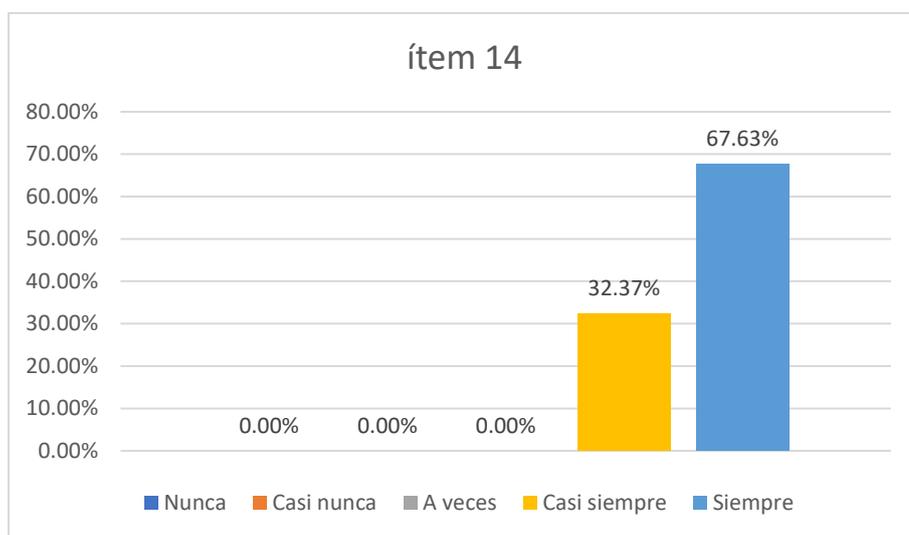
**Figura 28.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 13

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable independiente Motivación son muy semejantes a lo indicado por Zans (2017), Chico (2018), Peña & Villón (2018) y Alarcón (2015).

**Ítem 14.** He obtenido conocimiento en base a mi experiencia en el cargo.

**Tabla 31.**  
*Resultados del ítem 14*

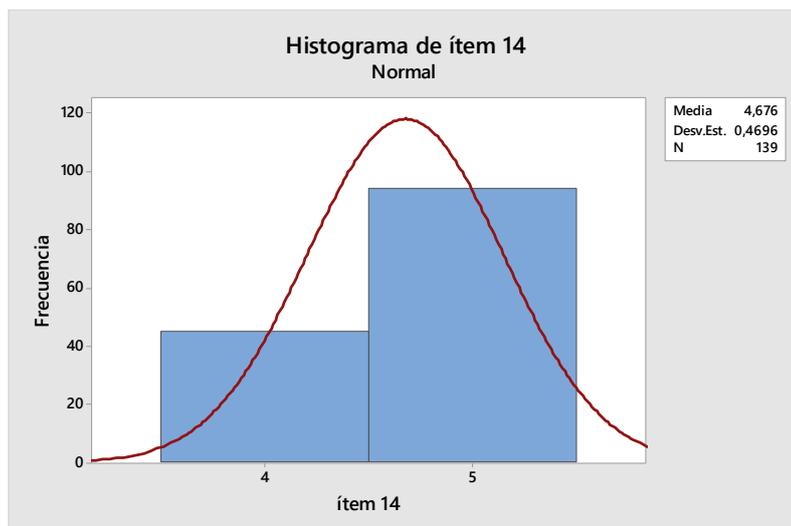
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	45	94	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	32,37%	67,63%	100,00%



**Figura 29.** Gráfico de los resultados del ítem 14

**Tabla 32.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 14*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 14	139	4,6763	0,0398	0,4696	0,2205	3070,0000	4,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 14	5,0000	5,0000	-0,76	-1,44					



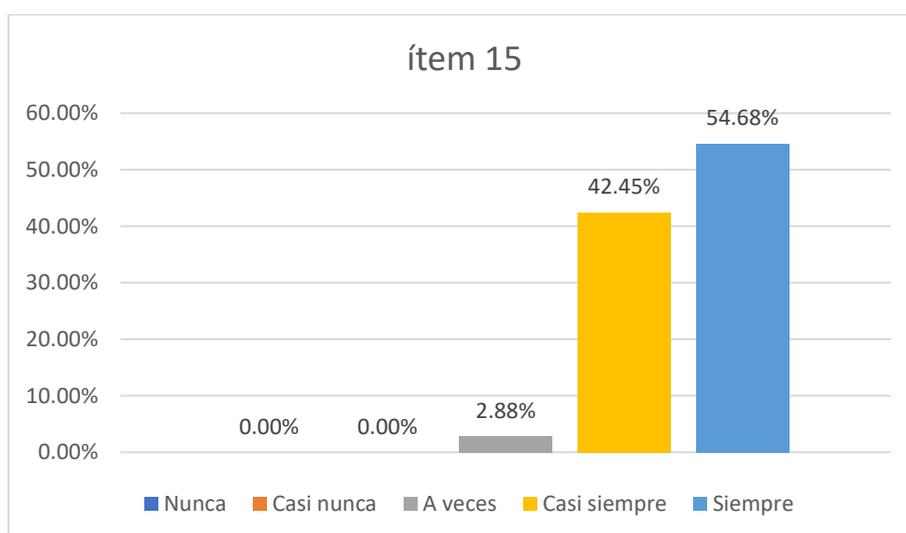
**Figura 30.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 14

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable independiente Motivación son muy semejantes a lo indicado por Zans (2017), Chico (2018) y Alarcón (2015).

**Ítem 15.** Las labores que realiza le permiten desarrollarse como persona y a la vez tener un buen desempeño laboral.

**Tabla 33.**  
*Resultados del ítem 15*

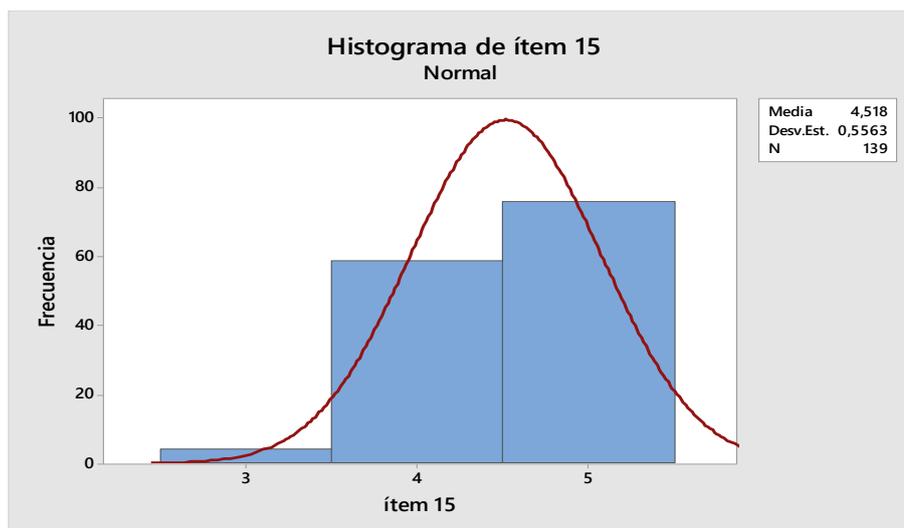
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	4	59	76	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	2,88%	42,45%	54,68%	100,00%



**Figura 31.** Gráfico de los resultados del ítem 15

**Tabla 34.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 15*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 15	139	4,5180	0,0472	0,5563	0,3095	2880,0000	3,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 15	5,0000	5,0000	-0,58	-0,73					



**Figura 32.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 15

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable independiente Motivación son muy semejantes a lo indicado por Zans (2017), Chico (2018), Peña & Villón (2018) y Alarcón (2015).

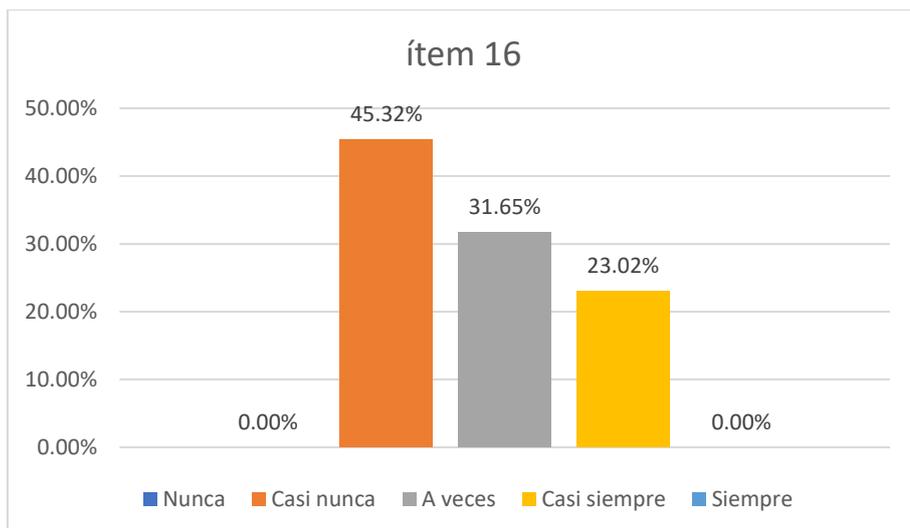
#### 4.2.2. Estadística descriptiva de la variable dependiente: desempeño laboral.

##### Dimensión: conocimiento de los empleados.

**Ítem 16.** Tiene dificultades en desarrollar sus funciones en el área que labora, por falta de conocimiento, el cual hace que usted no se siente motivado.

**Tabla 35.**  
*Resultados del ítem 16*

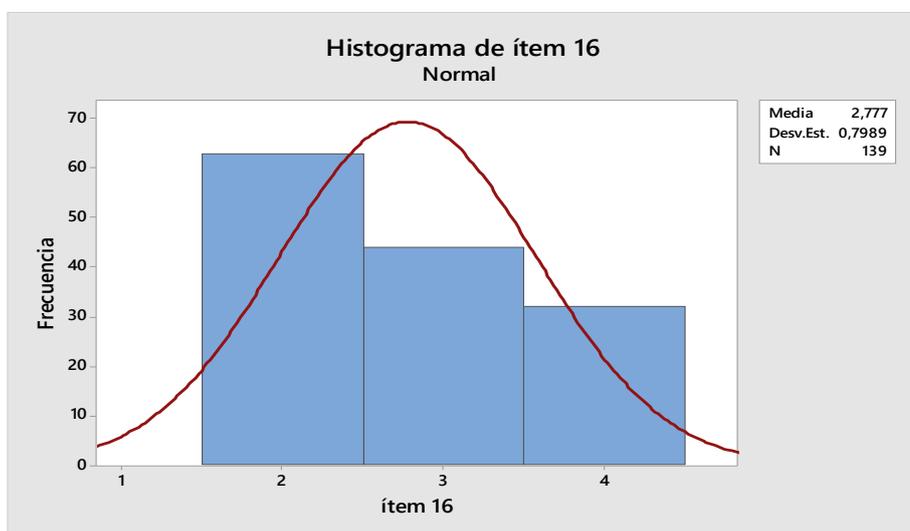
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	63	44	32	0	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	45,32%	31,65%	23,02%	0,00%	100,00%



**Figura 33.** Gráfico de los resultados del ítem 16

**Tabla 36.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 16*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 16	139	2,7770	0,0678	0,7989	0,6383	1160,0000	2,0000	2,0000	3,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 16	3,0000	4,0000	0,42	-1,31					



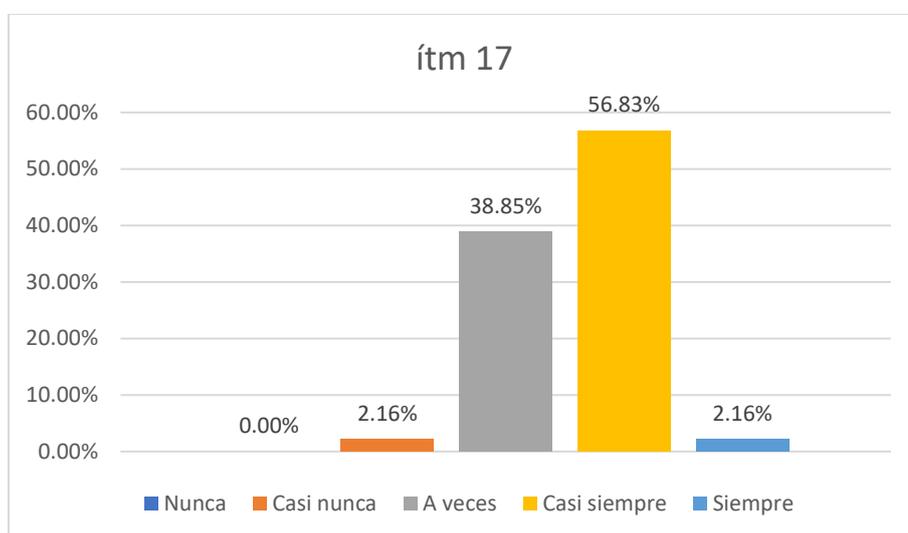
**Figura 34.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 16

Lo reportado en esta variable dependiente desempeño laboral tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018).

**Ítem 17.** La empresa ofrece capacitaciones a menudo, lo cual permite que se sienta motivación de trabajar en la empresa.

**Tabla 37.**  
*Resultados del ítem 17*

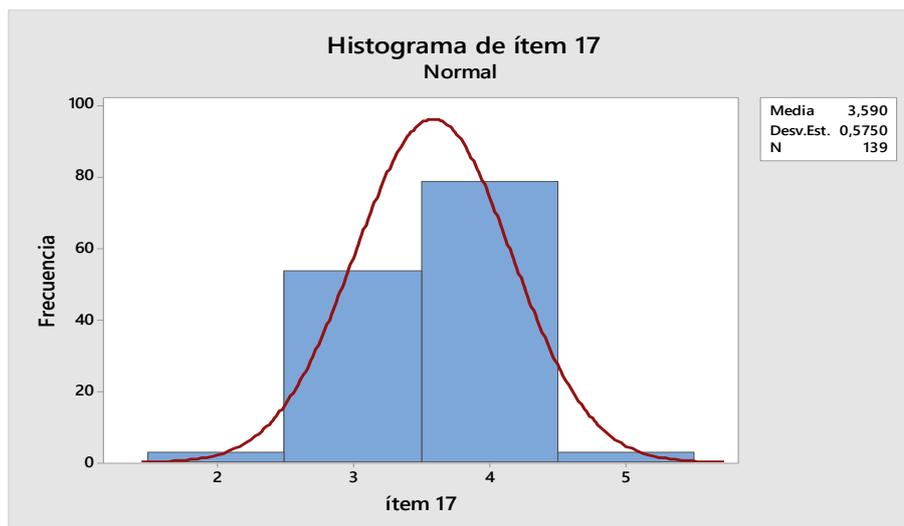
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	3	54	79	3	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	2,16%	38,85%	56,83%	2,16%	100,00%



**Figura 35.** Gráfico de los resultados del ítem 17

**Tabla 38.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 17*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 17	139	3,5899	0,0488	0,5750	0,3306	1837,0000	2,0000	3,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 17	4,0000	5,0000	-0,36	-0,31					



**Figura 36.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 17

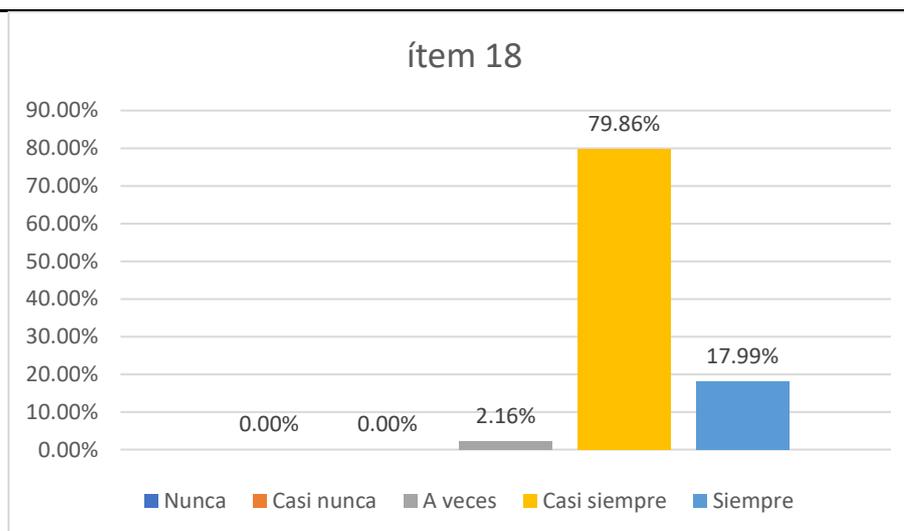
Lo reportado en esta variable dependiente desempeño laboral tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018).

**Ítem 18.** El lugar de trabajo donde labora tiene un ambiente donde puede adquirir nuevos conocimientos, dando lugar a sentirse motivado en aprender más tareas.

**Tabla 39.**

*Resultados del ítem 18*

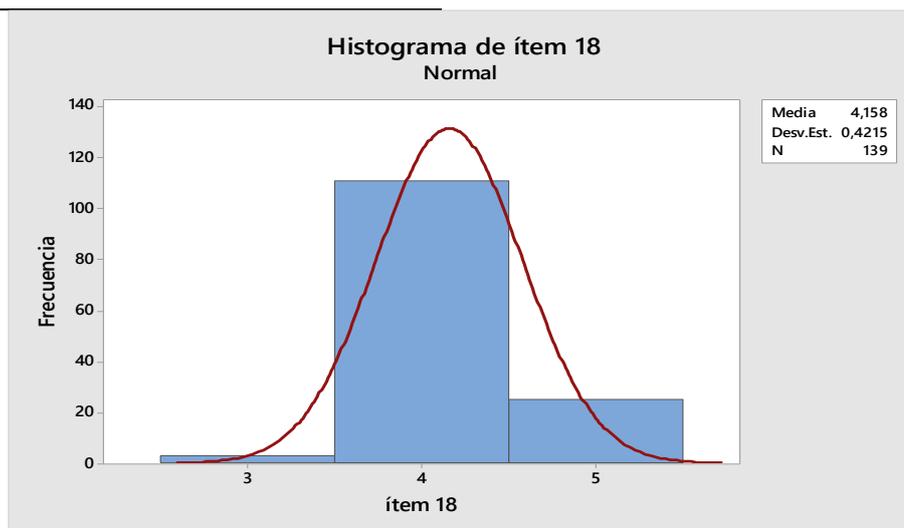
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	3	111	25	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	2,16%	79,86%	17,99%	100,00%



**Figura 37.** Gráfico de los resultados del ítem 18

**Tabla 40.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 18*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 18	139	4,1583	0,0358	0,4215	0,1777	2428,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 18	4,0000	5,0000	0,96	1,25					



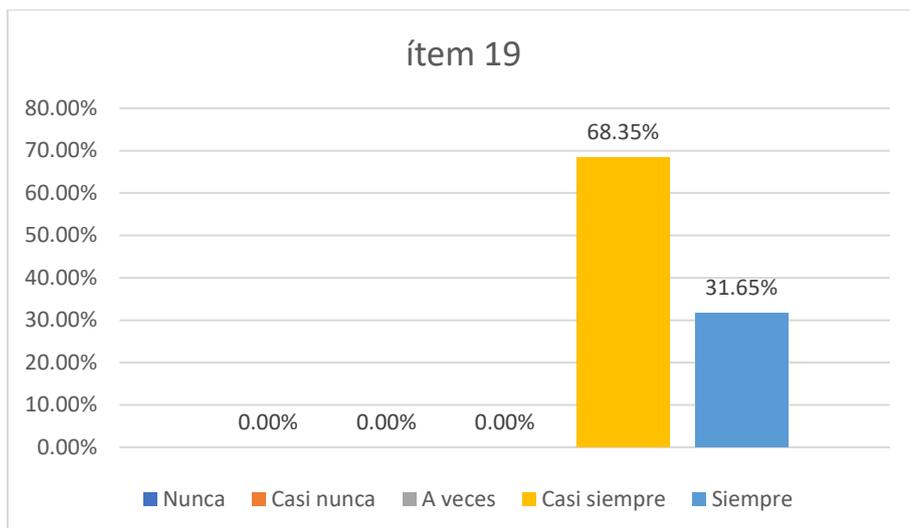
**Figura 38.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 18

Lo reportado en esta variable dependiente desempeño laboral tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018).

**Ítem 19.** La empresa tiene un área apropiada para llevar a cabo retroalimentación de las tareas realizadas en la empresa.

**Tabla 41.**  
*Resultados del ítem 19*

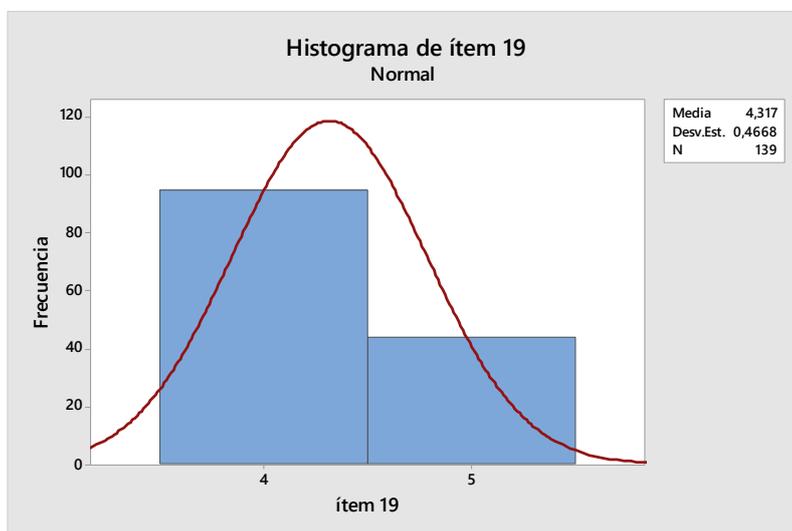
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	95	44	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	68,35%	31,65%	100,00%



**Figura 39.** Gráfico de los resultados del ítem 19

**Tabla 42.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 19*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 19	139	4,3165	0,0396	0,4668	0,2179	2620,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 19	5,0000	5,0000	0,80	-1,38					



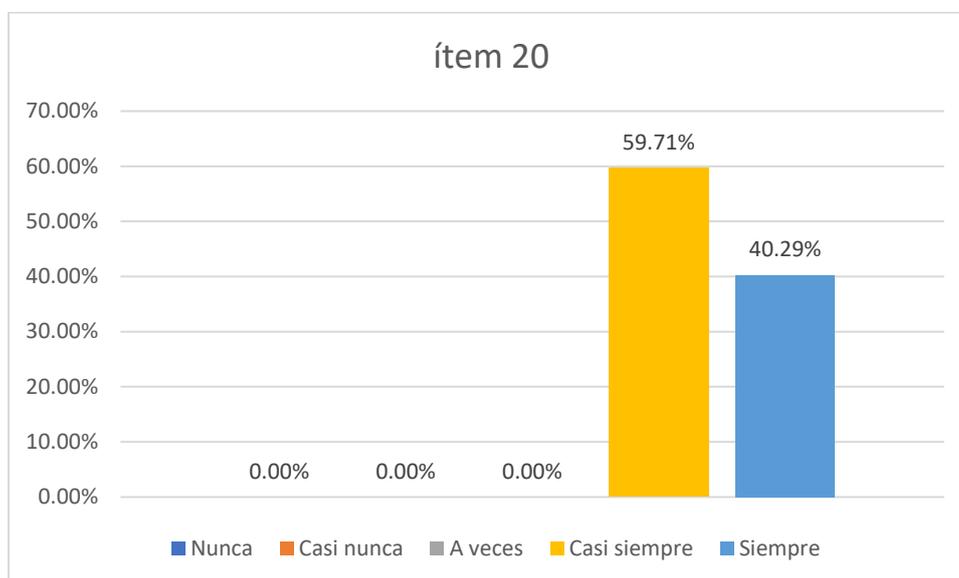
**Figura 40.** Gráfica de la tendencia centra normal del ítem 19

Lo reportado en esta variable dependiente desempeño laboral tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018).

**Ítem 20.** Las experiencias que ha tenido facilitan el desarrollo de sus tareas en la empresa.

**Tabla 43.**  
*Resultados del ítem 20*

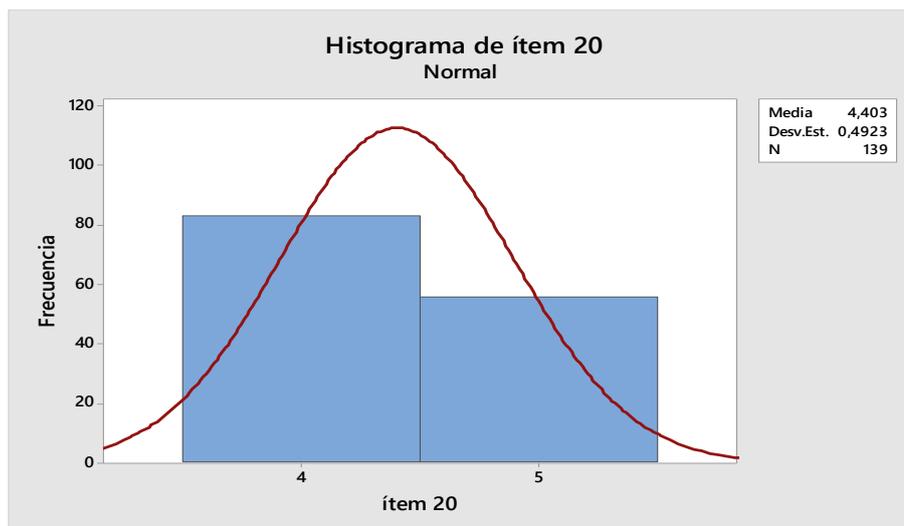
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	83	56	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	59,71%	40,29%	100,00%



**Figura 41.** Gráfico de los resultados del ítem 20

**Tabla 44.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 20*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 20	139	4,4029	0,0418	0,4923	0,2423	2728,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 20	5,0000	5,0000	0,40	-1,87					



**Figura 42.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 20

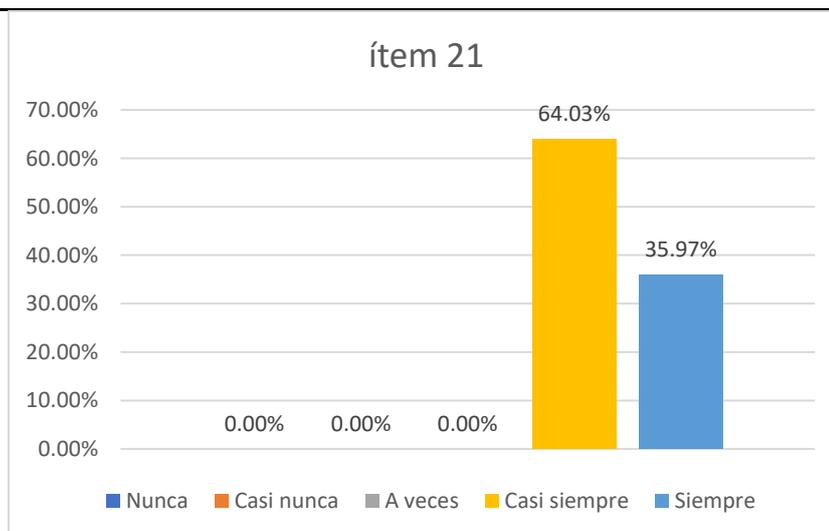
Lo reportado en esta variable dependiente desempeño laboral tiene coincidencia con los investigadores por la tendencia de su dimensión y su indicador según Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018).

**Ítem 21.** Las experiencias obtenidas en la empresa han permitido perfeccionar el desempeño de sus labores.

**Tabla 45.**

*Resultados del ítem 21*

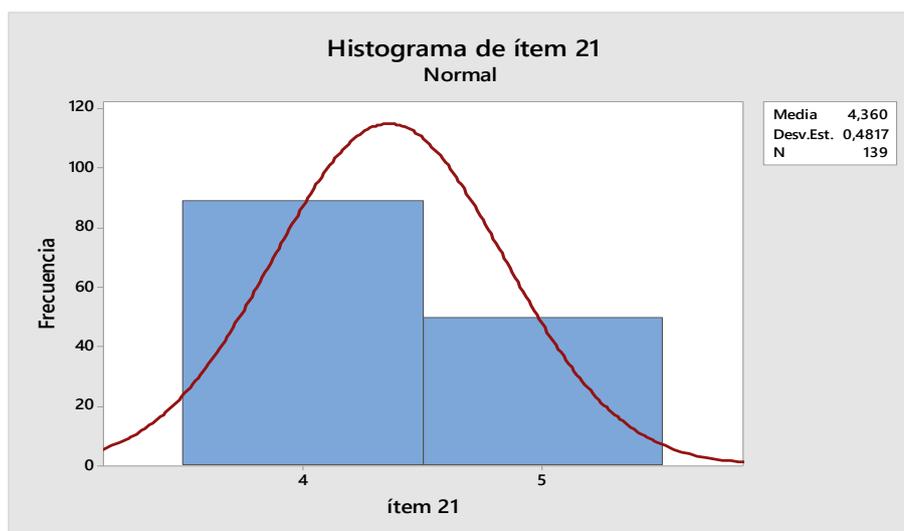
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	89	50	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	64,03%	35,97%	100,00%



**Figura 43.** Gráfico de los resultados del ítem 21

**Tabla 46.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 21*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 21	139	4,3597	0,0409	0,4817	0,2320	2674,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 21	5,0000	5,0000	0,59	-1,67					



**Figura 44.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 21

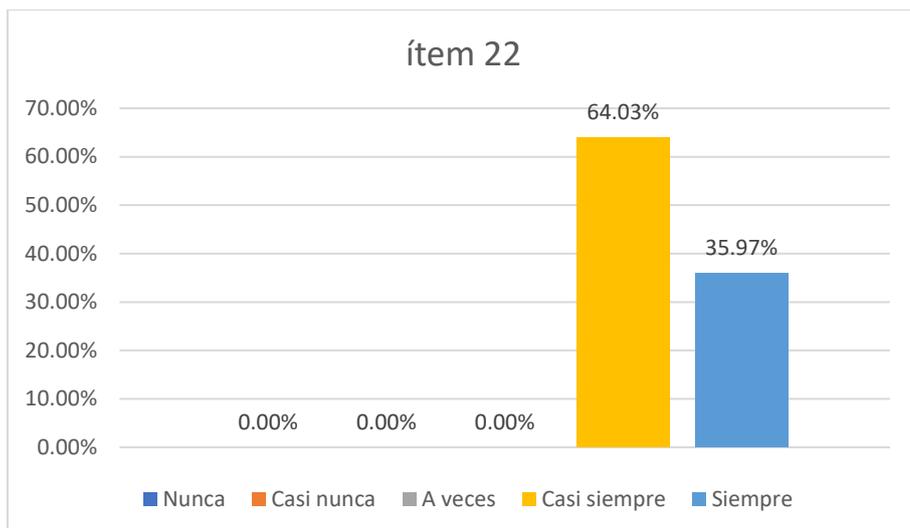
Según Carrasco (2018), Chico (2018), Hidrugo (2017), León (2017) y Medina (2017), los valores obtenidos marcan la tendencia del desempeño laboral y su indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Dimensión: comunicación laboral.**

**Ítem 22.** Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros.

**Tabla 47.**  
*Resultados del ítem 22*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	89	50	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	64,03%	35,97%	100,00%



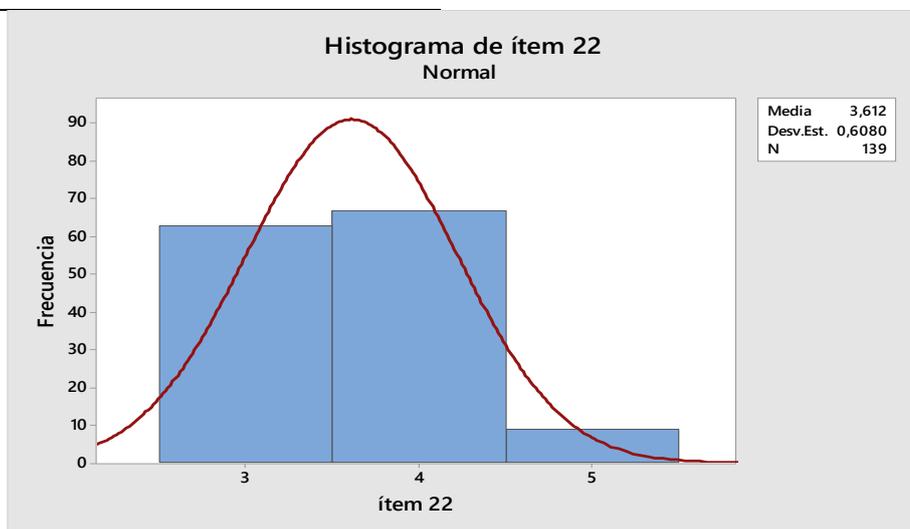
**Figura 45.** Gráfico de los resultados del ítem 22

**Tabla 48.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 22*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 22	139	3,6115	0,0516	0,6080	0,3697	1864,0000	3,0000	3,0000	4,0000

Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 22	4,0000	5,0000	0,45	-0,64



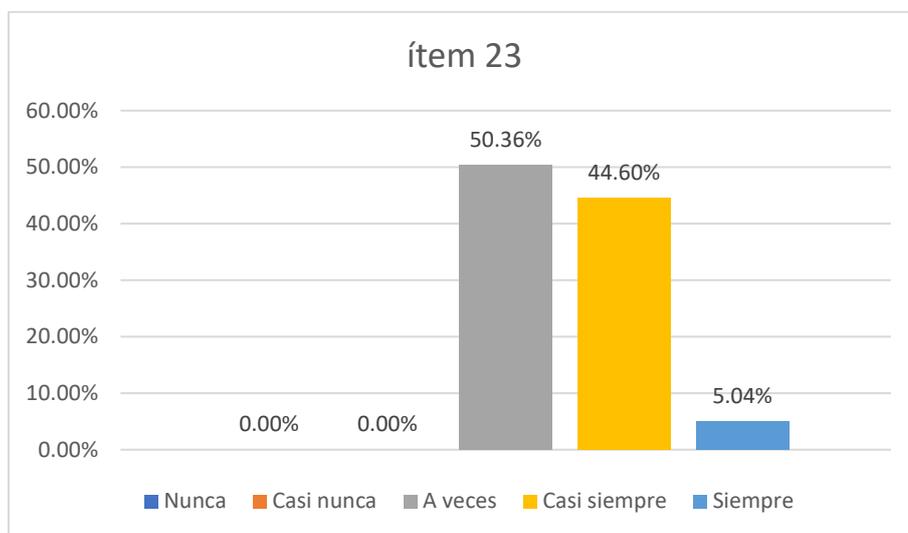
**Figura 46.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 22

Según Carrasco (2018), Chico (2018), Hidruago (2017), León (2017) y Medina (2017), los valores obtenidos marcan la tendencia del desempeño laboral y su indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 23.** Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas.

**Tabla 49.**  
*Resultados del ítem 23*

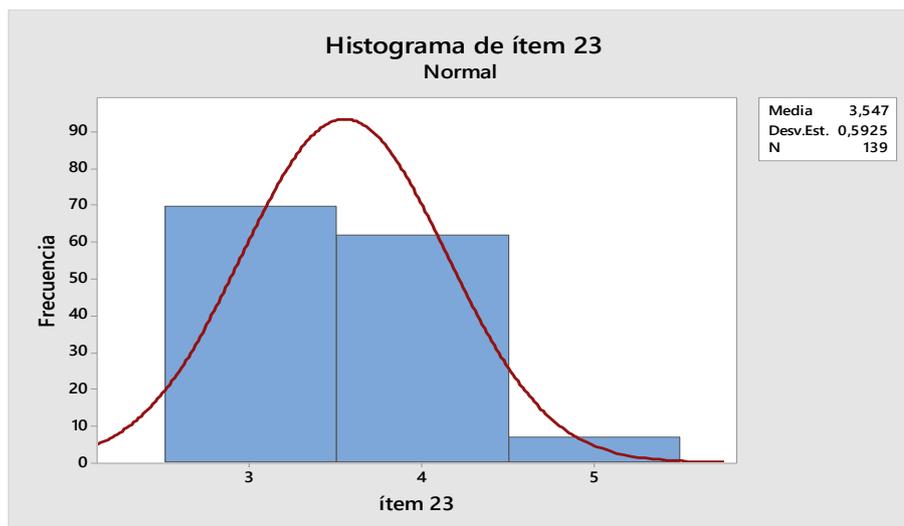
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	70	62	7	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	50,36%	44,60%	5,04%	100,00%



**Figura 47.** Gráfico de los resultados del ítem 23

**Tabla 50.**  
*Estadística descriptiva del ítem 23*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 23	139	3,5468	0,0503	0,5925	0,3511	1797,0000	3,0000	3,0000	3,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 23	4,0000	5,0000	0,56	-0,60					



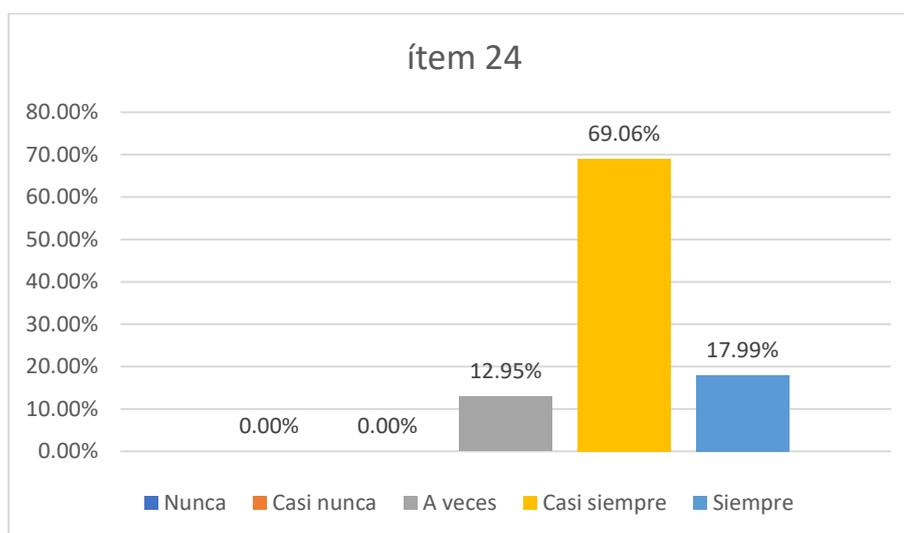
**Figura 48.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 23

Según Hidrugo (2017), León (2017) y Medina (2017), los valores obtenidos marcan la tendencia del desempeño laboral y su indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 24.** Tiene buena la relación interpersonal entre los trabajadores y el jefe inmediato.

**Tabla 51.**  
*Resultados del ítem 24*

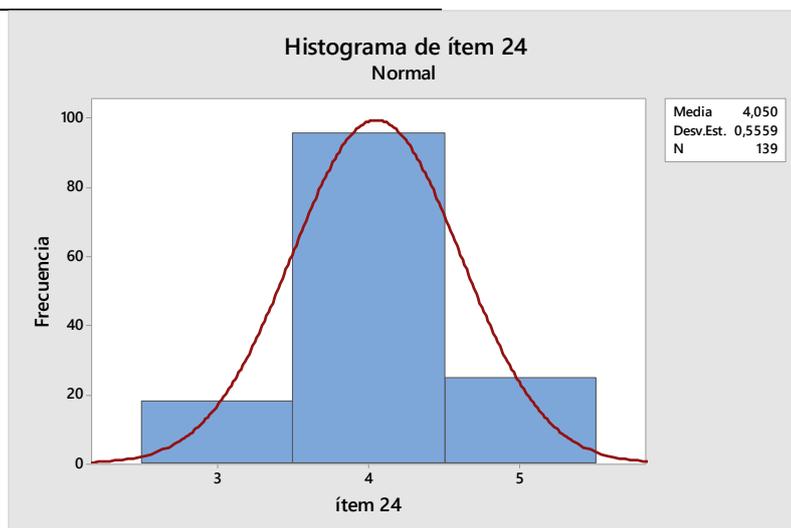
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	18	96	25	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	12,95%	69,06%	17,99%	100,00%



**Figura 49.** Gráfico de los resultados del ítem 24

**Tabla 52.**  
*Estadística descriptiva del ítem 24*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 24	139	4,0504	0,0472	0,5559	0,3090	2323,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 24	4,0000	5,0000	0,02	0,28					



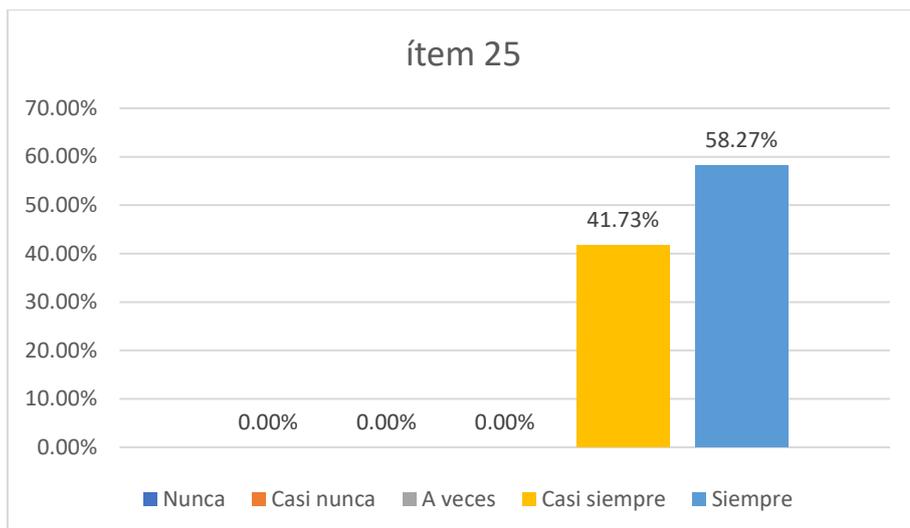
**Figura 50.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 24

Según Carrasco (2018), Chico (2018), Hidrugo (2017), León (2017) y Medina (2017), los valores obtenidos marcan la tendencia del desempeño laboral y su indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

**Ítem 25.** Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo.

**Tabla 53.**  
*Resultados del ítem 25*

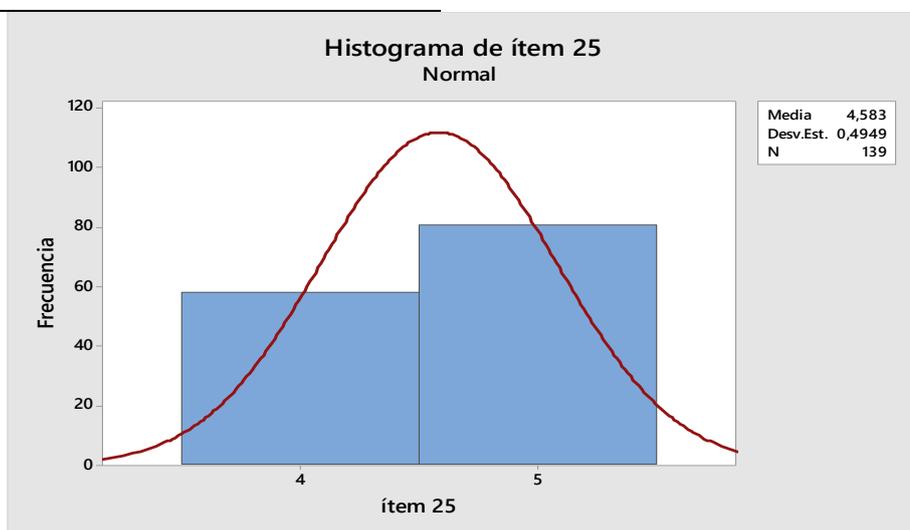
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	0	58	81	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,00%	41,73%	58,27%	100,00%



**Figura 51.** Gráfico de los resultados del ítem 25

**Tabla 54.**  
*Estadística descriptiva del ítem 25*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 25	139	4,5827	0,0420	0,4949	0,2449	2953,0000	4,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 25	5,0000	5,0000	-0,34	-1,91					



**Figura 52.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 25

Según Carrasco (2018), Chico (2018) y Medina (2017), los valores obtenidos marcan la tendencia del desempeño laboral y su indicador por lo que su comportamiento es muy similar a sus investigaciones.

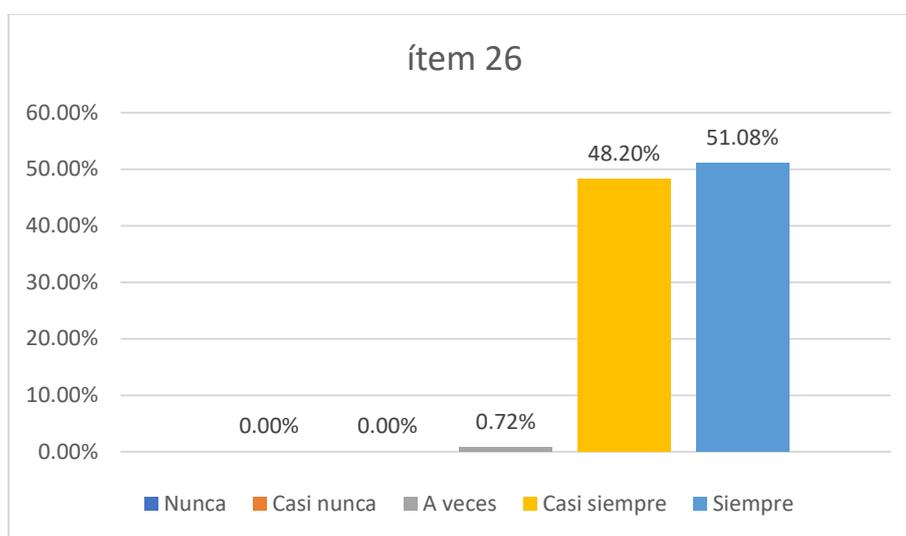
**Dimensión: trabajo en equipo.**

**Ítem 26.** Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.

**Tabla 55.**

*Resultados del ítem 26*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	1	67	71	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	0,72%	48,20%	51,08%	100,00%

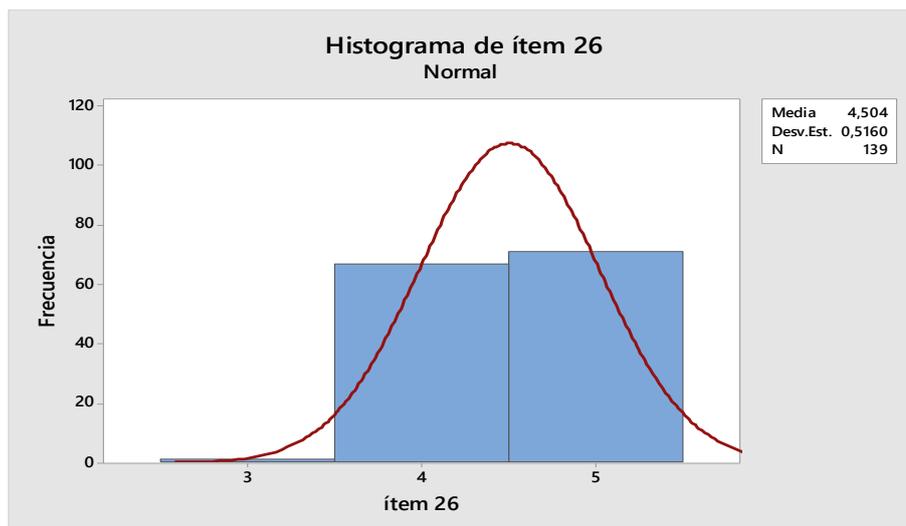


**Figura 53.** Gráfico de los resultados del ítem 26

**Tabla 56.**

*Estadística descriptiva del ítem 26*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 26	139	4,5036	0,0438	0,5160	0,2663	2856,0000	3,0000	4,0000	5,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 26	5,0000	5,0000	-0,18	-1,60					



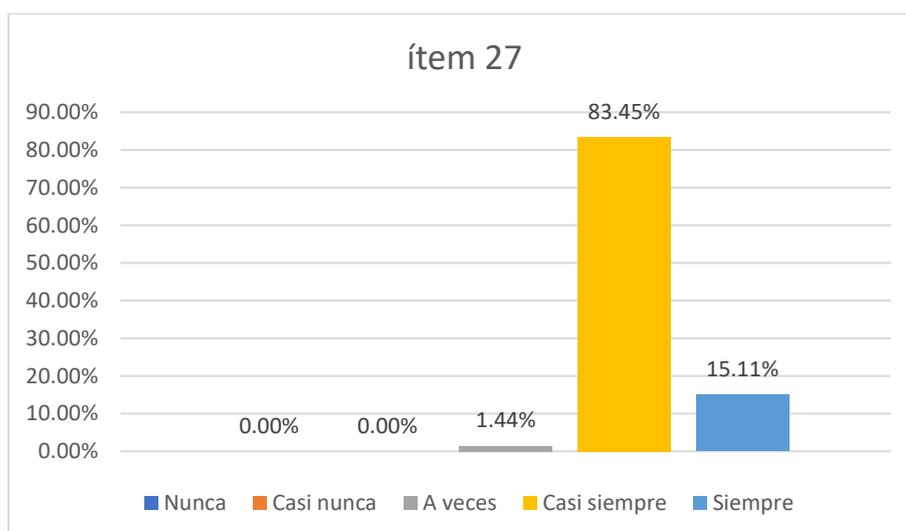
**Figura 54.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 26

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable dependiente desempeño laboral son muy semejantes a lo indicado por Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017) y Medina (2017).

**Ítem 27.** Motiva a su equipo para conseguir los objetivos.

**Tabla 57.**  
*Resultados del ítem 27*

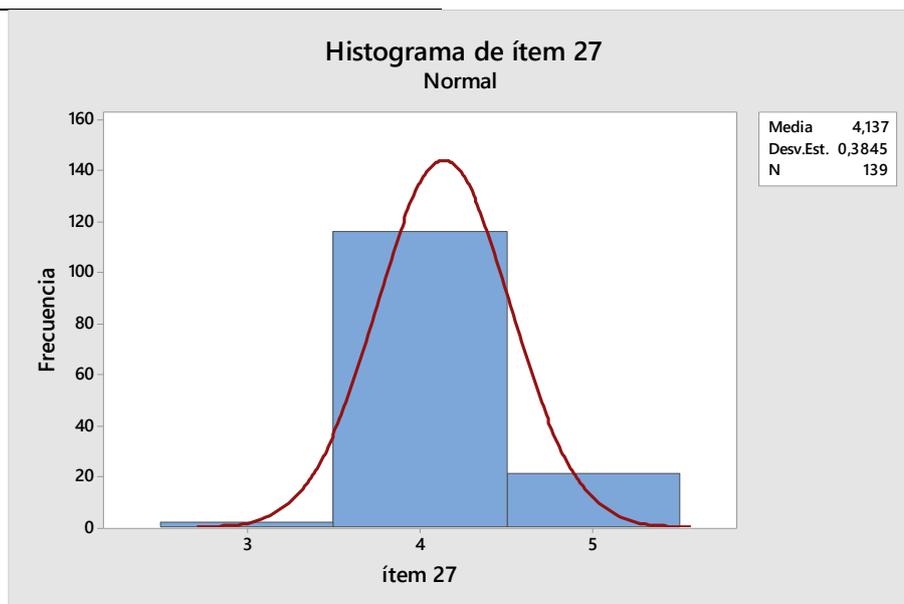
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	2	116	21	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	1,44%	83,45%	15,11%	100,00%



**Figura 55.** Gráfico de los resultados del ítem 27

**Tabla 58.**  
*Estadística descriptiva del ítem 27*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 27	139	4,1367	0,0326	0,3845	0,1478	2399,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 27	4,0000	5,0000	1,33	2,14					



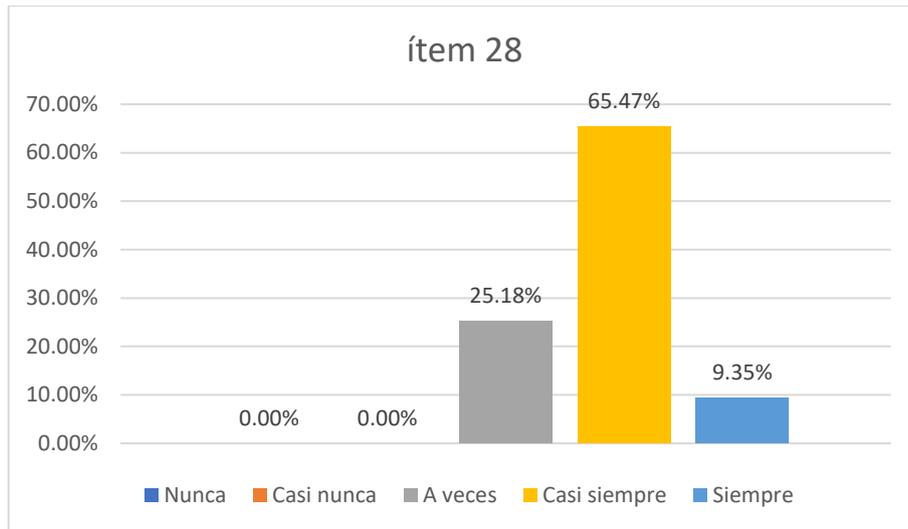
**Figura 56.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 27

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable dependiente desempeño laboral son muy semejantes a lo indicado por Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017) y Medina (2017).

**Ítem 28.** Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos.

**Tabla 59.**  
*Resultados del ítem 28*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	35	91	13	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	25,18%	65,47%	9,35%	100,00%



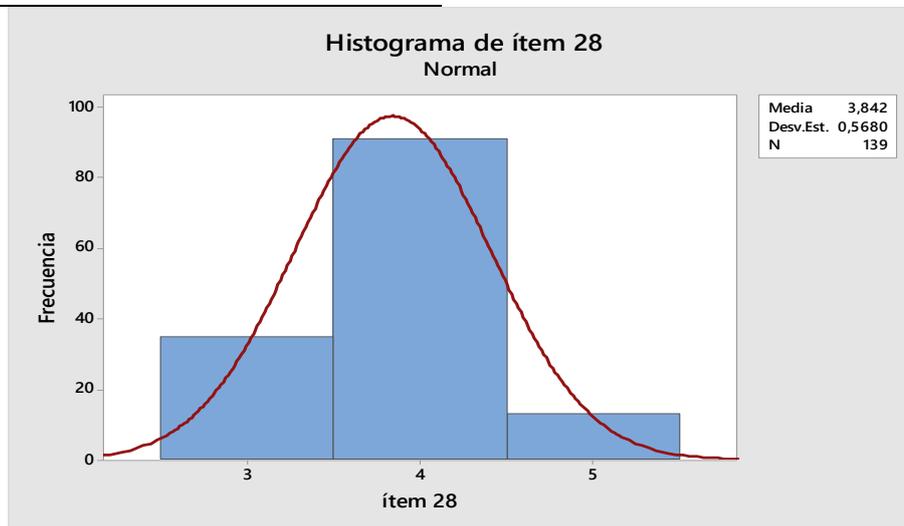
**Figura 57.** Gráfico de los resultados del ítem 28

**Tabla 60.**  
*Estadística descriptiva del ítem 28*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 28	139	3,8417	0,0482	0,5680	0,3226	2096,0000	3,0000	3,0000	4,0000

Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 28	4,0000	5,0000	-0,01	-0,08



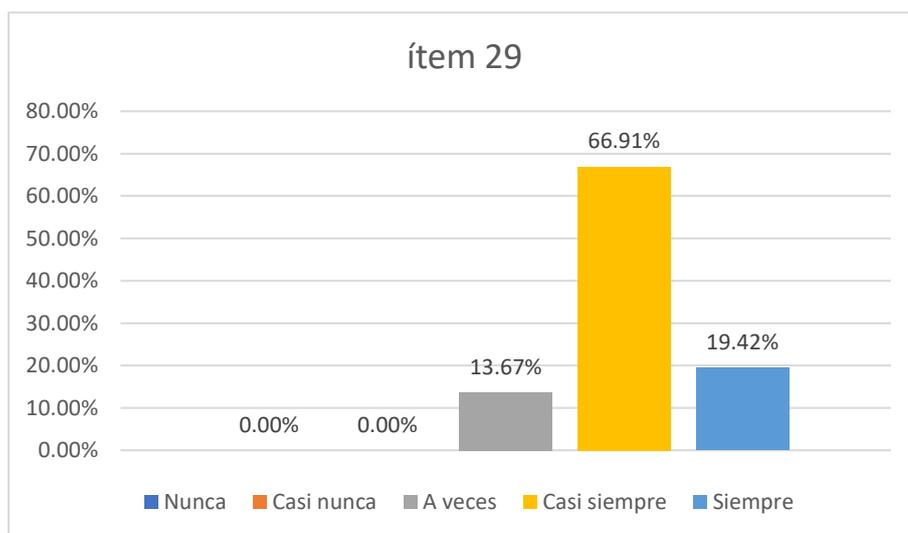
**Figura 58.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 28

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable dependiente desempeño laboral son muy semejantes a lo indicado por Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017) y Medina (2017).

**Ítem 29.** La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente.

**Tabla 61.**  
*Resultados del ítem 29*

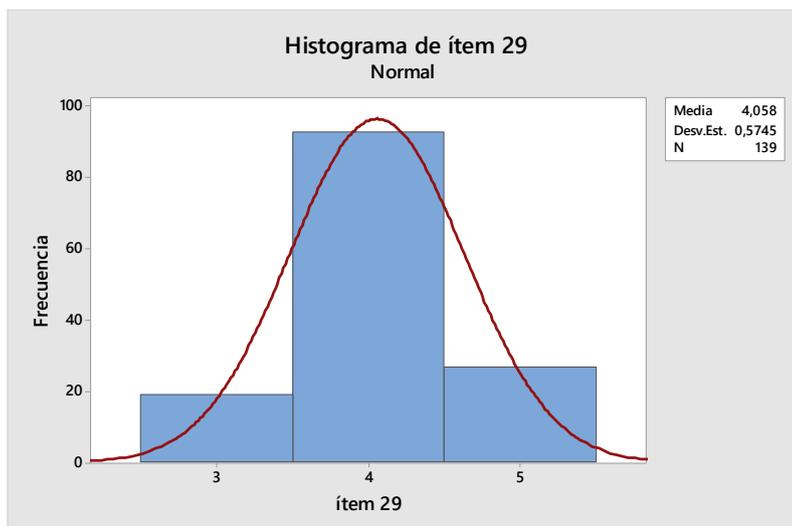
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	19	93	27	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	13,67%	66,91%	19,42%	100,00%



**Figura 59.** Gráfico de los resultados del ítem 29

**Tabla 62.**  
*Estadística descriptiva del ítem 29*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 29	139	4,0576	0,0487	0,5745	0,3300	2334,0000	3,0000	4,0000	4,0000
Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis					
ítem 29	4,0000	5,0000	0,00	0,07					



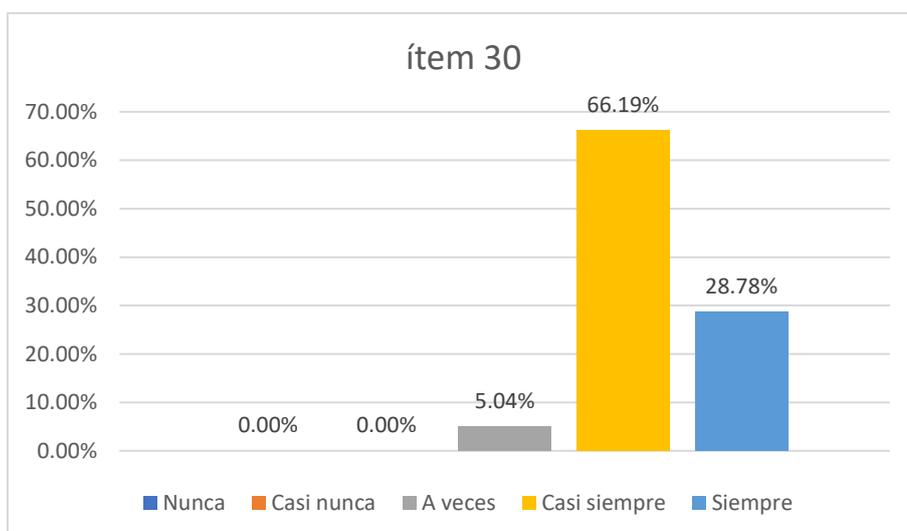
**Figura 60.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 29

Los valores de este indicador en la dimensión de la variable dependiente desempeño laboral son muy semejantes a lo indicado por Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017) y Medina (2017).

**Ítem 30.** Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo.

**Tabla 63.**  
*Resultados del ítem 30*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
0	0	7	92	40	139
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total (%)
0,00%	0,00%	5,04%	66,19%	28,78%	100,00%



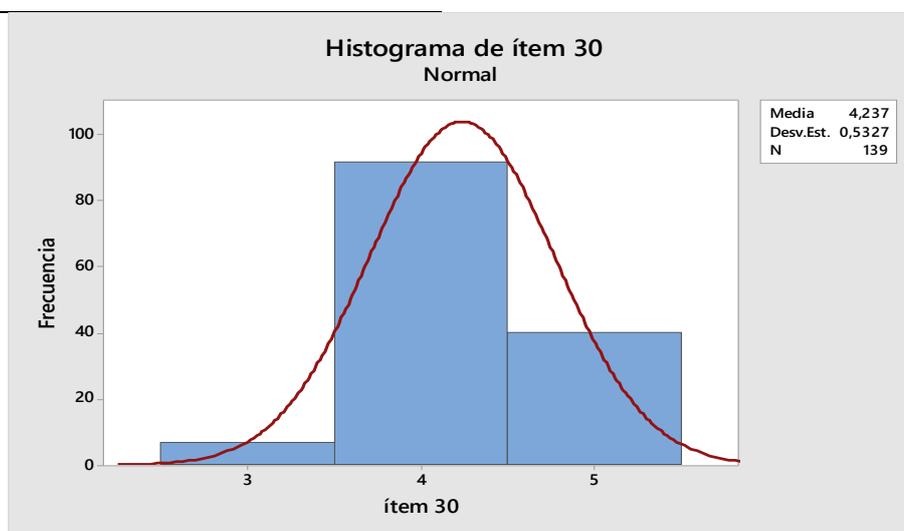
**Figura 61.** Gráfico de los resultados del ítem 30

**Tabla 64.**  
*Estadísticos descriptivos del ítem 30*

Variable	N	Media	Error estándar de la media	Desv.Est.	Varianza	Suma de cuadrados	Mínimo	Q1	Mediana
ítem 30	139	4,2374	0,0452	0,5327	0,2838	2535,0000	3,0000	4,0000	4,0000

Variable	Q3	Máximo	Asimetría	Curtosis
ítem 30	5,0000	5,0000	0,16	-0,23



**Figura 62.** Gráfica de la tendencia normal del ítem 30

### 4.3. Resultados de la Estadística Inferencial para la Contrastación de las hipótesis

Los reportes que se determinaron para la Contrastación de las hipótesis se realizaron a partir de la tendencia normal de los resultados de los 153 trabajadores, se evaluó el comportamiento de las variables en función a las tendencias de medidas central, por su comportamiento normal de sus densidades; con la media mediante la prueba de T de Student y las medianas para la prueba de Wilcoxon, confirmando su validez mediante los gráficos de sus cajas y bigotes.

#### 4.3.1. Contrastación de las hipótesis específicas.

##### Primera hipótesis específica.

**H<sub>1</sub>:** La intensidad de la motivación se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

**H<sub>0</sub>:** La intensidad de la motivación no se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

**Comparación de Dos Muestras: Intensidad de la motivación & Desempeño laboral**

Muestra 1: Intensidad de la motivación

Muestra 2: Desempeño laboral

Selección de la Variable: Desempeño laboral

Muestra 1: 153 valores en el rango de 19.0 a 30.0

Muestra 2: 153 valores en el rango de 43.0 a 73.0

**Resumen Estadístico de las tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Intensidad de la motivación & Desempeño laboral**

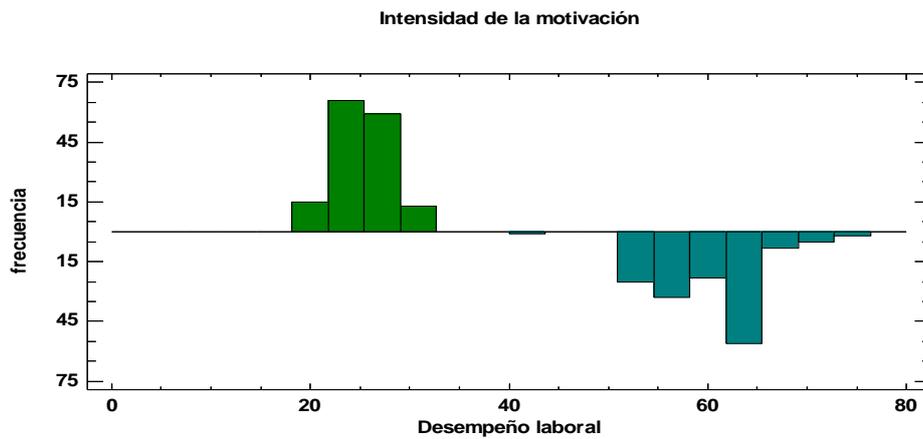
**Tabla 65.**

*Tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Intensidad de la motivación & Desempeño laboral*

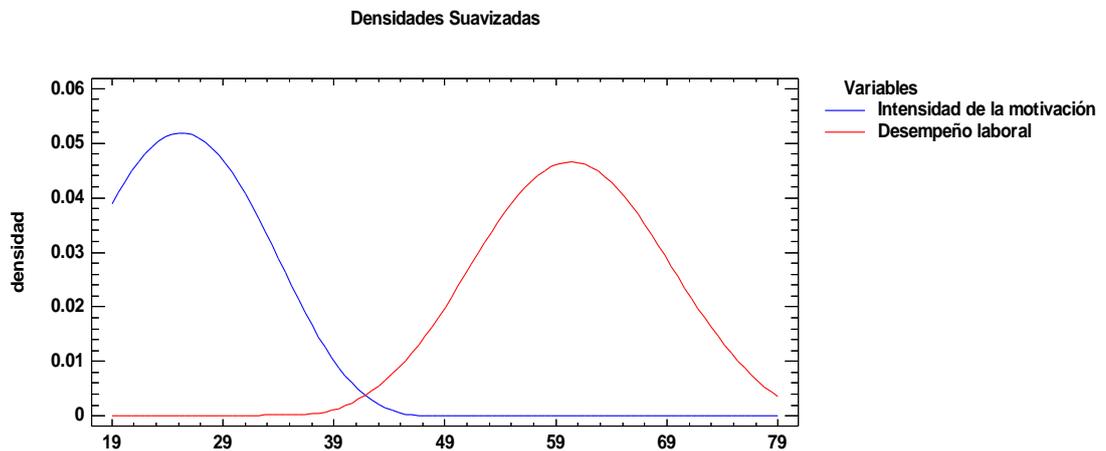
	<i>Intensidad de la motivación</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	153	153
Promedio	25.2614	60.3725
Desviación Estándar	3.00607	5.06261
Coefficiente de Variación	11.8998%	8.38562%
Mínimo	19.0	43.0
Máximo	30.0	73.0
Rango	11.0	30.0
Sesgo Estandarizado	0.101587	0.0443619
Curtosis Estandarizada	-3.52079	-0.0127346

Se determinó, en la tabla 65, el resumen estadístico para las dos muestras de datos, de particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de

distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Intensidad de la motivación tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal; el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura 63 siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican. Figura 64, las densidades de estas variables.



**Figura 63.** Frecuencia de la intensidad de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral



**Figura 64.** Densidades suavizadas de la intensidad de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

**a. Comparación de Medias**

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Intensidad de la motivación:  
 25.2614 +/- 0.480147 [24.7813; 25.7416]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral: 60.3725 +/- 0.808629 [59.5639; 61.1812]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 35.1111 +/- 0.936679 [36.0478; 34.1744]

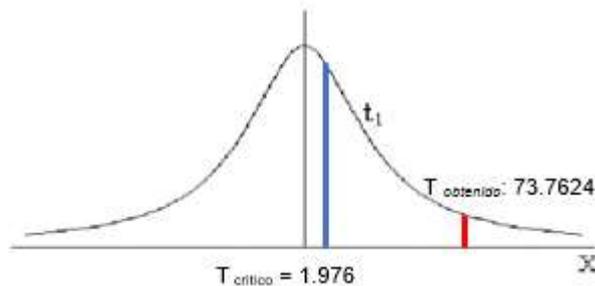
### b. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa:  $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 73.7624$  valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .



### c. Decisión estadística

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |73.7624| > |t_{\text{critico}}| = 1.976$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>1</sub>:** La intensidad de la motivación se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 36.0478 hasta 34.1744. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la

hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

#### d. Comparación de Medianas para la prueba Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 24.0

Mediana de muestra 2: 61.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

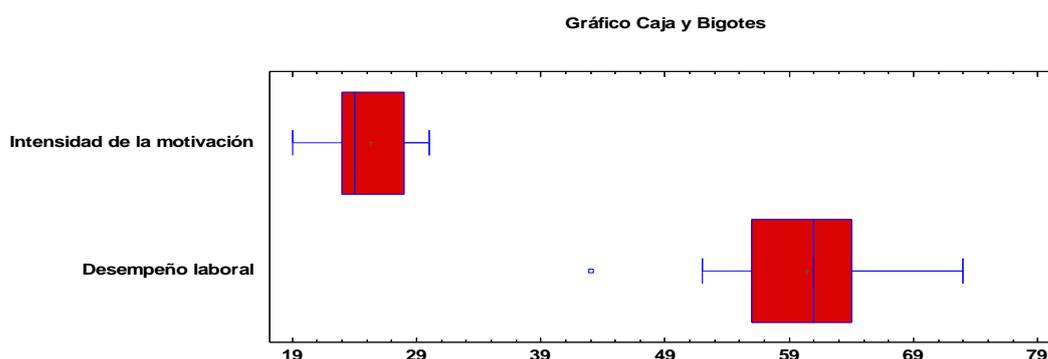
Rango Promedio de muestra 1: 77.0

Rango Promedio de muestra 2: 230.0

W = 23409.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura 65 siguiente.



**Figura 65.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: Intensidad de la motivación y el desempeño laboral

#### Segunda hipótesis específica.

**H<sub>2</sub>:** La dirección de la motivación incide en el desempeño laboral de los

trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

**H<sub>0</sub>:** La dirección de la motivación no incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

**a. Comparación de dos muestras: Dirección de la motivación & Desempeño laboral**

Muestra 1: Dirección de la motivación

Muestra 2: Desempeño laboral

Selección de la Variable: Desempeño laboral

Muestra 1: 153 valores en el rango de 16.0 a 25.0

Muestra 2: 153 valores en el rango de 43.0 a 73.0

**b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Dirección de la motivación & Desempeño laboral**

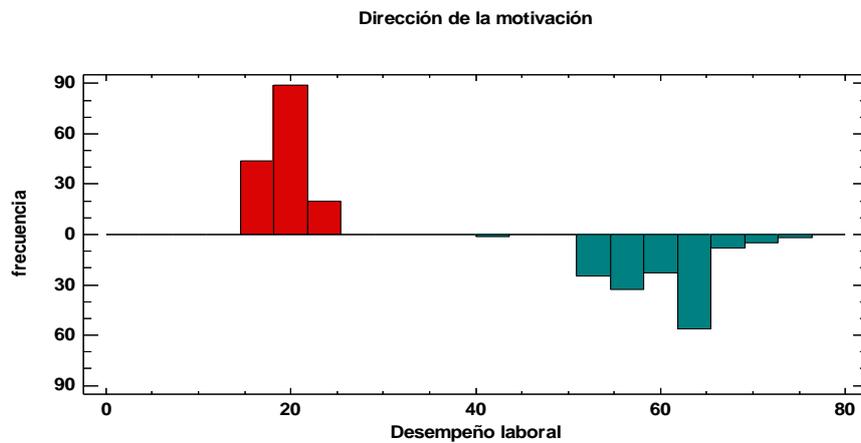
**Tabla 66.**

*Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Dirección de la motivación & Desempeño laboral*

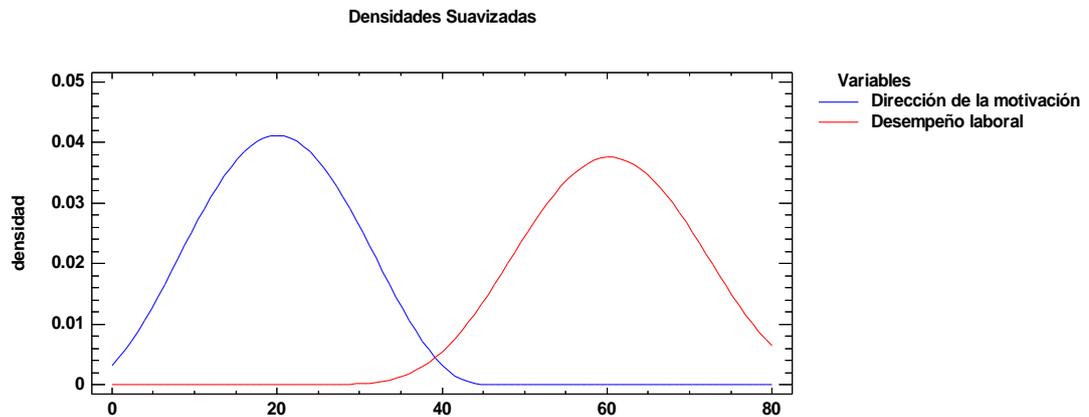
	<i>Dirección de la motivación</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	153	153
Promedio	20.0	60.3725
Desviación Estándar	1.67017	5.06261
Coeficiente de Variación	8.35086%	8.38562%
Mínimo	16.0	43.0
Máximo	25.0	73.0
Rango	9.0	30.0
Sesgo Estandarizado	0.823687	0.0443619
Curtosis Estandarizada	-0.84219	-0.0127346

La tabla 66 contiene el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican

desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, ambos valores de sesgo estandarizado se encuentran dentro del rango esperado. Ambas curtosis estandarizadas se encuentran dentro del rango esperado; el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura 66 siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican, figura 67, las densidades de estas variables indicando su tendencia normal.



**Figura 66.** Frecuencia de la dirección de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral



**Figura 67.** Densidades suavizadas de la dirección de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

### c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Dirección de la motivación: 20.0 +/- 0.266769 [19.7332; 20.2668]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral: 60.3725 +/- 0.808629 [59.5639; 61.1812]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 40.3725 +/- 0.848094 [41.2206; 39.5245]

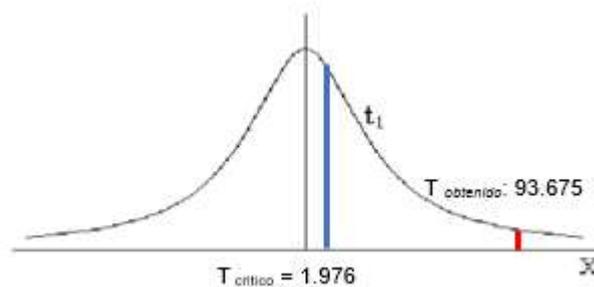
### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa:  $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 93.675$  valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .



### e. Decisión estadística

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |93.675| > |t_{\text{crítico}}| = 1.976$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>2</sub>:** La dirección de la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 41.2206 hasta 39.5245. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos

muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se puede rechazar la hipótesis nula en favor de la alterna.

**f. Comparación de Medianas para la prueba de Wilcoxon**

Mediana de muestra 1: 20.0

Mediana de muestra 2: 61.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

Rango Promedio de muestra 1: 77.0

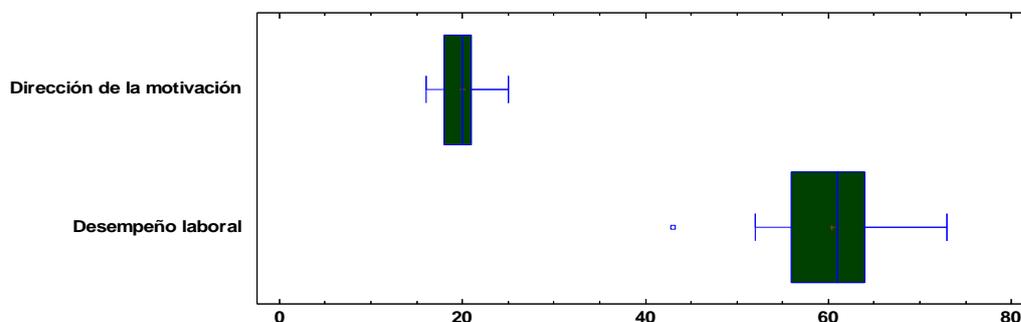
Rango Promedio de muestra 2: 230.0

W = 23409.0 valor-P = 0

Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura 68 siguiente.

Gráfico Caja y Bigotes



**Figura 68.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: dirección de la motivación y el desempeño laboral

### Tercera hipótesis específica.

**H<sub>3</sub>:** La persistencia de la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

**H<sub>0</sub>:** La persistencia de la motivación no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

#### a. Comparación de Dos Muestras - Persistencia de la motivación & Desempeño laboral

Muestra 1: Persistencia de la motivación

Muestra 2: Desempeño laboral

Selección de la Variable: Desempeño laboral

Muestra 1: 153 valores en el rango de 15.0 a 20.0

Muestra 2: 153 valores en el rango de 43.0 a 73.0

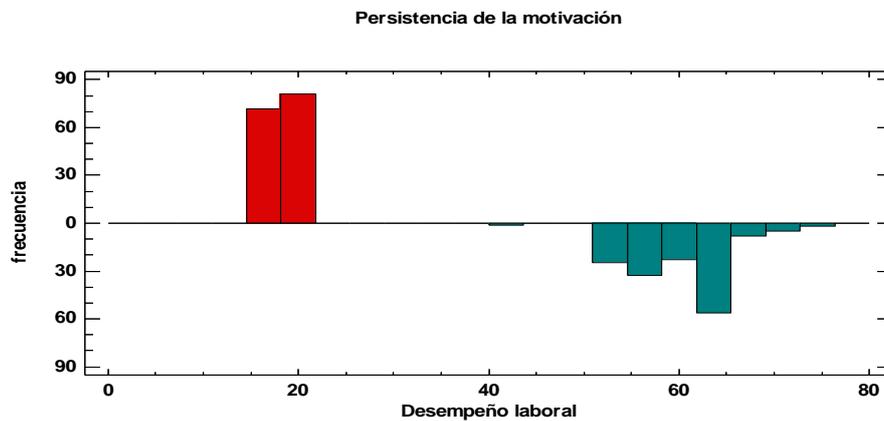
#### b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Persistencia de la motivación & Desempeño laboral

##### Tabla 67.

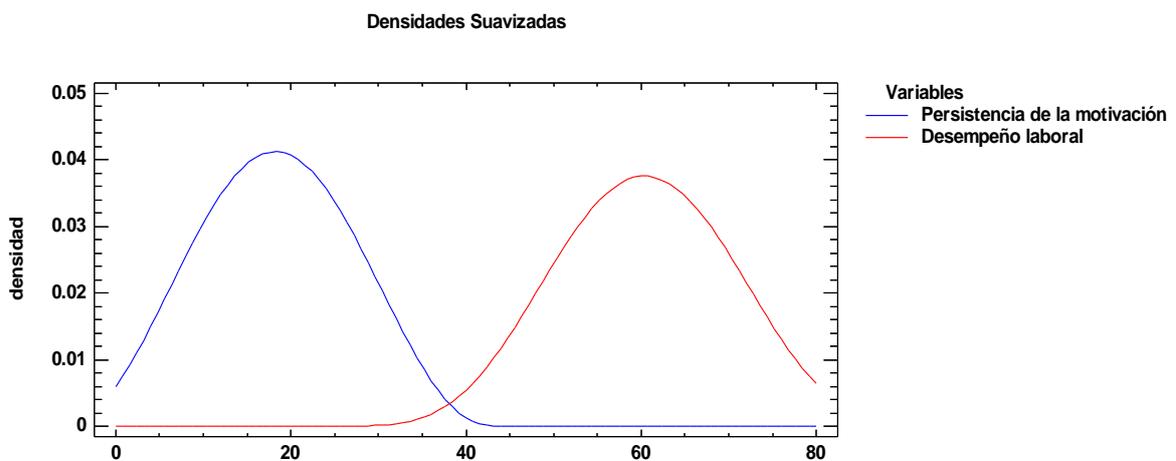
*Tablas cruzadas para la comparación de dos muestras: Persistencia de la motivación & Desempeño laboral*

	<i>Persistencia de la motivación</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	153	153
Promedio	18.2222	60.3725
Desviación Estándar	1.58206	5.06261
Coficiente de Variación	8.68205%	8.38562%
Mínimo	15.0	43.0
Máximo	20.0	73.0
Rango	5.0	30.0
Sesgo Estandarizado	-2.28939	0.0443619
Curtosis Estandarizada	-2.9979	-0.0127346

Se determinó, en la tabla 67, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Persistencia de la motivación tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Persistencia de la motivación tiene una curtosis estandarizada fuera del rango normal; el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican sus densidades de estas variables indicando su tendencia normal.



**Figura 69.** Frecuencia de la persistencia de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral



**Figura 70.** Densidades suavizadas de la persistencia de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

### c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Persistencia de la motivación: 18.2222 +/- 0.252696 [17.9695; 18.4749]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral: 60.3725 +/- 0.808629 [59.5639; 61.1812]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales: 42.1503 +/- 0.843807 [42.9941; 41.3065]

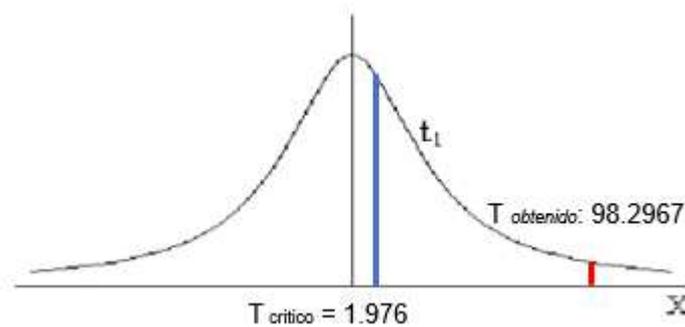
### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\mu_1 = \mu_2$

Hipótesis Alternativa:  $\mu_1 \neq \mu_2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 98.2967$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**



### e. Decisión estadística

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |98.2967| > |t_{\text{crítico}}| = 1.976$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

H<sub>3</sub>: La persistencia de la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el

cual se extiende desde 42.9941 hasta 41.3065. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alterna de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

**a. Comparación de Medianas**

Mediana de muestra 1: 19.0

Mediana de muestra 2: 61.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alterna: mediana1 <> mediana2

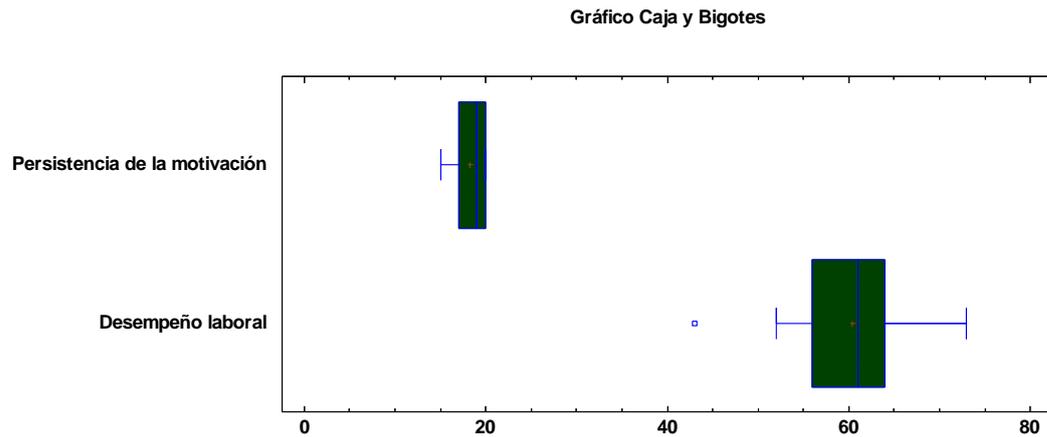
Rango Promedio de muestra 1: 77.0

Rango Promedio de muestra 2: 230.0

W = 23409.0 valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.**

Se ejecutó la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura 71 siguiente.



**Figura 71.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: persistencia de la motivación y el desempeño laboral

#### 4.3.2. Contrastación de la hipótesis general.

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

##### a. Comparación de Dos Muestras - Motivación & Desempeño laboral

Muestra 1: Motivación

Muestra 2: Desempeño laboral

Selección de la Variable: Desempeño laboral

Muestra 1: 153 valores en el rango de 54.0 a 75.0

Muestra 2: 153 valores en el rango de 60.0 a 219.0

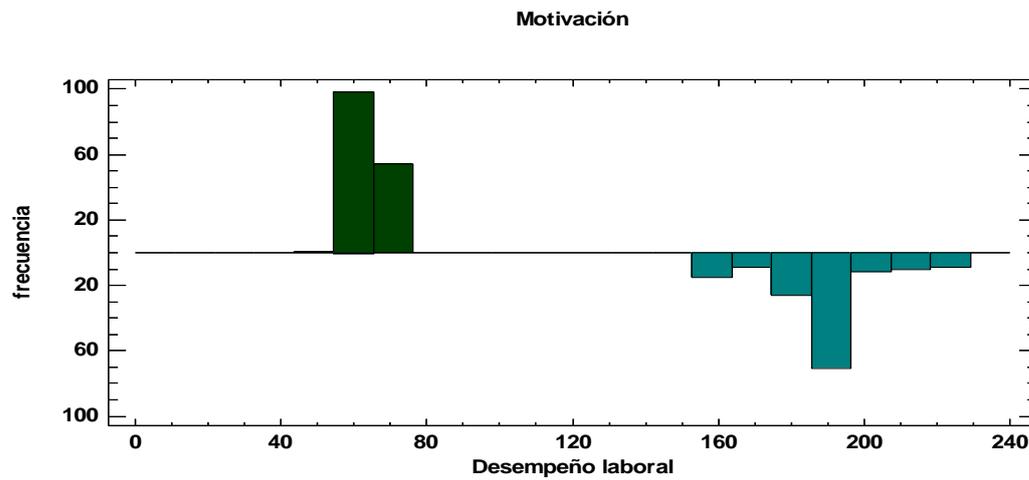
**b. Resumen Estadístico de las tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Motivación & Desempeño laboral**

**Tabla 68.**

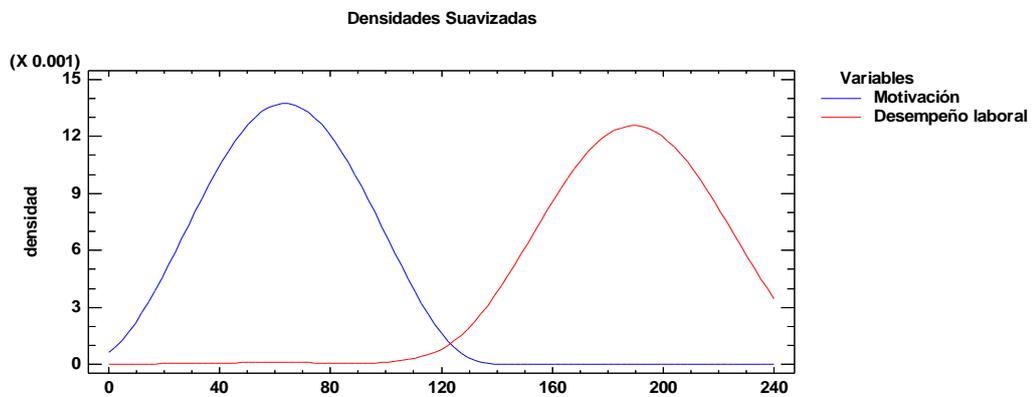
*Tablas cruzadas de la comparación de dos muestras: Motivación & Desempeño laboral*

	<i>Motivación</i>	<i>Desempeño laboral</i>
Recuento	153	153
Promedio	63.4837	188.438
Desviación Estándar	4.81241	17.8188
Coefficiente de Variación	7.58055%	9.45608%
Mínimo	54.0	60.0
Máximo	75.0	219.0
Rango	21.0	159.0
Sesgo Estandarizado	1.14015	-12.1576
Curtosis Estandarizada	-2.57284	42.582

Se determinó, en la tabla 68, el resumen estadístico para las dos muestras de datos. De particular interés son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada que pueden usarse para comparar si las muestras provienen de distribuciones normales. Valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar las pruebas que comparan las desviaciones estándar. En este caso, Desempeño laboral tiene un valor de sesgo estandarizado fuera del rango normal. Ambas muestras tienen valores de curtosis estandarizada fuera del rango normal, el resultado de la tabla cruzada permite obtener la gráfica de las frecuencias de las dos variables como se indica en la figura 72 siguiente, también se pueden a partir de la tabla cruzada se grafican, figura 73, las densidades de estas variables indicando su tendencia normal.



**Figura 72.** Frecuencia de la motivación frente a la frecuencia del desempeño laboral



**Figura 73.** Densidades suavizadas de la motivación frente al desempeño laboral que demuestran un comportamiento normal en la curva gaussiana

### c. Comparación de Medias

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Motivación:  $63.4837 \pm 0.768665$  [62.715; 64.2523]

Intervalos de confianza del 95.0% para la media de Desempeño laboral:  $188.438 \pm 2.84613$  [185.592; 191.284]

Intervalos de confianza del 95.0% intervalo de confianza para la diferencia de medias

Suponiendo varianzas iguales:  $124.954 \pm 2.93632$  [127.891; 122.018]

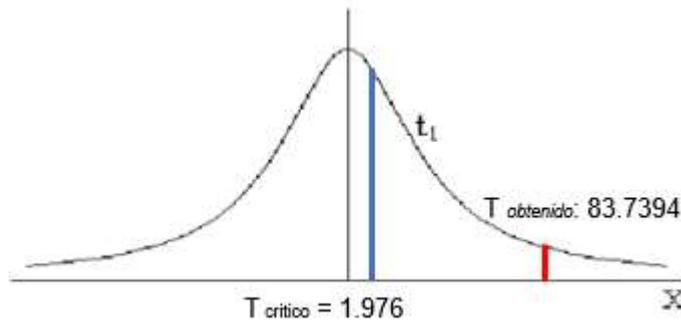
#### d. Prueba t para comparar medias

Hipótesis nula:  $\text{media}_1 = \text{media}_2$

Hipótesis Alternativa:  $\text{media}_1 \neq \text{media}_2$

Suponiendo varianzas iguales:  $t = 83.7394$  valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .**



#### e. Decisión estadística

Considerando que  $|t_{\text{obtenido}}| = |83.7394| > |t_{\text{crítico}}| = 1.976$ . Se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se acepta:

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020.

Se ejecutó la prueba-t para comparar las medias de las dos muestras. De interés particular es el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 127.891 hasta 122.018. Puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; en la prueba-t para evaluar hipótesis específicas acerca de la diferencia entre las medias de las poblaciones de las cuales provienen las dos muestras. En este caso, la prueba se ha construido para determinar si la diferencia entre las dos medias es igual a 0.0 versus la hipótesis alternativa de que la diferencia no es igual a 0.0. Puesto que el valor-P calculado es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula en favor de la alterna.

## f. Comparación de Medianas para prueba de Wilcoxon

Mediana de muestra 1: 63.0

Mediana de muestra 2: 192.0

Prueba W de Mann-Whitney (Wilcoxon) para comparar medianas

Hipótesis Nula: mediana1 = mediana2

Hipótesis Alternativa: mediana1 <> mediana2

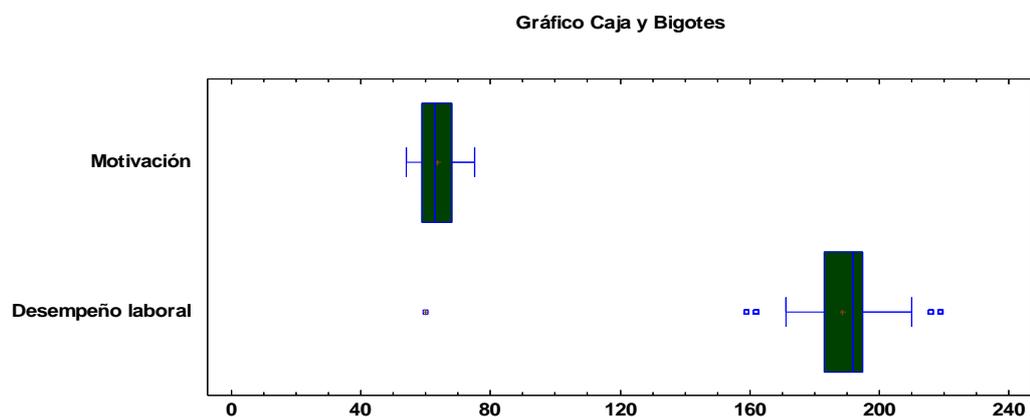
Rango Promedio de muestra 1: 77.683

Rango Promedio de muestra 2: 229.317

W = 23304.5 valor-P = 0

**Se rechaza la hipótesis nula para alfa = 0.05.**

Esta opción ejecuta la prueba W de Mann-Whitney para comparar las medianas de dos muestras. Esta prueba se construye combinando las dos muestras, ordenando los datos de menor a mayor, y comparando los rankeos promedio de las dos muestras en los datos combinados. Debido a que el valor-P es menor que 0.05, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel de confianza del 95.0%; una forma gráfica a partir de las tablas cruzadas del enfrentamiento de estas variables se puede comprobar gráficamente su validez en sus cajas y bigotes como se indica en la figura siguiente.



**Figura 74.** Gráfico de cajas y bigotes de la comparación de dos muestras: la motivación y el desempeño laboral

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva**

#### **5.1.1. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable independiente.**

Con respecto a la variable independiente Motivación y sus dimensiones intensidad, dirección, persistencia que fueron evaluadas con sus indicadores: esfuerzo, cumplimiento de metas, nivel de liderazgo, cumplimiento de tareas, esfuerzo realizado, logro de objetivos, tienen las mismas tendencias encontradas por los investigadores Bobadilla (2017), Burga & Wiese (2018), Guerra (2016), Hidrugo (2017), Peña & Villón (2018), Levano (2017), Medina (2017) y Pastor (2018); ya que el personal encuestado los 153 trabajadores colaboraron efectivamente porque comprendieron que el resultado de la investigación proporcionará datos para la mejora de sus procesos que permitan optimizar los resultados, a través de la medición de la variable sujetos de estudio la motivación que para la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, afirma sus logros dentro de su política y gestión administrativa que esta direccionada a una mejora continua.

#### **5.1.2. Discusión sobre los resultados de la estadística descriptiva de la variable dependiente.**

Con respecto a la variable dependiente Desempeño laboral, con sus dimensiones conocimientos de los empleados, comunicación laboral, trabajo en equipo, evaluadas mediante sus indicadores Información, Contexto, Experiencia, Relaciones interpersonales, Coordinación de los empleados, Logros, Metas comunes; tienen las mismas tendencias encontradas por los investigadores Cruz (2015), Fernández (2015), Levano (2017), Pastor (2018), Carrasco (2018), Chico (2018), Hidrugo (2017), León (2017) y Medina (2017) con respecto al desempeño laboral ya que los 153 trabajadores indicaron que existe buen desempeño laboral pues sienten que en sus puestos de trabajo pueden desarrollar sus habilidades, los servicios que ofrecen son de alta calidad, son responsables de las tareas que realizan, brindan un adecuado servicio a los clientes internos y externos. Trabajar en la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, genera una satisfacción personal,

perciben equidad y justicia, la cual les permite satisfacer sus necesidades.

## **5.2. Discusión sobre los resultados de la estadística inferencial**

### **5.2.1. Discusión de los resultados de la contrastación de las hipótesis específicas.**

#### **1) Discusión de la primera hipótesis específica**

La validez de la primera hipótesis donde se demuestra que la intensidad de la motivación se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre período 2020; ya que se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 73.7626$  valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ., ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 36.0478 hasta 34.1744, puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

#### **2) Discusión de la segunda hipótesis específica**

La validez de la segunda hipótesis donde se demuestra que la dirección de la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre período 2020; ya que se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 93.675$  valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ., ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 41.2206 hasta 39.5245, puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

### **3) Discusión de la tercera hipótesis específica**

La validez de la tercera hipótesis donde se demuestra que la persistencia de la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre período 2020; ya que se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 98.2967$  valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ., ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 42.9941 hasta 41.3065, puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  valor-P = 0.0 que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

#### **5.2.2. Discusión de los resultados de la contrastación de la hipótesis general.**

La validez de la tercera hipótesis donde se demuestra que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre período 2020; ya que se valida por el valor obtenido en la prueba de  $t = 83.7394$  valor-P = 0, donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ., ya que el intervalo de confianza para la diferencia entre las medias, el cual se extiende desde 127.894 hasta 122.018, puesto que el intervalo no contiene el valor 0, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de las dos muestras, con un nivel de confianza del 95.0%; además la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 304.5$  valor-P = 0.0 que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ ; como lo indican Iglesias (2015) y Pino (2017).

## VI. CONCLUSIONES

Al término de la investigación y en función de los objetivos se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 83.7394$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 304.5$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, afirma sus logros dentro de su política y gestión administrativa que esta direccionada a una mejora continua, para la motivación laboral que repercute en su desempeño laboral.
- Se señaló que existe asociación entre la intensidad de la motivación laboral y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 73.7626$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, trabajadores indicaron que existe buen desempeño laboral pues sienten que en sus puestos de trabajo pueden desarrollar sus habilidades, los servicios que ofrecen son de alta calidad, son responsables de las tareas que realizan, brindan un adecuado servicio e indican que trabajar en la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, genera una satisfacción personal, perciben equidad y justicia, la cual les permite satisfacer sus necesidades.
- Se precisó que hay incidencia de la dirección de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 93.675$  y  $\text{valor-P} = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  y  $\text{valor-P} = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ , ya que la empresa comercial Andina Industrial S.A.C, la incidencia de la dirección de

la motivación laboral en desempeño laboral es muy influyente en el comportamiento de sus trabajadores.

- Se estableció que existe influencia de la persistencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el primer trimestre del periodo 2020; porque en la prueba de  $t = 98.2967$  y valor- $P = 0$ , donde se rechaza la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$  y en la prueba de Wilcoxon tiene un valor  $W = 23\ 409.0$  y valor- $P = 0.0$  que permite rechazar la hipótesis nula para  $\alpha = 0.05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Realizar capacitaciones a todo el personal sobre los sistemas y procedimientos de Inocuidad por la importancia en esta época de pandemia
- Realizar seminarios y charlas psicolaborales con la finalidad de elevar la autoestima y la motivación laboral, para lograr identificación del personal con sus actividades y con la empresa; para la mejora continua.
- Generar talleres en Gestión del Desempeño, dirigido a todo el personal, enfocado al desarrollo de personas con el fin de incrementar la realización personal de cada trabajador.
- Evaluar permanentemente el comportamiento y el desempeño de los trabajadores, para en base a estos reportes efectuar direccionar la motivación y darlos a conocer personalmente, con la finalidad de que el personal conozca y mejore sus roles y funciones.
- Generar políticas de desarrollo laboral y demás programas de incentivos basado en la investigación de necesidades de los trabajadores en función de las políticas institucionales, con la finalidad de incrementar la motivación laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. (2019). Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de SEDAPAL en Villa El Salvador (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú.
- Alaluna, J. Mayta, Y. (2016). La Motivación y el desempeño laboral de una Oficina de los Registros Públicos (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Alarcón, D (2015). La Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.
- Bedoya, E (2003). La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Bonilla, E (2017). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplex S.A. de la Región Huánuco 2017 (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.
- Bobadilla, C. (2017). Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo (tesis de posgrado). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Burga, G y Wiesse Eslava, S. (2018), Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque (tesis de Posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Carrasco, E. (2018), Motivación Laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Sede Pueblo Libre, 2018 (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. México: Mc Graw Hill.
- Chico, S. (2018). Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los

empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018 (tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Perú.

Choque, L. (2019). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Huancayo 2017. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Perú.

Cubas, N. (2016). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E – ADEU Deportivo SAC – Chiclayo. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.

Cruz, M. (2015). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la cooperativa ahorro y crédito Nuestra Señora de Rosario. Ltda N° 222 –Huamachuco: 2015 (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Díaz, M (2017). Seguridad en el trabajo y desempeño laboral (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.

Díaz, N (2016). Motivación y engagement laboral de los millennials (tesis de pregrado). Universidad Argentina de la Empresa, Argentina.

Fernández, K. (2015). La motivación como factor estratégico para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de un instituto universitario público ubicado en el estado Yaracuy (tesis de pregrado). Universidad de Carabobo, Bárbula, Venezuela.

García, M (2001). La importancia de la evolución del desempeño. España: Editorial Prentice Hall.

Goicochea, D. (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017 (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Perú.

Gómez, M (2017). Motivación y satisfacción laboral en empleados de un Municipio en Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

- Guerra, G (2016). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo y docente del Colegio Bilingüe Vista Hermosa (tesis de pregrado). Universidad Galileo, Guatemala.
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el Desempeño Laboral en la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Hidrugo, J. Pucce, D. (2017). El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la Clínica San Juan de Dios – Pimentel (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Iglesias, M. (2015). Metodología de la Investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos. Ciudad autónoma de Buenos Aires: Centro de publicaciones educativas y material didáctico Primera edición, junio de 2015, Argentina.
- Jericó, P. (2008). La nueva gestión del talento: construyendo compromiso. España: Pearson Educación.
- Lagos, V. (2015). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec (tesis de pregrado). Universidad de Bio – Bio. Chile.
- León, G (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Cajay – Huari, año 2017. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Levano, M. (2017). Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima 2017 (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Massella, A. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Medina, S (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la

- Municipalidad Provincial de Santa. Chimbote 2017 (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Perú.
- Monterroso, M (2018). Comunicación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Colegio San Ignacio de Loyola de la ciudad de Quetzaltenango (tesis de posgrado). Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moreno, L, Ramírez, C y Tamani, G. (2017). El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño del personal de los trabajadores del FONDECYT (tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Peña, H y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A
- Pino Gotuzzo Raúl (2017). Metodología de la Investigación. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Pozo, C. (2015). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocería [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Ríos, R. (2017). El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad distrital "Alto de la Alianza", en el año 2015. (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Ríos, I y Vigo, Y. (2018). La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, en el periodo 2017. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Perú.
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. Revista BARATARIA; N° 20, pp. 129-145

- Santacruz, J (2017). La influencia de la Motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016 (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Sum, M. (2015). Motivación y Desempeño Laboral. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Tito, P y Acuña, P. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en Telefónica del Perú.
- Torres, J y Quijaite, P. (2019). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transportes LEONEL SAC, Santa Anita – 2018 (tesis de pregrado). Universidad María Auxiliadora, Perú.
- Vigo, A. (2018). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el periodo 2016 [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Vigo, D. (2017). El desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa GERIMED S.A.C. Surco - 2018 [Tesis de Posgrado]. Universidad Autónoma del Perú, Perú.
- Zans, A. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el periodo 2016 [Tesis de Posgrado]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p><b>General</b> ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C. durante el periodo 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cuál es la asociación entre la intensidad de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020? 2. ¿Cómo incide la dirección de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020? 3. ¿Cómo influye la persistencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Señalar la asociación que existe entre la intensidad de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020. 2. Precisar la incidencia de la dirección de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020. 3. Establecer la influencia de la persistencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020.</p>	<p><b>General</b> Existe una relación significativamente la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. La intensidad de la motivación se asocia significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020. 2. La dirección de la motivación incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020. 3. La persistencia de la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Andina Industrial S.A.C en el periodo 2020.</p>	<p><b>Teórica:</b> El presente estudio busca contribuir en la ampliación de los conocimientos, recopilando información relevante a ambas variables de estudio</p> <p><b>Práctica:</b> Existe la imperiosa necesidad de analizar el estado en que se desarrolla la Gestión del talento humano en la empresa Biznes S.A.C, para ayudar a detectar problemas y optimizar sus actuales políticas en cuanto a</p>	<p><b>Independiente:</b> Motivación</p> <p><b>Dependiente:</b> Desempeño Laboral</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> - Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> - No experimental - Transversal</p>	<p><b>Población</b> 153 trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C.</p> <p><b>Muestra</b> Por Muestreo Censal, 153 trabajadores de la empresa Comercial Andina Industrial S.A.C.</p>

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

### Operacionalización de la variable “Motivación”

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	
<b>Motivación</b>	Es el proceso que estimula a todos los individuos, el cual es definido de forma operativa. Mediante las dimensiones: intensidad, Dirección y persistencia. (Reynaga, 2015)	INTENSIDAD	Es el esfuerzo que guiará a una persona hacia el cumplimiento de sus propósitos. (Chiavenato, 2015)	<p><b>Esfuerzo:</b> Es la acción enérgica de alguien, para conseguir algo.</p> <p><b>Cumplimiento de metas:</b> Es la realización de los objetivos previamente establecidos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su estado de ánimo es positivo cuando trabaja, permitiéndole una buena comunicación con los demás trabajadores.</li> <li>- Estás de acuerdo con la asignación de tarea y lo realizas con agrado, generando un buen trabajo en equipo en la empresa.</li> <li>- El supervisor de área motiva a los trabajadores para que todos puedan llegar a las metas establecidas por la empresa.</li> <li>- Tienen reuniones periódicamente con su supervisor para así fortalecer las relaciones interpersonales en la empresa.</li> <li>- Habla con entusiasmo de la empresa con otras personas, ya que tiene conocimiento tanto interno como externo de la empresa.</li> <li>- El sueldo que percibo satisface mis necesidades, generando el crecimiento personal por el logro de mis resultados.</li> </ul>	
		DIRECCIÓN	Es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización, relacionadas con las tareas.	<p><b>Nivel de liderazgo:</b> Es el grado que expresa el conjunto de actividades gerenciales que posee un individuo para influir en otras personas.</p> <p><b>Cumplimiento de tareas:</b> Es la realización del trabajo o labor que corresponde, dentro de una organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las tareas que realizas te permiten cumplir con los objetivos de la empresa, generando un buen desempeño laboral.</li> <li>- Conoce todas las actividades que se realizan en la empresa, en base a mi experiencia laboral.</li> </ul>	
				<p><b>Esfuerzo realizado:</b> Comprende las acciones realizadas para lograr las metas propuestas.</p> <p><b>Logro de objetivos:</b> Es la realización o el alcance de las metas propuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicita apoyo de otras personas para que terminen su trabajo, haciendo que haya un buen trabajo en equipo.</li> <li>- Me siento motivado para continuar con mi trabajo y así lograr todos mis objetivos.</li> <li>- Recibo capacitación constante en mi puesto de trabajo, y así poder tener más experiencia en el puesto.</li> </ul>	
		PERSISTENCIA	Es la capacidad del sujeto para mantener el esfuerzo mostrado hasta llegar a su objetivo. (Chiavenato, 2015)	<p><b>Esfuerzo realizado:</b> Comprende las acciones realizadas para lograr las metas propuestas.</p> <p><b>Logro de objetivos:</b> Es la realización o el alcance de las metas propuestas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta al día con las actividades que realiza en el trabajo, permitiendo que exista coordinación con mis demás compañeros.</li> <li>- Me siento capaz de asumir el cargo cuando no hay un supervisor de área, en base a mi experiencia en la empresa.</li> <li>- He obtenido conocimiento en base a mi experiencia en el cargo.</li> <li>- Las labores que realiza le permiten desarrollarse como persona y a la vez tener un buen desempeño laboral.</li> </ul>	

## Operacionalización de la variable “Desempeño Laboral”

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>Desempeño Laboral</b>	Es un aspecto fundamental para evaluar el trabajo de los Colaboradores de una empresa Y se define Operativamente a través de las dimensiones:  conocimientos De los empleados,  Comunicación laboral y trabajo en equipo. (Alaluna y Mayta, 2016)	CONOCIMIENTOS DE LOS EMPLEADOS	Es una combinación de información, contexto y experiencias de los empleados. (Alaluna y Mayta, 2016)	<p><b>Información:</b> Es el conjunto de datos que se poseen sobre una determinada materia.</p> <p><b>Contexto:</b> Es el conjunto de circunstancias que rodean o condicionan un hecho.</p> <p><b>Experiencia:</b> Es el acontecimiento que se vive y del cual se aprende algo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene dificultades en desarrollar sus funciones en el área que labora, por falta de conocimiento, el cual hace que usted no se siente motivado.</li> <li>- La empresa ofrece capacitaciones a menudo, lo cual permite que se sienta motivación de trabajar en la empresa.</li> <li>- El lugar de trabajo donde labora tiene un ambiente donde puede adquirir nuevos conocimientos, dando lugar a sentirse motivado en aprender más tareas.</li> <li>- La empresa tiene un área apropiada para llevar a cabo retroalimentación de las tareas realizadas en la empresa.</li> <li>- Las experiencias que ha tenido facilitan el desarrollo de sus tareas en la empresa.</li> <li>- Las experiencias obtenidas en la empresa han permitido perfeccionar el desempeño de sus labores.</li> </ul>
		COMUNICACIÓN LABORAL	Consiste en establecer interrelaciones entre los miembros de la organización, buscando lograr coordinación entre ellos. (Alaluna y Mayta, 2016)	<p><b>Relaciones interpersonales:</b> Son las formas de interacción entre las personas, las cuales les permiten obtener información.</p> <p><b>Coordinación de los empleados:</b> Es la reunión de medios, esfuerzos, etc., en busca de un objetivo en común.</p>	

		TRABAJO EN EQUIPO	Se define como un proceso participativo en el que se evidencian los logros del personal para alcanzar una meta común. (Alaluna y Mayta, 2016)	<p><b>Logros:</b> Son los resultados de lo que se intenta, se considera al éxito en una empresa.</p> <p><b>Metas comunes:</b> Es la finalidad u objetivo que está establecido y que guía las acciones de un grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.</li> <li>- Motiva a su equipo para conseguir los objetivos.</li> <li>- Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>- La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente.</li> <li>- Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo.</li> </ul>
--	--	-------------------	---	--	--

### Anexo 3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO (MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL)

**Área en que se desempeña:**

-----

**Cargo:**

-----

**Género:** Femenino ( )

Masculino ( ) **Indicaciones del**

**cuestionario**

Para evaluar las variables marca una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondientes utilice la siguiente escala:

5	4	3	2	1
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: La intensidad</b>					
<b>1</b>	Su estado de ánimo es positivo cuando trabaja, permitiéndole una buena comunicación con los demás trabajadores.					
<b>2</b>	Estás de acuerdo con la asignación de tarea y lo realizas con agrado, generando un buen trabajo en equipo en la empresa.					
<b>3</b>	El supervisor de área motiva a los trabajadores para que todos puedan llegar a las metas establecidas por la empresa.					
<b>4</b>	Tienen reuniones periódicamente con su supervisor para así fortalecer las relaciones interpersonales en la empresa.					
<b>5</b>	Habla con entusiasmo de la empresa con otras personas, ya que tiene conocimiento tanto interno como externo de la empresa.					
<b>6</b>	El sueldo que percibo satisface mis necesidades, generando el crecimiento personal por el logro de mis resultados.					

	<b>DIMENSIÓN: La dirección</b>					
<b>7</b>	Las tareas que realizas te permiten cumplir con los objetivos de la empresa, generando un buen desempeño laboral.					
<b>8</b>	Conoce todas las actividades que se realizan en la empresa, en base a mi experiencia laboral.					
<b>9</b>	Solicita apoyo de otras personas para que terminen su trabajo, haciendo que haya un buen trabajo en equipo.					
<b>10</b>	Me siento motivado para continuar con mi trabajo y así lograr todos mis objetivos.					
<b>11</b>	Recibo capacitación constante en mi puesto de trabajo, y así poder tener más experiencia en el puesto.					
	<b>DIMENSIÓN: La persistencia</b>					
<b>12</b>	Esta al día con las actividades que realiza en el trabajo, permitiendo que exista coordinación con mis demás compañeros.					
<b>13</b>	Me siento capaz de asumir el cargo cuando no hay un supervisor de área, en base a mi experiencia en la empresa.					
<b>14</b>	He obtenido conocimiento en base a mi experiencia en el cargo.					
<b>15</b>	Las labores que realiza le permiten desarrollarse como persona y a la vez tener un buen desempeño laboral.					
	<b>DIMENSIÓN: Conocimiento del empleado</b>					
<b>16</b>	Tiene dificultades en desarrollar sus funciones en el área que labora, por falta de conocimiento, el cual hace que usted no se siente motivado.					
<b>17</b>	La empresa ofrece capacitaciones a menudo, lo cual permite que se sienta motivación de trabajar en la empresa.					
<b>18</b>	El lugar de trabajo donde labora tiene un ambiente donde puede adquirir nuevos conocimientos, dando lugar a sentirse motivado en aprender más tareas.					
<b>19</b>	La empresa tiene un área apropiada para llevar a cabo retroalimentación de las tareas realizadas en la empresa.					

<b>20</b>	Las experiencias que ha tenido facilitan el desarrollo de sus tareas en la empresa.					
<b>21</b>	Las experiencias obtenidas en la empresa han permitido perfeccionar el desempeño de sus labores.					
	<b>DIMENSIÓN: Comunicación Laboral</b>					
<b>22</b>	Tienen la libertad de opinar y mostrar su punto de vista sobre algún tema de la empresa frente a sus jefes y compañeros.					
<b>23</b>	Recibe constante información sobre cambios o implementaciones que se dan en otras áreas.					
<b>24</b>	Tiene buena la relación interpersonal entre los trabajadores y el jefe inmediato.					
<b>25</b>	Usted considera que es importante compartir información para optimizar su trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN: Trabajo en Equipo</b>					
<b>26</b>	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo.					
<b>27</b>	Motiva a su equipo para conseguir los objetivos.					
<b>28</b>	Su jefe comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de los objetivos.					
<b>29</b>	La institución les da oportunidades para crecer profesionalmente.					
<b>30</b>	Su jefe transmite bien los objetivos a los integrantes de su equipo.					

#### Anexo 4. Validación de Instrumentos

##### PROMEDIO DE VALORACIÓN

Aplicar sin modificaciones

##### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     d) Buena    e) Muy buena

Nombres Apellidos: Eduardo González Zavala

DNI N°: 0642846 Teléfono/Celular: 999004470

Dirección domiciliaria: Murcia 255 La Plata

Título Profesional: Ingeniero

Grado Académico: Doctor en Administración

Mención: Estrategia / Investigación



Firma

Lugar y fecha: 22.02.2020

Versión: 003	Elaborado por el Vicerrectorado Académico:	Página 7 de 9
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

APLICAR SIN CAMBIOS

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Deficiente    b) Baja    c) Regular     Buena    e) Muy buena

Nombres Apellidos: PERCY JORGE SUAREZ YMBERTIS

DNI N°: 07260837 Teléfono/Celular: 94481177

Dirección domiciliaria: JE. MANA OCLLO 1987 - LINCE

Título Profesional: ECONOMISTA

Grado Académico: MAGISTER

Mención: ECONOMIA EMPRESARIAL Y REGIONAL



Firma

Lugar y fecha: LIMA 22-02-2020

Versión: 002	Elaborado por el Vicerrectorado Académico	Página 6 de 8
Fecha de última actualización 01 de junio del 2018		

## Anexo 5. Matriz de datos

VARIABLES			MOTIVACIÓN														
	GENERALES		Intensidad						Dirección					Persistencia			
DIMENSIONES	SEXO	AREA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
N° DE PERSONAS ENCUESTADAS																	
1	2	1	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
2	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5
5	2	1	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
6	2	1	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
7	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
9	2	1	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
10	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
11	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
12	2	1	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
13	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4
14	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4
15	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
16	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
17	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5
18	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5
19	1	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
20	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5
21	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
22	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
23	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5
24	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
25	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
26	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5

27	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
28	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
29	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
30	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
31	1	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
32	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
33	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
34	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
35	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
36	2	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
37	1	1	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5
38	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5
39	2	1	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5
40	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
41	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
42	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
43	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
44	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
45	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
46	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
47	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
48	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
49	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
50	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
51	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
52	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
53	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
54	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
55	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
56	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
57	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
58	2	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4

59	2	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
60	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
61	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
62	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
63	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
64	2	2	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5
65	2	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
66	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
67	2	2	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4
68	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
69	1	2	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
70	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5
71	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
72	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
73	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
74	2	3	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
75	2	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
76	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5
77	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3
78	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3
79	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3
80	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3
81	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4
83	2	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4
84	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
85	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
86	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
87	2	3	4	4		4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
88	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
89	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
90	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5

91	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
92	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
93	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4
94	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4
95	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
96	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
97	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
98	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
99	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
100	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5
101	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5
102	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
103	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
104	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5
105	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	5
106	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5
107	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
108	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4
109	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5
110	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4
111	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
112	2	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4
113	2	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4
114	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4
115	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
116	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
117	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
118	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
119	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
120	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
121	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4
122	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5

123	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5
124	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
125	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5
126	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5
127	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
128	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
129	2	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4
130	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	2	3	3	4	4	5	4
131	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
132	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4
133	2	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	4
134	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
135	2	3	3	4	4	3	4	3	4	5	2	3	3	4	5	5	4
136	2	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5
137	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5
138	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	5	5	4
139	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5	5

VARIABLES	DESEMPEÑO LABORAL														
DIMENSIONES	Conocimiento del empleado						Comunicación Laboral				Trabajo en Equipo				
N° DE PERSONAS ENCUESTADAS	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4
3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
6	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
9	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
10	2	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
12	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
14	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
15	3	2	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
16	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
18	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
19	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
20	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
21	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
22	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
23	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
24	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
25	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
26	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
27	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
28	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5

29	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
30	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
31	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
32	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
33	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
34	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
35	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
36	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
37	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
38	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
39	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
40	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
41	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
42	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
43	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
44	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
45	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
47	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
49	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
50	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
51	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
52	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
53	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
54	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
55	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
56	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
57	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
58	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
59	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
60	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5

61	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
62	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
63	2	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
64	2	4	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
65	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
66	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
67	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
68	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
69	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
70	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
71	2	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
72	2	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4
73	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
81	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
82	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
84	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
85	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
86	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
87	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
88	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
89	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
90	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
91	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
92	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4

93	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
95	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
96	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
97	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
98	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
99	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
101	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4
102	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
104	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
105	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4
106	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
107	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
108	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
109	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
110	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
111	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
112	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
113	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4
114	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3
115	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
116	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
117	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
118	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
119	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
120	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
121	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
122	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
123	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
124	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4

125	2	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4
126	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
127	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
128	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
129	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	3
130	2	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
131	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
132	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
133	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
134	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
135	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
136	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
137	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
138	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3
139	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4

## **Anexo 6. Propuesta de valor**

Consideramos que las empresas se enfrentan a retos cada vez mayúsculos, los cuales corresponden a la realidad actual de un mercado cada vez más cambiante y globalizado; por lo que su posible éxito o fracaso se sustenta en las capacidades gerenciales de quienes gestionan los procesos, diseñan las funciones y se encargan de evaluar de forma adecuada al talento humano sobre el que se construye la organización.

Por lo tanto, de forma general, nuestro trabajo de investigación podrá ser empleado como un referente necesario para el estudio y profundización acerca de las dos variables analizadas, como son la motivación laboral y el desempeño laboral. Resulta evidente que la información recopilada servirá en gran manera a la empresa Andina Comercial SAC y a cualquier otra empresa que se encuentre en la búsqueda de identificar adecuadamente los aspectos más relevantes sobre ambas variables, además de aplicar posibles soluciones en el área administrativa, considerando como punto de partida el presente estudio.

Gracias a la premisa analizada en esta investigación será posible entonces, propiciar las acciones requeridas necesarias para observar el progreso en materia administrativa, considerando las dos variables estudiadas.

Motivación: Este aspecto debe ser retomado de forma enérgica por el área de Recursos humanos, puesto que los aspectos considerados en este apartado deben ser aplicados a toda la organización en general y no únicamente a la parte administrativa, incluyéndose operarios y personal de planta. Algunos puntos específicos que podrían implementarse para aumentar la motivación en el empleado y, por lo tanto, el desempeño laboral es:

- Capacitación y Conocimiento: Para lograr el mejoramiento continuo dentro de la empresa es necesario que los trabajadores asistan a capacitaciones y talleres que les permitan incrementar sus habilidades y ser más eficientes y proactivos.
- Incentivos no monetarios: Con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores y que esto repercuta en su desempeño laboral, una de las mejores formas de motivar al personal resulta la aplicación de programas

- de reconocimiento en los que no solo feliciten a los empleados a puertas cerradas sino de manera pública, resaltando sus contribuciones.
- Vales para compras: Este tipo de incentivo busca motivar a los empleados enfocándose en objetivos determinados, los cuales al ser alcanzados proveen recompensas deseables para los trabajadores.
  - Vales para consultas o promociones dentales: Los incentivos de este tipo buscan la motivación para todos los empleados, tomando en consideración sus necesidades particulares, así como sus gustos o preferencias.
  - Paseos de integración: Las actividades recreativas no solo fomentan lazos con los compañeros de trabajo, también ayudan a fortalecer la comunicación y mejoran el compromiso del trabajador con la organización.
  - Convalidación con centros de estudios: Esta forma de motivación busca reconocer a aquellos empleados que poseen las capacidades y habilidades adecuadas, ayudándoles a proseguir una carrera universitaria, lo cual no solo les ayudará en su vida profesional, sino que contribuirá a construir lazos con la empresa.
  - Liderazgo y comunicación: En lo que respecta a este aspecto resaltamos la necesidad de enfatizar en los temas de liderazgo en las charlas de motivacionales, generar pensamientos críticos en el personal y con estos generar en cada uno de ellos un propio plan de desarrollo que les permita alcanzar sus metas.

La labor del área de recursos humanos es la de manejar aquellos temas en los que no se están aplicando correctamente las estrategias de motivación para todos los miembros de la empresa, pues se suele asumir que son solo necesarias a nivel gerencial y administrativo; sin embargo, para tener un mejor desempeño laboral se debe realizar a todos los niveles jerárquicos en la empresa.

El simple conocimiento de las metas de la empresa no es suficiente para que el personal se comprometa a realizarlas, el involucramiento del personal en cambio, si puede ayudar a garantizar su participación para beneficio de todos los colaboradores y, por lo tanto, contribuyendo al logro de los objetivos de la empresa.