

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**  
**COLABORADORES EN LA ESTACIÓN DE SERVICIOS PRIMAX -CERRO**  
**AZUL, 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

**SANDOVAL PÉREZ MARÍA ISABEL**

**SULCA SIRLOPU DANIEL HERNANDO**

**ASESOR**

**DRA. YRENE CECILIA URIBE HERNÁNDEZ**

**ORCID: 0000-0001-5893-9262**

San Vicente de Cañete, 2023, Perú

**Hoja del Jurado**

**Dr. Franco Medina Jorge Lázaro**  
**Presidente**  
**Jurado Evaluador**

**Dr. Ochoa Paredes Filiberto Fernando**  
**Secretario**  
**Jurado Evaluador**

**Dr. Fajardo Magallanes Cesar**  
**Vocal**  
**Jurado Evaluador**

**Dra. Uribe Hernández Yrene Cecilia**  
**Asesora.**

### **Dedicatoria**

A nuestras familias,  
por ser nuestra motivación y  
soporte durante todo este  
tiempo.

### **Agradecimiento**

Al Creador, por  
fortalecer nuestros lazos de  
amistad que nos permitieron  
crecer en conocimientos y  
espiritualidad.

Dedicado a nuestras  
madres, por todo el esfuerzo,  
cariño y comprensión.  
Gracias por tanto y perdón  
por tan poco.

## INDICE

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice .....	v
Lista de tablas... ..	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción.....	xii
<b>I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
1.1        Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2        Formulación del problema.....	15
1.2.1    Problema General.....	15
1.2.2    Problemas Específicos .....	15
1.3        Objetivos.....	16
1.3.1    Objetivo General .....	16
1.3.2    Objetivos Específicos .....	16
1.3.3    Justificación teórica .....	17
1.3.4    Justificación práctica.....	18
1.3.5    Justificación Metodológica .....	18
1.3.6    Justificación Social .....	18

1.4	Delimitación de la investigación.....	19
1.4.1	Delimitación Teórica.....	19
1.4.2	Delimitación Temporal .....	19
1.4.3	Delimitación Espacial.....	19
II. MARCO TEORICO Y EMPÍRICO.....		20
2.1	Marco teórico.....	20
2.1.1	Variable 1: Motivación.....	20
2.1.2	Variable 2: Desempeño Laboral.....	22
2.2	Antecedentes.....	25
2.3	Definición de términos básicos.....	25
2.3.1	Reconocimiento.....	32
2.3.2	Logro de objetivos organizacionales.....	32
2.3.3	Desarrollo Personal .....	33
2.3.4	Responsabilidad.....	34
2.3.5	Liderazgo .....	35
2.3.6	Esencia del liderazgo .....	36
2.3.7	Toma de decisiones .....	36
2.3.8	Incentivos .....	37
2.3.9	Salario y/o beneficios económicos del trabajo.....	37
2.3.10	Comunicación .....	37
2.3.11	Trabajo en equipo .....	38
2.3.12	Capacitaciones.....	39

2.3.13	Ambiente laboral.....	39
2.3.14	Relaciones interpersonales.....	39
2.3.15	Productividad.....	40
2.3.16	Satisfacción.....	40
2.3.17	Rendimiento.....	41
2.3.18	Actitud.....	41
2.3.19	Estabilidad laboral.....	41
2.3.20	Desarrollo de relaciones.....	42
2.3.21	Administración del desempeño.....	42
2.3.22	La inteligencia emocional.....	43
2.3.23	Conducta.....	44
III HIPOTESIS Y VARIABLES.....		45
3.1	Hipótesis.....	45
3.1.1	Hipótesis General.....	45
3.1.2	Hipótesis Especificas.....	45
3.2	Definición Conceptual de las variables.....	45
3.3	Operacionalización de las variables.....	46
IV DISEÑO METODOLÓGICO.....		47
4.1	Tipo de Investigación.....	47
4.2	Diseño de investigación.....	47
4.3	Método de investigación.....	47
4.4	Población y muestra.....	47

4.5	Lugar de estudio .....	48
4.6	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	48
4.7	Análisis y procesamiento de datos.....	49
V RESULTADOS .....		51
5.1	Resultados Descriptivos.....	51
5.2	Resultados inferenciales .....	53
5.2.1	Contrastación de hipótesis .....	53
VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		61
VII CONCLUSIONES .....		65
VIII RECOMENDACIONES.....		66
IX REFERENCIAS .....		68
ANEXOS.....		

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable.....	46
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ...	49
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable motivación y sus dimensiones .....	51
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y sus dimensiones .....	52
Tabla 5. Correlación de las variables motivación y desempeño laboral... .....	54
Tabla 6. Correlación de la variable motivación y dimensión proactividad .....	56
Tabla 7. Correlación de la variable motivación y dimensión capacidad de servicio...	58
Tabla 8. Correlación de la variable motivación y dimensión conocimiento.....	60

## Resumen

La motivación cumple un rol importante en la búsqueda de un buen desempeño y de mayores beneficios tanto para los colaboradores de la estación de servicios Primax-Cerro Azul como para el personal administrativo. La investigación persiguió como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022. La presente investigación corresponde al tipo básico diseño no experimental, de corte transversal puesto que los datos se obtendrán en un solo momento. La población estuvo conformada 60 trabajadores administrativos de la estación de servicio Primax, Cerro Azul, de la provincia de Cañete, en la muestra se consideró la totalidad de la población, previo consentimiento informado. Para el análisis de datos, se utilizó tanto Microsoft Excel 2019 como el Statistical Package For The Social Sciences SPSS® 24.0. Principal Resultado: Al medir el coeficiente de correlación de Pearson aplicado a ambas variables de estudio, motivación y desempeño laboral, se determinó que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la estación de servicios Primax -Cerro Azul, 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba de “Sig” es de 0.001 que es menor que 0.05 el nivel de significancia. Además, la correlación de Spearman es 0.804; con lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta entre la motivación y el desempeño laboral, es decir, que a medida en que exista una mayor motivación habrá un impacto positivo a mejorar el desempeño laboral en los colaboradores. Conclusión: El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

*Palabras claves:* Motivación, Desempeño, Personal Administrativo

## Abstract

Motivation plays an important role in the search for good performance and greater benefits both for the collaborators of the Primax-Cerro Azul service station and for the administrative staff. The objective of the research was: To determine the influence of motivation on the work performance of employees at the Primax Cerro Azul service station - in the year 2022. The present investigation corresponds to the basic type of non-experimental design, cross-sectional since the data will be obtained in a single moment. The population was made up of 60 administrative workers from the Primax service station, Cerro Azul, in the province of Cañete, in the sample the entire population was considered, with prior informed consent. For data analysis, both Microsoft Excel 2019 and the Statistical Package For The Social Sciences SPSS® 24.0 were used. Main Result: By measuring the Pearson correlation coefficient applied to both study variables, motivation and work performance, it was determined that motivation is related to the work performance of the employees of the Primax -Cerro Azul service station, 2022. From According to the results obtained from the "Sig" test, it is 0.001, which is less than 0.05, the level of significance. Furthermore, Spearman's correlation is 0.804; with which it is concluded that there is a low-moderate positive correlation between motivation and job performance, that is, as there is greater motivation there will be a positive impact on improving job performance in employees. Conclusion: Having a high motivation has also allowed the company to achieve adequate work performance for its own good and that of its workers, in terms of productivity and efficiency.

*Keywords:* Motivation, Performance, Administrative Staf

## Introducción

El estudio de la motivación ha despertado el interés de múltiples autores. Según Atkinson (1964) se basa en la percepción de competencia, la percepción de control y las creencias sobre autoeficacia y autosuficiencia. En cuanto el desempeño laboral según Gabini (2018) esta mide la productividad, su influencia en el comportamiento organizacional y su impacto en el logro de objetivos de la empresa. En ese sentido, existen algunos trabajos de investigación que relacionan ambos conceptos. Las primeras investigaciones han incluido la teoría motivacional de Herzberg (1989), este especifica que las organizaciones que tienen colaboradores más satisfechos son más eficientes y productivos en comparación a los insatisfechos. Por ello, resulta necesario establecer la relación entre la motivación Laboral y el Desempeño Laboral. La presente investigación se estructura de la siguiente manera: en el primer capítulo se describe la realidad problemática, se plantea el problema general y específicos, también los objetivos y justificación. En el segundo capítulo, se analizan los diferentes argumentos teóricos recopilados de distintos autores en el marco teórico, asimismo, se mencionan las variables y dimensiones. También se realiza una revisión de las investigaciones internacionales, nacionales y regionales. En el tercer capítulo, se plantean las hipótesis y se realiza la definición de variables y operacionalización. En el cuarto capítulo, se expone el diseño metodológico, el tipo, diseño, método de investigación, así como la población y muestra, las técnicas y instrumentos para la recolección de datos.

Finalmente, en el quinto capítulo se evidencian los resultados obtenidos en función de los objetivos y se analizan los resultados.

Para terminar, se elaboran las conclusiones y recomendaciones a quienes fueron sujeto de estudio del proyecto.

## I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional el factor humano es considerado importante para el logro de objetivos organizacionales y, por consiguiente, del éxito de la misma. El problema de las organizaciones tomando en cuenta el entorno laboral ha ido en aumento, puesto que existe una vinculación entre la motivación y el resultado de las empresas de manera directa. En Illinois (Koys y Decottis, 1991), manifestó que, la satisfacción laboral en una organización se fragmenta en los niveles organizacional y psicológico, donde el primero se mide a nivel organizacional y el segundo se aplica al realizar estudios individualizados de los empleados de la empresa, ambos casos miden las percepciones de los empleados sobre sus experiencias de vida a nivel corporativo. En Valladolid, García (2018) explicó que la motivación de los empleados de la empresa puede lograrse a través de algún medio económico mediante algún reconocimiento por el logro de metas u objetivos otorgando así una manera en cómo motivar a los colaboradores y esto se realiza de maneras diferentes, es decir depende de la situación y las necesidades que puede tener un colaborador. Para identificar que motiva a un colaborador se tiene que tomar en cuenta diferentes aspectos como las perspectivas que tienen ellos en un futuro, los logros que deseen alcanzar, la cultura que poseen individualmente, las características de su estilo de vida y los valores con los que fueron criados. Se sabe que las necesidades de los colaboradores quienes se encuentren en un país en vías de desarrollo son diferentes a los que se encuentran en un país desarrollado.

En el Perú se busca generar un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan mejor, intentando darles un valor agregado a los colaboradores, para que se

encuentren motivados y así el desempeño de la empresa sea mejor, en este contexto Martínez (2022) pensaba que uno de los aspectos más importantes de las empresas es la productividad laboral, lo que se ve reflejado en los resultados de productividad que cada colaborador tiene, ya que son diferentes, es decir, la función de cada empleado y su capacidad para desempeñar la función. La actitud que tienen las personas para llegar o cumplir un objetivo y la necesidad de un colaborador por cumplir las metas que éste tiene planteado o lo planteó la empresa, constituyen una adecuada motivación.

En una empresa, los trabajadores son el recurso más importante, por lo que, la organización no podrá alcanzar sus metas sin el trabajo, empeño y dedicación y de acuerdo a lo que mencionan los autores anteriores se puede evidenciar que en nuestra actualidad la motivación en un trabajador es importante para poder lograr que se desarrolle personalmente y profesionalmente dentro de una empresa. La motivación es fundamental más aún para muchas empresas que desean lograr el éxito, contar con un administrador que sepa guiar, potenciar y motivar al personal que dirige logrando así un mayor desempeño laboral esto es vital para crear ventaja competitiva frente a la competencia.

En provincia las empresas están integrando a su organización no solo trabajadores que cuenten con una excelente hoja de vida, si no también aquellos que sepan guiar de manera adecuada el desempeño laboral de sus trabajadores. Todo grupo de trabajo necesita un líder que cuente con ciertas características como actitudes, conocimientos, capacidad de motivación y que sean aplicados de manera eficiente a sus colaboradores para lograr que estos mejoren su capacidad laboral beneficiando a su lugar de trabajo. El desempeño Laboral requiere muchos recursos para verse reflejado en una excelente producción o prestación de servicio de una empresa.

En la estación de servicios Primax Cerro Azul, se evidencia la falta de motivación, el cual ha generado retrasos y poca comunicación asertiva entre el personal, retrasando así el logro de las metas mensuales de ventas. Es por ello que para poder determinar la implementación de la motivación adecuado para la estación de servicios Primax Cerro Azul, hemos decidido realizar una investigación que pueda determinar explicaciones y dar respuestas útiles en beneficio de la empresa en mención, además que los conocimientos nuevos adquiridos promuevan mayor investigación sobre el presente tema.

Motivo por el cual viendo la necesidad de saber el valor de la importancia de un colaborador motivado se desarrolle mejor, optamos por realizar dicha investigación en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022, para poder verificar como se relaciona la motivación en los actuales colaboradores y poder así brindar un trabajo que ayude a comprender este punto dentro de la empresa.

## **1.2 Formulación del problema**

### ***1.2.1 Problema General***

¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?

### ***1.2.2 Problemas Específicos***

- ¿De qué manera la motivación se relaciona con la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?
- ¿De qué manera la motivación se relaciona con la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?

- ¿De qué manera la motivación se relaciona con los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1 Objetivo General***

Analizar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022.

#### ***1.3.2 Objetivos Específicos***

- Analizar de qué manera la motivación se relaciona con la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022
- Analizar de qué manera la motivación se relaciona con la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022
- Analizar de qué manera la motivación se relaciona con los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

El presente trabajo se sustenta en la manera que la motivación correcta pueda ayudar a mejorar la capacidad, personal; profesional, generar confianza y apoyo en la integración grupal de una empresa, que faciliten la eficiencia laboral que se vean como resultados en el desempeño laboral que ayuden a la correcta funcionabilidad.

Asimismo, la investigación se sustenta, ya que está enfocada en brindar un aporte para revertir los problemas de Motivación y Desempeño Laboral en los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022, con ello se podrá conocer la importancia que desempeña la motivación adecuada en la eficiencia de su personal.

Es por ello que el tema de investigación se considera necesario e importante pues es imperioso pueda conocer: la percepción de sus empleados y satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado, y permita realizar cambios de mejora de Motivación y Desempeño Laboral en su personal de acuerdo a las conclusiones que determinara la investigación.

Esto le permitirá conocer la motivación adecuada para su organización, beneficiándola económicamente ahorrando horas extras y brindando un servicio de calidad de parte del personal. Por último, la presente investigación sirve como precedente para las diversas empresas de nuestra provincia de Cañete que necesiten aplicar en sus gestiones la motivación laboral para que el desempeño de sus trabajadores en las diversas funciones que estas se desempeñen sean óptimas.

### ***1.3.3 Justificación teórica***

La investigación nos deja aportes diversos como el resultado de diversos procesos que se dan en la empresa, como el sistema de promoción, el estilo gerencial y clima organizacional.

Usar, crear, identificar y comprender que la motivación en los colaboradores, es hoy en día importante para el desempeño laboral. De esta forma, es posible precisar que se deben dar reconocimientos o incentivos para motivar a los colaboradores y capacitarlos para el desempeño de sus funciones y aumentar así la productividad.

Esto significa que se logra un resultado positivo en proporción a las metas establecidas por la empresa y la satisfacción de los socios comerciales. Según los informes, la compañía puede usar los resultados para actualizar y mejorar su proceso para lograr un mejor resultado de trabajo para sus socios.

#### ***1.3.4 Justificación práctica***

Son argumentos de la justificación práctica, correspondiente a que, por los resultados obtenidos se realiza un planteamiento que busca incrementar la motivación en los colaboradores de la empresa, y están incluidas las eventualidades de los colaboradores para el progreso de la motivación, lo cual se ve reflejado en el desempeño laboral de los mismos y en cómo realizan sus actividades diarias en la empresa.

#### ***1.3.5 Justificación Metodológica***

Las metas de los colaboradores y sus logros individuales en el trabajo interno se ven afectado de diferentes maneras por las herramientas y técnicas utilizadas, por lo que es necesario estudiar las metas deseadas y el comportamiento de los socios de cooperación. Mejorando así el desempeño de los socios comerciales y mejorando los procesos actuales de la empresa.

#### ***1.3.6 Justificación Social***

El propósito del estudio es analizar si la motivación está relacionada directamente con el desempeño laboral de los empleados de Es Cerro Azul. La motivación se refleja en responsabilidad, la evaluación y productividad continua del desempeño, así como también la eficiencia de su trabajo. Que permite que la empresa se desarrolle mucho mejor en el distrito de Cerro Azul, así como también logra la identificación del trabajador con la empresa. Por esto, la justificación de esta investigación es que el presente trabajo se desarrolló por necesidad de realizar un análisis de la motivación de los trabajadores de Primax-ES Cerro Azul a fin de incrementar el desempeño eficiente y eficaz en la empresa, que busca el posicionamiento y crecimiento en el mercado cañetano para ello necesita un personal con el máximo desempeño y motiva al logro de los objetivos de la empresa.

## **1.4 Delimitación de la investigación**

### ***1.4.1 Delimitación Teórica***

La investigación planteada cumplirá con lo solicitado por la UNDC, de acuerdo al grado de investigación requerido, así como también con la estructura de presentación del proyecto de tesis; para ello todo estará basado en libros, textos, bibliografía, teorías, páginas web.

Así mismo toda la información se complementará con el desarrollo técnico y teórico entorno a la metodología planteada.

### ***1.4.2 Delimitación Temporal***

La información que utilizaremos para que se lleve a cabo el presente trabajo de investigación serán dentro del periodo 2022, considerando la motivación y el desempeño laboral de la estación de servicios Primax cerro azul, de acuerdo a la información anual de evaluación en la empresa, estos datos serán obtenidos a través de una encuesta como fuente primaria de datos.

### ***1.4.3 Delimitación Espacial***

El estudio propuesto se encontrará dentro del Distrito de Cerro Azul de la provincia de Cañete ubicada de la Km 129.2 de la panamericano sur, para la toma de información será en todas las áreas de la estación de servicios Primax cerro azul, y revisar la satisfacción laboral de los colaboradores.

## II. MARCO TEORICO Y EMPÍRICO

### 2.1 Marco teórico

#### 2.1.1 Variable 1: Motivación

##### a) Definición

De acuerdo a Chiavenato (2011) lo define como el resultado entre la interacción de un individuo con su entorno.

En síntesis, para Chiavenato existe una relación en el resultado de la persona con la situación en la cual se desarrolla.

Navarro (2010) decía la motivación es la fuerza interna de una persona que involucra su persistencia, intensidad, conducta voluntaria y dirección. Esto nos da a entender que la motivación sirve para lograr objetivos personales concreto y/o organizacionales, con un grado de esfuerzo (determinando intensidad) durante un periodo de tiempo establecido.

Para Ferreiro y Alcázar (2008) La motivación nos impulsa a actuar, esto surge gracias a una evaluación del subconsciente a las posibles consecuencias de dicha acción y por tanto a la satisfacción que se puede generar al realizarse.

Según Robbins (1999) existe un apetito individual de alcanzar las metas y objetivos organizacionales, y existe el afán de satisfacerla mediante mucho trabajo.

Aunque la motivación se refiere al grado de búsqueda de cualquier meta, nos enfocamos en metas empresariales para reflejar nuestro interés principal en los comportamientos asociados a la motivación y sistemas que gobiernan en la organización.

Cuando surge la necesidad, el estado de equilibrio en el cuerpo se interrumpe, creando un estado de tensión, frustración y desobediencia que hacen que el individuo desarrolle conductas o acciones que liberen la tensión. Cuando la necesidad de cumplir objetivos es satisfecha; el organismo vuelve a su estado de equilibrio.

De esta manera, Armstrong (1991) comenta que los Recursos Humanos esta fundamentalmente motivado a mantener la cultura y los valores corporativos que impulsan el alto desempeño.

La motivación desde mi punto de vista según lo leído es el motivo o la razón por la cual se realiza una acción, es un componente psicológico que logra que las personas logren una actitud positiva para realizar sus actividades, especialmente en su centro de trabajo, es vital capacitar a los trabajadores para que logren su máxima productividad, para logran ello se necesita un entorno agradable y el seguimiento correcto por parte del líder.

#### b) Dimensiones

- Logro
- Crecimiento personal
- Responsabilidad

#### c) Indicadores

- D1I1: Solución de problemas
- D1I2: Capacidad de toma de decisiones
- D1I3: Calidad de servicio

- D2I1: Conocimientos
- D2I2: Oportunidades de aprendizaje
- D2I3: Promoción profesional
- D3I1: Responsabilidad de acciones
- D3I2: Uso de recursos
- D3I3: Promoción de servicio

d) Teorías

Se consideró la teoría de Aktinson (1964) Motivación intrínseca, Motivación de logro.

### ***2.1.2 Variable 2: Desempeño Laboral***

#### **A. Definición**

Para Franklin y Krieger (2011) el desempeño que un colaborador tiene o también llamada comportamiento laboral, esto es lo que los individuos presentan en el desarrollo de sus actividades diarias laborales, esto quiere decir, lo que hacen y lo que otros perciben que cada asociado contribuye a las metas de la organización.

Según Robbins y Coulter (2010) este es el proceso en el cual se determina qué tan rentable es un, negocio –un proceso, organización o un colaborador- en el logro de diarias actividades y metas organizacionales.

Para Chiavenato (2000) se revela a través del comportamiento de los empleados para lograr los objetivos establecidos, que conforman la estrategia individual que persigue la satisfacción de lograr las metas organizacionales.

De manera similar, para Stonner (1996) este expresa la forma que los que conforman la organización trabajan de manera efectiva para lograr un objetivo común, según las reglas básicas establecidas.

El desempeño laboral es medible mediante una evaluación que sirve como un mecanismo utilizada por las organizaciones para calcular el grado de cumplimiento de las metas y objetivos planteados para la organización, los cuales pueden ser mensual, trimestral, anual o de acuerdo a las políticas internas de las empresas. Esto significa no solo comprender el compromiso en la empresa, si no también identificar a los mejores empleados y capacitar a los que presenten problemas para encontrar el camino para la eficiencia.

Chiavenato (2000) afirmo que se evalúa por los siguientes factores como:

- Actitudinales: postura, disciplina, conducta, creatividad, iniciativa, posición, responsabilidad, habilidad, discreción, interés, capacidad, etc.
- Factores operativos: trabajo en grupo, liderazgo, conocimiento, calidad, cantidad y exactitud.

Hose (2004) argumenta que el desempeño laboral se refiere a la manera en que realizan su trabajo de manera eficiente, efectiva y productiva. Esto se evalúa calificando el desempeño en el que los empleadores consideran factores como el talento, las habilidades organizativas, el liderazgo, tiempo y la productividad.

Para así poder analizar a cada empleado de manera individual, estas supervisiones se realizan de manera permanentemente o anualmente y pueden determinar y decidir si un colaborador es apto para ser promovido o incluso si debiera ser o no retirado de la organización.

Se entiende entonces que el desempeño laboral se puede evaluar elaborando y validando una escala de la capacidad de liderazgo en el entorno de trabajo, así como las habilidades organizativas, la productividad y la gestión del tiempo.

El desempeño laboral es medible de acuerdo con niveles de eficiencia alcanzado por un trabajador en el logro de las metas.

Bohórquez (2010) comentó que desempeño laboral se define, como el accionar de una persona para el logro de las metas u objetivos organizacionales en un tiempo determinado establecido por la empresa.

Según lo entendido de acuerdo a las diversas definiciones de los autores ya mencionados, el desempeño laboral es uno de los principios fundamentales del desarrollo de la sociedad, es ahí donde el individuo manifiesta sus conocimientos y competencias laborales, habilidades contribuyendo así también a su desarrollo profesional y personal ya con un desempeño adecuado puede seguir creciendo y aspirando en su rama profesional.

#### B. Dimensiones

- Proactividad
- Capacidad de Servicio
- Conocimientos

#### C. Indicadores

- D1I1: Iniciativa
- D2I2: Búsqueda de oportunidades

- D3I3: Capacidad de respuesta
- D2I1: Fiabilidad
- D2I2: Empatía
- D3I1: Conocimiento específico
- D3I2: Uso de herramientas

#### D. Teorías

Milkovich y Boudreau (1994) confirmaron que el desempeño del trabajo está relacionado con las características que tiene cada individuo, entre las que destacan tales como: habilidades, características, gestión del tiempo y conocimientos que contribuyen a la competitividad de la empresa.

## 2.2 Antecedentes

### A. Nacionales

Olivera (2019) en su estudio tiene como finalidad establecer la correlación entre motivación y desempeño docente de la institución educativa N° 22511- El Rosario, Los Aquijes, Ica- 2018; esto se realizó con una metodología cuantitativa; de tipo no experimental, con diseño correlacional descriptivo. Para la investigación la población y su muestra fue integrada de 50 docentes, seleccionados de la muestra censal, la información se recolectó por método de encuesta, el instrumento el cuestionario. Obtenidos los resultados son procesados por el programa del SPSS, encontrando a la prueba de coeficiente de correlación de Rho Spearman. Así observa que Rho Spearman nos muestra un coeficiente de correlación de  $r = 0,781$ , demostrando así que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño de

los docentes de la institución educativa N° 22511- El Rosario, Los Aquijes, Ica- 2018. Claro que la presencia de una mayor motivación conduce a un mejor desempeño docente.

Araujo (2019) en su tesis tenía como objetivo establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, en el período 2018. Para ello utilizó como método un planteamiento cuantitativo, con un tipo básico, diseño no experimental y de nivel correlacional descriptivo. Su población de estudio consta de 250 colaboradores, con una muestra seleccionada de 151 colaboradores, tanto hombres como mujeres, a fin de ello se realizó muestreo no probabilístico intencional. Para confirmar la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, estimando así la credibilidad de los instrumentos en la prueba piloto con 30 colaboradores del área administrativa. En los resultados se muestran que la variable clima organizacional sí está significativamente relacionado con la variable el desempeño laboral.

Machaca (2022) en su investigación el objetivo general es establecer la relación entre Gestión Administrativa y Desempeño Laboral del personal de la Unidad de Imagen Institucional del Ministerio Público Distrito Fiscal Tacna, 2021. Utilizando para dicho estudio de nivel básico correlacional, utilizó el método hipotético deductivo, diseño no experimental, enfoques cuantitativos y transversales. La población estudiada fue constituida con 90 servidores. Para las estadísticas se utilizó el estadístico SPSS de versión 25, Windows con 64 bits. Se utilizó para la recolección de datos la encuesta, los instrumentos con escalas tipo Likert. La confiabilidad se evaluó mediante la prueba del Alfa de Cronbach, que da un resultado de un valor de 0,785 a la variable gestión administrativa y 0,844 a la variable desempeño laboral, lo

que se puede calificar como altamente confiable. En síntesis los resultados alcanzados en este estudio muestran que hay una relación moderadamente positiva (Rho 0.453 y p-valor 0,000), a lo que se concluye con su tesis que, que si hay una correlación entre las variables de la Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de Unidad de Imagen Institucional del MP DFT, 2021.

Huaranga (2022) en su tesis el objetivo fue establecer la correlación entre la Motivación y el Rendimiento laboral de los colaboradores en la empresa Luceal Ingenieros E.I.R.L., Jesus Maria 2022. La investigación utilizo un planteamiento cuantitativo, y diseño transversal , no experimental ,con correlacional de nivel y aplicada. La población seleccionada para la muestra incluye 30 trabajadores, los datos fueron recopilados mediante el método de encuesta, como instrumento el cuestionario. Además , se realizó un análisis de confiabilidad con estadístico con el programa SPSS versión 25, arrojando de Alfa de Cronbach de ,905 como efecto de la prueba piloto realizada, que nos permite observar una credibilidad muy alta. Se logro como consecuencia un Rho Spearman de 0,657 ; que muestra que hubo una relación significativamente positiva respecto a las variables, y se determinó un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  lo que apunta la existencia de una correlación de las dos variables comprobadas . La investigación concluyo que, mientras se mejore las estrategias de motivación, aumenta el nivel de rendimiento laboral.

Alvarado (2021) en su tesis tiene como fin determinar la correlación de clima organizacional y el desempeño laboral de la OCEF-UNI, Rímac 2021.Su método investigativo fue con un método cuantitativo, de tipo básica, no experimental de diseño, corte transversal, de nivel correlacional; la población estuvo integrada de 30 trabajadores y se consideró una muestra censal; para la recopilación de los datos se

realizó la técnica de la encuesta, y con el cuestionario de instrumento. Los datos obtenidos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 25; y con el nivel de fiabilidad de las variables se obtuvo mediante el Alfa de Cronbach y el coeficiente fue de 0,807 para la variable clima organizacional y el coeficiente para la variable desempeño laboral fue 0,819. El estudio concluyó que hay correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, si bien fue baja y con un valor de 0,154 mediante el coeficiente de la correlación de Pearson. Las hipótesis específicas de investigación mostraron que se obtuvieron una correlación baja; la correlación entre el ambiente de trabajo y el desempeño laboral fue de 0,195; así mismo la capacitación al personal y el desempeño laboral fue de 0,13; al final la correlación entre el reconocimiento laboral y el desempeño laboral fue de 0,070

Quispe y Romero (2022) en su estudio realizada su fin fue establecer, en que magnitud se relacionan el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Ardini Trading EIRL – Chorrillos – 2022. La investigación se hizo mediante un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, con corte transversal y correlacional, para el estudio la población estuvo integrada por los trabajadores de la empresa Ardini Trading EIRL – Chorrillos, se eligió una muestra no probabilística de 30 trabajadores. Para el recojo de datos se utilizó como herramienta la encuesta con el cuestionario como instrumento ; la confiabilidad de dicho método con el Alfa de Cronbach, obteniendo para la variable del liderazgo 0,87 y así para la variable del desempeño laboral ,91 indicando así que el instrumento era confiable. Se determinó con la investigación una correlación significativa entre el liderazgo y el desempeño laboral, en el estudio desarrollada en la empresa Ardini Trading EIRL de Chorrillos , con un valor de significancia bilateral es ,000 < 0,05. Por lo que concluyó, que se aprueba la

hipótesis planeada en la tesis, se entiende que el liderazgo si está relacionada con el desempeño laboral, en la empresa mencionada y en cuanto se incrementa el liderazgo, en consecuencia, el desempeño laboral también crece positivamente.

Bustillos (2023) en su tesis de estudio presento como objetivo de establecer la correlación entre la motivación y las competencias digitales en docentes de postgrado de una Universidad Pública de Lima, en el 2022. El método utilizado fue un método tipo básico, como cuantitativo de enfoque, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Para la población y muestra de investigación estuvo integrada por 50 docentes, de postgrado de una Universidad Pública de Lima. Respecto a la muestra se utilizaron dos instrumentos, el cuestionario para medir la variable motivación y un cuestionario para la variable competencias digitales. Aplicando un coeficiente de correlación de Pearson el resultado fue de 0,551; resultando el nivel de significancia bilateral  $p=0.001<0,05$ , se puede concluir que existe una moderada relación significativa entre la motivación y las competencias digitales de los docentes de postgrado de una Universidad Pública de Lima, en el 2022.

## **B. Internacionales**

Lopez (2021), en su tesis de maestría buscó establecer la correlación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil. Desarrolló un estudio tipo correlacional de datos cuantitativos, una encuesta de 30 preguntas con una muestra de 51 colaboradores, uso la 18 con escala de Likert, también uso el programa estadístico SPSS, para generar una indagación de varianza de las categóricas unidimensional con tablas de frecuencia y bidimensional con tablas de contingencia. Como consecuencia, se logró determinar la existencia de una correlación entre las dos variables de son el clima organizacional y el

desempeño laboral, con un nivel de coeficiente de correlación de 0.581, pudiéndose observar que existe una correlación moderada, con lo cual se interpreta que es una correlación positiva; es interpreta que a medida que se aumenta la variable independiente también aumenta la variable dependiente.

Quelal (2022) presentó su tesis sobre el liderazgo y desempeño laboral del personal comercial ejecutivo de ventas de Megadatos Netlife en Quito. Teniendo de finalidad fue determinar la influencia del liderazgo en el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas en la empresa de Megadatos Netlife - Quito. Mediante el planteamiento cuantitativo, correlacional y un diseño no experimental. Su población seleccionada estuvo integrada por 104 colaboradores, a los cuales se realizó el cuestionario del Grid Gerencial a 8 encargados de dicha área, coordinadores, jefes y comerciales, para correlacionar los valores obtenidos. Como resultado de utilizar la herramienta muestran que el e liderazgo de estilo misionero entre los líderes evaluados, predomino el nivel de “muy bueno” el desempeño correspondiente a un 41%, del total de directivos de ventas. Se obtiene de 0,941 coeficiente correlación, mostrando una relación altamente positiva entre las dos variables de investigación, con un nivel de significancia  $p=0$  menor que 0,05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula y apoyando así a la hipótesis establecida en la investigación de su tesis.

Vega (2021), en su estudio planteo como finalidad principal establecer la influencia de motivación en desempeño laboral de los empleados de las PYMES comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021. Para ello utilizo los dos factores de Frederick Herzberg, las expectativas de Vroom y también la escala de las necesidades de Maslow.

Se utilizó como metodología el tipo cuantitativo, correlacional y transversal, y se seleccionándose de 384 colaboradores de nuestra, de las PYMES comerciales seleccionadas, utilizando métodos estadísticos. La conclusión menciona que al calcular diferentes pruebas de hipótesis, se obtuvo un valor de  $p= 0,000 < 0,05$ , lo que indica que existe una correlación entre las variables y así concluir que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores.

Cadena (2019), en su estudio tiene la finalidad averiguar la relación entre la motivación y desempeño laboral entre los individuos en la organización. El método fue cuantitativa, correlacional, de enfoque descriptivo, no experimental de corte transversal, la muestra seleccionada fue de 52 colaboradores. Se utilizaron los instrumentos de recolección de datos: encuesta, la ficha Ad Hoc Sociodemográfica, cuestionario MbM basados en la escala de Likert y la evaluación de desempeño 90° por competencias.

El estudio finalizó que si existe una correlación entre la motivación y el desempeño laboral. En cuanto a la motivación, se manifestó en el rango medio en base a la necesidad de sentirse protegido, realizado y seguro, y en el rango bajo se encuentran necesidades sociales y pertenencia. En términos al desempeño laboral, la categoría alta se muestra en la productividad del trabajo y calidad, mientras que en una categoría regular se encuentra la responsabilidad, competencias y trabajo en equipo.

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

### **2.3.1 Reconocimiento**

El término reconocer proviene de la palabra en latín “cognoscere” que significa ver de nuevo, porque la palabra reconocer significa que identificamos las características de una persona para poder reconocer lo que necesitamos para conocerla.

El reconocimiento laboral tiene como objetivo enfocarse en los logros de la persona y alentarlos a obtener los mismos resultados en el futuro. Cuando reconoces a un colaborador hay que seguir el proceso porque las expectativas son cada vez más altas y hay un sentimiento de decepción cuando ya no ocurre lo mencionado.

Para Bowen (2000), el reconocimiento se entiende como una práctica encaminada a felicitar, premiar o halagar a los colaboradores de una organización para así reforzar comportamientos y conductas y positivos que se encuentren encaminadas con la estrategia de la empresa y orientada a aumentar la productividad y así obtener la mayor cantidad de efectos positivos en todos los involucrados.

### **2.3.2 Logro de objetivos organizacionales**

Para Maxwell (2008) unas de las habilidades que son consideradas importantes en el área de recursos humanos para seleccionar a los nuevos colaboradores es el deseo de éxito y liderazgo, un buen líder necesita conocer y valorar a sus empleados y dejarlos trabajar según sus puntos fuertes.

Un líder cumple un rol en las relaciones interpersonales y su desarrollo dentro de grupos de trabajo, tiene la capacidad de seleccionar, integrar y potenciar las personas que desean, habilitar el potencial correcto y para lograr los objetivos finales.

Este estilo de liderazgo define los objetivos organizacionales y posteriormente el logro de las mismas.

Para Maxwell (2006) Al respecto señala que para la realización y cumplimiento de objetivos organizacionales y su logro es que no solo toda la interacción entre los que conforman la organización vaya sobre ruedas, sino también desarrollar relaciones sólidas con ellos. Y menciona que es más importante llevarse bien con las personas que estar sobre ellas.

Para desarrollar lo anterior, es importante la comunicación entre las partes, en una relación que indica un entorno diferente. Esto lo evidenciamos según la escala de necesidades de Maslow (1992) que indica que la interacción de cada persona y su capacidad tiene una relación estrecha; en este caso la calidad de vida y de trabajo.

### **2.3.3 *Desarrollo Personal***

En términos del desarrollo personal Chiavenato (2009), afirma que este tiene una conexión profunda con el servicio y la visión al futuro. Enfocando el termino en la educación, ya que establece la capacidad de tener conocimiento y entenderlas, esto trae como beneficio el desarrollo de la personalidad a través del esfuerzo personal de mejorar.

Por otro lado, Druker (2002), afirma que debe existir nuevos conceptos para definirlo, desarrollando nuevas mediciones, conceptualizándolas así en términos no financieros.

Según Robbins (2004), el desarrollo personal se enfoca en colocar primero nuestros objetivos y metas, surgiendo así la mejora del conocimiento y del comportamiento para su desarrollo.

Es el sentimiento o percepción de tranquilidad y comodidad del trabajador con la labor que se encuentra desempeñando permitiéndole así desempeñar todas sus capacidades y aprender mucho más y aplicarlo a la empresa en la que se desempeñaba.

#### **2.3.4 Responsabilidad**

Para Weber (1992) toda acción orientada puede encontrarse bajo dos máximas diametralmente opuestas y opuestas: puede estar orientada hacia la moralidad de la creencia o hacia la moralidad del deber. Esto no quiere decir que una ética de la fe sea equivalente a una total irresponsabilidad o viceversa. Pero hay una brecha profunda entre los dos, porque el primero se preocupa solo por el comportamiento correcto, mientras que el segundo exige responsabilidad por las consecuencias (esperadas) de las propias acciones.

La responsabilidad actualmente es básica para un trabajador que busque crecer profesionalmente y generar una buena perspectiva es cómo asumimos las consecuencias de nuestros actos. Esta habilidad está relacionada con el compromiso de las personas con las tareas que se les asignan.

Se preocupa más por completar la tarea asignada que por sus propios intereses, y la tarea asignada es lo primero.

Para Valencia (2007) la responsabilidad es aceptar que nuestras decisiones y acciones generan consecuencias.

Una persona que es responsable es aquella que responde al llamado de su conciencia de Dios o de los demás para cumplir cabalmente con los deberes que emanan de sus propios talentos y capacidades y de su lugar en el espacio social en el que se desenvuelve.

La responsabilidad es la acción de asumir o cumplir las obligaciones ante una acción o decisión que tomemos, es una virtud con la cuenta toda persona para goce de su libertad consiente de reconocer las consecuencias de estas, para una empresa es vital que sus trabajadores sean responsables con su labor dentro de la empresa, además de que esta representa una importante ítem de evaluación de desempeño laboral.

### **2.3.5 Liderazgo**

Según Burns (2010) El liderazgo es uno de los más observados y menos entendidos del planeta.

Sobre liderazgo existen diversos estilos establecidos de acuerdo a la manera en la cual el líder lleva a cabo el proceso persuasivo según el equipo de trabajo que lidera, esto dependerá mucho de la personalidad del líder y las necesidades del equipo, también han evolucionado junto a las necesidades de los colaboradores que actualmente busca un jefe que se involucre con ellos y trabajen en conjunto para lograr las metas establecidas.

El liderazgo es un proceso altamente compartido e interactivo, esto lo afirman French y Bell (1996). Todos los integrantes de los equipos tienen habilidades en el mismo proceso; y esto significa establecer: la dirección, la visión y la estrategia para alcanzar los objetivos mientras se alinea y motiva a las personas.

Según Knott y Heinz (2007) El liderazgo se define como la influencia, el arte o influir en un proceso en el que las personas trabajen de forma voluntaria y entusiasta para alcanzar los objetivos del equipo.

Específicamente el liderazgo, tal como lo definen los autores se entiende como la capacidad para guiar el grupo humano de cualquier organización, que busque que sus

colaboradores trabajen eficazmente y brinden su mayor potencial en las competencias exigidas, todo ello este asociado con la calidad del líder. Esta cualidad es necesaria para los gerentes y administradores para que sepan administrar adecuadamente a su personal.

### **2.3.6 Esencia del liderazgo**

El liderazgo a menudo se asocia con conceptos como poder, autoridad y política, pero los estudiantes no deben confundirlos; pues bien, aunque estas palabras están relacionadas con el grado de influencia humana, la primera rige la toma de decisiones y la segunda está determinada por la ley, y la primera por la calidad, capacidad y actitud de las personas.

De hecho, el liderazgo es una especie de poder. La política usa el poder y la autoridad para conseguir lo que quiere.

Se entiende que la esencia del liderazgo son los componentes que especifican la dirección en la que va el líder, principalmente para influir en el carácter del equipo de trabajo. Se trata de impactar positivamente en las personas y en las organizaciones que buscan alcanzar las metas profesionales y de la organización en la cual se desempeñan, la aplicación correcta de la esencia del liderazgo puede garantizar a largo plazo un desempeño laboral exitoso.

### **2.3.7 Toma de decisiones**

Otro eslabón importante en la gestión que está estrechamente relacionado con el liderazgo son las decisiones. Y estas se pueden interpretar como la correcta elección entre múltiples opciones.

Una decisión significa un método para lograr una meta específica y deseada, que, en un término más administrativo, se denomina planificación.

Se puede definir como la toma de decisiones al proceso de decisión de terminación o simplemente la elección entre alternativas, este proceso está estrechamente ligado al líder ya que generalmente ya que esta apela a la capacidad analítica de este para poder tomar decisiones acertadas para beneficio al personal y empresa en la cual se desempeña.

### **2.3.8 Incentivos**

Para Gómez-Mejía, Balkin, y Cardy (2001) los incentivos son diseñados para recompensar, no necesariamente de forma monetaria, el buen desempeño de los empleados.

Los incentivos laborales o composiciones laborales no son más que la iniciativa tomada por la dirección de la Compañía para animar o inducir a los empleados a mejorar determinadas tareas o aspectos, aumentar la velocidad y la eficiencia, con una mayor calidad y producir a menos coste para la empresa.

### **2.3.9 Salario y/o beneficios económicos del trabajo**

Para Gómez-Mejía, Balkin, y Cardy (2001) Es un monto fijo que el empleado suele recibir como salario (como una asignación semanal o mensual) o por hora.

Para ello, los trabajadores y los patrones se comprometen mediante la firma de un contrato formal en el que el patrón paga un salario a cambio del trabajo realizado por el trabajador.

### **2.3.10 Comunicación**

Se define como capacidad de expresar conceptos e ideas, escuchar, hacer preguntas, de manera efectiva y presentar aspectos positivos.

Habilidad para saber cuándo y a quién preguntar para lograr los objetivos.

Es escuchar a los demás y comprender sus habilidades. Comprender la motivación del equipo y un plan de reunión efectivo. Esto incluye la capacidad de comunicarse de manera concisa y clara por escrito.

Una comunicación clara y asertiva permite el equilibrio entre el líder y los trabajadores, pues se logra comunicar de manera correcta, objetiva y clara los objetivos a lograr, así como también comunicar los aportes de cada trabajador, evitando así errores dentro de una organización por falta de una comunicación adecuada, para lograr ello es necesario escuchar y expresar de manera adecuada algún inconveniente.

### ***2.3.11 Trabajo en equipo***

Se define como la capacidad de participar de forma activa en la consecución de objetivos comunes, tomando en consideración los intereses individuales a los objetivos colectivos. Por eso se concluye que la empresa es un gran equipo.

Colaborar, incluso de forma anónima, para lograr los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta que los objetivos compartidos son más importantes que las circunstancias del propio grupo de trabajo. Fomentar el trabajo en equipo en todas las áreas de la organización. Crear un buen ambiente de trabajo, comprender la dinámica de las funciones del equipo e intervenir para resolver situaciones de conflicto interpersonal con enfoque en el desempeño del equipo.

Satisface las necesidades de varios campos con la misma rapidez y diligencia que lo hace en su campo. Comprometerse a encontrar resultados comunes. Priorizar los intereses del grupo sobre los intereses personales.

Priorizar las metas personales sobre las metas del equipo dificulta la integración en las tareas grupales. Solo participe si está interesado o preocupado por un asunto relacionado.

### **2.3.12 Capacitaciones**

Para Tavalino (2011) las capacitaciones son el factor fundamental para que los colaboradores alcancen desarrollo profesional que sea el deseado.

Es el proceso mediante el cual adquieren los conocimientos que cambien el comportamiento de los colaboradores y de las organizaciones a las que pertenecen. La formación facilita el aprendizaje y ayuda a corregir las actitudes de los empleados en el puesto de trabajo.

Por lo que es importante implementar un programa de formación continua específico por áreas de trabajo corporativo y proporcionarles herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones así se obtendrán mejores resultados.

### **2.3.13 Ambiente laboral**

Para Baguer (2009) Es el entorno humano en el que los empleados de la organización desarrollan sus actividades.

### **2.3.14 Relaciones interpersonales**

Según Chiavenato (2001) Lo que llamamos relaciones interpersonales se refiere a un vínculo entre personas basado en intereses; este tipo de relaciones, como las actividades sociales, son muy importantes en la vida social y toman diferentes formas en muchos escenarios cotidianos.

Ocurre en una variedad de formas, como familia, amigos, donde las personas tienen la oportunidad de comunicarse, es decir, son asociaciones de largo plazo entre dos o más personas.

Además, es parte de la vida humana en un nivel profundo que incluso pueden estar regulados por hábitos o tradiciones o incluso la ley.

### **2.3.15 Productividad**

Según Robbins (2004) Una organización presenta productividad si logra sus metas y logra con ellas transformar sus suministros e insumos a productos en un menor costo.

Así la productividad abarca una preocupación por la eficiencia, eficacia y efectividad.

La productividad así se logra definir como una medida que permite calcular la cantidad de servicios y bienes producidos por cada uno de los factores empresariales utilizados.

### **2.3.16 Satisfacción**

Para Robbins (1999) La satisfacción laboral se considerada como actitud, que cambia bajo la influencia de factores personales o influencias del medio, es decir la satisfacción laboral depende de la personalidad, las características sociodemográficas, el salario y la propia situación objetiva, y las oportunidades de carrera también son una razón importante para la satisfacción laboral.

Satisfacción es el grado de conformidad y aceptación del empleado respecto al clima laboral, la función que desempeña y condiciones de trabajo con las que se desarrolla en la empresa.

Es uno de los puntos más importante actualmente ya que está directamente relacionada con el excelente desempeño laboral además del logro de los objetivos de la empresa, de acuerdo a ello se obtendrá calidad del trabajo.

### **2.3.17 Rendimiento**

Según Motowildo (2003) Es el valor total estimado de la empresa por incidentes individuales realizados por los empleados durante un determinado período de tiempo. Este valor puede ser positivo o negativo dependiendo de si su desempeño es bueno o malo, y refleja la contribución del empleado a la efectividad organizacional.

Entonces se definirá como acciones o comportamientos relacionados con objetivos observados entre los empleados de la organización y se puede medir en relación con sus respectivas competencias y su nivel de contribución a la organización. La mayoría de los empleados buscan retroalimentación sobre cómo se están desempeñando y quién es responsable.

### **2.3.18 Actitud**

Para Davis y Newstrom (1999) el sentir de cada persona y las suposiciones determinan la percepción que tienen los empleados del entorno en el que se desarrollan, el compromiso con las acciones planificadas y, el comportamiento.

En el dominio organizacional, las actitudes más utilizadas y aprendidas fueron satisfacción laboral, compromiso organizacional, influencia laboral y apoyo organizacional percibido.

### **2.3.19 Estabilidad laboral**

La estabilidad laboral tiende a dar a la relación laboral un carácter permanente, y la terminación de la relación laboral depende enteramente de la voluntad del trabajador,

mientras subsista el patrón o sus razones. requisito. para que el trabajador cumpla con las obligaciones del contrato de trabajo.

La estabilidad laboral en nuestra sociedad es un derecho del trabajador para poder obtener los beneficios correspondientes además de poder contar con una tranquilidad emocional, además es la protección legal para evitar despidos arbitrarios además de vulnerar sus derechos, y si llegara a pasar esto la empresa recibirá fuertes sanciones.

### ***2.3.20 Desarrollo de relaciones***

Implica el acto de crear y mantener relaciones o redes de comunicación genuinas, mutuas y cálidas con diferentes personas. Planificar y desarrollar una red de relaciones con clientes, colegas y socios comerciales. Utilizará su red de relaciones y contactos e identificar oportunidades de negocio y reportar a los superiores en su área de responsabilidad.

Muestre un deseo constante de desarrollar su relación y formar un grupo de relación con intereses comunes. Construir y mantener buenas relaciones con una amplia gama de amigos y conocidos para lograr mejores resultados en las tareas que se les asignan.

La relación con el entorno de los colaboradores incluye obviamente asuntos sobre la familia, salud, deporte, etc.

### ***2.3.21 Administración del desempeño***

Las evaluaciones de desempeño se están convirtiendo en una empresa cada vez más grande. Las organizaciones se están moviendo hacia lo que llamamos gestión del desempeño, el valor medible que los empleados aportan a la organización sus

habilidades o capacidades colectivas y motivación, y ese valor se crea cuando las personas utilizan sus habilidades y capacidades en todo su potencial en el trabajo.

Actividades organizacionales y cuando la organización logra una configuración estructural que realza y potencia el desempeño humano y lo impulsa hacia sus metas estratégicas.

Las evaluaciones están diseñadas para verificar si se están logrando los objetivos y cómo se puede mejorar el desempeño para mejorar continuamente los objetivos y los resultados, los resultados logrados y el grado de compromiso del individuo o grupo que produce los resultados. Brinda a las personas la libertad de elegir sus medios y hacer un mejor uso de sus habilidades personales y sociales.

### ***2.3.22 La inteligencia emocional.***

En cualquier organización, es importante que los empleados puedan manejar la inteligencia emocional en cualquier situación que se presente.

Para Extremera y Fernández (2016), se puede definir a la inteligencia emocional como la capacidad de asimilar, evaluar, comprender, analizar y regular los estados emocionales en uno mismo y en los demás.

En otras palabras, es la capacidad de sentir y gestionar nuestras emociones y el entorno que nos rodea. De esta manera, se puede lograr un comportamiento adecuado en la organización.

Según Diez y Sánchez (2017) tiene muchas implicaciones para los estilos de liderazgo, pero los factores culturales pueden oscurecer la importancia de aplicar la inteligencia emocional a los estilos de liderazgo mixtos. En otras palabras, adaptar la IE

en una organización no será fácil, pero con una decidida voluntad de adaptación, puede tener extraordinarios beneficios personales y empresariales.

En resumen, se puede argumentar que desarrollar habilidades no es una idea nueva y con los años se ha convertido en uno de los principales objetivos para mejorar el liderazgo organizacional.

### **2.3.23 Conducta**

Según Sánchez (2017) El comportamiento se refiere al hábito de hacer o no hacer, y puede incluir hacer o no hacer esas acciones (omisión). Aunque la mayor parte del comportamiento es plenamente consciente, otra parte responde a procesos de activación automáticos o semiautomáticos, como ciertos gestos y movimientos. Este comportamiento se puede expresar a través de un comportamiento verbal o no verbal, ya que muchas veces el cuerpo envía mensajes directos sobre el carácter o los sentimientos de una persona.

Toda empresa debe tener lineamientos o estándares internos para poder hacer frente a diversas situaciones donde los empleados no actúan de acuerdo a los estándares permitidos en muchos casos. El principal anhelo en el campo de los RRHH es evitar conflictos innecesarios y promover la integración y las prácticas amigables.

### III HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 *Hipótesis General*

- La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022.

##### 3.1.2 *Hipótesis Especificas*

- Hipótesis específica I

La motivación se relaciona significativamente con la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

- Hipótesis específica II

La motivación se relaciona significativamente con la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

- Hipótesis específica III

La motivación se relaciona significativamente con los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

#### 3.2 Definición Conceptual de las variables

- Motivación -Para Robin (1999) la motivación como un conjunto de aspectos físicos y psicológicos que permiten a los individuos satisfacer sus necesidades básicas, dando lugar a diversos comportamientos que conducen a mejores resultados dentro de los objetivos de la empresa.
- Desempeño laboral -Según Chiavenato (2000) el desempeño se define como la forma en que se observan las acciones o comportamientos entre los colaboradores en relación con el logro de los objetivos de la organización.

### 3.3 Operacionalización de las variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL SEGÚN DIMENSIONES	NIVEL SEGÚN DIMENSIONES
Motivación	Robin, S.(1999) "La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa"	X1 Logro	Solución de problemas Capacidad de toma de decisiones Calidad de servicio	1-3	Escala de tipo Likert  1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo	Baja (3-6)	Baja (9-20)
		X2 Crecimiento Personal	Conocimientos Oportunidades de aprendizaje promoción profesional	4-6	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo	Media (7-10)	Media (21-32)
		X3 Responsabilidad	Responsabilidad de acciones Uso de recursos Promoción de servicios	7-9	5= Muy de acuerdo	Alta (11-15)	Alta (33-45)
Desempeño laboral	Chiavenato, J. (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización	Y1 Proactividad	Iniciativa Búsqueda de oportunidades Capacidad de respuesta	1-3	Escala de tipo Likert  1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo	Deficiente (3-6)	Deficiente (9-20)
		Y2 Capacidad de servicio	Fiabilidad Empatía	4-6	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo	Moderada (7-10)	Moderada (21-32)
		Y3 Conocimientos	Conocimiento específico Uso de herramientas	7-9	5= Muy de acuerdo	Eficiente (11-15)	Eficiente (33-45)

Nota. Elaboración propia

## IV DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1 Tipo de Investigación

La investigación básica se debe a que utilizarán los conocimientos existentes para analizar un problema.

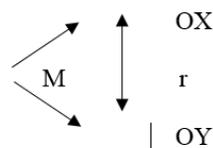
### 4.2 Diseño de investigación

Este estudio se ajusta al tipo básico de diseño no experimental, un diseño transversal, ya que los datos se recopilarán en un solo punto en el tiempo.

### 4.3 Método de investigación

La investigación cuenta con un nivel correlacional porque se busca si existe relación entre la variable 1 con nuestra variable 2.

**Correlacional** - Porque se busca la relación entre las dos variables  $V(x)$  y la  $V(y)$ , cabe señalar que los estudios correlacionales determinaran el grado de relación entre las variables mencionadas; aportando así cierta información valiosa o una explicación como respuesta a las causas de la correlación, las características de estas y las posibles consecuencias.



DONDE: M = Medición

OX = Motivación

OY = Desempeño de los trabajadores

r = RELACIÓN

### 4.4 Población y muestra

Para el desarrollo del presente estudio de investigación se ha tomado en cuenta como población a los 60 trabajadores de la estación en el año 2022.

El tamaño de la muestra no se calculó ya que estamos considerando el total de la población investigada. En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

#### **4.5 Lugar de estudio**

El estudio se desarrolló en la Estación de Servicios Cerro Azul ubicado en la Panamericana sur Km 129.2

#### **4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

##### **Técnica**

Para (Torres et al., 2020) es un conjunto de herramientas y procedimientos utilizados durante la investigación, según el método elegido buscando recopilar datos a mediante la técnica de encuesta.

El método de sondeo actual es una encuesta diseñada para averiguar qué piensa una sección de la población sobre un tema.

Según García, la investigación se puede definir como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estándar de investigación para recoger y analizar una serie de datos, de una muestra de casos que es representativa de una población o universo más grande con el fin de estudiar, describir, predecir, y/o explicar múltiples funciones.

Las encuestas nos ayudarán a recopilar datos de manera rápida y eficiente de las personas que trabajan en los campos técnico y comercial.

## Instrumento

Se realizará el cuestionario estructurado para la recopilación de los datos, se aplicaron de forma personal en el lugar establecido y de manera directa.

Para Rodríguez (2008) sostuvo que los medios empleados para recolectar información son importantes, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas.

**Tabla 2.**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Motivación laboral	Encuesta	Cuestionario sobre motivación laboral
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario sobre desempeño laboral

*Nota. Elaboración Propia*

Ambos cuestionarios se aplicaron según escala de Likert:

- 5.Muy de acuerdo
- 4.Algo de acuerdo
- 3.Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2.Algo en desacuerdo
- 1.Muy en desacuerdo

## 4.7 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis y procedimientos de datos, utilizaremos la Estadística descriptiva.

1.- Recolección y análisis los datos de la información de los trabajadores de la empresa

2.- Los resultados de las fichas bibliográficas se ordenarán y se tabularán en tablas y figuras para su presentación.

3.- Evaluaremos la información obtenida de libros, artículos de autores nacionales y extranjeros, artículos científicos, revistas profesionales, doctrina contable y normas contables, impuestos laborales y otros actos normativos vigentes para fortalecer nuestros resultados de investigación.

4.-Una vez que obtengamos los análisis de la encuesta se hará el siguiente análisis:

➤ **Análisis Descriptivo y resultados inferenciales**

Para determinar el comportamiento de la muestra de investigación, recopilar y clasificar la información recopilada a través de los cuestionarios, y resumir el método utilizado para lograr los objetivos planteados con la finalidad de obtener información relevante a través de la investigación. Las encuestas de desempeño y las encuestas de gestión realizan investigaciones estadísticas descriptivas.

## V RESULTADOS

Los resultados obtenidos de ambas variables y sus respectivas dimensiones se organizan para el análisis descriptivo. Los resultados recopilados se analizan utilizando dos cuestionarios desarrollados en Excel y SPSS Estadística.

### 5.1 Resultados Descriptivos

#### a) Variable motivación y sus dimensiones

**Tabla 3.**

*Distribución de frecuencias de la variable motivación y sus dimensiones*

Nivel	V1. Motivación		D1. Logro		D2. Crecimiento personal		D3. Responsabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	0	0	0	0	0	0	0
Medio	0	0	3	5	5	8.3	0	0
Alto	60	100	57	95	55	91.7	60	100
TOTAL	60	100	60	100	60	100	60	100

En la tabla 3, se observa los resultados en cuanto a la opinión de los colaboradores de la estación de servicio Primax Cerro Azul, mencionan que la variable motivación está en un nivel alto con un 100%, mientras que un 0% indica estar en un nivel medio y un 0% indica estar en el nivel bajo. También, se muestran los resultados de la dimensión de logro que indicaron estar en un nivel medio el 5% y en un nivel alto un 95%.

Así mismo, se percibe que, de los 60 colaboradores, en relación a la dimensión crecimiento personal, el 8.3% muestra estar en un nivel medio y un 91.7% en un nivel alto. Finalmente, los encuestados indican que en la dimensión responsabilidad el 100% está en un nivel alto.

b) Variable motivación y sus dimensiones

**Tabla 4.**

*Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral y sus dimensiones*

Nivel	V2. Desempeño Laboral		D1. Proactividad		D2. Capacidad de servicio		D3. Conocimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Deficiente	0	0	0	0	0	0	3
Moderado	2	3.3	0	0	4	6.7	1	1.7
Eficiente	58	96.7	60	100	56	93.3	59	98.3
TOTAL	60	100	60	100	60	100	60	100

En la tabla 4, se observa que los resultados en cuanto a la opinión de los colaboradores de la estación de servicio Primax Cerro Azul, indican que la variable desempeño laboral está en un nivel eficiente con un 96.7%, en tanto que un 3.3% señala estar en un nivel moderado y un 0% indica estar en el nivel deficiente. También, se muestran los resultados de la dimensión proactividad que indicaron estar en un nivel moderado un 100%. Así mismo, se observa que, de los 60 colaboradores, en relación a la dimensión capacidad de servicio, el 93.3% muestra a estar en un nivel eficiente y un

6.7% moderado. También se evidencia los resultados de la dimensión conocimiento, que apunta estar en un nivel eficiente un 98.3% y un 1.7% indican estar en un nivel moderado.

## **5.2 Resultados inferenciales**

### ***5.2.1 Contrastación de hipótesis***

#### **A. Prueba de la hipótesis general**

##### **1. Definición de la hipótesis nula y la hipótesis alterna**

H0: No existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022.

HG: Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022.

##### **2. Determinar el nivel de significancia**

Para cotejar la hipótesis se estableció un nivel de confianza del 95% y el nivel de error en un 5%.

- $\alpha$ : 95%
- error: 5%

##### **3. Estadístico de prueba**

Acorde con los resultados de la prueba de normalidad se empleó la prueba estadística paramétrica de Pearson.

#### 4. Parámetro de aceptación y/o rechazo de la hipótesis

El parámetro de aceptación de la hipótesis alterna fue que se obtuviera un p valor menor que 0.05; en caso de obtener un p valor mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

#### 5. Cálculo estadístico

**Tabla 5.**

*Correlación de las variables motivación y desempeño laboral*

		<b>V2.</b>	
		<b>Desempeño</b>	
		<b>laboral</b>	
<b>Rho</b>	<b>de Spearman</b>	<b>V1.</b>	Coeficiente de correlación
		<b>Motivación</b>	.882**
			Sig. (bilateral)
			.001
		N	100

*Nota.* Representa la correlación de las variables motivación y desempeño laboral

#### 6. Discusión

De acuerdo con la tabla N° 5, se observan los resultados de la prueba paramétrica de Pearson realizada para contrastar la hipótesis general planteada.

Se logro un p valor = 0.001 < 0.05; de modo que , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, que hay una relación altamente significativa entre las variables X: motivación e Y: desempeño laboral, por tanto, la motivación se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la

estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022, adicionalmente con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.882 nos indica una relación positiva alta, lo que quiere decir que si hay un incremento en la variable motivación al 100% la variable desempeño laboral se incrementa en 88.2%.

## **B. Prueba de hipótesis específicas**

### **Hipótesis específica 1**

#### **1. Definición de la hipótesis nula y la hipótesis alterna**

H01: La motivación no se relaciona significativamente con la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

He1: La motivación se relaciona significativamente con la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

#### **2. Determinar el nivel de significancia**

Para certificar la hipótesis se estableció un nivel de confianza del 95% y el nivel de error en un 5%.

- $\alpha$ : 95%
- error: 5%

#### **3. Estadístico de prueba**

Conforme a con los resultados de la prueba de normalidad se realizó la prueba estadística paramétrica de Pearson.

#### 4. Parámetro de aceptación y/o rechazo de la hipótesis

El parámetro de aceptación de la hipótesis alterna fue que se obtuviera un p valor menor que 0.05; en caso de obtener un p valor mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

#### 5. Cálculo estadístico

**Tabla 6.**

*Correlación de la variable motivación y dimensión proactividad*

			V2.	
			<b>Proactividad</b>	
<b>Rho</b>	<b>de Spearman</b>	<b>VI.</b> <b>Motivación</b>	Coefficiente de correlación	,382**
			Sig. (bilateral)	.003
			N	100

*Nota:* Representa la correlación de la variable motivación y dimensión proactividad

#### 6. Discusión

Conforme con la tabla N° 6, se observan los resultados de la prueba paramétrica de Pearson realizada para contrastar la hipótesis específica N°1

Con un nivel de significancia bilateral de  $0.003 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada, es decir, que hay una relación altamente importante entre las variables X: motivación e Y1: Proactividad, por tanto, la motivación se relaciona significativamente con la proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022 adicionalmente con un

coeficiente de correlación de Spearman de 0.382 nos indica una relación positiva baja lo que quiere decir que si hay un incremento en la motivación al 100% la dimensión proactividad de variable desempeño laboral se incrementa en 38.2%.

## **Hipótesis específica 2**

### **1. Definición de la hipótesis nula y la hipótesis alterna**

H02: La motivación no se relaciona significativamente con la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

He2: La motivación se relaciona significativamente con la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

### **2. Determinar el nivel de significancia**

Para certificar la hipótesis se estableció un nivel de confianza del 95% y el nivel de error en un 5%.

- $\alpha$ : 95%
- error: 5%

### **3. Estadístico de prueba**

Conforme a con los resultados de la prueba de normalidad se realizó la prueba estadística paramétrica de Pearson.

### **4. Parámetro de aceptación y/o rechazo de la hipótesis**

El parámetro de aceptación de la hipótesis alterna fue que se obtuviera un p valor menor que 0.05; en caso de obtener un p valor mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

## 5. Cálculo estadístico

**Tabla 7.**

*Correlación de la variable motivación y dimensión capacidad de servicio*

			V2.		
			Capacidad de servicio		
<b>Rho de Spearman</b>	<b>VI.</b>		Coefficiente de correlación	.866**	
		<b>Motivación</b>		Sig. (bilateral)	.001
				N	100

*Nota:* Representa la Correlación de la motivación y dimensión capacidad de servicio.

## 6. Discusión

Conforme a la tabla N°7, se observa los resultados de la prueba paramétrica de Pearson realizada para cotejar a hipótesis general establecida.

Con un nivel de significancia bilateral de  $0.001 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aprobamos la hipótesis planteada, adicionalmente con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.866 nos muestra una relación positiva alta, lo que quiere decir que si hay un incremento en la variable motivación a 100% la dimensión capacidad de servicio de la variable desempeño laboral se incrementa en 86.6%.

### **Hipótesis específica 3**

#### **1. Definición de la hipótesis nula y la hipótesis alterna**

H03: La motivación no se relaciona significativamente con los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

He3: La motivación se relaciona significativamente con los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022

#### **2. Determinar el nivel de significancia**

Para certificar la hipótesis se estableció un nivel de confianza del 95% y el nivel de error en un 5%.

- $\alpha$ : 95%
- error: 5%

#### **3. Estadístico de prueba**

Conforme a con los resultados de la prueba de normalidad se realizó la prueba estadística paramétrica de Pearson.

#### **4. Parámetro de aceptación y/o rechazo de la hipótesis**

El parámetro de aceptación de la hipótesis alterna fue que se obtuviera un p valor menor que 0.05; en caso de obtener un p valor mayor a 0.05 se rechaza la hipótesis alterna.

## 5. Cálculo estadístico

**Tabla 8.**

*Correlación de la variable motivación y la dimensión conocimiento*

			V2.
			Conocimiento
<b>Rho de Spearman</b>	<b>V1.</b>		
		<b>Motivación</b>	
		Coeficiente de correlación	.647**
		Sig. (bilateral)	.001
		N	100

*Nota:* Representa la Correlación de la variable motivación y la dimensión conocimiento

## 6. Discusión

Acorde con la tabla N° 29, se observan los resultados de la prueba paramétrica de Pearson establecida para cotejar la hipótesis general planteada.

Con un nivel de significancia bilateral de  $0.001 < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula, adicionalmente con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.647 nos muestra una correlación positiva moderada alta, lo que quiere decir que si hay un incremento en la motivación a 100% la dimensión de conocimiento de la variable desempeño laboral se incrementa en 64.7%

## VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En base a los resultados obtenidos con relación al objetivo general de la investigación que fue: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño en el trabajo en la estación Primax Cerro Azul en el año 2022. Se demostró que existe una relación significativa entre la variable X : motivación y la variable Y: rendimiento laboral. Para contrastar la hipótesis general se aplicó Pearson (prueba estadística) que realizó el análisis de la relación entre las variables de estudio, la cual presentó un coeficiente de correlación de 0,882, que según el análisis de correlación se considera una correlación positiva. alto; Además, se obtuvo un p.valor=0,001, que es inferior a 0,05. También en estadística descriptiva para la variable; En cuanto a la variable Y: Desempeño laboral, el 96,7% (n=55) tiene un nivel eficiente, lo que indica que los empleados del ES Primax Cerro Azul tienen un desempeño laboral eficiente, y el 3,3% (n=5) tiene un nivel moderado. Los empleados de la gasolinera Primax Cerro Azul tienen un desempeño laboral moderado. “Este resultado contrasta con la investigación de López (2021). En su tesis de maestría identificó la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana y concluyó que existe una correlación entre ambas variables en un nivel moderado. Esta relación es positiva, es decir, a medida que aumenta la variable independiente, también aumenta la variable dependiente. Esto también contrasta con el estudio de Quelal (2022), quien presentó su investigación sobre el liderazgo y desempeño laboral de la fuerza de ventas comercial senior Netlife de Megadato en Quito. “El objetivo es identificar cualidades de liderazgo para influir en el desempeño laboral de los gerentes de ventas en la empresa Megadatos Netlife de la ciudad de Quito”. Concluye señalando una correlación positiva muy alta entre ambas variables de

estudio, con un nivel de significancia  $p=0$  inferior a 0,05, rechaza la hipótesis nula y confirma la hipótesis de investigación del estudio realizado. Por tanto, los resultados obtenidos en estudios previos demuestran que la motivación se relaciona positivamente con el rendimiento en el trabajo.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar el vínculo entre motivación y proactividad de los empleados de la estación Primax Cerro Azul – En 2022 hubo un vínculo importante entre motivación y proactividad. Analizando la relación entre motivación e iniciativa del socio gasolinero Primax Cerro Azul, el coeficiente de correlación es de 0.382. Según el análisis de correlación, es una correlación positiva baja. Asimismo, se obtiene  $p\_value = 0.003$ , que es menor a 0.05. La variable desempeño laboral fue del 100% ( $n=60$ ) en un nivel efectivo, lo que sugiere que los empleados de la gasolinera Primax Cerro Azul están trabajando de manera eficiente. un grado de iniciativa. Estos resultados son consistentes con los resultados de Vega (2021) que se discuten y en su artículo presento el objetivo general de determinar el impacto de la motivación laboral en la actividad física en trabajadores de PyMEs comerciales en el estado de Milagro, 2020-2021. Esto demuestra que existe una relación entre las variables, por lo que determinar la motivación se correlaciona con el desempeño laboral de un empleado. Asimismo, contradice la teoría de Bohórquez (2010), que establece que el desempeño laboral se puede definir como cuando una persona realiza acciones dentro de un período de tiempo determinado para lograr un propósito u objetivo dentro de una organización.

En cuanto al objetivo específico 2: “Determinar la relación entre motivación y capacidad de servicio de los trabajadores de la estación Primax Cerro Azul – al 2022 se

identificará una relación significativa entre motivación y capacidad de servicio. Para comparar la Hipótesis Específica 2, se utilizan las estadísticas de Pearson. En el análisis de correlación entre motivación y capacidad de servicio, el coeficiente de correlación es 0,866, que corresponde a una correlación positiva alta, y  $p\_valor = 0,001$ , menos de 0,05 dimensión capacidad: 93,3 % ( $n = 53$ ) tienen un alto grado de eficiencia, y pertenece a un nivel intermedio y el desempeño de los empleados se encuentra en un nivel promedio.

En el objetivo específico 3: “Determinar la asociación entre motivación y conocimiento del personal de la estación Primax Cerro Azul – identificar una asociación significativa entre motivación y género. Se analiza el coeficiente de correlación es de 0,647. Según los resultados del análisis de correlación, se correlaciona y modera positivamente. Además, obtenemos  $p\_valor = 0,001$ , que es inferior a 0,05, aprobándose así la hipótesis propuesta. En este sentido, en estadística descriptiva, este se relaciona con la dimensión conocimiento de la variable desempeño laboral. El resultado obtenido es que el 98,3% ( $n=59$ ) indica el nivel de eficiencia, sugiriendo que el personal de la estación Primax Cerro Azul en el año 2022 tendrá un nivel de conocimiento eficiente, el 1,7% ( $n=1$ ) muestra un nivel intermedio nivel, indicando que el personal de la estación Primax Cerro Azul es eficiente en cuanto a conocimientos. El nivel de conocimiento es medio.

Los resultados anteriores son corroborados por la investigación de Quispe y Romero (2022). Los objetivos de la investigación que realizaron fueron: Determinar en qué medida el liderazgo en la empresa Ardini Trading EIRL – Chorrillos – 2022 se relaciona con el desempeño en el trabajo. En conclusión, se acepta la hipótesis de

investigación propuesta de que el liderazgo está correlacionado con el desempeño laboral. En las empresas mencionadas, el desempeño laboral mejorará a medida que mejore el liderazgo. Asimismo, Bustillos (2023) pretende en su investigación mostrar la conexión entre la motivación y las competencias digitales de los docentes universitarios de la Universidad Pública de Lima en el 2022. De ello se puede concluir que en el 2022 existirá una asociación moderadamente positiva entre la motivación y las competencias digitales de las facultades de posgrado de la Universidad Pública de Lima. “Del mismo modo, Hose (2004) teoriza que el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo de manera eficaz y eficiente. Esto se evalúa en las evaluaciones de desempeño, donde los empleadores consideran factores como el liderazgo, la gestión del tiempo, el talento, las habilidades organizacionales y la productividad, y el empleado es analizado y evaluado individualmente. Las revisiones de desempeño generalmente se realizan de forma continua o anual y pueden determinar si un empleado es elegible para una promoción o incluso si debe ser despedido.

## VII CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo principal, se logró determinar que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la estación de servicios Primax– Cerro Azul ,2022. Según los resultados de la prueba "Sig" y 0,0031, el nivel de significancia está por debajo 0.05. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,804; se puede finalizar que se indica una correlación muy positiva entre la motivación y el desempeño laboral, es decir, a mayor sea la motivación, más positivo será el efecto en la mejora del desempeño laboral de los empleados.

2. Para el objetivo específico 1, se determinó que la motivación estaba relacionada con la proactividad de los colaboradores empleados de la estación de servicio Primax – Cerro Azul, 2022. El nivel de significancia es 0.003 menor a 0.05. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,382, lo que indica una relación positiva de baja a moderada entre la motivación y la productividad, es decir que una mayor motivación tiene un mayor impacto en los colaboradores para la resolución de los problemas del día a día.

3. En énfasis al objetivo 2, se determina que la motivación está relacionada con la capacidad de servicio de los colaboradores de la estación de servicios Primax-Cerro Azul,2022. Según los resultados de la prueba “Sig” es 0,000; el nivel de significación está por debajo de 0,05. Además, el resultado de Spearman es 0,866, lo que indica que existe una correlación positiva alta entre la motivación y la capacidad de servicio. Esto indica que a mayor motivación habrá una mejor capacidad de empatía en los colaboradores para entender las necesidades de los clientes y la capacidad de adaptarse y asumir la responsabilidad en el trabajo.

4. En énfasis al objetivo específico 3, se puede argumentar que la motivación se correlaciona en los conocimientos de los colaboradores de la estación de servicios Primax- Cerro Azul, 2022. Conforme a los resultados alcanzados en la prueba de “Sig” es de 0.000; es inferior que 0.05 nivel de significancia. Además, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.647, lo que muestra una correlación positiva moderada entre la motivación y el conocimiento de los colaboradores; es decir, cuando más motivación exista se presentará un mayor porcentaje de impacto en los conocimientos de los colaboradores presentarán un desarrollo significativo en su conocimiento práctico.”

## VIII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administradora encargada de la estación de servicios Primax- Cerro Azul fomentar e incluir un programa de capacitaciones para que se brinde asesoría motivacional a los colaboradores; esto con el fin de mejorar el nivel de motivación en cada uno, para que realicen un trabajo con mayor empeño y satisfacción.

2. En, este sentido, se recomienda a la administradora encargada, invertir en la capacitación de su personal de trabajo. La recomendación presente se puede lograr promoviendo, talleres, conferencias, cursos didácticos presenciales y virtuales. Todo esto con el fin de crear oportunidades de crecimiento para el personal de trabajo y lograr con ello una mayor proactividad laboral de los colaboradores dentro de sus tareas.

3. Se recomienda al asistente de tienda encargada, que sea una líder respetuoso y comprometido con su grupo de trabajo encargado. A su vez, el apoyo y comunicación constante, lo cual le permitirá conocer más fácil que los motiva y poder programar un tiempo individual de motivación con cada uno de los miembros del equipo de trabajo para lograr que se mejore la capacidad de servicio con el cliente por parte del colaborador.

4. Se recomienda al asistente de tienda dar la oportunidad de que los colaboradores aportes sus ideas. Lograr que esta recomendación se haga realidad, es importante conocer que, al estar los colaboradores en un contacto directo con los clientes, pueden aportar ideas importantes y valiosas para mejorar diversos aspectos dentro de la estación de servicios; esto permitirá a los colaboradores un ambiente de confianza y respeto a su opinión y con la motivación adecuada antes mencionada; confiando así en el conocimiento del colaborador.

## IX REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. (3.<sup>a</sup> ed.). Buenos Aires: Granica.
- Alvarado, A. (2021) En su tesis “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la OCEF-UNI, Rímac 2021”. Universidad Peruana de las Américas, Perú.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2936/1.TESIS%20FINAL-%20BR.%20ALVARADO%20RODRIGUEZ%20AYRTON%20OLIVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvitez & Ramírez (2013). Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del Grupo Almer.
- Anaya & Huerta (2012). Recuperado de: Influencia en la motivación en el desempeño laboral. Recuperado de:  
[http://www.academia.edu/9543722/Universidad\\_Aut%C3%B3noma\\_del\\_Per%C3%BA\\_Fischman](http://www.academia.edu/9543722/Universidad_Aut%C3%B3noma_del_Per%C3%BA_Fischman) (2014). Motivación 360 ¿Intrínseca o extrínseca? Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/motivacion-360-intrinseca-extrinseca2112680>
- Araujo, L. (2019) en su tesis “*Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín, período 2018*”. Centro de Alto Estudios Nacionales.  
<http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/205/TE SIS%20%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf?sequence=>

1&isAllowed=y

Barrientos (2020) en su tesis *“Motivación laboral y Clima organizacional en los trabajadores de la empresa Corporación Estratégica, Chilca – 2020.”*

Universidad Autónoma del Perú.

Bustillos, K. (2023) En su tesis “La motivación y las competencias digitales en docentes de postgrado de una Universidad Pública de Lima, en el 2022”. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109178/Bustillos\\_VKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109178/Bustillos_VKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cadena, E. (2019), en su tesis *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha”*. Universidad

Católica del Ecuador, Ambato.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1260/Barrientos%20Prado%2c%20Omar%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Furnham, A. (2011) “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de

bebidas” Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281Tesis>

MAOmar A.pdf

Fischman, D. (2014). *Motivación 360°*. Como incrementarla en la vida y en la empresa.

Lima: Planeta Perú.

Gareth R. Jones and Jennifer M. George. (2019). *Administración contemporánea* (10.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

Gary Dessler (2015) *Administración de Recursos Humanos* (6.<sup>a</sup> ed.). México: Pearson

Educación.

Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. & Konopaske, R. (2011). Organizaciones.

Comportamiento, estructura y procesos. (13.<sup>a</sup> ed.). México: Mc Graw Hill.

Hill. Münch Galindo, Lourdes (2018) Administración. Gestión Organizacional,

Enfoques y Proceso Administrativo (3.<sup>a</sup> ed.) México: Pearson Educación.

Huaranga, A. (2022) En su tesis “*Motivación y Rendimiento Laboral de los*

*trabajadores en la empresa Luceal Ingenieros E.I.R.L., Jesus Maria 2022.*”

Universidad Cesar Vallejo, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91219/>

[Huaranga\\_BAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91219/Huaranga_BAP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Idalberto Chiavenato (2018) Introducción a la Teoría General de la Administración (8.<sup>a</sup>

ed.). México: McGraw-Hill.

Idalberto Chiavenato (2018) Administración de Recursos Humanos: El capital Humano

de las Organizaciones (10.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

Lopez, N. (2021) en su tesis “*Clima organizacional y el desempeño laboral del*

*personal administrativo de la universidad politécnica salesiana sede*

*Guayaquil.*” Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil Ecuador.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Machaca, T.(2022) En su investigación “*Gestión Administrativa y el Desempeño*

*Laboral del personal de la Unidad de Imagen Institucional del Ministerio*

*Público Distrito Fiscal Tacna, 2021.*” Universidad Cesar Vallejo,

Perú.<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79777>

Medina, R. (2020) en su tesis “*Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de*

*los colaboradores en la organización ALITECNO S.A*". Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15846/1/T-UCSG-POS-MAE-320.pdf>

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-

Olivera, M. (2019) en su tesis "*Motivación y desempeño de los docentes de una institución educativa, Los Aquijes, Ica- 2018*". Universidad Cesar Vallejo, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38341/olivera\\_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38341/olivera_mm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quelal, K.(2022) en su tesis "*Liderazgo y desempeño laboral del personal comercial ejecutivo de ventas de Megadatos Netlife en Quito*". Universidad Central de Ecuador, Quito.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26966/1/FCP-CPI-QUELAL%20KEVYN.pdf>

Quispe y Romero (2022) en su tesis "*El liderazgo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Ardini Trading EIRL – Chorrillos – 2022*". Universidad Peruana de las Américas, Perú.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3472/1%20TESIS%20QUISPE-ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reeve, J. (2010). Motivación y emoción. (5ª ed.). México: McGrawHill.

Ricky W. Griffin, Jean M. Philips, Stanley M. Gully (2017) Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones. (12.ª ed.) México: Cengage Learning Editores.

Roberto Hernández-Sampieri (2017) Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixta. (7ª ed.). México: McGrawHill

Vega, G. (2021), en sus tesis *“La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES Comerciales del Cantón Milagro, periodo 2020-2021”*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.

<https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5885/G%c3%a9nesis%20Carolina%20Vega%20R%c3%ados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# ANEXOS

Título: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ESTACION DE SERVICIOS PRIMAX -CERRO AZUL, 2022"

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variables	Metodología	Población y Muestra	Técnica e instrumento
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipotesis General</b>				
¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022.	Existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022.	<b>Variable 1:</b> MOTIVACION	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada	<b>Población:</b> 60 colaboradores de la estación de servicio primax Cerro Azul-2022	<b>Técnica:</b> Encuesta
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	<b>Dimensiones:</b> Logro Crecimiento Personal Responsabilidad	<b>Diseño:</b> No experimental	<b>Censal:</b> 60 colaboradores de la estación de servicio primax Cerro Azul-2022	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿Cómo influye la motivación en la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?	Determinar la relación entre la motivación y la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022	Existe una relación significativa entre la motivación y la Proactividad de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022				
¿Cómo influye la motivación en la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?	Determinar la relación entre la motivación y la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022	Existe una relación significativa entre la motivación y la capacidad de servicio de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022	<b>Variable 2:</b> DESEMPEÑO LABORAL			
¿Cómo influye la motivación en los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022?	Determinar la relación entre la motivación y los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022	Existe una relación significativa entre la motivación y los conocimientos de los colaboradores en la estación de servicios Primax Cerro Azul- en el año 2022	<b>Dimensiones:</b> Proactividad Capacidad de servicio Conocimientos			

**Tabla 10.**

⊕ *Operacionalización de variable Motivación*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL SEGÚN DIMENSIONES	NIVEL SEGÚN DIMENSIONES
Motivación	Robin, S.(1999) "La motivación es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa"	X1 Logro	Solución de problemas Capacidad de toma de decisiones Calidad de servicio	1-3	Escala de tipo Likert  1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo	Baja (3-6)	Baja (9-20)
		X2 Crecimiento Personal	Conocimientos Oportunidades de aprendizaje promoción profesional	4-6		Media (7-10)	Media (21-32)
		X3 Responsabilidad	Responsabilidad de acciones Uso de recursos Promoción de servicios	7-9		Alta (11-15)	Alta (33-45)

*Nota:* Adaptado de Martínez, J. (2022). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COLAROMO SRL, ATE, 2021 (Tesis para para optar el título profesional de licenciado en administración). USMP.

**Tabla 11.**  
*Operacionalización de variable Desempeño laboral*

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL SEGÚN DIMENSIONES	NIVEL SEGÚN DIMENSIONES
Desempeño laboral	Chiavenato, I. (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización	Y1 Proactividad	Iniciativa Busqueda de oportunidades Capacidad de respuesta	1-3	Escala de tipo likert  1= Muy en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Muy de acuerdo	Deficiente (3-6)	Deficiente (9-20)
		Y2 Capacidad de servicio	Fiabilidad Empatia	4-6		Moderada (7-10)	Moderada (21-32)
		Y3 Conocimientos	Conocimiento especifico Uso de herramientas	7-9		Eficiente (11-15)	Eficiente (33-45)

*Nota:* Adaptado de Martínez, J. (2022). SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE COLAROMO SRL, ATE, 2021 (Tesis para para optar el título profesional de licenciado en administración). USMP.

<b>CUESTIONARIO</b>						
Proyecto de tesis: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ESTACION DE SERVICIOS PRIMAX -CERRO AZUL, 2022."						
Este test no es para medir conocimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas buenas o malas. Lo único importante es que su respuesta sea auténtica. La información obtenida es anónima, confidencial y será utilizada únicamente para la elaboración de una Tesis de Grado. A continuación se presentan dos cuestionarios en los que deberá marcar con una X la respuesta						
5	Muy de acuerdo					
4	Algo de acuerdo					
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
2	Algo en desacuerdo					
1	Muy en desacuerdo					
<b>VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL</b>						
Nº	Enunciado	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: LOGRO</b>						
1	Diga usted si identifica los problemas, reconoce las causas y establece soluciones.					
2	Diga usted si posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.					
3	Diga usted si posee una alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos.					
<b>DIMENSION: CRECIMIENTO PERSONAL</b>						
4	Diga usted si posee conocimientos y destrezas que permiten ejercer su puesto con eficacia.					
5	Diga usted si posee oportunidades para aprender					
6	Diga usted si tiene muchas posibilidades de crecer profesionalmente					
<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD</b>						
7	Diga usted si asume la responsabilidad de sus acciones colectivas e individuales.					
8	Diga usted si usa eficazmente los recursos.					
9	Diga usted si promueve el buen servicio en todo nivel.					

<b>CUESTIONARIO</b>						
Proyecto de tesis: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ESTACION DE SERVICIOS PRIMAX -CERRO AZUL, 2022."						
Este test no es para medir concimientos ni capacidades, por lo tanto no existen respuestas buenas o malas. Lo único importante es que su respuesta sea auténtica. La información obtenida es anónima, confidencial y será utilizada únicamente para la elaboración de una Tesis de Grado. A continuación se presentan dos cuestionarios en los que deberá marcar con una X la respuesta						
5	Muy de acuerdo					
4	Algo de acuerdo					
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo					
2	Algo en desacuerdo					
1	Muy en desacuerdo					
<b>VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>						
N°	Enunciado	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: PROACTIVIDAD</b>						
1	Diga usted si actua por su propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.					
2	Diga usted si plantea mejoras respecto a los procesos y/o acciones de su área.					
3	Diga usted si tiene una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE SERVICIO</b>						
4	Diga usted si cumple adecuadamente las indicaciones de su jefe en la realización de su trabajo.					
5	Diga usted si evidencia una actitud positiva al cumplir los requerimientos del jefe					
6	Diga usted si trata con interés, respeto y amabilidad a los demás.					
<b>DIMENSION: CONOCIMIENTOS</b>						
7	Diga usted si posee los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de sus funciones.					
8	Diga usted si se promueve en su organización la obtención de nuevos conocimientos					
9	Diga usted si conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	ITEMS	<sup>1</sup> Pertinencia		<sup>2</sup> Relevancia		<sup>3</sup> Claridad		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: PROACTIVIDAD</b>								
1	Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.	/		/		/		
2	Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.	/		/		/		
3	Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE SERVICIO</b>								
4	Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe.	/		/		/		
5	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CONOCIMIENTOS</b>								
6	Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.	/		/		/		
7	Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar	/		/		/		
<b>DIMENSION: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>								
8	Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar.	/		/		/		
9	Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [x]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr. *Dr. Eduardo Puro Suedpate* DNI: *44027232*

Especialidad del validador: *Doctor en Administración*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 17 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

N°	ITEMS	<sup>1</sup> Pertinencia		<sup>2</sup> Relevancia		<sup>3</sup> Claridad		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: RECONOCIMIENTO</b>								
1	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	/		/		/		
p2	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	/		/		/		
<b>DIMENSION: LOGRO</b>								
3	Identifico los problemas, reconozco las causas y establezco soluciones.	/		/		/		
4	Poseo habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	/		/		/		
5	Poseo alta calidad de servicio y cumpla con los plazos previstos.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CRECIMIENTO PERSONAL</b>								
6	Poseo conocimientos y destrezas que me permitan ejercer mi puesto con eficacia.	/		/		/		
7	Tengo pocas oportunidades para aprender	/		/		/		
8	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente	/		/		/		
<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD</b>								
9	Asumo la responsabilidad de mis acciones colectivas e individuales.	/		/		/		

10	Controlo en forma constante y cuidadosa mi trabajo, siempre en busca de excelencia.	/		/		/	
11	Uso eficazmente los recursos.	/		/		/	
12	Promuevo el buen servicio en todo nivel.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [x]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: *Dr. Eduardo Puro Audeante* DNI: *44027232*

Especialidad del validador: *Doctor en Administración*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cañete, 17 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	ITEMS	<sup>1</sup> Pertinencia		<sup>2</sup> Relevancia		<sup>3</sup> Claridad		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: PROACTIVIDAD</b>								
1	Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.	/		/		/		
2	Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.	/		/		/		
3	Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE SERVICIO</b>								
4	Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe.	/		/		/		
5	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CONOCIMIENTOS</b>								
6	Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.	/		/		/		
7	Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar	/		/		/		
<b>DIMENSION: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>								
8	Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar.	/		/		/		
9	Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian      DNI: 22521931  
Córdova Solís

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Lima, 17 de abril del 2023.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
-----  
Dr. Herbert Christian Córdova Solís  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO  
CCPC N° 2492  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

Nº	ITEMS	<sup>1</sup> Pertinencia		<sup>2</sup> Relevancia		<sup>3</sup> Claridad		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: RECONOCIMIENTO</b>								
1	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	/		/		/		
p2	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	/		/		/		
<b>DIMENSION: LOGRO</b>								
3	Identifico los problemas, reconozco las causas y establezco soluciones.	/		/		/		
4	Poseo habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	/		/		/		
5	Poseo alta calidad de servicio y cumplo con los plazos previstos.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CRECIMIENTO PERSONAL</b>								
6	Poseo conocimientos y destrezas que me permitan ejercer mi puesto con eficacia.	/		/		/		
7	Tengo pocas oportunidades para aprender	/		/		/		
8	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente	/		/		/		
<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD</b>								
9	Asumo la responsabilidad de mis acciones colectivas e individuales.	/		/		/		

10	Controlo en forma constante y cuidadosa mi trabajo, siempre en busca de excelencia.	/		/		/	
11	Uso eficazmente los recursos.	/		/		/	
12	Promuevo el buen servicio en todo nivel.	/		/		/	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable**       **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg/Dr.: Herbert Christian DNI: 22521971  
Córdova Solís

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Cañete, 17 de abril del 2023.**

  
-----  
Dr. Herbert Christian Córdova Solís  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO  
CCPC N° 2492  
-----

**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

Nº	ITEMS	<sup>1</sup> Pertinencia		<sup>2</sup> Relevancia		<sup>3</sup> Claridad		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: RECONOCIMIENTO</b>								
1	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante	/		/		/		
p2	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	/		/		/		
<b>DIMENSION: LOGRO</b>								
3	Identifico los problemas, reconozco las causas y establezco soluciones.	/		/		/		
4	Poseo habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.	/		/		/		
5	Poseo alta calidad de servicio y cumplo con los plazos previstos.	/		/		/		
<b>DIMENSION: CRECIMIENTO PERSONAL</b>								
6	Poseo conocimientos y destrezas que me permitan ejercer mi puesto con eficacia.	/		/		/		
7	Tengo pocas oportunidades para aprender	/		/		/		
8	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente	/		/		/		
<b>DIMENSION: RESPONSABILIDAD</b>								
9	Assumo la responsabilidad de mis acciones colectivas e individuales.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [].      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.:      DNI: 21576727.  
*Dr. ROBERTO R. BUENDÍA APARISNAS*

Especialidad del validador: *DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Lima, 17 de abril del 2023.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL**

N°	ITEMS	<sup>1</sup> Pertinencia		<sup>2</sup> Relevancia		<sup>3</sup> Claridad		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: PROACTIVIDAD</b>								
1	Actúo por mi propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.	✓		✓		✓		
2	Planteo mejoras respecto a los procesos y/o acciones de mi área.	✓		✓		✓		
3	Tengo una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE SERVICIO</b>								
4	Cumplo eficazmente los requerimientos del jefe.	✓		✓		✓		
5	Trato con interés, respeto y amabilidad a los demás.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: CONOCIMIENTOS</b>								
6	Poseo los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de mis funciones.	✓		✓		✓		
7	Conozco y hago buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION: DILIGENCIA EN EL TRABAJO</b>								
8	Evidencio una actitud positiva para llegar a trabajar.	✓		✓		✓		
9	Cumplo adecuadamente las indicaciones de mi jefe en la realización de mi trabajo.	✓		✓		✓		

10	Controlo en forma constante y cuidadosa mi trabajo, siempre en busca de excelencia.	/	/	/	
11	Uso eficazmente los recursos.	/	/	/	
12	Promuevo el buen servicio en todo nivel.	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.:

DR. ROBERTO BRUNO APARENO

DNI: 21576727

Especialidad del validador:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Cañete, 17 de abril del 2023.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Firma del Experto Informante

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO																		
N°	VARIABLE: MOTIVACIÓN									VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL								
	DIM 1			DIM2			DIM 3			DIM 1			DIM2			DIM 3		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4
2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5
6	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
7	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4
8	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
9	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
10	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4
11	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5
12	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5
13	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4
14	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5
15	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
16	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5
17	4	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4
18	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5
19	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	5
20	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4

**PRUEBA DE NORMALIDAD**

VARIABLE	ESTADISTICO	GL	SIG.
MOTIVACION	0.117	60	0.039
DESEMPEÑO LABORAL	0.117	60	0.039

Tras observar los datos y dado que la muestra es mayor a 50 se tendrá en consideración la prueba de Kolmogorov Smirnov, así mismo se observa que las variables no siguen una distribución normal ya que el p-valor es  $< 0.05$ , a partir de ello se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

**ESTADISTICA DE FIABILIDAD**

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	60	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.804	18

**VARIABLE: MOTIVACION**

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	60	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.882	9

**VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

		N	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	60	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.882	9

## c) Resultados de encuesta

**Tabla 12.**

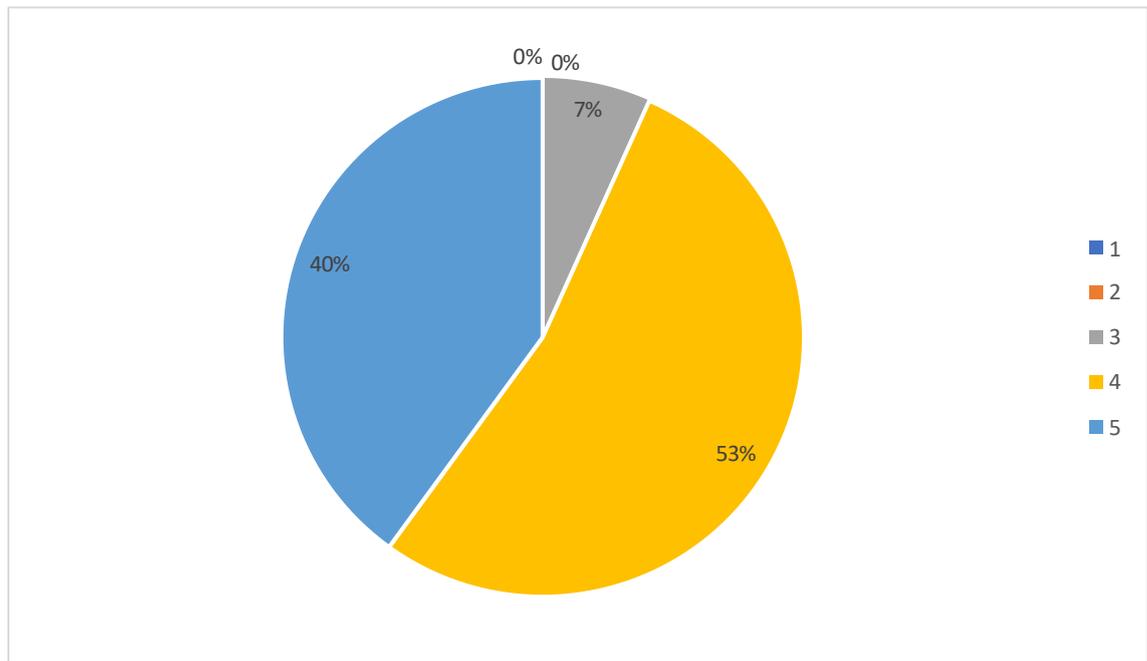
*Diga usted si identifica los problemas, reconoce las causas y establece soluciones.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	4	6.70%
4	32	53.3%
5	24	40.0%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota: Presenta la frecuencia de la pregunta N°01*

**Gráfico 1.**

*Diga usted si identifica los problemas, reconoce las causas y establece soluciones.*



*Nota. Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°01*

En el gráfico se observa que el 53% de los encuestados están algo de acuerdo con que usa eficazmente sus recursos y el 40% están de acuerdo con el enunciado, y el 7% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 13.**

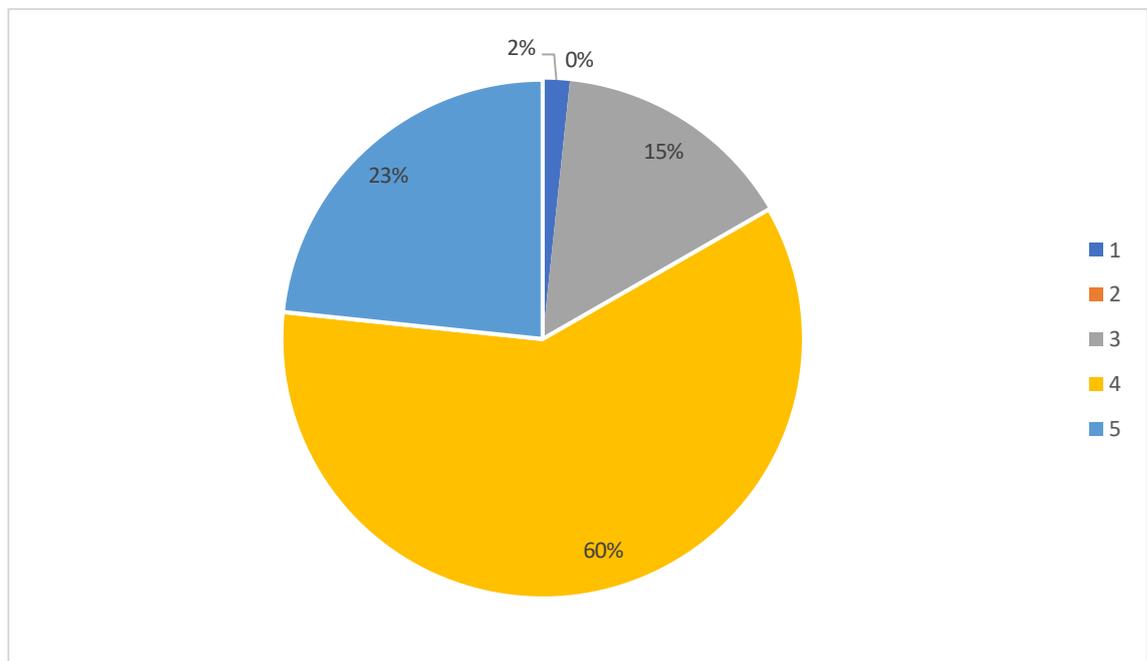
*Diga usted si posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	1.70%
2	0	0.00%
3	9	15.00%
4	36	60.00%
5	14	23.30%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota: Presenta la frecuencia de la pregunta N°02*

**Gráfico 2.**

*Diga usted si posee habilidades para implementar decisiones en un tiempo y manera apropiada.*



*Nota. Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°02*

En el gráfico 12 se observa que el 60% de los encuestados están de muy de acuerdo con que promueven el buen servicio en todo nivel y el 23% están algo de acuerdo con el enunciado, mientras que el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 2% en desacuerdo.

**Tabla 14.**

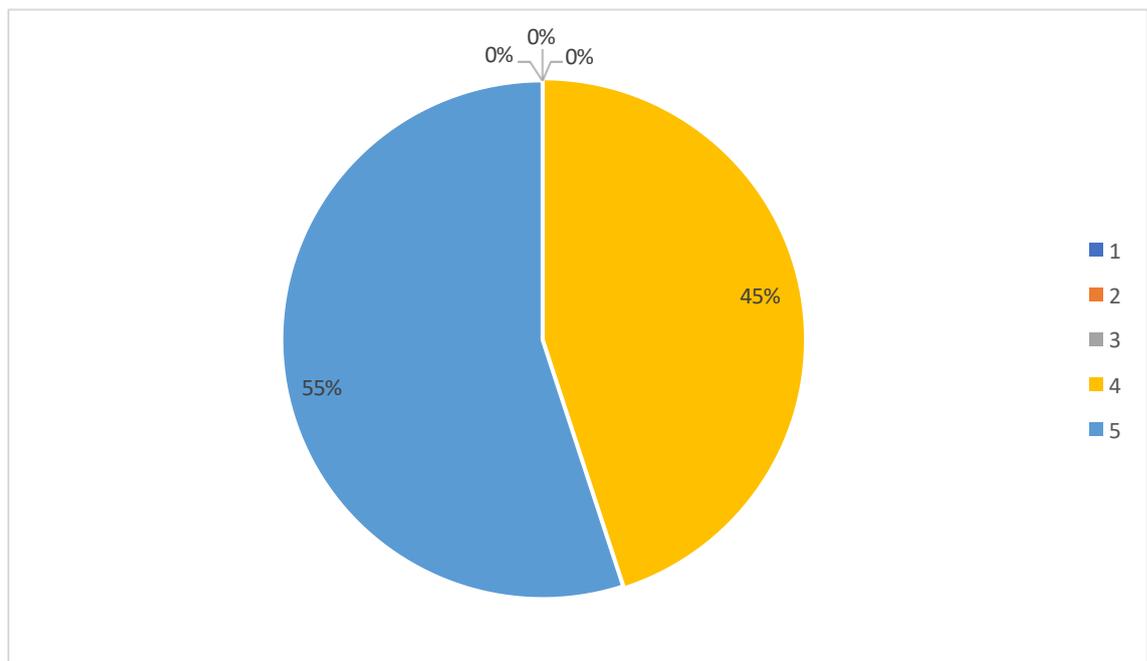
*Diga usted si posee una alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	27	45.00%
5	33	55.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°03

**Gráfico 3.**

*Diga usted si posee una alta calidad de servicio y cumple con los plazos previstos.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°03

En el gráfico 13 se observa que el 50% de los encuestados están algo de acuerdo con que actúan por su propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo, mientras el 30% está muy de acuerdo y el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 15.**

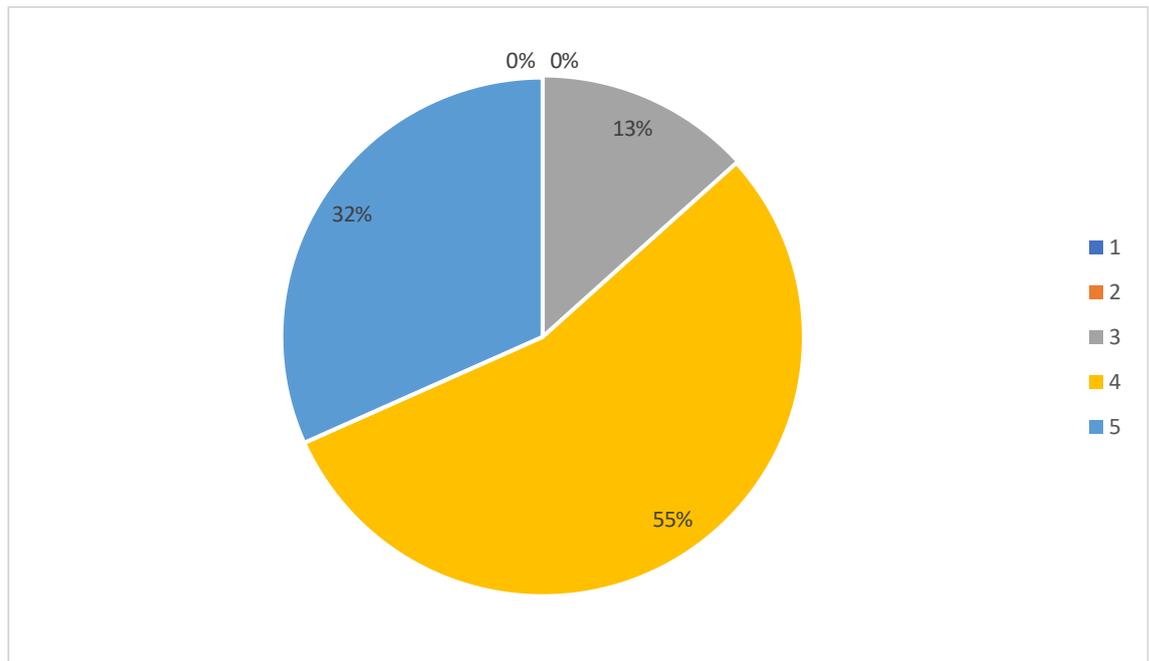
*Diga usted si posee conocimientos y destrezas que permiten ejercer su puesto con eficacia.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	8	13.30%
4	33	55.00%
5	19	31.70%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°04

**Gráfico 04.**

*Diga usted si posee conocimientos y destrezas que permiten ejercer su puesto con eficacia.*

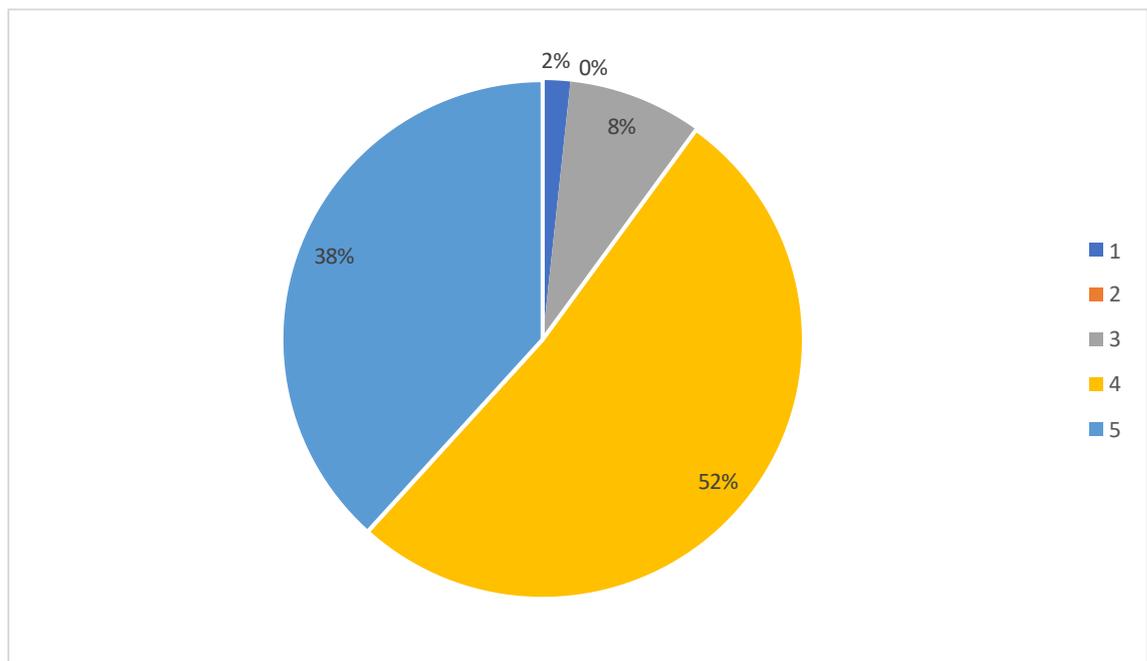


*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°04

En el gráfico 14 se observa que el 31.7% de los encuestados si plantea mejoras respecto a los procesos y/o acciones de su área, y el 55% está algo acuerdo, mientras que el 13.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 16.***Diga usted si posee oportunidades para aprender*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	1.70%
2	0	0.00%
3	5	8.30%
4	31	51.70%
5	23	38.30%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°05**Gráfico 5.***Diga usted si posee oportunidades para aprender**Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°05

En el gráfico se observa que el 38.3% de los encuestados está de acuerdo con que tienen una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan, mientras el 51.7% de las personas están algo de acuerdo, el 8.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado y el 1.7% están en desacuerdo.

**Tabla 17.**

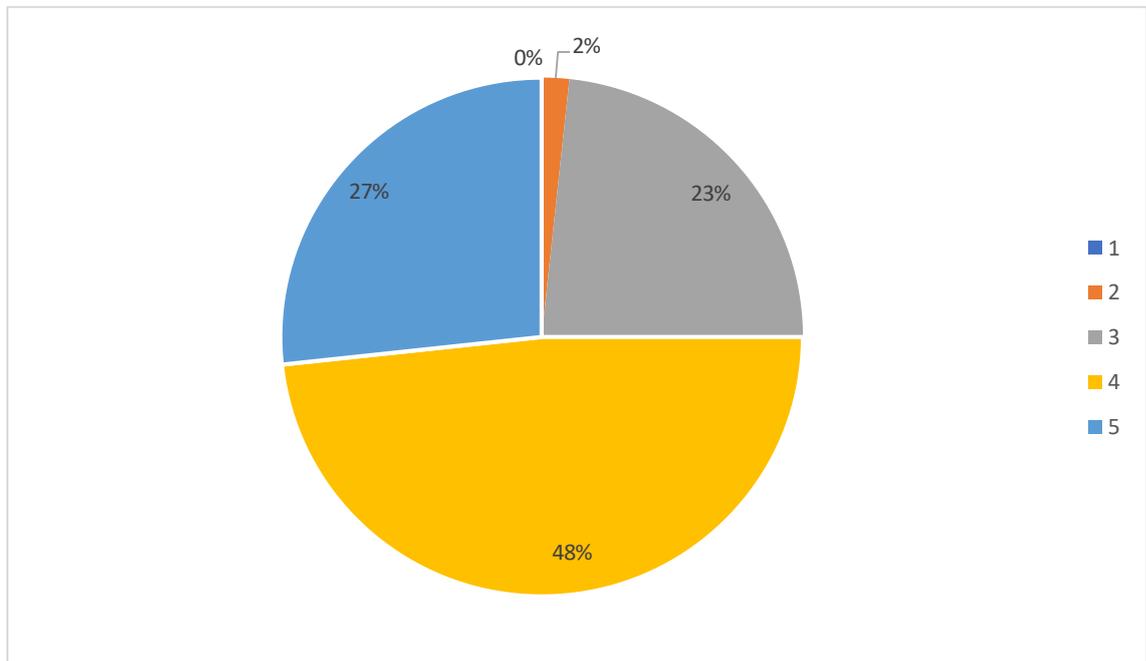
*Diga usted si tiene muchas posibilidades de crecer profesionalmente*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	1	1.70%
3	14	23.30%
4	29	48.30%
5	16	26.70%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°06

**Gráfico 06.**

*Diga usted si tiene muchas posibilidades de crecer profesionalmente*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°06

En el gráfico podemos observar que el 26.7% de las personas encuestadas están muy de acuerdo con que cumplen eficazmente los requerimientos del jefe, mientras el 48.3% están algo de acuerdo y el 23.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo con el enunciado, y el 1.7% están algo en desacuerdo.

**Tabla 18.**

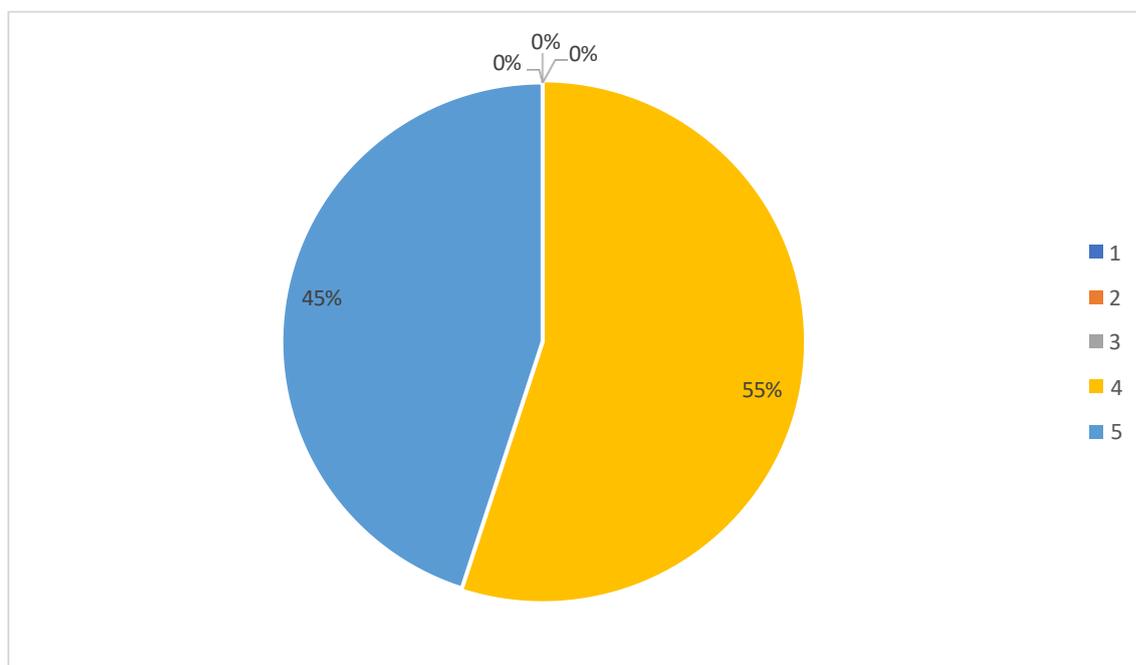
*Diga usted si asume la responsabilidad de sus acciones colectivas e individuales.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	33	55.00%
5	27	45.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota: Presenta la frecuencia de la pregunta N°07*

**Gráfico 07.**

*Diga usted si asume la responsabilidad de sus acciones colectivas e individuales.*

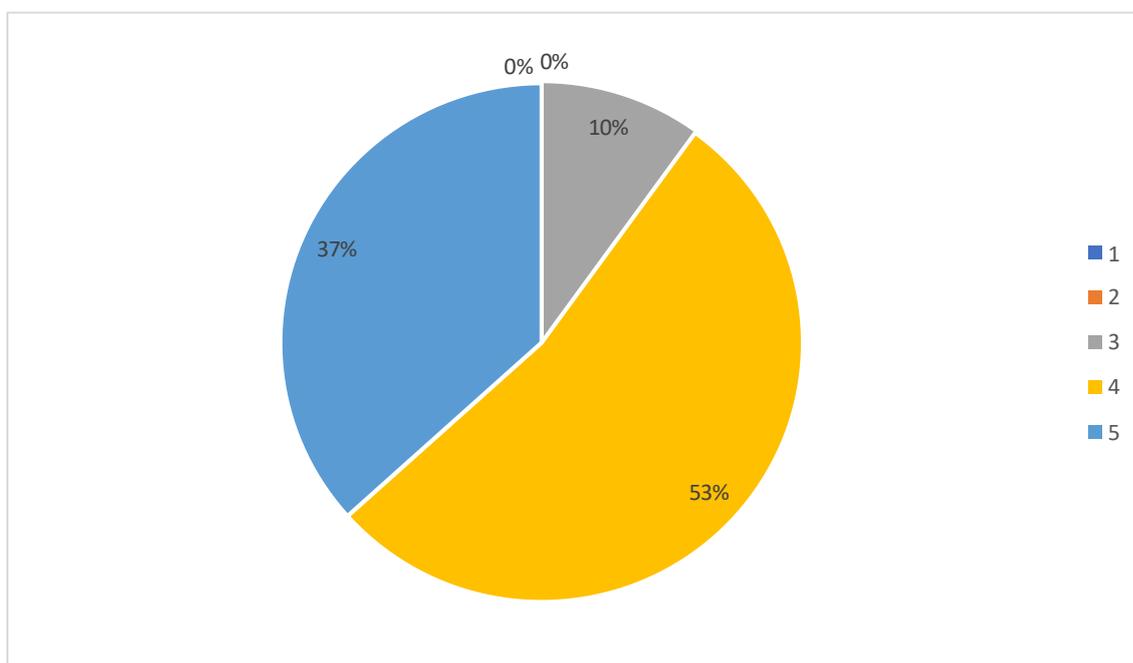


*Nota. Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°07*

En el gráfico se observa que el 45% de los encuestados están muy de acuerdo en que tratan con interés, respeto y amabilidad a los demás y el 55% están algo de acuerdo.

**Tabla 19.***Diga usted si usa eficazmente los recursos.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	6	10.00%
4	32	53.30%
5	22	36.70%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°08**Gráfico 08.***Diga usted si usa eficazmente los recursos.**Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°08

En el gráfico observamos que el 53.3% de las personas encuestadas están algo de acuerdo en que poseen los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de sus funciones, y el 36.7% de los encuestados están muy de acuerdo con el enunciado, mientras el 10% están ni de acuerdo ni en desacuerdo

**Tabla 20.**

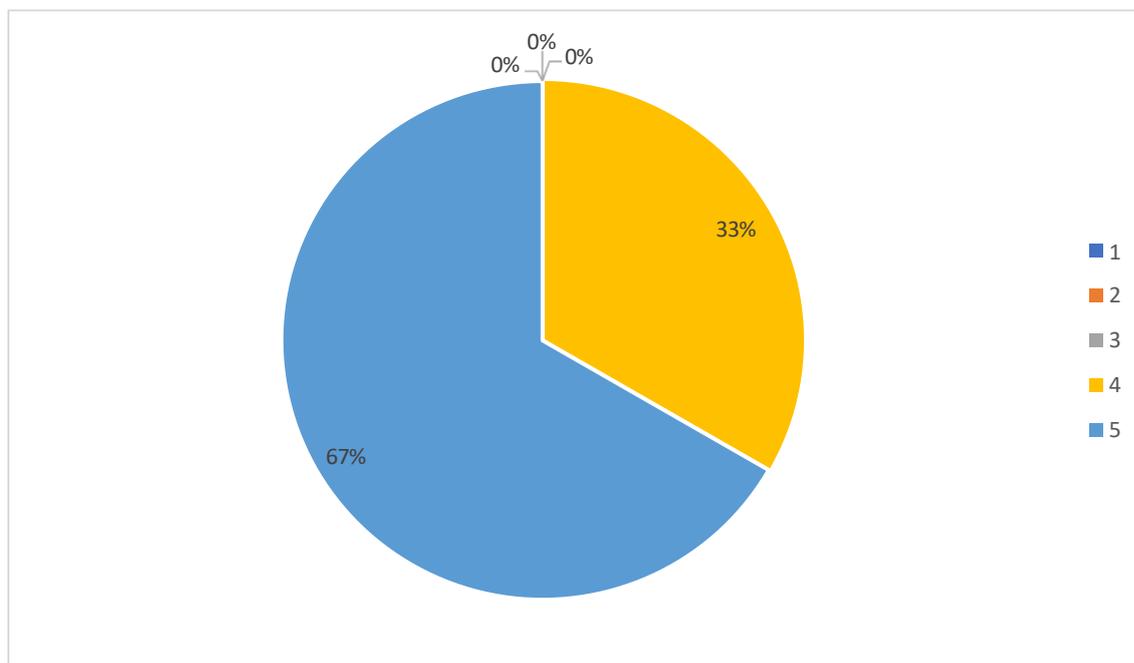
*Diga usted si promueve el buen servicio en todo nivel.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	20	33.30%
5	40	66.70%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°09

**Gráfico 09.**

*Diga usted si promueve el buen servicio en todo nivel.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°09

En el gráfico observamos que el 66.7% de los encuestados se encuentran muy de acuerdo con conocer y hacer buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar, mientras el 33.3% está algo de acuerdo.

**Tabla 21.**

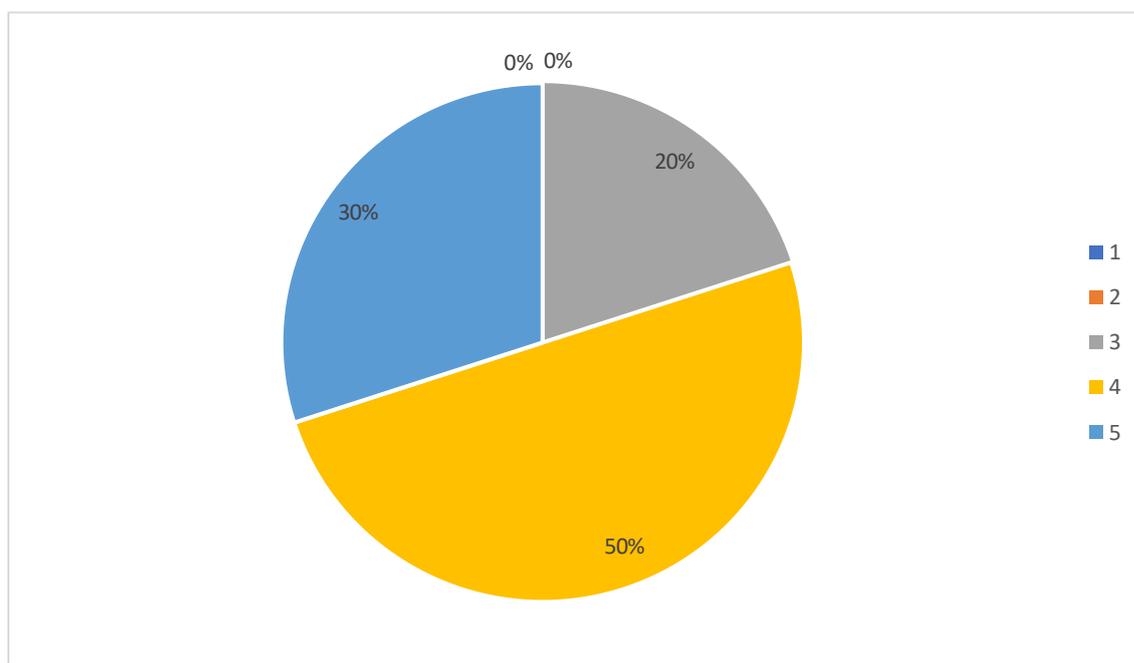
*Diga usted si actúa por su propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	12	20.00%
4	30	50.00%
5	18	30.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°10

**Gráfico 10.**

*Diga usted si actúa por su propia cuenta para intentar solucionar algún inconveniente en el trabajo.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°10

En el gráfico se observa que el 50% de los encuestados están algo de acuerdo con que evidencian una actitud positiva para llegar a trabajar, mientras el 30% está muy de acuerdo y el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 22.**

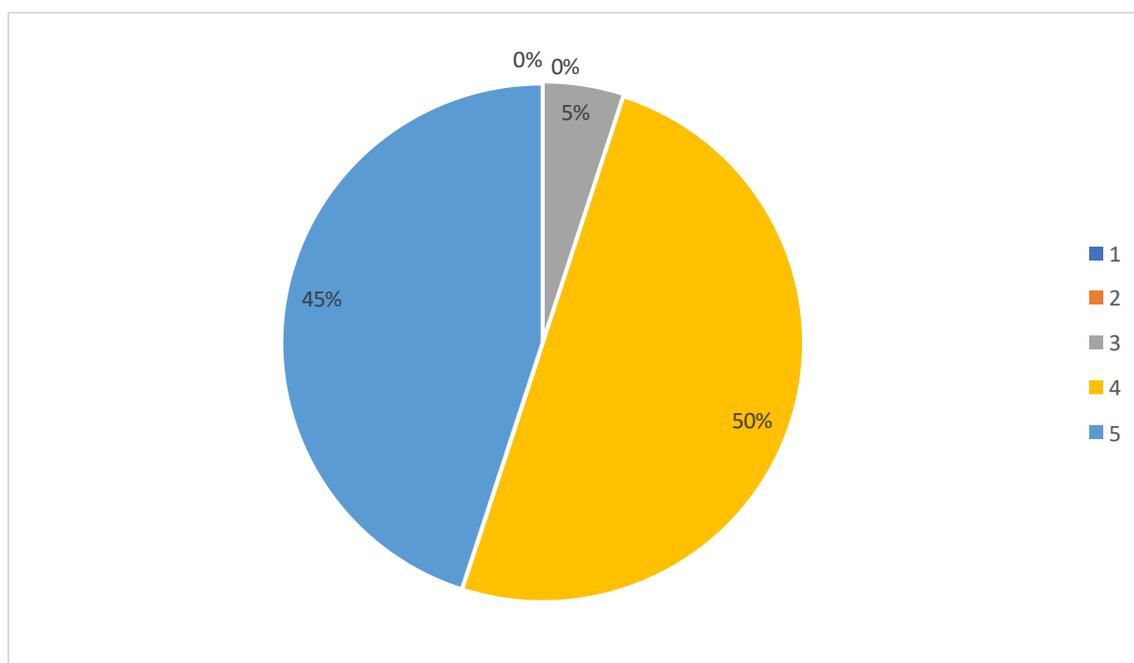
*Diga usted si plantea mejoras respecto a los procesos y/o acciones de su área.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	3	5.00%
4	30	50.00%
5	27	45.00%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°11

**Gráfico 11.**

*Diga usted si plantea mejoras respecto a los procesos y/o acciones de su área.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°11

En el gráfico se puede observar que el 45% de las personas encuestadas están muy de acuerdo en que cumplen adecuadamente las indicaciones de su jefe en la realización de su trabajo, el 50% está algo de acuerdo, el 5% ni de acuerdo y ni en desacuerdo.

**Tabla 23.**

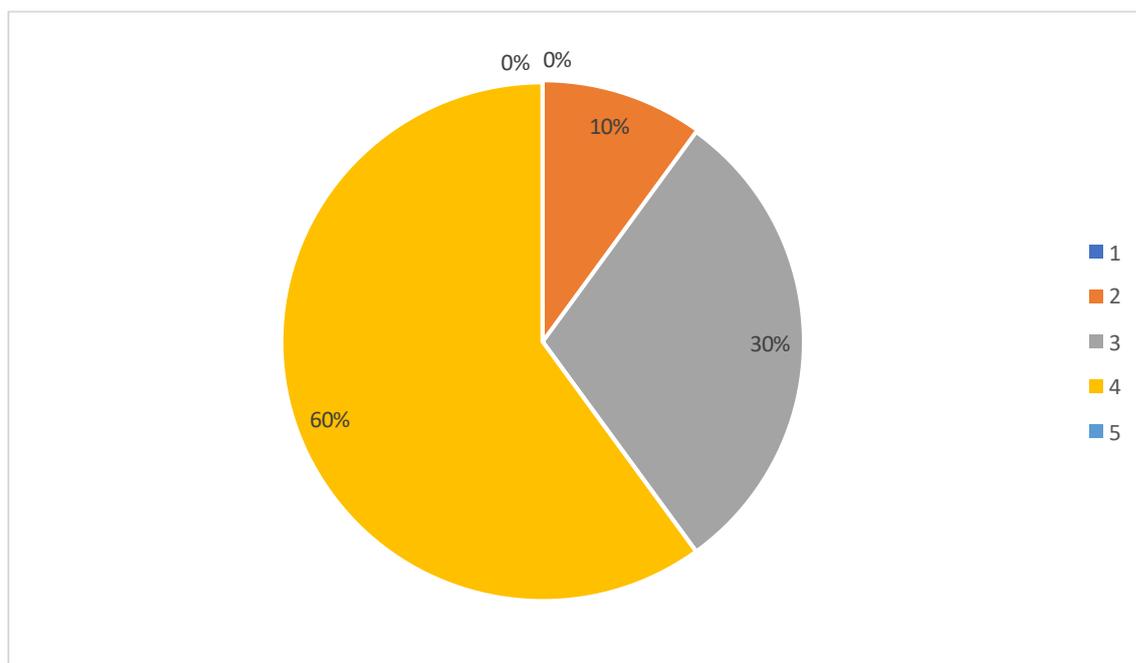
*Diga usted si tiene una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	6	10.00%
3	18	30.00%
4	36	60.00%
5	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota: Presenta la frecuencia de la pregunta N°13*

**Gráfico 13.**

*Diga usted si tiene una actitud positiva para resolver inconvenientes y problemas que se presentan.*



*Nota. Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°1*

En la tabla 3 y gráfica 1 se observa que el 60% de las personas encuestadas están algo de acuerdo con que el reconocimiento que obtienen por su trabajo es muy reconfortante, mientras el 30% de las personas están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% algo en desacuerdo.

**Tabla 24.**

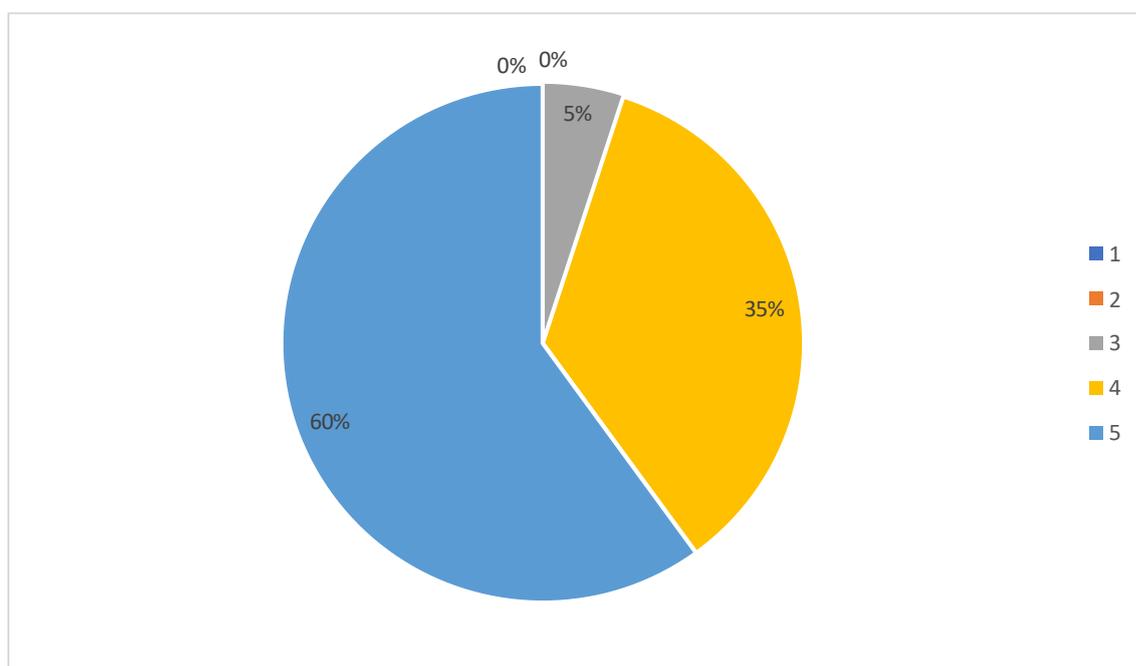
*Diga usted si cumple adecuadamente las indicaciones de su jefe en la realización de su trabajo.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	3	5.00%
4	21	35.00%
5	36	60.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°13

**Gráfico 13.**

*Diga usted si cumple adecuadamente las indicaciones de su jefe en la realización de su trabajo.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°13

En la gráfica 13 se observa que el 60% de las personas encuestadas están algo de acuerdo con que cumplen las indicaciones de su jefe, mientras el 35% está de acuerdo con lo expuesto, el 5% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 25.**

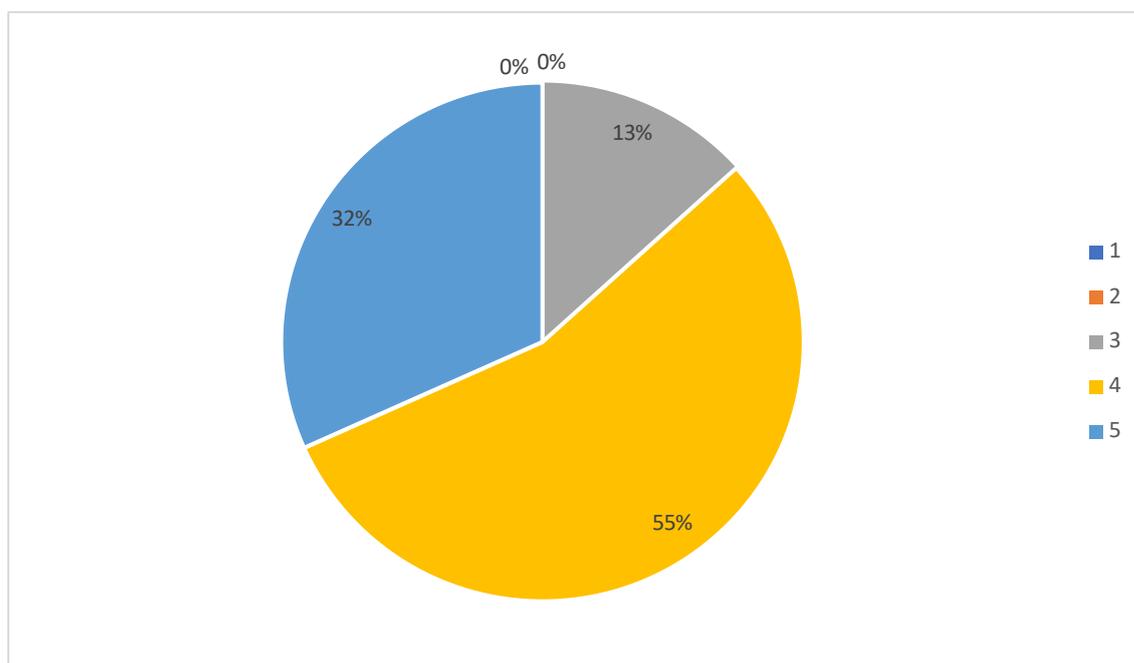
*Diga usted si evidencia una actitud positiva al cumplir los requerimientos del jefe*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	27	45.00%
5	33	55.00%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°14

**Gráfica 14.**

*Diga usted si evidencia una actitud positiva al cumplir los requerimientos del jefe*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°14

En la tabla 25 y gráfica 14 se puede observar que el 55% de las personas encuestadas están de acuerdo en que tienen una actitud positiva al cumplir los requerimientos del jefe, mientras el 32% solo están muy de acuerdo con el enunciado y el 13.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 26.**

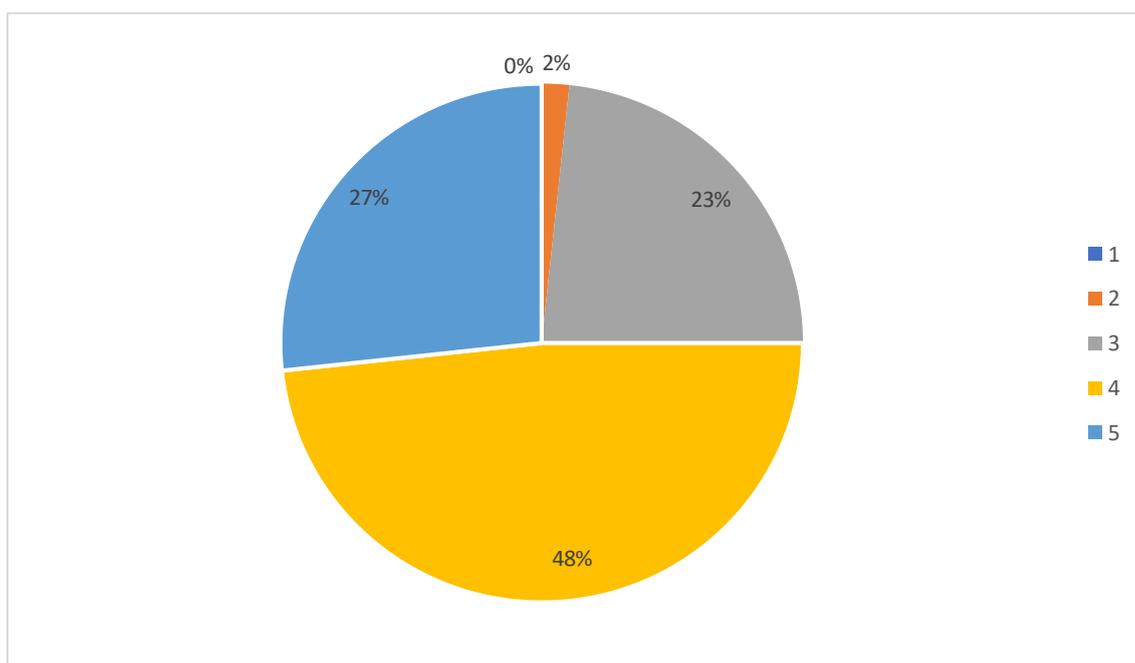
*Diga usted si trata con interés, respeto y amabilidad a los demás.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	1	1.70%
3	14	23.30%
4	29	48.30%
5	16	26.70%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°15

**Gráfico 15.**

*Diga usted si trata con interés, respeto y amabilidad a los demás.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°15

En el gráfico 15 podemos observar que el 48.3% de las personas encuestadas están de acuerdo con que tratan con interés y respeto a los demás, mientras el 26.7% considera estar muy de acuerdo con el enunciado, el 23.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el restante 1.7% en desacuerdo.

**Tabla 27.**

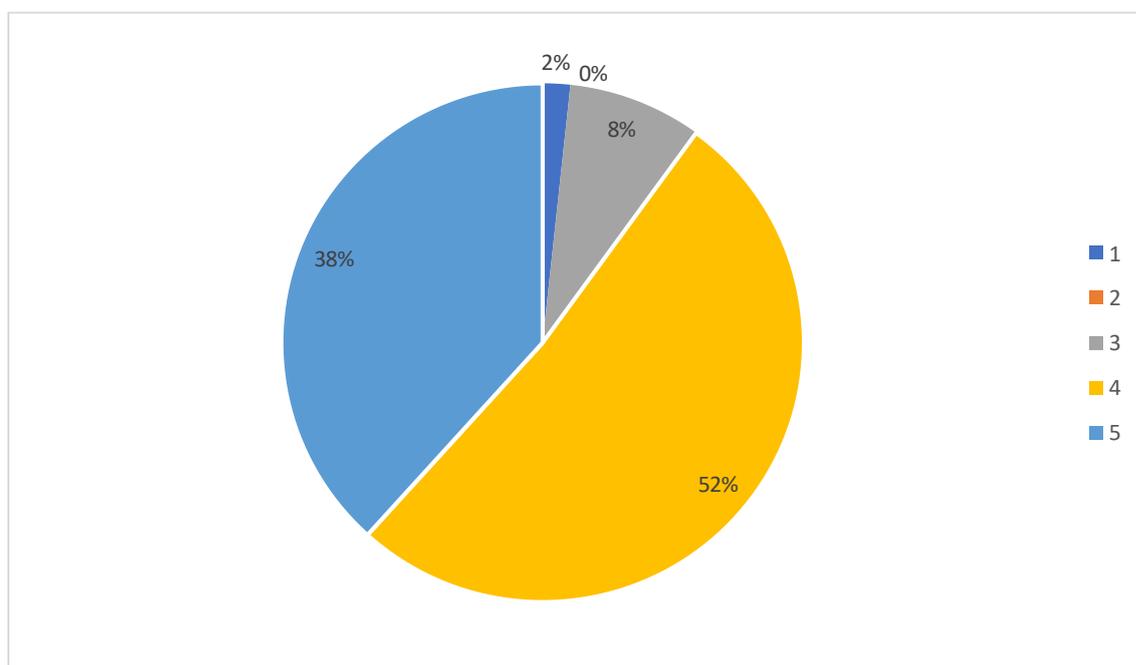
*Diga usted si posee los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de sus funciones.*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	1.70%
2	0	0.00%
3	5	8.30%
4	31	51.70%
5	23	38.3%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°16

**Gráfico 16.**

*Diga usted si posee los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de sus funciones.*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°16

En el gráfico 16 se observa que el 52% de los encuestados están de acuerdo en que poseen los conocimientos suficientes para el cumplimiento adecuado de sus funciones., mientras un 38% está muy de acuerdo y el 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 28.**

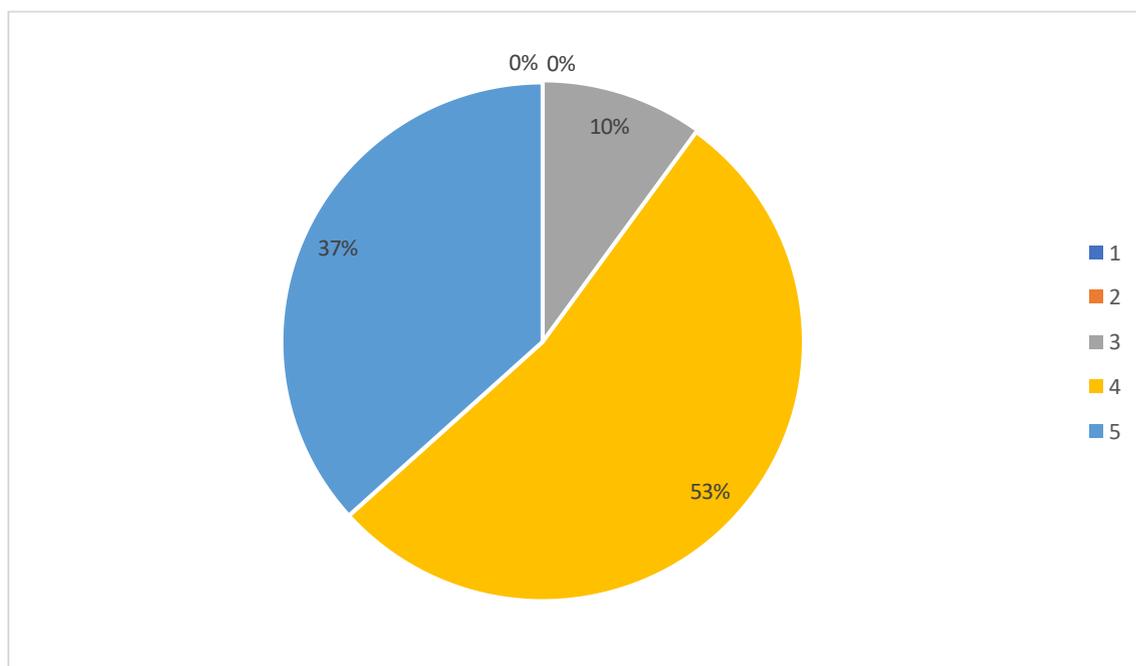
*Diga usted si se promueve en su organización la obtención de nuevos conocimientos*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	6	10.00%
4	32	53.30%
5	22	36.70%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°17

**Gráfico 17.**

*Diga usted si se promueve en su organización la obtención de nuevos conocimientos*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°17

En la gráfica 17 se puede observar que el 53% de las personas encuestadas están de acuerdo en que promueve en su organización la obtención de nuevos conocimientos, mientras el 37% están muy de acuerdo y el 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo expuesto.

**Tabla 29.**

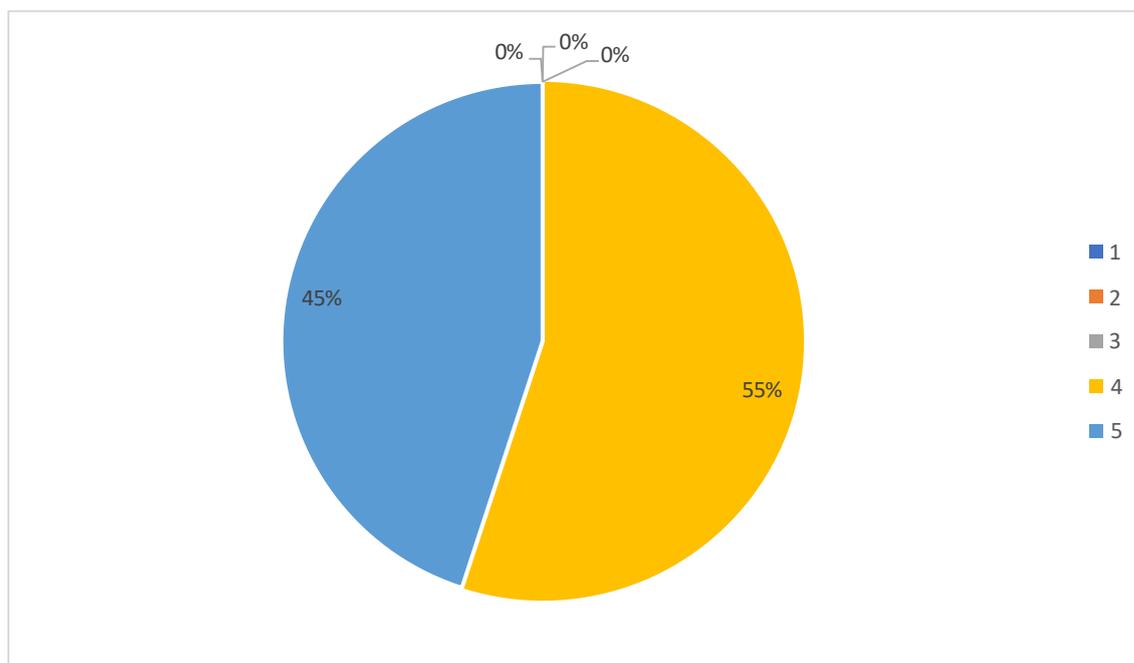
*Diga usted si conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar*

ORDEN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	0	0.00%
2	0	0.00%
3	0	0.00%
4	33	55.00%
5	27	45.00%
<b>TOTAL</b>	60	100%

*Nota:* Presenta la frecuencia de la pregunta N°18

**Gráfico 18.**

*Diga usted si posee oportunidades para aprender*



*Nota.* Representación gráfica de la frecuencia de la pregunta N°18

En el gráfico 18 se observa que el 55% de las personas encuestadas respondieron estar algo de acuerdo con que si conoce y hace buen uso de las herramientas y tecnologías para trabajar, mientras el 45% está muy de acuerdo.

Mg./Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS - JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro saludo cordial y al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que, somos estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Cañete, promoción 2019, requerimos validar nuestros instrumentos de investigación, con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de mi investigación es: **MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ESTACION DE SERVICIOS PRIMAX-CERRO AZUL 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado por conveniente recurrir a su persona, ante su distinguida experiencia en temas de Tributación

El expediente de validación, que le hago llegar contiene los siguientes:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de Consistencia
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por su atención prestada.

Atentamente.

---

Firma  
Bach. María I. Sandoval Pérez  
D.N.I: 71909037

---

Firma  
Bach: Daniel H. Sulca Silupu  
D.N.I: 70081408

**SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**SRA:**

**JULIANA QUISPE MACHACUAY**  
ADMINISTRADORA DE LA ESTACION CERRO AZUL – GRIFO PRIMAX

Nos es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y al mismo tiempo respetuosamente nos presentamos: **Daniel Hernando Sulca Sirlopú** identificado con DNI N° 70081408 y **María Isabel Sandoval Pérez** identificada con DNI N° 71909037, exponemos lo siguiente:

Que estando cursando el taller de tesis de la carrera profesional de Administración en la Universidad Nacional de Cañete, solicito a Ud. permiso para realizar nuestro trabajo de Investigación en la empresa que dirige sobre la: **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ESTACION DE LOS SERVICIOS PRIMAX-CERRO AZUL 2022**; para optar el grado de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Rogamos a usted acceder a nuestra solicitud.

Recibido: 19.04.2023  
ES Cerro Azul  
Carretera Panamericana  
Sur Km 129  
Cerro Azul - Cañete  
08:00 Am

Cañete, 18 de Abril del 2023

  
Daniel Hernando Sulca Sirlopú  
DNI: 70081408

  
María Sandoval Pérez  
DNI: 71909037

# Carta de Aceptación

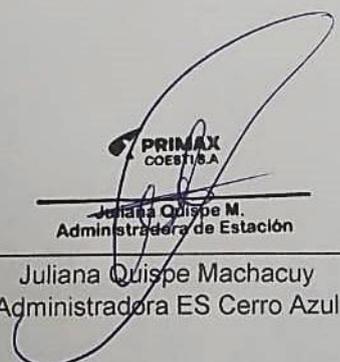
Cañete. 20 de Abril del 2023

**Sres. Universidad Nacional de Cañete**  
**Presente.-**

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que los bachilleres de Administración, María Sandoval Perez y Daniel Henrando Sulca Sirlopú, han sido admitidos para realizar su trabajo de investigación titulado: **MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ESTACION DE SERVICIOS PRIMAX-CERRO AZUL 2022**

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,



**PRIMAX**  
COESTI S.A.

---

Juliana Quispe M.  
Administradora de Estación

---

Juliana Quispe Machacuy  
Administradora ES Cerro Azul



**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Código N°044

**CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD**

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Calidad de servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Luis – Cañete 2022".

Cuyos autores son, María Ysabel Sandoval Pérez, identificado con DNI N° 71909037, y Daniel Hernando Sulca Sirlopu, identificado con DNI N° 70081408, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del 5%, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.



Firmado digitalmente por:  
URIBE HERNANDEZ Yrene  
Cecilia FAU 20491383402 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 30/11/2023 17:39:46-0500

Cañete, 30 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

**VALIDADO POR:**

**La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales**





**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

## Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la estación del servicio Primax , Cerro Azul - 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.undc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 1%



**VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

- Recibo Digital



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: **MARÍA ISABEL SANDOVAL PÉREZ**  
Título del ejercicio: **TESIS POR SUSTENTAR**  
Título de la entrega: **Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la ...**  
Nombre del archivo: **TESIS\_FINAL\_CORREGIDO\_03.08.23\_1.pdf**  
Tamaño del archivo: **3.4M**  
Total páginas: **114**  
Total de palabras: **17,200**  
Total de caracteres: **93,677**  
Fecha de entrega: **22-nov.-2023 03:57p. m. (UTC-0500)**  
Identificador de la entre... **2236363986**





## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 18:00 p.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Jorge Lázaro Franco Medina  
Secretario (a): Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes  
Vocal: Dr. Cesar Fajardo Magallanes

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **“Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicio Primax Cerro Azul, 2022”**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Maria Isabel Sandoval Perez**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición		15				15
Dominio del tema		15				15
Visión holística del trabajo		15				15
Uso de recursos audiovisuales		15				15
		15			Total	15

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. ( X ) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de ( )

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
15	15	15

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 18:30 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

 Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes <b>Secretario</b> <b>Jurado Evaluador</b> Facultad de Ciencias Empresariales	 Dr. Jorge Lázaro Franco Medina. <b>Presidente</b> <b>Jurado Evaluador</b> Facultad de Ciencias Empresariales	 Dr. Cesar Fajardo Magallanes <b>Vocal</b> <b>Jurado Evaluador</b> Facultad de Ciencias Empresariales
--	---	---



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 18:00 p.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Jorge Lázaro Franco Medina  
Secretario (a): Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes  
Vocal: Dr. Cesar Fajardo Magallanes

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la estación de servicio Primax Cerro Azul, 2022"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Daniel Hernando Sulca Sirlopú**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición		15				15
Dominio del tema		15				15
Visión holística del trabajo		15				15
Uso de recursos audiovisuales		15				15
					<b>Total</b>	<b>15</b>

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. ( X ) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de ( )

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
15	15	15

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) ( X ), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 18:30 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

 Dr. Filiberto Fernando Ochoa Paredes <b>Secretario</b> <b>Jurado Evaluador</b> Facultad de Ciencias Empresariales	 Dr. Jorge Lázaro Franco Medina <b>Presidente</b> <b>Jurado Evaluador</b> Facultad de Ciencias Empresariales	 Dr. Cesar Fajardo Magallanes <b>Vocal</b> <b>Jurado Evaluador</b> Facultad de Ciencias Empresariales
--	--	---