



## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA EN CRISTO POBRE INGENIEROS SRL,  
CAJABAMBA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de

**Licenciado en Administración**

Autor:

Rosa Margarita Basauri Ponce

Asesor:

Dr. Armando Montenegro

Cajamarca - Perú

2019

## DEDICATORIA

La presente tesis esta dedicada a Dios,  
ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera.  
A mi amigo Raúl, porque siempre estuvo brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una  
mejor persona.  
A mi hijo Daniel por tu compañía a mi hija Daniela aunque no esté físicamente con nosotros, pero  
sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo me salga bien.  
A mis familiares, amigos compañeros y a todas esas personas que de una y de otra manera han  
contribuido el logro de mis objetivos.  
La autora

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada del Norte, que me acogió en sus aulas para culminar mi formación profesional, a los docentes que a lo largo de los años brindaron sus conocimientos y consejos para culminar la carrera de manera satisfactoria.

A mi asesor, Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera por su colaboración y tiempo brindado para la realización del presente trabajo.

A mi centro de labores, por brindarme la libertad necesaria para exponer la problemática de su empresa y su contribución con el plan de mejora.

La autora.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>INDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>INDICE DE FIGURAS... ..</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES... ..</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Cuadro de trabajadores con sus respectivos cargos .....	29
Tabla 2	
Categorías de las respuestas a las preguntas de la encuesta... ..	30
Tabla 1	
Cuadro de trabajadores con sus respectivos cargos .....	31
Tabla 4	
Resumen de procesamiento de casos... ..	31
Tabla 5	
Estadísticas de fiabilidad.....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow .....	20
---	----

## RESUMEN

La presente investigación busca determinar de qué manera se relacionan la calidad de servicio post venta y la satisfacción de los residentes de un edificio construido por la inmobiliaria AE + BE SAC. Para lograr los objetivos de la investigación se diseñó una encuesta la misma que se aplicó a los residentes del edificio 16 departamentos ubicado en Lima, en el distrito San Borja. En dicha encuesta se evaluaron la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. El cuestionario utilizado para aplicar la encuesta consta de 17 preguntas, 10 para la variable de calidad de servicio y 7 para la variable de satisfacción de cliente. Las respuestas a las preguntas se tabularon con la escala de Likert (siempre/casi siempre/ a veces/ casi nunca / nunca).

La validez se realizó por tres expertos y la fiabilidad o confiabilidad se realizó a través del coeficiente de alfa de Cronbach, en el programa SPSS 24.

Para medir la correlación entre las dos variables mencionadas, se utilizó el coeficiente de relación a través del Rho de Spearman, determinando que existe una correlación positiva significativa entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, en el año 2018. La investigación es de tipo no experimental, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo El diseño de correlacional y de corte transversal.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente, capacidad de respuesta, garantía, empatía, rendimiento percibido y expectativa.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La tecnología y la innovación son algunas de las tendencias actuales, todas ellas apuntan a que las organizaciones de cualquier tipo deban ser eficientes y eficaces. Los clientes y consumidores son cada vez más exigentes. Obligan a las organizaciones a que sean cada vez más flexibles adaptándose a los cambios y desafíos que nacen de los escenarios nacionales, pero fundamentalmente en el panorama mundial; la globalización juntamente con la competitividad son dos elementos que influyen a las empresas, en donde el recurso humano es un instrumento estratégico para el desarrollo de las empresas. Castillo Palacios (2010) indica: que desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales.

Además Martínez & Liendo (2001) informaron que los cambios estructurales acontecidos en Argentina desde la década del noventa han producido modificaciones en las condiciones en que opera la economía que han obligado a las empresas a un replanteo estratégico para adaptarse a las nuevas exigencias competitivas. Se sabe que la motivación en el trabajo funciona mejor cuando los objetivos que persigue la organización son compatibles con los objetivos individuales. Cuando un trabajador está motivado, entonces su desempeño laboral mejora.

En el Perú se vienen dando cambios a pasos acelerados y la gestión de la motivación de los colaboradores en las organizaciones en la actualidad, no es la excepción, sino todo lo contrario, se ha tornado una prioridad en la gestión del talento humano. El desempeño laboral se ha tornado una prioridad en las organizaciones. Ahora las empresas se han dado cuenta que los trabajadores



altamente satisfechos con su trabajo atienden y retienen mejor a los clientes que aquellos que no lo están. Son más productivos.

En la empresa de construcción Cristo Pobre ingenieros, destaca la preocupación por el desempeño laboral de los colaboradores, planteándose la formalización de un plan de reestructuración, con el fin de llevar a cabo la mejora del clima laboral, considerando las diferentes actividades de formación de los colaboradores, bajo un presupuesto anual.

De acuerdo a las investigaciones de nivel internacional, se considera a Sum (2015) en su trabajo de investigación Tesis de Grado Motivación y Desempeño Laboral” (Estudio realizado con el personal Administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango), señala que la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados. El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados.

Asimismo, en la misma investigación se expresa que la motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tenga un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus metas. Los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Además Vásquez (2016) en su tesis denominada: El Papel de los valores hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Contaduría y Administración División de Estudios de Posgrado, refiere que las empresas se enfrentan a diferentes problemas, entre los que se encuentran

los problemas de capital humano. Los principales problemas de capital humano son la falta de capacitación, la elevada rotación de los empleados, así como la falta de seguridad e higiene dentro de las empresas.

En cuanto a nivel organizacional, existe una carencia de estándares de desempeño. Todos estos problemas están relacionados con variables relativas al comportamiento organizacional, tales como la motivación laboral, el desempeño laboral y los valores hacia el trabajo. Los resultados señalan que existe una relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral, así como también una relación positiva entre los valores hacia el trabajo y el desempeño, por último, una fuerte relación entre el desempeño y la motivación laboral. Estos resultados señalan la importancia que tienen los valores en la conducta de las personas, debido a que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones, así como la importancia que deben poner las empresas al atraer talento humano con valores sólidos los cuales tendrán un efecto positivo en el desempeño laboral.

Con referencia a los antecedentes nacionales, se considera a Quispe (2016), en su investigación: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016, tuvo como objetivo determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores. El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue de 63 personas; la información se obtuvo en un período de tiempo específico. Se aplicaron como instrumentos 2 cuestionarios para las variables de motivación con 25 ítems y desempeño laboral con 27 ítems con sus respectivas dimensiones, usando la escala de Likert: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Se realizó el respectivo procesamiento de los datos llegando a la siguiente conclusión: existe

relación entre motivación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.535, el resultado nos indica que hay una relación positiva moderada entre ambas variables.

Según Oyague (2018) en la investigación titulada: Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el centro de salud San Luis, año 2018, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud San Luis. El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 58 trabajadores, la muestra por 20 trabajadores y el muestreo fue de tipo no probabilístico). La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de confiabilidad. Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis (b). existe relación significativa entre la dimensión necesidad de logro y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis.(c) existe relación significativa entre la dimensión necesidad de afiliación y el desempeño laboral en el centro de salud San Luis.

Se tiene en cuenta la investigación de Guevara (2015) titulada Motivación y desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales - Lima 2015. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE. La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo; de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional; con un diseño de corte

transversal. La población estuvo conformada por 36 trabajadores por CAS y CAP, de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales y la muestra está conformada por el mismo número o cantidad de la población. Por lo tanto, el tipo de muestreo es Censo. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, hallándose una correlación de 0,799 con un valor calculado para  $p = 0.00$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: Existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales – ONPE.

Finalmente con respecto a los antecedentes locales, se tiene a Vásquez y Grozo (2016), en su tesis denominada Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa CrediScotia Financiera Filial Cajamarca 2016, la investigación tiene como objetivo determinar la motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la financiera CREDISCOTIA S.A filial Cajamarca en el año 2016, así mismo se determinó los factores motivacionales internos, externos, factores influyentes del desempeño laboral y el grado de correlación entre ambas variables. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental – transversal, utilizando los siguientes instrumentos: Cuestionario de Motivación para el Trabajo (CMT) (Toro, 1992), el cual mide factores internos y externos de la motivación, los factores que influyen del desempeño dentro del medio laboral, y el Cuestionario de Motivación y Desempeño laboral, el cual se formuló y apoyo

en base a los métodos de evaluación de desempeño, utilizando una escala de Likert y poder determinar la correlación.

La investigación se realizó en el área de servicios compartidos, los cuestionarios se aplicaron a los 7 colaboradores, 4 colaboradores de la sección de operaciones y 3 de plataforma. Los resultados muestran que la motivación laboral y el desempeño tienen una relación positiva y significativa, los factores motivacionales internos con mayor incidencia son la autorrealización y poder, por otro lado los factores motivacionales externos son la promoción y grupo de trabajo, además los factores con mayor incidencia del desempeño son la aceptación de normas y valores, y aceptación de autoridad.

Se logró establecer el grado de relación de la motivación laboral y desempeño, a través del grado de correlación de Pearson, las variables de estudio presentan una correlación directa positiva (0.803\*) acercándose al 1 y un grado de significancia de 0.05 obteniendo una correlación significativa, es decir que a mayor motivación se obtendrá mayor desempeño laboral.

Lo primero será definir qué se entiende por motivación. La motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia (Robbins & Coulter, 2010). En adición se agrega el logro y la meta, que también son palabras que se usan con frecuencia en las empresas en general, y en particular en el área de recursos humanos.

Es importante señalar que la administración de recursos humanos ha evolucionado a lo largo del tiempo, los trabajadores llamados anteriormente mano de obra, hoy son denominados los colaboradores. Ahora se valora la innovación en el trabajo. Lo que nació como departamento de personal para controlar la hora de entrada y la hora de salida de la mano de obra, ahora encontramos en las corporaciones el área de recursos humanos, gestión del talento humano. Se encuentran puestos

denominados, gerencia de recursos humanos, gerencia de capital humano, director de capital humano, entre otros títulos.

Las organizaciones introducen la motivación en la administración de sus recursos humanos. Los gerentes de todas las organizaciones tienen claro que es importante que todos los colaboradores estén trabajando al máximo de sus capacidades. Por esta razón, los gerentes saben que deben liderar a sus equipos de trabajo. Así es que se ocupan frecuentemente de la motivación de sus colaboradores. Además nos refieren que la administración de recursos humanos es importante por tres razones. Primera, puede ser una importante fuente de ventajas competitivas, como se ha concluido en varios estudios. Y esto es cierto para organizaciones de todo el mundo. Segunda, la administración de recursos humanos es una parte importante de las estrategias de la organización. Lograr un éxito competitivo a través de la gente significa que los gerentes deben modificar su manera de pensar con respecto a sus empleados y a la forma en que ven la relación de trabajo. Deben trabajar con las personas y tratarlas como compañeros. Por último, se ha descubierto que la manera en que una organización trata a su gente afecta en gran manera su desempeño. Además la motivación se refiere al proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven energizados, dirigidos y sostenidos hacia el logro de una meta. Esta definición tiene tres elementos clave: energía, dirección y perseverancia. (Robbins & Coulter 2010).

Existen varias teorías de acerca de la motivación humana, entre ellas tenemos teorías clásicas y modernas, entre las primeras tenemos la teoría de las jerarquías de necesidades, la teoría X y la teoría Y, la teoría de los dos factores, la teoría de las tres necesidades. Entre las teorías contemporáneas sobre la motivación, se tienen la teoría del establecimiento de metas, teoría del refuerzo, teoría del diseño de puestos, teoría de la equidad y la teoría de las expectativas.

La presente investigación tiene en cuenta la teoría de las necesidades humanas propuesta por Abraham Maslow que tiene gran aceptación en la práctica de gestión del talento humano.

La motivación es la educación profesional que perfecciona a la persona para ejercer una especialidad dentro de una profesión. La educación profesional busca ampliar, desarrollar y perfeccionar a la persona para su crecimiento profesional en determinada especialidad dentro de la organización o para que se vuelva más eficiente y productiva en su puesto; sus objetivos son menos amplios que los de la formación, se ubican en el mediano plazo y buscan proporcionar conocimientos que trasciendan a los que exige el puesto actual para asumir funciones más complejas. Se imparte en las organizaciones o en empresas especializadas en desarrollo de personal. Capacitación: es la educación profesional para la adaptación de la persona a un puesto o función. Sus objetivos se dirigen al corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto. Se imparte en las empresas o en organizaciones especializadas en capacitación. En las empresas, la capacitación suele delegarse al jefe superior inmediato de quien ocupa un puesto. Obedece a un programa preestablecido, aplicado mediante una acción sistemática que busca adaptar a la persona al trabajo. Se puede aplicar a todos los niveles o divisiones de la empresa. (Chiavenato 2008).

La Teoría de la Motivación Humana, de Abraham Maslow, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Afirma el autor de la teoría que, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el

comportamiento de éste; considerando que solo cuando una necesidad está razonablemente satisfecha, se disparará una nueva necesidad.



Figura 1

Pirámide de las necesidades de Abraham Maslow:

En la figura 1 se muestra la pirámide de Maslow, la misma que muestra la jerarquía de necesidades humanas. Las necesidades ubicadas en los niveles inferiores son de supervivencia y las de niveles superiores son las que nacen de la interacción en sociedad y son de orden superior. De acuerdo con la teoría de Maslow, la ansiada felicidad se encuentra en el nivel más alto de la pirámide de las necesidades humanas, la autorrealización.

Lo interesante de la teoría es que para alcanzar el siguiente nivel es necesario satisfacer las necesidades del nivel anterior, por ejemplo, para alcanzar a estar en el nivel de afiliación, es imprescindible haber satisfecho las necesidades de seguridad. Entonces, lo que motiva al individuo es satisfacer sus necesidades.

Se infiere que las necesidades humanas son un continuo en el cual, las necesidades satisfechas vuelven a estar insatisfechas por efecto del tiempo. El hambre se satisface con la alimentación, pero luego de unas horas vuelve a aparecer. Así, análogamente, se infiere de todas las necesidades debido



a que una de las características innatas del ser humano es la competencia, es querer superarse constantemente, es lo que ha permitido el desarrollo tecnológico y la revolución digital.

La teoría de Abraham Maslow, que fundamenta la primera variable considera que la pirámide de las necesidades humanas se divide en cinco niveles y de acuerdo a Acosta (2012):

Necesidades básicas:

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son:

Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.

Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal.

Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos.

Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

Necesidades de seguridad y protección

Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
- Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

Necesidades de afiliación y afecto

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de:

- Asociación
- Participación
- Aceptación

Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Estas se forman a partir del esquema social.

#### Necesidades de estima

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad.

El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalonar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que

siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

#### Autorrealización o autoactualización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: motivación de crecimiento, necesidad de ser, autorrealización.

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

De acuerdo con lo que afirman Robbins & Coulter (2010), definen que el desempeño laboral, consiste en un proceso para llegar a determinar el éxito de una organización, relacionado con el logro de sus actividades y objetivos laborales. Además, los autores en mención explican que, en las organizaciones, solo evalúan la forma en que se realizan las actividades y además se incluye una descripción de puestos de trabajo.

Acosta (2018), considera que el desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona.

Robbins & Judge (2013), señalan que el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral. En las organizaciones el desempeño define la productividad

laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es el proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa. La característica distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita la capacitación del empleado, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía.

#### Factores que influyen en el desempeño laboral

De acuerdo con lo que propone Barceló (2018), son siete factores que afectan el rendimiento laboral, son:

La motivación: que es un factor clave que inciden en el desempeño laboral. Y sabiendo que la motivación no es algo que dependa exclusivamente de la organización, ya que hay también una motivación intrínseca que depende de cada persona, lo cierto es que cuando no se siente que el trabajo tiene valor y razón de ser, probablemente cueste mucho más realizarlo.

Clima laboral: es un factor determinante en nuestro rendimiento. Todos gustan trabajar en un buen clima laboral de tranquilidad y donde se pueda uno expresar libremente y sentirse bien.

La comunicación: en el interior de la empresa, si no existe una buena comunicación o si esta solo existe en una dirección, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya. Está

demostrado que aquellas organizaciones en las que la comunicación es abierta y fluye en todas las direcciones, los trabajadores son más felices y rinden más.

Los horarios: la idea de que trabajar más horas suponía rendir más ha ido cambiando, llevado a las organizaciones a plantearse este tema de los horarios e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada. Muchas empresas van introduciendo también el trabajar desde casa, desterrando aquella máxima de que la presencia en la oficina era fundamental. Lo cierto y verdad es que trabajar demasiadas horas puede resultar contraproducente.

Factores Ambientales: desde que la prevención de riesgos laborales alcanzó la importancia que siempre debió tener, los factores ambientales e higiénicos son considerados también fundamentales para un buen rendimiento. El clima (frío o calor excesivos afectan negativamente), el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador se considera clave para su rendimiento.

Desarrollo profesional: las plantillas rígidas son otro factor que sin duda afecta al rendimiento del trabajador. Para incentivar y motivar a los empleados se debe promoverlos. Deben tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento.

Herramientas necesarias: no disponer de las herramientas necesarias para realizar las tareas es otro motivo que provoca la falta de rendimiento. Para poder ejecutar las tareas de nuestro trabajo debemos disponer de todas las herramientas necesarias. La falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento.

Estos factores son de mucha importancia considerarlos porque hoy las empresas siempre buscan gestionar el talento humano, por ser de un inmenso valor el colaborador.

Teniendo en cuenta a Gerens Escuela de Postgrado (2017), un efectivo sistema de gestión de desempeño puede tener un rol crucial en la gestión en general de una organización por las razones siguientes:

Asegurar que los empleados entiendan la importancia de su contribución a las ambiciones y objetivos generales de la organización.

Asegurar que cada empleado entienda qué se espera de él, así como determinar si los empleados poseen las habilidades y el apoyo requerido para satisfacer tales expectativas.

Asegurar una alineación adecuada o vincular los objetivos y facilitar comunicación efectiva en toda la organización.

Facilitar una relación cordial y armoniosa entre el empleado y el gerente de línea basado en la confianza y el empoderamiento.

Además las prácticas de gestión de desempeño que pueden influenciar de forma positiva la satisfacción laboral y la lealtad de los empleados son las siguientes:

- Proporcionar regularmente feedback de trabajo transparentes a los empleados.
- Establecer un vínculo claro entre el desempeño y la compensación.
- Proporcionar amplias oportunidades de aprendizaje y desarrollo al incorporar a los empleados en programas de desarrollo de liderazgo, etc.
- Evaluar el desempeño y distribuir incentivos y recompensas de manera justa y equitativa.
- Establecer objetivos claros de rendimiento facilitando una comunicación abierta y un diálogo conjunto.

- Reconocer y recompensar el buen desempeño en una organización.
- Proporcionar las máximas oportunidades para el crecimiento de la carrera.
- Un sistema de gestión de desempeño implementado de manera efectiva puede beneficiar a la organización, gerentes y colaboradores.

Acerca de las dimensiones de desempeño laboral, se tienen:

**Participación en el trabajo:** Los gerentes deben interesarse en las actitudes de sus empleados debido a que éstas alertan sobre problemas potenciales e influyen en el comportamiento. Por ejemplo, los empleados satisfechos y comprometidos tienen tasas más bajas de rotación. (Robbins & Judge 2009).

**Desarrollo profesional:** A lo largo de la vida, las personas están inmersas en un proceso de crecimiento que puede referirse al plano personal (nivel de madurez, mayor experiencia, reflexión interior) y también, en el plano del trabajo, que el desarrollo profesional remite precisamente al ámbito del trabajo, cuando una persona siente que ha entrado en una fase de crecimiento en su trabajo, se siente satisfecha por haber cumplido objetivos importantes y tiene perspectivas de cambio. (Robbins & Judge 2009).

**Adaptabilidad al ambiente de trabajo:** afirman que la empleabilidad es la suma de nuestras competencias y habilidades, las cuales nos diferencian de los demás y nos hacen deseables para ser contratados o retenidos por nuestros empleadores. Pero además de estas características propias que podemos desarrollar, parte importante de la empleabilidad tiene que ver con la capacidad de adaptarse con facilidad a las cambiantes demandas del mercado. (Robbins & Judge 2009).

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?

### Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL?

¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL?

¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL?

¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL?

¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL?



### **1.3. Objetivos**

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

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajamarca, 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

#### **1.4. Hipótesis**

En la presente investigación se plantean las siguientes hipótesis: general e hipótesis específicas.

##### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en Cristo Pobre Ingenieros SRL, Cajabamba, en el año 2018.

##### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación directa entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Existe relación directa la motivación en la dimensión de necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Existe relación directa entre la motivación en la dimensión de necesidades de afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Existe relación directa entre la motivación en la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Existe relación directa entre la motivación en la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

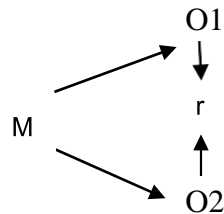
Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un problema. De acuerdo con ello, el enfoque de la presente investigación es cuantitativo. En el enfoque cuantitativo se utilizan encuestas con cuestionarios de preguntas cerradas con la finalidad de asignar valores a cada una de las respuestas obtenidas para luego categorizarlas. El nivel de la presente investigación es descriptivo. Según Hernández et. al. (2014) el alcance descriptivo, tiene como propósito caracterizar las propiedades y características de las variables de estudio mediante la medición o recojo de información de dichas variables. Es así como el alcance descriptivo es el que caracteriza a la presente investigación, se enfoca en describir si la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de Cristo Pobre Ingenieros SRL en el año 2018. El diseño de la actual investigación es observacional o no experimental, transversal y retrospectivo.

El diseño de la presente investigación es no experimental debido a que no se manipulan las variables de estudio. Solamente se observan los fenómenos tal como se presentan en la realidad problemática. Se puede señalar que el diseño es transversal o transeccional, debido a que se recolectan los datos en un solo momento. Finalmente, se puede afirmar que el diseño es retrospectivo pues indaga hechos ocurridos en el pasado (Hernández et al., 2014).

Además se considera que es correlacional debidos a que la investigación busca medir dos variables, lo que permite determinar el grado de correlación existente,

Es decir que el propósito es buscar medir dos o más variables que posiblemente están relacionadas para luego determinar su correlación

Además es necesario considerar que a realizar la recolección de datos teniendo como propósito correlacionar las variables al analizar su comportamiento, siendo el esquema el siguiente:



**Donde:**

M: Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la variable 1

O<sub>2</sub> = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables.

**2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

La población está constituida por veinte colaboradores del Área administrativa de Cristo Pobre Ingenieros SRL, Cajabamba, en el año 2018. La muestra es considerada no probabilística por conveniencia, debida a que en la investigación se consideró los veinte colaboradores del Área administrativa de Cristo Pobre Ingenieros SRL, Cajabamba, en el año 2018. Se realizó un muestreo censal, el cual consiste en analizar a todos los casos o individuos que conforman una población (Hayes, 1999). Esto se debe a que la población es finita y relativamente pequeña, consecuentemente la población y la muestra es la misma.

Tabla 1  
*Cuadro de trabajadores con sus respectivos cargos*

Gerente	<b>3</b>
Asistente De Gerencia	<b>3</b>
Administrador	<b>4</b>
Secretaria	<b>3</b>
Contadores	<b>4</b>
Asistentes Contables	<b>2</b>
Asistente de Almacén	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>

Fuente: Planilla de la empresa Cristo Pobre Ingenieros SRL

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la presente investigación, se considera la técnica de la encuesta, de tipo Likert con 40 ítems, por lo que se llevó a cabo a través de un conjunto de preguntas dirigidas a los colaboradores, el cual se enfocó en medir la primera variable motivación mediante 21 ítems, además la segunda variable desempeño laboral, la que cuenta también con 19 ítems. Se utiliza el cuestionario como instrumento para evaluar las dos variables en estudio con los colaboradores del Área administrativa de Cristo Pobre Ingenieros SRL, Cajabamba, en el año 2018.

Además la encuesta, sirvió con el objeto de recabar información. Las encuestas aplicadas para cada variable fueron validadas por tres expertos a través de una ficha de validación, la cual contiene las consideraciones básicas del tema a desarrollar.

Esta encuesta fue plasmada en un cuestionario donde cada categoría tiene la valoración mostrada en la tabla 2.

Tabla 2

*Categorías de las respuestas a las preguntas de la encuesta*

<b>Categorías</b>	<b>Puntaje</b>
Nunca	1
La mayoría de las veces no	2
Algunas veces si otras veces no	3
La mayoría de las veces si	4
Siempre	5

Fuente: En base a la escala de Likert

## 2.4. Procedimiento

### De recolección de información.

En la presente investigación se han utilizado las siguientes técnicas para poder recolectar los datos necesarios para lograr los objetivos de investigación: La primera técnica, es la revisión documental y el instrumento de recolección de datos ha sido Zotero, que consiste en un programa para administrar las fuentes bibliográficas de manera digital. Otra técnica utilizada en esta investigación es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es un cuestionario, aplicado a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre Ingenieros SRL.

### De análisis de información.

La técnica utilizada es la tabulación de los datos informativos, luego ordenarlos, clasificarlos y analizar la información. Con la encuesta piloto se obtuvo la confiabilidad del instrumento, a través de la siguiente fórmula se realizó el cálculo del coeficiente del Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K** : Es el número de ítems.  
 **$\sum S_{iS}^2$**  : Sumatoria de varianzas de los ítems.  
 **$S_T^2$**  : Varianza de la suma de los ítems.  
 **$\alpha$**  : Coeficiente de Alfa de cronbach.

Además se tiene en cuenta la tabla 3 de valoración del Coeficiente de Alfa Cronbach.

De acuerdo con la tabla de Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach, el grado de confiabilidad es alta.

Tabla 1  
*Cuadro de trabajadores con sus respectivos cargos*

Valor del ( $\alpha$ )	Grado de acuerdo
De 0.10 a 0.20	Muy baja
De 0.21 a 0.40	Baja
De 0.41 a 0.60	Moderado
De 0.61 a 0.80	Alta
De 0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Landis y Koch, 1977)

Tabla 4  
*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Datos de la encuesta

Tabla 5  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,763	40

Hay que tener en cuenta que respecto al análisis de la información obtenida, se tiene en cuenta el coeficiente de Rho Spearman, el que permite establecer la correlación entre las variables de estudio. Desde luego este coeficiente se pudo calcular con el uso del programa estadístico SPSS versión 24.

Además para la realización del procedimiento de análisis de datos, se tiene presente la estadística descriptiva, porque se analiza y representa los datos por medio de tablas y gráficos. Luego se utiliza el análisis descriptivo, para tabular la información que luego se procede a ingresarla al programa estadístico SPSS 24 y así obtener las tablas respectivas según los objetivos planteados.

Con relación a análisis inferencial, para comprobar la hipótesis de investigación se utilizó la correlación de Rho Spearman para variables ordinales con la siguiente escala y la siguiente formula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

D = Diferencias entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

El coeficiente de Rho Spearman varía entre 0 y 1, pudiendo ser negativa o positiva según se muestra en la figura 2.

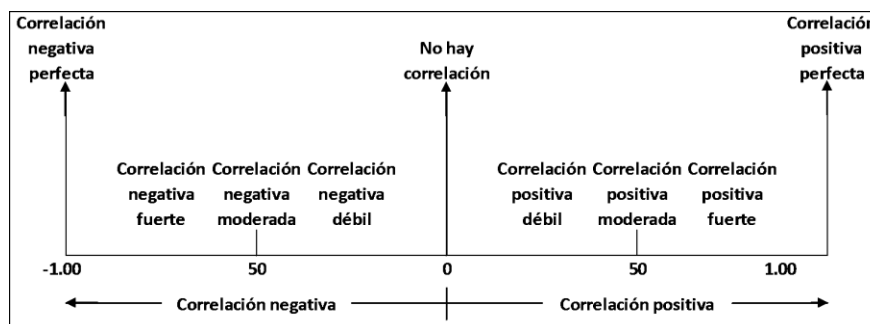


Figura 2. Escala de correlación Rho de Spearman



### Matriz de Operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores			
Motivación	La teoría de la motivación humana, de Abraham Maslow, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. De acuerdo con este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian o modifican el comportamiento de este; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (Colvin y Rutland 2008).	Abraham Maslow considera que en sus investigaciones realizadas la existencia de una jerarquía de necesidades. Expresa que conforme se van satisfaciendo las necesidades básicas, se va desarrollando necesidades más altas, es allí donde el propone la pirámide de las necesidades	Necesidades fisiológicas	Nivel de alimentación. Nivel de descanso.			
			Necesidades de seguridad	Nivel de seguridad física. Nivel de seguridad emocional.			
			Necesidades sociales	Nivel de amistad. Nivel de afecto.			
				Necesidades /reconocimiento	Nivel de reconocimiento. Nivel de respeto.		
			Autorrealización	Nivel de resolución de problemas.			
			Variable 2	Definición		Dimensión	Indicadores
			Desempeño laboral	Son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa. Chiavenato (2010).	Es decir que el desempeño laboral tiene ver con aquel rendimiento y actuación que manifiesta el colaborador al desarrollar sus actividades diarias en la empresa en la que labora	Participación en el trabajo	Nivel de disposición a ayudar.
Nivel de trabajo en equipo.							
Nivel de innovación.							
Desarrollo profesional	Nivel de capacitaciones internas.						
	Nivel de capacitaciones externas.						
Adaptabilidad al ambiente de trabajo	Nivel de puntualidad.						
	Nivel de responsabilidad. Nivel de relaciones interpersonales.						

## CAPÍTULO I. CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para poder cumplir con la presentación del presente capítulo, a continuación se detallan los resultados obtenidos por cada una de las relaciones entre las dimensiones de la variable motivación y la variable desempeño laboral. Finalmente se muestra el resultado de la relación entre ambas variables.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Tabla 6  
*Relación entre la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación										Total	
		Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si otras veces no		La mayoría de las veces si		Siempre			
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Desempeño Laboral	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si otras veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	6	30.0%	0	0.0%	7	35.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	55.0%	2	10.0%	13	65.0%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	17	85.0%	2	10.0%	20	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

En la tabla 6 se muestra que de los 20 colaboradores encuestados el 65% considera que hay relación entre la variable desempeño laboral; de ellos el 55% indicaron la mayoría de las veces sí.; mientras que existe un 10% que siempre. Solo el 35% considera que la mayoría de las veces sí con el desempeño laboral, de ellos el 5% indicaron algunas veces si otras veces no.

Esto se debe a que los colaboradores expresan que hay relación del desempeño laboral de la empresa Cristo Pobre, de acuerdo con todas las dimensiones.

Tabla 7

*Escala valorativa de la motivación en el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,005
		N	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,603**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para comprobar la hipótesis de la investigación se presentan en la tabla 7. Se utilizó Rho de Spearman ( $r_s = 0.603$ ), donde la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.05) es igual que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, podemos afirmar que existe correlación positiva moderada entre la Motivación y la desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre Cajamarca 2018. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podemos decir que la motivación de los colaboradores es uno de los puntos de mucha importancia para el desempeño laboral, pero desde luego no se puede considerarlo el único.

**Objetivo específico 1:** Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Tabla 8

*Relación de las necesidades fisiológicas en el desempeño laboral*

Motivación		Desempeño Laboral											
		Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si otras veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Necesidades Fisiológicas	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si otras veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	0	0.0%	1	5.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	7	35.0%	13	65.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	30.0%	6	30.0%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	13	65.0%	20	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018

De los 20 colaboradores encuestados el 65% considera que hay relación con la dimensión necesidades fisiológicas; de ellos el 35% indican que siempre; mientras que existe un 30% la mayoría de las veces sí. Solo el 30% considera que siempre con las necesidades fisiológicas. Esto se debe a que los colaboradores expresan que hay relación de las necesidades fisiológicas de acuerdo al desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre. Cajamarca 2018. Estos resultados se muestran en la tabla 8

Tabla 9  
*Escala valorativa de las Necesidades Fisiológicas en el desempeño laboral*

		Necesidades Fisiológicas	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Necesidades Fisiológicas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,004
		N	20
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,581**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Luego para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó Rho de Spearman ( $r_s = 0.581$ ), donde la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.04) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), estos resultados son presentados en la tabla 9. De acuerdo con los resultados podemos afirmar que existe correlación positiva moderada entre las Necesidades Fisiológicas y el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre Cajamarca 2018. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podemos decir que la Necesidades Fisiológicas de los colaboradores es uno de los puntos de mucha importancia para el desempeño laboral, pero desde luego no se puede considerarlo el único.

**Objetivo específico 2:** Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de seguridad y el desempeño laboral en la dimensión de desarrollo profesional de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Tabla 10  
*Relación de las necesidades de seguridad en el desempeño laboral*

Motivación		Desempeño Laboral											
		Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si otras veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Necesidades de Seguridad	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si otras veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	1	5.0%	5	25.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	15.0%	7	35.0%	10	50.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	25.0%	5	25.0%
Total		0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	13	65.0%	20	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Se puede apreciar en la tabla 10 que de los 20 colaboradores encuestados el 50% considera que hay relación con la dimensión necesidades de seguridad; de ellos el 35% indican que siempre; mientras que existe un 15% la mayoría de las veces sí. Solo el 25% considera que las necesidades de seguridad, de lo cual el 20% indica la mayoría de las veces sí y un 5% indica que siempre. Esto se debe a que los colaboradores expresan que hay relación de las necesidades de seguridad con el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre. Cajamarca 2018.

Tabla 11

*Escala valorativa de las Necesidades de seguridad en el desempeño laboral*

		Necesidades de Seguridad		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Necesidades de Seguridad	Coeficiente de correlación		1,000
		Sig. (bilateral)		.
		N		20
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación		,621**
		Sig. (bilateral)		,003
		N		20

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo en la tabla 11 se muestra que para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó Rho de Spearman ( $r_s = 0.621$ ), donde la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.03) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, podemos afirmar que existe correlación positiva moderada entre las Necesidades de seguridad y el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre Cajamarca 2018. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podemos decir que la Necesidades de seguridad de los colaboradores es uno de los puntos de mucha importancia para el desempeño laboral, pero desde luego no se puede considerarlo el único.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de afiliación y el desempeño laboral en la dimensión de adaptabilidad al ambiente de trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Tabla 12

*Relación de las necesidades de afiliación en el desempeño laboral*

Motivación		Desempeño Laboral											
		Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si otras veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Necesidades de afiliación	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si otras veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	0	0.0%	4	20.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	8	40.0%	10	50.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	5	25.0%	6	30.0%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	13	65.0%	20	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018  
Conforme a los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 12, se aprecia que de los 20  
colaboradores encuestados el 50% considera que hay relación con la dimensión necesidades de  
afiliación; de ellos el 40% indican que siempre; mientras que existe un 10% la mayoría de las veces  
sí. Solo el 20% considera que las necesidades de seguridad, indica la mayoría de las veces sí. Esto  
se debe a que los colaboradores expresan que hay relación de las necesidades de afiliación, con el  
desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre. Cajamarca 2018.

Tabla 13

*Escala valorativa de las Necesidades de afiliación en el desempeño laboral*

		Necesidades de afiliación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidades de afiliación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,599**
		N	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,599**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	20

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme a los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 13, se aprecia que para  
comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó Rho de Spearman ( $r_s = 0.599$ ), donde la  
significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.04) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por  
lo tanto, podemos afirmar que existe correlación positiva moderada entre las Necesidades de  
afiliación y el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre Cajamarca 2018. Por consiguiente, con  
los resultados obtenidos podemos decir que la Necesidades de afiliación de los colaboradores es uno  
de los puntos de mucha importancia para el desempeño laboral, pero desde luego no se puede  
considerarlo el único.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de  
necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral en la dimensión de adaptabilidad al

ambiente de trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Tabla 14

*Relación de las necesidades de reconocimiento en el desempeño laboral*

Motivación	Desempeño Laboral											
	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si otras veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Algunas veces si otras veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	35.0%	9	45.0%	16	80.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	4	20.0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>7</b>	<b>35.0%</b>	<b>13</b>	<b>65.0%</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018

Conforme a los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 14, se aprecia que de los 20 colaboradores encuestados el 80% considera que hay relación con la dimensión necesidades de reconocimiento; de ellos el 45% indican que siempre; mientras que existe un 35% la mayoría de las veces sí. Solo el 20% considera que las necesidades de reconocimiento indican que siempre. Esto se debe a que los colaboradores expresan que hay relación de las necesidades de seguridad con el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre. Cajamarca 2018.

Tabla 15

*Escala valorativa de las Necesidades de reconocimiento el desempeño laboral*

		Necesidades de reconocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidades de reconocimiento	Coefficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	20
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,652**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	20



\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme a los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 15, se aprecia que para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó Rho de Spearman ( $r_s = 0.652$ ), donde la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.02) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, podemos afirmar que existe correlación positiva moderada entre las Necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre Cajamarca 2018. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podemos decir que la Necesidades de reconocimiento de los colaboradores es uno de los puntos de mucha importancia para el desempeño laboral, pero desde luego no se puede considerarlo el único.

**Objetivo específico 5:** Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en la dimensión de adaptabilidad al ambiente de trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.

Tabla 16  
*Relación de las necesidades de autorrealización en el desempeño laboral*

Motivación	Desempeño Laboral											
	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si otras veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Algunas veces si otras veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	2	10.0%
La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	20.0%	5	25.0%	9	65.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.0%	8	40.0%	9	45.0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>0</b>	<b>0.0%</b>	<b>7</b>	<b>35.0%</b>	<b>13</b>	<b>65.0%</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018  
 Conforme a los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 16, se aprecia que de los 20 colaboradores encuestados el 65% considera que hay relación con la dimensión necesidades de autorrealización; de ellos el 25% indican que siempre; mientras que existe un 20% la mayoría de las veces sí. Solo el 45% considera que las necesidades de autorrealización, de lo cual el 40% indica que siempre y un 5% indica que la mayoría de las veces sí. Esto se debe a que los colaboradores expresan que hay relación de las necesidades de autorrealización con el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre. Cajamarca 2018.

Tabla 17

*Escala valorativa de las Necesidades de autorrealización en el desempeño laboral*

			Necesidades de autorrealización	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Necesidades de autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,520*
		Sig. (bilateral)	.	,019
	n	N	20	20
Desempeño laboral		Coefficiente de correlación	,520*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Conforme a los resultados obtenidos que se muestran en la tabla 17, se aprecia que para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizó Rho de Spearman ( $r_s = 0.520$ ), donde la significación aproximada (Sig. Aprox. = 0.019) es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), por lo tanto, podemos afirmar que existe correlación positiva moderada entre las Necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en la empresa Cristo Pobre Cajamarca 2018. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podemos decir que la Necesidades de autorrealización de los colaboradores es uno de los puntos de mucha importancia para el desempeño laboral, pero desde luego no se puede considerarlo el único.

## **CAPÍTULO 2.            CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES**

De acuerdo con la presente investigación realizada se acepta la hipótesis planteada, donde se establece una relación significativa entre la motivación con el desempeño laboral entre los colaboradores del área administrativa en Cristo Pobre Ingenieros SRL de la ciudad de Cajabamba.

Es decir que en la actualidad los veinte colaboradores han expresado su opinión en la encuesta, en la que indican que existe relación entre las variables, es así que de manera general las empresas deben buscar siempre una mejora permanente, por la fuerte competencia entre las empresas, observándose que al realizar el estudio en la empresa Cristo Pobre Ingenieros SRL y se pudo determinar que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cristo Pobre Ingenieros SRL, se logra obtener que efectivamente existe una correlación significativa moderada entre la motivación y el desempeño laboral, de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman ( $r_s=0.633$ ) del objetivo general.

Por lo tanto lo que muestra cada una de las investigaciones que se consideran como antecedentes logran obtener resultados que a su vez coinciden y concuerdan con los resultados expresados en la investigación que se realizó en empresa Cristo Pobre Ingenieros SRL es así que lo que realiza Sum (2015) en la investigación, determina que los factores analizados muestran que la motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, siendo así que hay que considerar que los colaboradores al tener una mayor productividad, es importante reconocer la relación con la motivación, con el fin de obtener mayores y mejores resultados. El desempeño de los treinta y cuatro

colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto dependiendo también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. En dicha investigación los resultados obtenidos determinan que la motivación está relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores, y de acuerdo a la metodología utilizada, se confirma que existe relación entre motivación y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.535, esto determina que la existencia que hay una relación positiva moderada entre ambas variables.

Además se tiene en cuenta los resultados de la investigación son coherentes con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Oyague (2018), tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y desempeño laboral en las veinte personas que conforman el personal que labora en el Centro de Salud San Luis, dicha investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y desempeño laboral en el personal que labora en el Centro de Salud San Luis, donde se obtiene que la motivación laboral se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, expresado con el coeficiente de correlación de Spearman con 0,603, es decir, determina que presenta correlación positiva media y considerando que la significancia es 0,017 siendo menor de 0,05.

Desde luego es muy pertinente señalar los resultados obtenidos en la investigación realizada por Guevara (2017), donde el objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la ONPE, la metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo; de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional donde se considera que el resultado obtenido con la prueba

estadística de Rho de Spearman, muestra que existe correlación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores, dichos hallazgos fueron obtenidos a partir de la encuesta aplicada a treinta y seis colaboradores, apreciándose que sí existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, hallándose una correlación de 0,799 con un valor calculado para  $p = 0.0$  y el 0 a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta.

Además Vásquez & Grozo (2016) en la investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, busca determinar la motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la financiera CREDISCOTIA S.A filial Cajamarca en el año 2016, dicha investigación determina que los factores motivacionales internos y externo se encuentran relacionados con el desempeño laboral, donde se determinó que los factores motivacionales internos, externos, determina que hay un grado de correlación entre ambas variables, los resultados demuestran que el grado de correlación través de Pearson es de (0.803), demostrando que en dicha investigación se obtiene una relación positiva,.

Finalmente se puede afirmar que la investigación realizada, se encuentra completamente correlacionadas las dos variables como son la de la motivación y el desempeño laboral, además también cada una de las dimensiones de la primera variable también se encuentra correlacionadas con la segunda variable, tal como lo muestra estadísticamente los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Tal como lo demuestra al determinar la relación de la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral con un resultado en Rho de Spearman de ( $r_s = 0.581$ ), afirmando que existe correlación positiva moderada, de igual forma al determinar la relación de necesidades de seguridad y el desempeño laboral se obtiene un Rho de Spearman ( $r_s = 0.621$ ), demostrando una correlación

positiva moderada, en seguida al determinar la relación entre la dimensión de necesidades de afiliación y el desempeño laboral se lograr obtener un Rho de Spearman de ( $r_s = 0.599$ ) que sería una correlación positiva moderada, con respecto al determinar la relación entre la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral en la dimensión de adaptabilidad al ambiente de trabajo, tiene como resultado un Rho de Spearman de ( $r_s = 0.652$ ), demostrando una correlación positiva moderada, finalmente se determina la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral en la dimensión de adaptabilidad con un Rho de Spearman de ( $r_s = 0.520$ ), lo que expresa una correlación positiva moderada

## **Conclusiones**

Luego de realizar el análisis de los resultados que se llegaron a obtener y considerando el objetivo general de este estudio se puede concluir que existe correlación positiva moderada ( $r_s = 0.603$ ) entre la motivación y el desempeño laboral por lo cual se puede afirmar que el desempeño laboral existe un 55% indicaron la mayoría de las veces sí, tal como se demuestran que hay un 35% que indica que la mayoría de veces sí, pero existen áreas en las que se podrían mejorar.

En la dimensión necesidades fisiológicas los colaboradores indican que hay una relación con el desempeño laboral de la empresa concluyendo que existe correlación positiva moderada ( $r_s = 0.581$ ), pero esta dimensión es importante para lograr un alto desempeño laboral.

Con respecto a la dimensión necesidades de seguridad los colaboradores indican que hay una relación con el desempeño laboral de la empresa concluyendo que existe correlación positiva moderada ( $r_s = 0.621$ ), pero esta dimensión es importante para lograr un alto desempeño laboral.

Además la dimensión necesidades de afiliación los colaboradores indican que hay una relación con el desempeño laboral de la empresa concluyendo que existe correlación positiva moderada ( $r_s=0.599$ ), pero esta dimensión también es importante para lograr un alto desempeño laboral.

Teniendo en cuenta la dimensión necesidades de reconocimiento los colaboradores indican que hay una relación con el desempeño laboral de la empresa concluyendo que existe correlación positiva moderada ( $r_s=0.652$ ), pero esta dimensión es importante para seguir logrando un alto desempeño laboral

Finalmente en la dimensión necesidades de autorrealización, los colaboradores indican que hay una relación con el desempeño laboral de la empresa concluyendo que existe correlación positiva moderada ( $r_s=0.520$ ), pero esta dimensión es importante para lograr un alto desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta. (2012). *Escuela de organización industrial*. Recuperado el 22 de octubre de 2018, de <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Acosta, N. (2018). *Cuida tu dinero*. Recuperado el 1 de septiembre de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>.
- Castillo, F. (2010). *Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica*. Recuperado el diciembre de 11 de 2019, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/>
- Cristancho, F., (2016), *Colaborador de alto desempeño*, recuperado de <https://blog.acsendo.com/7-caracteristicas-colaborador-alto-desempeno/>
- Dessler, G., 2012., *Administración de Recursos Humanos*, Pearson Educación, México.
- Chiavenato I., 2014, *Administración de Recursos Humanos*, 8ava. Edición, Editorial Mc Graw Hill, México
- Gerens Escuela De Postgrado, 2017, *Beneficios del sistema de gestión de desempeño*, recuperado de <https://gerens.pe/blog/sistema-gestion-de-desempeno-beneficios/>
- Hernández R., Fernández C., Baptista P., 2014, *Metodología de la investigación*, 6ta edición, McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V., México.
- Martínez, & Liendo, 2001, *Facultad de Ciencias Económicas y Estadística. Universidad Nacional de Rosario*. Recuperado el 5 de octubre de 2018, de [https://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuarta/Liendo,%20Martinez\\_asociatividad.pdf](https://www.fcecon.unr.edu.ar/web/sites/default/files/u16/Decimocuarta/Liendo,%20Martinez_asociatividad.pdf)



Robbins S. y Coulter M., *Administración*, 2014, 12ma. Edición, Editorial Pearson Education, México.

Robbins, S. P. y Judge, T. A., 2014. *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Oyague, D., 2018, *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el centro de salud San Luis*, Lima, Perú.

Guevara, M., 2015, *Motivación y desempeño laboral del personal de la Gerencia de Gestión Electoral de la Oficina Nacional de Procesos Electorales - Lima 2015*, Lima, Perú.

Quispe (2018), *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del departamento de farmacia del hospital nacional Dos de Mayo, 2016*, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Vásquez (2016) , *El Papel de los valores hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí Facultad de Contaduría y Administración División de Estudios de Posgrado*, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, México.

Sum M., (2015), *Tesis de Grado Motivación y Desempeño Laboral*, (Estudio realizado con el personal Administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) Guatemala de la Asunción, Guatemala.

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta para medir la motivación de los colaboradores

#### ENCUESTA PARA LA MOTIVACIÓN

**Objetivo:** Conocer la opinión de motivación del personal administrativo, Cajamarca 2017.

**Instrucción :** Marque usted con un (x), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** La presente encuesta aplica a los docentes que laboran en la Institución Educativa Privada Juan Pablo II, Cajamarca 2017.

Alternativas de respuestas:

Siempre.	5
La mayoría de las veces sí.	4
Algunas veces sí, algunas veces no.	3
La mayoría de las veces no.	2
Nunca.	1

#### I.- Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

Motivación		Siempre.	La mayoría de las veces sí.	Algunas veces sí, algunas veces no.	La mayoría de las veces no.	Nunca.
1	¿Su alimentación es 3 veces al día o más?					
2	¿Considera que se encuentra bien alimentado?					
3	¿Aprovecha los descansos para recomfortarte anímica y familiarmente?					
4	¿Cree que descansa lo suficiente?					
5	¿En general piensa que el trabajo que realiza es seguro?					
6	¿Utiliza adecuadamente su EPP?					
7	¿En términos generales, se siente bien en el trabajo					
8	¿Considera que tiene relaciones de amistad con los demás colaboradores?					
9	¿Los espacios que realiza la empresa te ayuda a fortalecerte emocionalmente?					
10	¿Usted diría que recibe muestras de afecto en su centro de labores?					
11	¿Usted diría que recibe reconocimiento en su centro de labores?					
12	¿Es fácil fomentar vínculos de amistad en tus compañeras de trabajo?					
13	¿Disfrutas los momentos de amistad con tus compañeros de trabajo?					
14	¿Le resulta dar muestras de afecto?					
15	¿El respeto es valorado por sus compañeros de trabajo?					
16	¿Considera que el respeto es un valor que se practica en su trabajo?					
17	¿Recibe reconocimiento en su centro de trabajo?					
18	¿La certificación es de manera inmediata?					
19	¿Los problemas laborales surgidos en el trabajo se resuelven de manera inmediata?					
20	¿Encuentras tolerancia y escuchas para resolver los problemas en el trabajo?					50

21	¿Con qué frecuencia resuelve los problemas que se presentan en el trabajo?					
----	--	--	--	--	--	--

## Anexo 2. Encuesta para medir el desempeño laboral de los trabajadores.

### ENCUESTA PARA LA MOTIVACIÓN

**Objetivo:** Conocer la opinión de motivación del personal administrativo, Cajamarca 2017.

**Instrucción :** Marque usted con un (x), el grado en el que está de acuerdo con las siguientes afirmaciones. La tabla que se muestra a continuación presenta el significado de la escala mencionada.

**Nota:** La presente encuesta aplica a los trabajadores administrativos de Cristo Pobre Ingenieros SRL, Cajabamba, 2018..

Alternativas de respuestas:

Siempre.	5
La mayoría de las veces sí.	4
Algunas veces sí, algunas veces no.	3
La mayoría de las veces no.	2
Nunca.	1

#### I.- Datos del encuestado

1.1. Sexo: \_\_\_\_\_

1.3. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

1.2. Edad: \_\_\_\_\_

1.4. Grado de instrucción: \_\_\_\_\_

#### II.

DESEMPEÑO LABORAL		Siempre.	La mayoría de las veces sí.	Algunas veces sí, algunas veces no.	La mayoría de las veces no.	Nunca.
1	¿En ocasión del trabajo, ayuda a sus compañeros en la realización de sus tareas?					
2	¿En ocasiones ayudas a tus compañeros en la realización de sus tareas cuando te lo solicita?					
3	¿Le resulta fácil estar dispuesto ayudar en el trabajo?					
4	¿Le resulta fácil trabajar en equipo?					
5	¿Recibe ayuda cuando realiza su trabajo?					
6	¿Considera que en su área trabajan en equipo?					
7	¿En general, considera que el área administrativa de la empresa es innovadora?					
8	¿Las capacitaciones que se realiza en la empresa le resulta innovadora para mejorar su labor diaria?					
9	¿Consideras que frecuente mente hay innovación en maquinaria y equipo?					
10	¿Las capacitaciones internas se realizan periódicamente la empresa?					
11	¿La empresa le brinda, charlas, cursos o seminarios en su centro de trabajo?					
12	¿Las capacitaciones que brinda la empresa cubren sus expectativas?					
13	¿Recibe charlas, cursos o seminarios fuera de la empresa pagadas por ella?					
14	¿En general, considera que la puntualidad es un valor que se practica en su área de trabajo?					
15	¿Recibe algún estímulo o motivación para llegar a su trabajo?					
16	¿Se considera usted responsable ante las tareas que le encomienda la empresa					
17	¿Las relaciones interpersonales con el personal directivo son buenas?					

18	¿En general, considera que la responsabilidad es un valor que se practica en su área de trabajo?					
19	¿En general, las relaciones interpersonales con los demás colaboradores son buenas?					

### Anexo 3: Formatos para evaluación por experto

#### FORMATO PARA EVALUACIÓN POR EXPERTO

**Apellidos y nombres del experto : Gómez Vega Juan José**

**Profesión : Ing. Industrial**

**Fecha de la evaluación : 17-01-2018**

**Lugar de la evaluación : Cajamarca**

Criterio	SÍ	NO
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓	
El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	✓	
La estructura del instrumento es adecuada.		✓
Los ítems del instrumento responden a las dimensiones de la variable estudiada	✓	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓	
Los ítems son claros y entendibles	✓	
El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓	

**Apellidos y nombres del experto: Huamán Soto Ronny**

**Profesión : Administrador**

**Fecha de la evaluación : 18-01-2018**

**Lugar de la evaluación : Cajamarca**

Criterio	SÍ	NO
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓	
El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	✓	
La estructura del instrumento es adecuada.	✓	
Los ítems del instrumento responden a las dimensiones de la variable estudiada	✓	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓	

Los ítems son claros y entendibles	✓	
El número de ítems es adecuado para su aplicación		✓

**Apellidos y nombres del experto : Alarcón Guzmán Segundo Francisco**

**Profesión : Ing. Industrial**

**Fecha de la evaluación : 18-01-2018**

**Lugar de la evaluación : Cajamarca**

<b>Criterio</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓	
El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	✓	
La estructura del instrumento es adecuada.	✓	
Los ítems del instrumento responden a las dimensiones de la variable estudiada		✓
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓	
Los ítems son claros y entendibles	✓	
El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓	

**Apellidos y nombres del experto : Elías Giordano, Silvia**

**Profesión : Ing. Ambiental**

**Fecha de la evaluación : 18-01-2018**

**Lugar de la evaluación : Cajamarca**

<b>Criterio</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓	
El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	✓	
La estructura del instrumento es adecuada.		✓
Los ítems del instrumento responden a las dimensiones de la variable estudiada	✓	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓	
Los ítems son claros y entendibles		✓
El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓	

**Apellidos y nombres del experto : Marín Araujo Antonia**  
**Profesión : Ing. Industrial**  
**Fecha de la evaluación : 20-01-2018**  
**Lugar de la evaluación : Cajamarca**

<b>Criterio</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓	
El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	✓	
La estructura del instrumento es adecuada.	✓	
Los ítems del instrumento responden a las dimensiones de la variable estudiada	✓	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓	
Los ítems son claros y entendibles	✓	
El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓	

#### Anexo 4: Formato de consolidación de juicio de expertos

Criterio	Experto 1		Experto 2		Experto 3		Experto 4		Experto 5	
	SÍ	N O	SÍ	N O	SÍ	N O	SÍ	NO	SÍ	N O
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		x		x		x		x	
El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	x		x		x		x		x	
La estructura del instrumento es adecuada.		x	x		x			x	x	
Los ítems del instrumento responden a las dimensiones de la variable estudiada	x		x			x	x		x	
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	x		x		x		x		x	
Los ítems son claros y entendibles	x		x		x			x	x	
El número de ítems es adecuado para su aplicación	x			x	x		x		x	

## Matriz de Consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajamarca, 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el control interno y la gestión de la empresa La Ideal SRL, Cajamarca, 2017</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la motivación en la dimensión de necesidades fisiológicas y el desempeño laboral en el trabajo de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Existe relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de seguridad y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Existe relación entre la motivación en la dimensión de necesidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Existe relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de reconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p> <p>Existe relación entre la motivación en la dimensión de necesidades de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018.</p>	<b>Variable 1 Motivación</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Instrumento</b>
			Necesidades fisiológicas	Nivel de alimentación. Nivel de descanso.	Del 1 al 21	<p><b>Escala:</b></p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) La mayoría de las veces no</p> <p>(3) Algunas veces si otras veces no</p> <p>(4) La mayoría de las veces si</p> <p>(5) Siempre</p>	Cuestionario
			Necesidades de seguridad	Nivel de seguridad física. Nivel de seguridad emocional.			
			Necesidades sociales	Nivel de amistad Nivel de afecto			
			Necesidades /reconocimiento	Nivel de reconocimiento Nivel de respeto			
			Autorrealización	Nivel de resolución de problemas.			
			<b>Variable 2 Desempeño Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Participación en el trabajo	Nivel de disposición a ayudar.	Del 22 al 40	<p><b>Escala:</b></p> <p>(1) Nunca</p> <p>(2) La mayoría de las veces no</p> <p>(3) Algunas veces si otras veces no</p> <p>(4) La mayoría de las veces si</p> <p>(5) Siempre</p>	Cuestionario
Nivel de trabajo en equipo.							
Nivel de innovación.							
Desarrollo Profesional	Nivel de capacitaciones internas.						
	Nivel de capacitaciones externas.						



<p>¿Cuál es la relación entre la motivación en la dimensión de autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018?</p>	<p>dimensión de necesidades autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018</p>	<p>laboral de los colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018</p>	<p>Adaptabilidad al ambiente de trabajo</p>	<p>Nivel de puntualidad. Nivel de responsabilidad. Nivel de relaciones interpersonales.</p>		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar	
<p><b>Tipo:</b> Básico <b>Diseño:</b> No experimental Transversal /Descriptivo Correlacional <b>Método:</b> Hipotético - Deductivo</p>	<p><b>Población:</b> Colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018 <b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico y por conveniencia <b>Tamaño de muestra:</b> Muestra 20 colaboradores del área administrativa de Cristo Pobre ingenieros SRL, Cajabamba, 2018</p>	<p><b>Variable 1:</b> Motivación <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 30 minutos <i>Ámbito de Aplicación</i> Empresa Cristo Pobre ingenieros SRL, <i>Forma de Administración:</i> individual <b>Variable 2:</b> Desempeño laboral <i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 30 minutos <i>Ámbito de Aplicación</i> Empresa Cristo Pobre ingenieros SRL, <i>Forma de Administración:</i> individual</p>			<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Excel Variable 1: Control Interno Variable 2: Gestión <b>INFERENCIAL:</b> paquete estadístico SPSS 24 Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman</p>	

