

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA CVO S.A.C, CAJAMARCA, 2021

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

ALICIA ROXANA RUMAY MUÑOZ

Asesor:

Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ

Cajamarca, Perú

2023

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
ALICIA ROXANA RUMAY MUÑOZ
2. DNI: 46315815
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, Mención: Administración y Gerencia Empresarial.
3. Asesor:
Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ
4. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
5. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
6. Título de Trabajo de Investigación:
RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA CVO S.A.C, CAJAMARCA, 2021.
7. Fecha de evaluación: **08/12/2023**
8. Software antiplagio: **TURNITIN** URKUND (OURIGINAL) (*)
9. Porcentaje de Informe de Similitud: **16%**
10. Código Documento: **3117:293758877**
11. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 09/09/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>

<hr/> Dr. Alejandro Vásquez Ruiz DNI: 17824300

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2023 by
ALICIA ROXANA RUMAY MUÑOZ
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



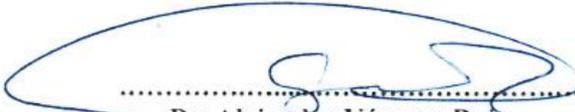
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 22 de noviembre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por *el* **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, *la* **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ**, *el* **Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES**, y en calidad de Asesor *el* **Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: "**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DE LA EMPRESA CVO S.A.C, CAJAMARCA, 2021**"; presentada por la **Bach. en Administración, ALICIA ROXANA RUMAY MUÑOZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobar con la calificación de Dieciséis (16) Buena la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Administración, ALICIA ROXANA RUMAY MUÑOZ**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 11:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor


.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador


.....
Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador


.....
Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Jurado Evaluador

A:

Dios por haberme permitido llegar a cumplir un objetivo más en mi formación profesional.

Mis padres, que han sabido formarme con buenos hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir a delante en los momentos más difíciles.

Nilcer, por su apoyo incondicional y motivación para concluir este estudio.

Alicia Roxana

A:

Mi asesor el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz, por sus sabias enseñanzas.

El Gerente General y Sub-Gerente de la empresa CVO SAC, por las facilidades y el apoyo para el desarrollo del trabajo de investigación.

Todos los colaboradores de la empresa CVO SAC, que son el pilar más importante dentro de la organización que a través de su esfuerzo y conocimientos permiten cumplir los objetivos y metas.

Alicia Roxana

El éxito no está en vencer siempre sino en no desanimarse nunca.

Napoleón Bonaparte

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 <i>Contextualización</i>	1
1.1.2 <i>Descripción del problema</i>	2
1.1.3 <i>Formulación del problema</i>	3
1.2. Justificación e importancia	4
1.2.1. <i>Justificación científica</i>	4
1.2.2. <i>Justificación técnica-práctica</i>	4
1.2.3 <i>Justificación institucional y personal</i>	5
1.3. Delimitación de la investigación	5
1.4. Limitaciones.....	5
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1 <i>Objetivo general</i>	6
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i>	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Base legal.....	7
2.2. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2.1. <i>Internacionales</i>	7
2.2.2. <i>Nacionales</i>	8
2.2.3. <i>Locales</i>	10
2.3. Marco doctrinal	11
2.3.1. <i>Teoría de la jerarquía de necesidad de Maslow</i>	11
2.3.2. <i>Teoría de Frederick Herzberg</i>	12
2.3.3. <i>Teoría de Edwin Locke</i>	14
2.4. Marco conceptual.....	14
2.4.1. <i>Motivación</i>	14
2.4.2. <i>Desempeño laboral</i>	20

2.5. Definición de términos básicos.....	24
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	26
3.1. Hipótesis.....	26
3.1.1. <i>Hipótesis general</i>	26
3.1.2. <i>Hipótesis específicas</i>	26
3.2. <i>Variables</i>	26
3.3. <i>Operacionalización de los componentes de las hipótesis</i>	26
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	28
4.1. Ubicación geográfica.....	28
4.2. Diseño de la investigación.....	29
4.3. Métodos de investigación.....	29
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	30
4.4.1. <i>Población y muestra</i>	30
4.4.2. <i>Unidad de análisis</i>	31
4.4.3. <i>Unidad de observación</i>	31
4.5. <i>Técnicas e instrumentos de recopilación de información</i>	31
4.6. <i>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información</i>	31
4.7. Equipos, materiales, insumos.....	32
4.8. Matriz de consistencia metodologica.....	32
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
5.1. Presentación de resultados.....	34
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	36
5.2.1. Análisis e interpretacion de resultados.....	36
5.2.1.1. Motivación.....	36
5.2.1.2. Desempeño laboral.....	39
5.2.2. Discusión de resultados.....	42
5.3. Contrastación de hipótesis.....	45

CAPÍTULO VI: PROPUESTA	49
CONCLUSIONES	51
SUGERENCIAS	53
REFERENCIAS.....	55
APÉNDICES	57
Apéndice 1. Instrumento de motivación.....	58
Apéndice 2. Instrumento de desempeño laboral.....	60
ANEXOS	61
ANEXO 1. Juicio de expertos	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de los componentes de las hipótesis</i>	27
Tabla 2 <i>Matriz de consistencia metodológica</i>	33
Tabla 3 <i>Nivel de motivación en general</i>	34
Tabla 4 <i>Nivel de desempeño laboral en general</i>	35
Tabla 5 <i>Motivación extrínseca</i>	36
Tabla 6 <i>Motivación Intrínseca</i>	37
Tabla 7 <i>Motivación trascendente</i>	38
Tabla 8 <i>Trabajo en equipo</i>	39
Tabla 9 <i>Productividad</i>	40
Tabla 10 <i>Competencia</i>	41
Tabla 11 <i>Prueba de Normalidad</i>	45
Tabla 12 <i>Correlación entre motivación y desempeño laboral</i>	45
Tabla 13 <i>Correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral</i>	46
Tabla 14 <i>Correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral</i>	47
Tabla 15 <i>Correlación entre motivación trascendente y desempeño laboral</i>	48
Tabla 16 <i>Cronograma de actividades</i>	49
Tabla 17 <i>Presupuesto</i>	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Pirámide de Maslow</i>	11
Figura 2 <i>Mapa de ubicación de la empresa CVO S.A.C</i>	28
Figura 3 <i>Diseño de investigación</i>	29
Figura 4 <i>Nivel de motivación en general</i>	34
Figura 5 <i>Nivel de desempeño laboral en general</i>	35
Figura 6 <i>Motivación extrínseca</i>	36
Figura 7 <i>Motivación Intrínseca</i>	37
Figura 8 <i>Motivación trascendente</i>	38
Figura 9 <i>Trabajo en equipo</i>	39
Figura 10 <i>Productividad</i>	40
Figura 11 <i>Competencia</i>	41

LISTA DE ABREVIATURAS

C.V.O.	Collado, Ortega y Vega.
S.A.C.	Sociedad Anónima Cerrada.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitudes

Son tendencias de actuación de acuerdo o desacuerdo ante una situación determinada.

Conducta

Es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser humano en relación con su entorno de estímulos.

Desempeño

Es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

Motivación

Estado emocional de una persona ante algo que ocasiona un impulso y genera entusiasmo para lograr algo sin la supervisión de otros. Puede ser positiva o negativa.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados administrativos y operativos en la empresa CVO SAC en Cajamarca durante el año 2021 y buscó determinar, cómo la motivación influye en el desempeño laboral de los empleados en la empresa. El diseño de la investigación fue no experimental, de tipo transversal, de nivel descriptivo y correlacional. Se consideró una muestra censal, conformada por 45 colaboradores. Se empleó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario y para la recopilación de datos. Se obtuvieron como resultados mediante el SPSS 26.0; que el 77.8% de los trabajadores consideran tener un nivel de motivación y desempeño laboral de nivel "medio". Se llega a concluir que existe una correlación significativa positiva alta entre las dimensiones de la variable motivación y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa, porque el valor rho de Spearman es de 0,876; lo que quiere decir que al variar el valor de una variable. Asimismo, se encontró que la motivación extrínseca, intrínseca y trascendente tiene una correlación positiva alta con el desempeño laboral de los colaboradores operativo y administrativos de la empresa CVO S.A.C., porque el valor rho de Spearman es de 0.821, 0,833 y 0869 respectivamente.

Palabras clave: *Motivación, desempeño laboral, actitudes.*

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between motivation and work performance of administrative and operational employees in the company CVO SAC in Cajamarca during the year 2021 and sought to determine how motivation influences the work performance of employees in the company.

The research design was non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational. A census sample was considered, made up of 45 collaborators. The survey technique was used through the questionnaire instrument and for data collection. Results were obtained using SPSS 26.0; that 77.8% of workers consider they have a "medium" level of motivation and work performance. It is concluded that there is a high significant positive correlation between the dimensions of the motivation variable and the work performance variable of the company's administrative and operational collaborators, because Spearman's rho value is 0.876, which means that by varying the value of a variable. Likewise, it was found that extrinsic, intrinsic, and transcendent motivation has a high positive correlation with the work performance of the operational and administrative collaborators of the company CVO S.A.C., because Spearman's rho value is 0.821, 0.833 and 0869 respectively.

Keywords: *Motivation, job performance, attitudes.*

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento Del Problema

1.1.1 *Contextualización*

En el mundo actual, la motivación tiene un papel fundamental en las organizaciones, ya que influye directamente en la productividad y energía de los empleados. Un individuo motivado está dispuesto a esforzarse para alcanzar sus objetivos, lo que se refleja en una actitud positiva que impacta en su desempeño laboral de manera favorable.

Chiavenato (2000) define a la motivación como *“una relación con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir sus objetivos”*.

A nivel nacional y local, existen empresas que le restan importancia a la motivación y el desempeño laboral, sin darse cuenta de que ésta tiene un papel muy importante, siendo un factor determinante en el rendimiento de los miembros de las organizaciones y ha marcado una pauta importante debido a que la eficiencia con que se cumplen las funciones asignadas va a depender del grado de motivación que tengan para desempeñarse laboralmente y de lograr los objetivos organizacionales. Es por ello, que los altos directivos empezaron a notar que si los colaboradores se encuentran motivados su desempeño será más eficiente, logrando colaboradores comprometidos con la empresa, generando un aporte de valor agregado y mejor productividad.

A nivel internacional, la empresa Mercadona S.A., vela por la salud de sus trabajadores, por lo que ofrece actividades que fomentan el bienestar dentro de las instalaciones de trabajo, como, por ejemplo, la empresa realiza una actividad de integración, en la que organiza carreras por los pasillos, en los que los participantes deben tomar impulso para luego deslizarse por el suelo sobre sus rodillas. Para motivar al personal, cada empleado escucha su propio nombre a través del sistema megafonía como mínimo dos veces al día y sus salarios de acuerdo con el mercado son muy buenos.

A nivel local, en Cajamarca, la empresa Aguas y Efluentes SA, motiva a sus trabajadores, brindándoles reconocimientos mensuales con vales de consumo en centros comerciales, semanalmente se les asigna 2 horas libres para realizar deporte, se celebran los días festivos (día del trabajador, navidad, aniversario de la empresa) se da reconocimiento con viajes al trabajador anual, reconocimiento por onomásticos (día libre) y en general los trabajadores son tratados con amabilidad y respeto.

Stoner, Freeman & Gilbert (1996) señalan que el *“desempeño laboral es la manera en cómo los miembros de la organización trabajan eficazmente para alcanzar las metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecida con anterioridad, el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas por la organización”* (p .510.)

1.1.2. Descripción del problema

La empresa CVO SAC, es una empresa especializada en servicios electromecánicos, con más de 09 años de posicionamiento en el mercado, a pesar de su amplia experiencia, la empresa no realizó ningún estudio sobre motivación y desempeño laboral, debido a que no cuenta con un área especializada en Recursos Humanos ya que las actividades correspondientes las realiza la administración de la

empresa, situación que dificulta contar con un diagnóstico situacional precisos de la empresa en cuanto a la motivación y desempeño laboral.

Los colaboradores, a pesar de ser leales a la empresa por muchos años, presentan un pensamiento y actitud negativa lo que se manifiesta en una evidente desmotivación, falta de comunicación porque, los trabajadores sienten que los líderes no se comunican adecuadamente con ellos y que no están atentos a las necesidades laborales y personales que puedan presentar, sienten que la gerencia solo se dedica a la dirección estratégica y no se acercan a ellos para conocer sus opiniones o ideas, originando que se sientan solos como simples trabajadores y consecuentemente no haya trabajo en equipo.

Por las razones expuestas se, planteó el desarrollo de la investigación, con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC., Cajamarca, 2021.

1.1.3. Formulación Del Problema

Pregunta general:

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?

Preguntas auxiliares:

¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la correlación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la correlación que existe entre motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?

¿Cuál es la correlación que existe entre motivación trascendente y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. *Justificación científica*

Los resultados de la investigación servirán para mejorar y precisar el conocimiento científico respecto la motivación y el desempeño laboral basándose para tal efecto en la teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow, de Frederick Herzberg para la motivación y la teoría de Edwin Locke para el desempeño laboral.

De igual modo, los resultados de la investigación servirán como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la temática de este estudio.

1.2.2 *Justificación técnica-práctica*

Teniendo en cuenta que la motivación es un factor que hace al colaborador que se sienta condicionado a la facultad de aprender, y tener un desempeño eficiente.

Los resultados de la investigación se presentan con la finalidad de mejorar los procesos de gestión de personal en la empresa, los trabajadores mejorarán el rendimiento laboral dentro de la organización con un compromiso e identificación con los objetivos de la empresa.

A nivel práctico, proponer una propuesta de mejora el cual contribuirá a resolver los problemas detectados, los resultados que se obtengan se darán a conocer y puesta a disposición de los directivos de la empresa con la finalidad que tomen decisiones para solucionar las deficiencias de la empresa.

1.2.3 Justificación Institucional y personal

Desde la perspectiva institucional, los resultados de la investigación sirven como referencia para determinar estrategias de mejora, sobre motivación y desempeño laboral para la empresa CVO SAC.

La investigación, permite afianzar los conocimientos adquiridos durante la formación profesional y con la culminación de la tesis, obtener el Grado de Maestro en Ciencias con mención en administración y gerencia empresarial en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la empresa CVO SAC, localizada en Jr. Coricancha N° 229 Barrio 'Pueblo libre del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

1.3.2. Delimitación social

La investigación estudió a los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC.

1.3.3. Delimitación temporal

La investigación se efectuó para año 2021.

1.3.4. Delimitación temática

La investigación estudió a la motivación y el desempeño laboral.

1.4. Limitaciones

La investigación encontró limitaciones con respecto a la recopilación de la información, porque los colaboradores se encontraban laborando en proyectos fuera de la ciudad de donde se recopiló la información de la investigación y se presentaron complicaciones para responder el cuestionario.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca 2021.

Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca 2021.

Determinar la correlación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

Determinar la correlación que existe entre motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

Determinar la correlación que existe entre motivación trascendente y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Base legal

Ley general de sociedades N° 26887

Teniendo en cuenta que la empresa en estudio es una Sociedad Anónima Cerrada, se describe esta Norma. Es aquella que está creada con un reducido número de personas que va de 2 a 20, quienes se conocen entre sí y pueden ser naturales o jurídicas, y cuyas acciones se encuentra bajo la titularidad de familiares.

Entre sus principales características, están:

Sociedad de Capitales. Se forma gracias a los aportes de los socios.

División de capital. Las acciones representan una parte proporcional del capital y son negociables.

Responsabilidad limitada. Los socios no responden personalmente por las deudas sociales.

Disolución. La sociedad se disuelve por el vencimiento de su plazo de duración, conclusión de su objeto social, acuerdo adoptado con arreglo al estatuto, y otras formas previstas en la Ley.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Internacionales

Jaén (2018) en su tesis denominada: "*Predicción del desempeño laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*". Tesis doctoral en la Universidad Complutense de Madrid, España. El objetivo fue evaluar a un conjunto de personas asociadas a labores empresariales y determinar el nivel de afectación entre el concepto de motivación en sus desempeños, basándose en el problema que era necesario conocer la

complementariedad de dichas variables y así generar mejores estrategias de motivación. El estudio fue completo y la autora concluye que si bien, la motivación no es un factor determinante en el desempeño laboral, este aporta significativa y positivamente a conseguir mejores resultados en los trabajadores. Además, agrega que existen otros factores a sumar en el desempeño laboral, como la aceptación social, autoestima, seguridad entre otros. Esta investigación va a permitir definir factores relevantes que pueden servir como indicadores fundamentales en el presente trabajo.

2.2.2. Nacionales

Abad (2022) en su tesis titulada: *Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales La Regional E.I.RL., Piura. Tesis de Licenciatura en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).*

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación de los trabajadores de la empresa constructora y Servicios Generales la Regional EIRL, cuya metodología de investigación fue básica cuantitativa, el diseño fue descriptivo correlacional, la población total fue de ocho trabajadores, y se ha adquirido una herramienta para recopilar información utilizada por Norabuena (2018), los resultados mostraron un nivel bajo de motivación, con un 50% en desacuerdo con el salario, sin embargo, el 100 % está de acuerdo con la higiene, el orden laboral se detecta en un nivel promedio, y el 62.5 % no coinciden con el riesgo y el 100 % corresponden al acuerdo de cumplir a cabalidad en las funciones. Esto se concluye determinando que no existe una relación estadística importante con el desempeño y la motivación, con una significancia de 0.420, mayor a 0.05.

Vizcarra (2023) en su tesis titulada: *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima. Tesis de Licenciatura en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).*

El trabajo de investigación buscó estudiar la relación entre motivación y el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de una empresa de construcción de la ciudad de Lima. El diseño de la investigación es correlacional, ya que busca conocer la relación entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra estuvo compuesta por las siguientes características: varones (52.4%), mujeres (47.6%) y una media en edad de 32 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario sobre motivación laboral (1992) elaborado por Fernando Toro y la escala de la auto percepción del nivel de desempeño laboral (2008) elaborada por Denisse Cruz. Dentro los principales resultados en este estudio se evidenciaron que existe una relación significativa entre la motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño laboral entre los colaboradores de la organización. Mientras más elevadas se encuentren estas variables las variables de motivación tendrán una mayor repercusión en el desempeño.

El autor llegó a las siguientes conclusiones que: existe correlaciones significativas entre los tipos de motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño. Ello se puede apreciar que las variables de logro, autorrealización y reconocimiento tienen una correlación significativa y positiva con la variable de gestión administrativa, así como con la variable comunicación tiene una correlación positiva y significativa con la variable reconocimiento. Asimismo, la productividad también tiene una correlación positiva y significativa con la autorrealización. En cuanto a las variables de motivación extrínseca se puede evidenciar que existe una relación positiva y significativa entre la responsabilidad y la supervisión. Cabe mencionar que la variable de relaciones interpersonales tiene una relación positiva y significativa con contenido de trabajo.

Gutiérrez (2023) en su tesis titulada: *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil, Bases para futuras investigaciones. Tesis de Licenciatura en la Pontificia Universidad Católica del Perú.*

El trabajo de investigación tiene como objeto general, generar un aporte al estudio de la Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros del sector de la construcción en la Comunidad Peruana. Así, más que partir de teorías ya existentes y comprobar su validez universal, la intención es adaptarlas a la realidad del sector construcción, y mediante un conjunto de recomendaciones elementales, puedan ser aplicadas para su desarrollo. El estudio tiene alcance para ser aplicado a obreros de construcción en general. Se ha desarrollado un estudio que servirá de Bases para futuras investigaciones sobre el tema.

El autor concluye que: existe una motivación básica en cada albañil, confirmando a Mc Gregor y su Teoría Y, que afirma a los humanos les gusta el trabajo.

La motivación no es la única variable que influye en la proporción de tiempo productivo, pues ésta es responsable solamente del 25,3 % de su variación. Otros factores como los problemas de supervisión en obra, falta de materiales y equipos y otros, serían responsables del restante 74,7 %.

2.2.3. Locales

Tirado (2019) en su tesis titulada: *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018*. Tesis de Maestría en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca.

La investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba, 2018, en el entendimiento que la motivación es un factor esencial en la consecución de los logros empresariales y personales de los trabajadores; esto aunado al análisis del talento humano existente en esta empresa. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de tipo correlacional, cuyo diseño es

transversal, basada en las variables: motivación y desempeño laboral. Para la muestra se aplicó una encuesta que contenía 44 preguntas a 30 trabajadores, con una amplitud de escala de cinco categorías (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral, de acuerdo, totalmente de acuerdo). El análisis de confiabilidad arrojó como resultado el Alpha de Cronbach de 95%. Se utilizó el software SPSS, a través de la prueba de hipótesis de correlación Bivariada de Pearson y D de Somers presentando como resultado un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$). El resultado D de Somers arrojó un resultado de 0.843 y Pearson r de 0.943, concluyendo que la motivación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba.

2.3. Marco Doctrinal

2.3.1. Teoría de la Jerarquía de Necesidades

Abraham Maslow, indica que son cinco las necesidades que motivan a las personas.

Figura 1

Pirámide de Maslow



Nota: Tomado de Maslow (2009)

El modelo de la jerarquía de necesidades de Maslow, nos indica que todo individuo tiene necesidades que desea satisfacer y cuando se logra cubrir, no tienen el mismo grado de motivación, por lo que se puede inferir que un colaborador se siente más motivado por lo que busca que por lo que ya tiene.

Maslow propone ciertas condiciones internas con carácter motivacional, pero no logra explicar cómo influyen en el comportamiento del trabajador.

2.3.2. Teoría de Frederick Herzberg

Herzberg (1959) Según la teoría de Frederick Herzberg, se centra en los niveles de la motivación, siendo la más básica la relación de la persona con su trabajo, busca crear condiciones que no provoquen insatisfacción sino generen actitudes para mejorar el desempeño de los trabajadores contribuyendo en su desarrollo personal y profesional, concluyendo que esta necesidad es la única fuente de motivación.

Herzberg, describe dos tipos de factores que intervienen dentro de la motivación: Los factores de higiene y factores motivacionales.

Factores de higiene: se refieren a aquellos aspectos del entorno laboral que influyen en el comportamiento de las personas y pueden provocar insatisfacción. Estos factores son elementos externos que rodean a los individuos en su entorno de trabajo y son considerados como variables administrativas fuera del control directo del individuo, como la política de la organización, la gerencia, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y el salario. Herzberg los identificó como "factores de higiene" debido a que son necesarios para prevenir la insatisfacción laboral, pero por sí solos no generan satisfacción en el trabajo, los factores de insatisfacción son:

Condiciones de trabajo y bienestar.

Políticas de la organización y administración.

Relaciones con el área de supervisión.

Competencia técnica de supervisión.

Salarios y remuneraciones.

Seguridad y estabilidad en el puesto.

Relaciones con los colegas.

Factores Motivacionales: Herzberg, considera que los factores motivacionales se relacionan con el nivel de satisfacción y que se encuentran vinculados con el crecimiento, desarrollo, reconocimiento, autorrealización y responsabilidad. Herzberg, también concluye que el efecto que generan estos factores de motivación son algo un poco más estables que los factores de higiene, ya que surgen motivación como un generador de comportamiento, de esta forma propone que muchos de los administradores que trabajan con los factores de higiene, solo mejoran parte del ambiente laboral pero no generan motivación. Dentro de estos dos factores se debe tener en cuenta los reconocimientos a los trabajadores, el enriquecimiento del trabajo, las organizaciones deberían poner más atención a los empleados con su crecimiento personal y profesional y no darle tareas rutinarias.

Los factores motivacionales son óptimos y elevan la satisfacción en el caso de que sean precarios, la reducen, es por ello que se le denomina como factores de satisfacción que se consideran los siguientes:

Delegación de responsabilidad.

Libertad para decidir cómo realizar una labor.

Posibilidad de ascenso.

Utilización plena de las habilidades personales.

Formulación de objetivos.

Simplificación del puesto (quien lo desempeña).

Ampliación o enriquecimiento del puesto

2.3.3. Teoría de Edwin Locke

Locke (1968) la teoría de Edwin Locke indica que establecer metas hace que el rendimiento y motivación se vea influenciado, ya que el alcanzar metas en la vida es lo más motivador para las personas. Las metas deben ser:

Específicas, claras y precisar el objetivo que se quiere conseguir.

Ser difíciles, pero a la vez factibles de alcanzar, las metas demasiadas fáciles o las muy difíciles no son motivadoras.

Una meta debe tener retroalimentación, es decir, que el trabajador en este caso debe conocer sus objetivos en el transcurso para alcanzar la meta.

Para mejorar el desempeño laboral, es necesario que el trabajador conozca y acepte que no solo se establecen metas grupales sino también individuales, así podrá incentivar la motivación y conducir a un mejor desempeño laboral y generar un mejor rendimiento.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Motivación

2.4.1.1. Definiciones

Para Robbins (1999) la motivación es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual.

Chiavenato (2000) define que: la motivación es un impulso que tiene el ser humano de satisfacer las necesidades; por lo tanto, es proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades” (p. 23)

Gonzales (2006) menciona que: la motivación es la satisfacción y el rendimiento del individuo en su puesto de trabajo, son factores que están muy relacionados entre sí y que otorgan una gran importancia a la conducta laboral del sujeto. A parte de las capacidades y conocimiento que posea el sujeto, la tarea también lleva implícita una serie de factores derivados de la motivación, tales como, interés, voluntad, aprendizaje; para que de este modo el trabajador realice su tarea adecuadamente. Existen elementos que influyen en la motivación: buenas condiciones laborales, eliminación de tareas tediosas, comunicación, relación entre trabajador y puesto de trabajo, reconocimiento y valoración del trabajo, definición de los objetivos.

2.4.1.2. Características:

Ascencio (2011) considera que las características de la motivación son las siguientes:

Tener un propósito: al fijar un propósito la persona tendrá la impresión de que sus energías y su pensamiento creativo lo llevan hacia alguna parte y en su trascurso experimenta una gran satisfacción.

Compromiso: la persona debe asumir un compromiso con las metas que desea alcanzar.

Apertura: las personas motivadas, están abiertas a nuevas ideas, de esta forma pueden llegar a usar su creatividad para ver las cosas desde diversos puntos de vista, es decir, las personas proactivas toman en cuenta múltiples opciones y posibilidades.

Coraje: si una persona desea una vida satisfactoria debe tener el coraje y el valor para asumir riesgos e intentar cosas innovadoras y creativas, de esta manera podrá tener mejoras en las oportunidades laborales.

Decisión: es mejor tomar una decisión y correr el riesgo a equivocarse antes de que no tomar ninguna decisión.

Deseo de aprender: la manera en que uno puede seguir creciendo en el aprendizaje, es enseñando y compartiendo lo que uno sabe, utilizar la inteligencia social para participar en cursos y talleres puede ayudar a crecer y enriquecer las experiencias laborales y personales.

Flexibilidad: una persona flexible tiene la capacidad de adaptarse ante cualquier situación o circunstancia que se le presenta.

Paciencia: La persona paciente manifiesta en la confianza, mientras que una persona impaciente fomenta estrés, el miedo en la decisión e insatisfacción.

Saber disfrutar: la vida no consiste únicamente en trabajar y ganar dinero, es importante para la salud y el bienestar que se disfrute de actividades que nos resulten divertidas y estimulantes.

Equilibrio: los seres humanos no deben excederse en realizar alguna actividad, se debe dedicar tiempo necesario a la familia, trabajo, amigos, la diversión y la salud.

2.4.1.3. Etapas de la motivación

Esfuerzo individual: en esta etapa los resultados pueden ser positivos como la remuneración, seguridad, compañía, confianza, entre otros, como también negativos: fatiga, aburrimiento, frustración, ansiedad y demás, lo importante es el pensamiento de expectativa que puede existir en un individuo en el resultado.

Rendimiento individual: en esta fase se puede decir que es una cuestión interna para el empleado ya que es posible comprender sus valores, personalidad y necesidades para algunas personas puede ser positiva ya que juzga los resultados como atractivos, mientras para otras será negativa, lo que puede originar que se juzguen mal los resultados por lo que se prefiera no conseguirlos.

Premios organizacionales: en general en esta etapa los resultados no afectan su desempeño a menos que conozcan claridad y sin equivocación lo que se debe hacer para conseguirlos.

Metas individuales: en esta última etapa después que ya fueron analizadas sus cualidades y su capacidad para poder controlar las variables que determinan el éxito, se alcanzan las metas.

2.4.1.4. Dimensiones de la motivación

Chiavenato (2000) identificó a las siguientes dimensiones de la motivación:

A. Motivación intrínseca

Son las retribuciones internas que recibe una persona al realizar una tarea, lo que indica que existe una relación directa. Por ejemplo, para algunas personas hacer un reconocimiento como una felicitación por realizar bien una tarea es un motivador muy poderoso, ya que se sienten competentes.

Sus indicadores son:

Estabilidad laboral.

Amaros (2007) define que: existen algunas actitudes correspondientes con el comportamiento organizacional de los trabajadores con estabilidad laboral. Se reflejan en:

Satisfacción en el trabajo:

El trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo y su actitud cambia para bien.

Compromiso con el trabajo.

Los empleados que poseen un compromiso con su trabajo por lo general poseen ausentismo y renuncia, sobre todo pronostica niveles de rotación (p.73)

Respeto

Naranjo (2016) indica que: el respeto es aceptar y comprender tal y como son los demás, aceptar y comprender su forma de pensar, aunque no sea igual que la nuestra, aunque según nosotros está equivocado, pero quien puede asegurarlo porque para nosotros, está bien los que están de acuerdo con nosotros.

Buen clima Laboral

Álvarez (1995) define el clima laboral como ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento tanto en su creatividad y productividad

Progreso profesional

Álvarez (1995) define el progreso profesional como el mejorar la propia carrera aprendiendo y formándose. Los empleados pueden tomar clases, asistir a talleres o formarse en nuevas habilidades, entre otros métodos de desarrollo profesional. También se refiere a mantenerse al día con las nuevas tendencias en su campo y aplicar nuevas prácticas en sus métodos actuales

B. Motivación extrínseca

Son retribuciones que no ofrecen una satisfacción directa o inmediata, se reciben independientemente del trabajo, por ejemplo, el salario tiene varias limitaciones pues no ofrece todos los beneficios necesarios para la salud económica de una persona. Sus indicadores son:

Condiciones de trabajo

Se refiere a las condiciones del ambiente de trabajo. En este rubro se encuentran: la infraestructura, iluminación, ventilación, beneficios y programas de bienestar, etc. (García, 2006)

Relación con los compañeros de trabajo.

Beiza (2012) define que: se refiere a las relaciones interpersonales entre los colaboradores y los superiores y entre los colaboradores mismos, las mismas manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento y colaboración, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultado un buen ambiente laborable (p.20)

Dentro de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Las relaciones negativas dentro del trabajo se reflejan en el clima laboral, donde la mala relación con compañeros o superiores impide al trabajador, sentir satisfacción al realizar sus labores.

Remuneración:

Según Chiavenato (2009) el salario es la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas en una institución u organización. Existe un salario Nómina y real. Entre ellos se encuentran:

Salario nominal:

Se refiere a la cantidad financiera percibida establecida en contrato entre el trabajador y empleador.

Salario real:

Se define a lo que el trabajador puede comprar o gastarlo percibido mensual, quincenal o por horas.

C. Motivación trascendente

Es la actitud de líder para desarrollar aquellos deseos de realizar algo de forma altruista y desinteresada, ya que está basada en los valores más íntimos y personales del ser humano. Indicadores son:

Cumplimiento de objetivos

Carrasco (2007) afirma que el cumplimiento de objetivos se define como un proceso de análisis periódico, tasado en medidas objetivas que le permiten determinar la eficiencia con la cual los trabajadores realizan sus funciones en la organización.

Satisfacción personal

Chiavenato (2000), señala que es el grado de complacencia de una persona por la percepción de acciones que le agradan o cubren sus expectativas personales.

Liderazgo

Chiavenato (2000) señala que es el proceso mediante el cual una persona tiene la capacidad de influir en los demás para lograr acciones por convicción y no por obligación hacia el logro de objetivos comunes.

2.4.2. Desempeño laboral**2.4.2.1. Definición**

Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, a través del desempeño laboral el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran tales como conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan dentro de la organización.

El desempeño, varía de una persona a otra y depende de factores que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la inteligencia de que éstos dependen del interés personal, la evolución del desempeño es una apreciación metodológica de cómo desempeña una persona en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo, toda evolución es un proceso para estimular o juzgar el valor.

Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aprecian varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de empleados y evaluación de eficiencia en las funciones. La evaluación de desempeño es un concepto eficiente, por lo que las organizaciones siempre evalúan a los empleados. (Chiavenato, 2009)

Bittel (2000) indica que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por lo tanto, el desempeño se relaciona o vincula con habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, para consolidar los objetivos de la empresa”.

Las organizaciones dedican programas de compensación y remuneración equitativa a los empleados para un mejor desempeño en su trabajo, estos programas están también diseñados con la intención de motivarlos. Tienen como finalidad estimularlos para que manifiesten los comportamientos que la alta dirección espera, por ejemplo, los niveles salariales recompensa la lealtad de los empleados, incitan al aprendizaje y motivan a los individuos para que tengan un mejor desempeño laboral y asuman mayores responsabilidades en la organización. (Robbins, 2004).

2.4.2.2. Características

Según Chiavenato (2000) se podría asumir que el desempeño laboral se enfoca en que tan bien realicen sus tareas los empleados. Sin embargo, existen varias características como: resultados, metas relevantes, comportamientos específicos y no específicos de la tarea, esfuerzo y trabajo en equipo. Las organizaciones quieren empleados completos, cooperativos y confiables. Los atributos principales de los equipos de alto desempeño son:

Participación: compromiso con la delegación de autoridad y el auto ayuda.

Responsabilidad: responsabilidad en el resultado del desempeño.

Claridad: comprensión y apoyo en los objetivos del equipo.

Interacción: comunicación dentro de un ambiente abierto y confiable.

Flexibilidad: deseo de modificar y mejorar el desempeño.

Concentración: todos los miembros están dedicados a alcanzar las expectativas del trabajo.

Creatividad: dedicación a alcanzar en beneficio del equipo.

Rapidez: actuación rápida ante los problemas y oportunidades.

2.4.2.3. Dimensiones de desempeño laboral

Chiavenato (2015) considera las siguientes dimensiones:

Trabajo en equipo

Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influyen en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo dentro de la empresa, esta coordinación adecuada de los miembros del equipo es clave para los resultados de negocio, es un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas con un propósito común y de la cual son responsables. Sus indicadores son:

Compromiso

Es la confianza entre los miembros del equipo y el compromiso con la labor que estamos desarrollando y el objetivo que pretendemos alcanzar. Sin compromiso se descuidan las obligaciones y se pierde la atención al detalle. (Asencio, 2018).

Participación

Es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva. Una participación intuitiva es impulsiva, inmediata y emocional, en cambio, una participación cognitiva es premeditada y resultante de un proceso de conocimiento.

Cooperación

Conjunto de acciones y esfuerzos que, juntamente con otro u otros individuos, se realiza con el objetivo de alcanzar una meta común. Es el resultado de una estrategia de trabajo conjunto que se vale de una serie de métodos para facilitar la consecución de un objetivo, como, por ejemplo, el trabajo en equipo, la distribución de responsabilidades, la delegación de tareas, las acciones coordinadas, etc.

Solidaridad

Es el respeto y la empatía que nos conduce a comprender que el otro necesita de nuestra colaboración o apoyo.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenidos por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener la producción, es un indicador que evalúa el rendimiento en relación con máquinas, equipos de trabajo, empleados, etc. Esta medición puede ser en un tiempo determinado, puede ser semanal, mensual o anual, etc. Sus indicadores son:

Logros

Son los éxitos, victorias o retos conseguidos que proporcionan bienestar. Es uno de los factores que nos permiten aumentar nuestra satisfacción de manera sostenible.

Reconocimientos

Es la entrega de incentivos o beneficios económicos, ya sea en forma de aumento salarial, dinero en efectivo, regalos físicos.

Competencias

Es la capacidad de intervención que tiene el individuo en función de sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores que le permiten

desempeñarse eficazmente. Sus indicadores son:

Creatividad

Es una capacidad que tiene el ser humano para plantear soluciones originales y novedosas. La creatividad es la habilidad que tiene una persona para inventar cosas nuevas, llevar a cabo asociaciones originales entre conceptos ya existentes e innovar con sus propuestas.

Capacidades

Son recursos para actuar de manera competente. Estos recursos son los conocimientos, habilidades y actitudes que los estudiantes utilizan para afrontar una situación determinada. Estas capacidades suponen operaciones menores implicadas en las competencias, que son operaciones más complejas.

Realización

Implica el anhelo por conseguir la plenitud interior, la satisfacción con la vida que tenemos. Este deseo se convierte en una meta u objetivo permanente y, en ocasiones, en una realidad.

2.5. Definición de términos básicos

Actitudes

Se define como la manifestación de un estado de ánimo o bien como una tendencia a actuar de un modo determinado.

Colaborador

Persona que realiza actividades continuas dentro de la organización y pueden ser de tipo operativas o administrativas.

Colaboradores administrativos

Persona que labora en una empresa desarrollando labores de oficina en sus diferentes modalidades.

Colaboradores operativos

Persona que labora en una empresa desarrollando labores técnicas de campo en sus diferentes modalidades fuera de las oficinas administrativas.

Desempeño

Performance o rendimiento de un colaborador en su centro laboral.

Empresa

Organización que realiza actividades económicas con fines comerciales, a través de su producción y venta de bienes y servicios.

Evaluación del desempeño

Es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo.

Recurso humano

Conjunto de actividades dirigidas a obtener desarrollar, evaluar, conservar y coordinar los recursos humanos que dispone una organización para cumplir sus objetivos.

Satisfacción

Estado emocional interno de una persona que deriva en una conducta positiva en función de ciertos factores.

Selección de personal

Proceso que permite obtener información de los candidatos para elegir el personal que satisface mejor los requerimientos del puesto.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general:

La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

3.1.2. Hipótesis auxiliares:

El nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, es bajo.

El nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, es bajo.

La motivación extrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

La motivación intrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

La motivación trascendente se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

3.2. Variables

Variable 1: Motivación

Variable 2: Desempeño laboral.

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1**Operacionalización de los componentes de las hipótesis**

Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
<p>Hipótesis General</p> <p>La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, 2021.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC en Cajamarca en el año 2021 es bajo. - El nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC en Cajamarca en el año 2021 es bajo. - La motivación extrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. - La motivación intrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. - La motivación trascendente se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. 	<p>La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares y está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es decir la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad. (Chiavenato, 2000)</p>	Variable 1 Motivación	<p>Extrínseca</p> <hr/> <p>Intrínseca</p> <hr/> <p>Trascendente</p>	<p>Estabilidad laboral</p> <p>Respeto</p> <p>Buen clima laboral</p> <p>progreso profesional</p> <hr/> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Beneficios y programas de bienestar</p> <p>Relación con el jefe y compañeros. Remuneración.</p> <hr/> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - La motivación intrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. - La motivación trascendente se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. 	<p>El desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por destrezas, cualidades conocimientos adquiridos por las personas y estas contribuyen a la competitividad de las empresas. (Milkovich & Bodreau, 1994)</p>	Variable 2 Desempeño laboral	<p>Trabajo en equipo</p> <hr/> <p>Productividad</p> <hr/> <p>Competencias</p>	<p>Compromiso</p> <p>Participación</p> <p>Cooperación Solidaridad</p> <hr/> <p>Logros</p> <p>Reconocimientos</p> <hr/> <p>Creatividad</p> <p>Capacidades realización</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta.</p>

CAPÍTULO IV

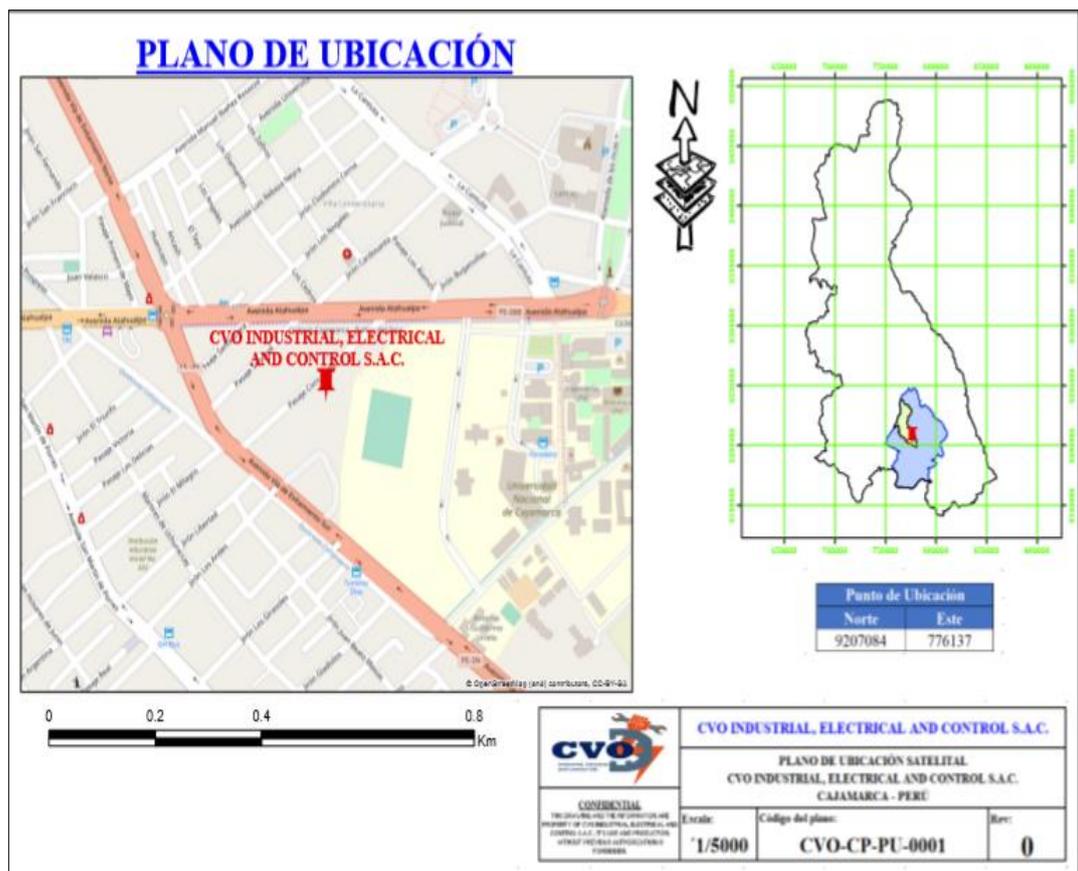
MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La investigación se realizó en el departamento, provincia y distrito de Cajamarca, en la empresa CVO S.A.C., con RUC 20529499478, a cargo de su gerente general, Sr. Carlos Vera rojas, con domicilio fiscal en Jr. Coricancha N° 229 – Barrio San Martin.

Figura 2

Mapa ubicación de la empresa CVO S.A.C.



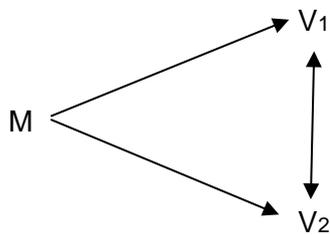
Nota. Tomado de archivos de CVO S.A.C.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación es de diseño no experimental, debido a que no existe manipulación de las variables se observa de forma natural, transversal porque se aplicó en un tiempo determinado y es de alcance descriptivo-correlacional, porque en primera instancia analizó a cada variable y luego se buscó la correlación de las dimensiones de la motivación con el desempeño laboral.

Figura 3

Diseño de la investigación



Donde:

M = Muestra empresa CVO S.A.C. Cajamarca

V₁ = Motivación

V₂ = Desempeño laboral

4.3. Métodos de investigación

Método deductivo-inductivo, mediante este método se logró conocer la realidad de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, partiendo de lo general a lo particular.

El procedimiento utilizado en la investigación se realizó para plantear las hipótesis tomado como base las concepciones teóricas generales que sustentan el marco general sobre lo relacionado a las variables de estudio es decir, con la motivación y el desempeño laboral para luego formular las hipótesis en concordancia con el problema de investigación y objetivos de estudio, a su vez

estructurar la matriz de operacionalización de variables, que a su vez sirvió para elaborar el cuestionario a través de aplicación de encuesta a la muestra seleccionada y luego deducir los resultados.

Analítico-sintético, a través de este método se realizó los comentarios, analizando la información recopilada para establecer los resultados sobre la investigación y permitió elaborar las conclusiones, recomendaciones y apreciaciones al final de la investigación. Este método tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica.

El análisis de la información posibilitó descomponer las variables en busca de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio, mientras que la síntesis permitió realizar generalizaciones que contribuyeron paso a paso a la solución del problema, no se empleó para la construcción de conocimientos; las generalizaciones a que se arribaron mediante la síntesis permiten hacer presiones a las teorías existentes sobre la temática. (Rodríguez y Pérez, 2017).

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población y Muestra

Población

En la investigación se trabajó con la población de 45 trabajadores, que incluye los trabajadores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC. Este método es más ventajoso porque no se tiene margen de error es rápido para recopilar datos, bajo costo y nos permitió conocer la opinión de toda la pobl

31

Muestra

La investigación utilizó una muestra no probabilística tipo censo debido a que la cantidad poblacional es pequeña, en este caso, está representada por el total de la población; es decir; por los 45 trabajadores de la empresa CVO S.A.C. de Cajamarca.

4.4.2. Unidad de análisis

La investigación tuvo como unidad de análisis a la empresa CVO S.A.C. de Cajamarca.

4.4.3. Unidad de observación

La investigación tuvo como unidad de observación a los trabajadores administrativos y operativos de la empresa CVO S.A.C. de Cajamarca, a quienes se le encuestó en base a los indicadores de las dimensiones de cada variable de la investigación.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Técnicas

La investigación empleó la técnica de la encuesta, que fue aplicada por la investigadora a los trabajadores de la empresa.

Instrumento

La investigación empleó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas en función de cada indicador de cada dimensión de la motivación y el desempeño laboral.

Los instrumentos fueron sometidos a 2 procesos de confiabilidad: juicio de 2 expertos y estadísticamente por el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información se hizo mediante el software Excel 2019 y el software estadístico SPSS 26.0. Además, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Para el análisis de la información se recurrió a la estadística descriptiva e inferencial (cálculo de porcentaje y promedios), en base a la siguiente escala de valoración para ambas variables:

Respuestas	Valoración	Calificación
Nunca	1	Bajo
A veces	2	Media
Casi siempre	3	Alto
Siempre	4	Alta

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la Prueba de Normalidad y el Coeficiente de Correlación de Spearman con el fin de correlacionar los constructos establecidos en las hipótesis respecto a la motivación y el desempeño laboral buscando encontrar el nivel de significancia correspondiente.

La información obtenida fue presentada en tablas y figuras según las normas APA séptima edición, analizadas en función de los objetivos de la investigación.

4.7. Equipos, materiales, insumos

Equipos: Laptop, impresora, USB, escáner.

Materiales: Engrapador, perforador, papel A4, lapiceros, lápiz, resaltador, corrector, etc.

Insumos: Tinta para tóner.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2
Matriz de consistencia metodológica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de Información	Metodología	Población y muestra
<p>General ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?</p> <p>Específicos ¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la correlación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la correlación que existe entre motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021? ¿Cuál es la correlación que existe entre motivación trascendente y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021?</p>	<p>General Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.</p> <p>Específicos Establecer el nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca 2021. Establecer el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca 2021. Determinar la correlación que existe entre motivación extrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. Determinar la correlación que existe entre motivación intrínseca y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. Determinar la correlación que existe entre motivación trascendente y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.</p>	<p>Hipótesis La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas El nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, es bajo. El nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, es bajo. La motivación extrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. La motivación intrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021. La motivación trascendente se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.</p>	<p>Variable 1 Motivación</p> <p>Variable 1 Desempeño laboral</p>	<p>Extrínseca</p> <p>Intrínseca</p> <p>trascendente</p> <p>trabajo en equipo</p> <p>Productividad</p> <p>Competencias</p>	<p>Estabilidad laboral. Respeto Buen clima laboral. progreso profesional</p> <p>Condiciones de trabajo. Beneficios y programas de Bienestar. Relación con el jefe y compañeros.</p> <p>Remuneración Cumplimiento de objetivos Satisfacción personal Liderazgo</p> <p>Compromiso. Participación. Cooperación, Solidaridad</p> <p>Logros Reconocimientos</p> <p>Creatividad. Capacidades de realización</p>	<p>La investigación para ambas variables se utilizó el instrumento cuestionario y la técnica de la encuesta.</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>La población del estudio es de 45 trabajadores la empresa CVO SAC, para ambas variables (motivación y desempeño laboral) La muestra es igual a la población</p>

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

En el presente capítulo se detalla los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de recolección de datos y procesarlos en el programa estadístico SPSS de acuerdo con los objetivos propuestos. El principal objetivo fue analizar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO S.A.C., basada en la percepción obtenida de los 45 encuestados.

Tabla 3

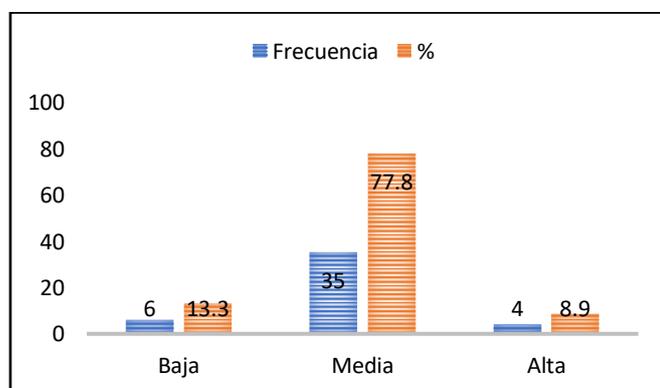
Motivación en general

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Baja	6	13.3	13.3
Media	35	77.8	91.1
Alta	4	8.9	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 4

Motivación en general



Nota. Tomado de tabla 3

Interpretación

En el contexto de la empresa CVO SAC y la evaluación del nivel de motivación entre sus 45 colaboradores encuestados, en el nivel de Motivación en general el 77.8% calificó en el nivel "Medio", 13.3% calificó en un nivel "Bajo"; mientras que el 8.9% lo calificó como "alto". Esta situación refleja que en general para los colaboradores la Motivación se encuentra en un nivel "regular".

Tabla 4

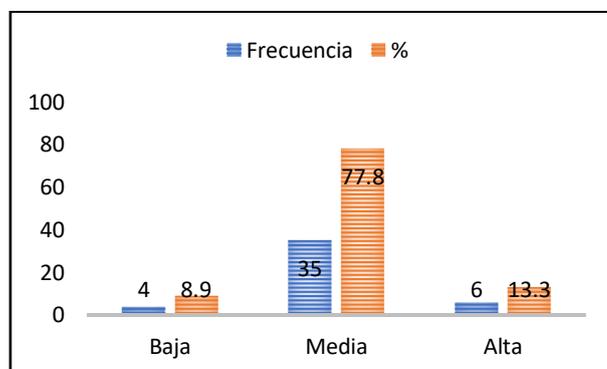
Desempeño laboral en general

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	4	8.9	13.3
Media	35	77.8	91.1
Alto	6	13.3	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 5

Desempeño laboral en general



Nota. Tomado de tabla 4

Interpretación

En lo que respecta al rendimiento laboral en la empresa CVO SAC, evaluado por los 45 colaboradores encuestados, el 77.8% lo clasificó como 'Medio', el 8.9% lo calificó como "bajo"; mientras que el 13.3% lo consideró "Alto". Estos resultados indican que, en términos generales, los colaboradores perciben que el desempeño laboral se encuentra en un nivel "regular".

5.2. Análisis e interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

5.2.1.1. Motivación

Tabla 5

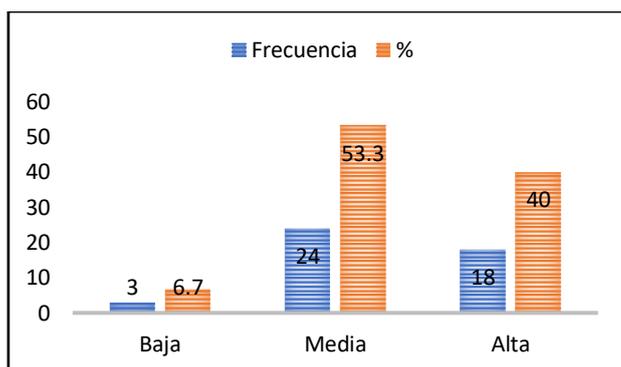
Motivación extrínseca

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	3	6.7	6.7
Media	24	53.3	60.0
Alto	18	40.0	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 6

Motivación extrínseca



Nota. Tomado de tabla 5

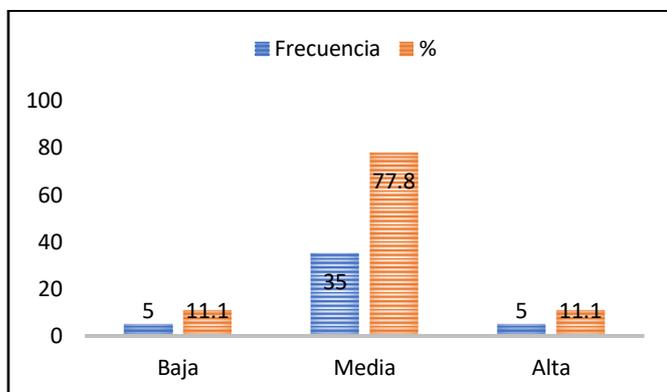
Interpretación

En relación con los 45 colaboradores encuestados en la empresa CVO SAC, en cuanto a la dimensión extrínseca, el 53.3% calificó su nivel como “Medio”, el 6.7 lo calificó como “bajo”; mientras que el 40.0% lo evaluó como “Alto”. Estos resultados subrayan la importancia de abordar las motivaciones extrínsecas dentro de la organización para revertir a la brevedad posible esta situación y mejorar la motivación en los colaboradores. Como indicadores se consideró, estabilidad laboral, respeto, buen clima laboral que ofrece la empresa.

Tabla 6*Motivación intrínseca*

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Baja	5	11.1	11.1
Media	35	77,8	88.9
Alto	5	11.1	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 7*Motivación intrínseca*

Nota. Tomado de tabla 6

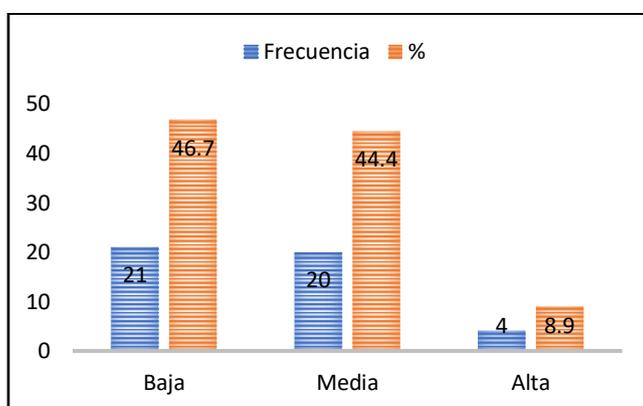
Interpretación

La evaluación de la dimensión intrínseca entre los 45 colaboradores de la empresa CVO SAC revela datos significativos: el 77.8% considera en un nivel “Medio”, mientras que un 11.11% la clasifica como “Alto”. Estos resultados destacan la importancia de que la empresa preste una mayor atención al bienestar intrapersonal de sus colaboradores, con el objetivo de revertir esta situación y promover una mayor motivación intrínseca y autorrealización en su equipo. En la dimensión intrínseca se tuvo como componente a las condiciones de trabajo, beneficios y programa de bienestar, relación con el jefe y compañeros y su remuneración que reciben los colaboradores.

Tabla 7*Motivación Trascendente*

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	21	46.7	46.7
Media	20	44.4	91.1
Alto	4	8.9	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 8*Motivación Trascendente*

Nota. Tomado de tabla 7

Interpretación

En la dimensión trascendente de los 45 colaboradores que participaron en la encuesta de CVO SAC, se observa que el 44.4% la consideró en un nivel “Medio”, el 46.7% la calificó como “Bajo”; mientras que el 8.9% lo calificó como “alto”. Estos resultados subrayan la necesidad inminente de que la alta dirección tome medidas concretas para revertir esta situación y fortalecer la colaboración y el trabajo en equipo entre todos los colaboradores. En la dimensión trascendente de la motivación se tuvo comocomponente, el cumplimiento de objetivos y la satisfacción personal de los colaboradores.

5.2.2. Variable desempeño laboral

Dentro de esta variable se consideró 3 dimensiones: trabajo en equipo, productividad y competencias.

Tabla 8

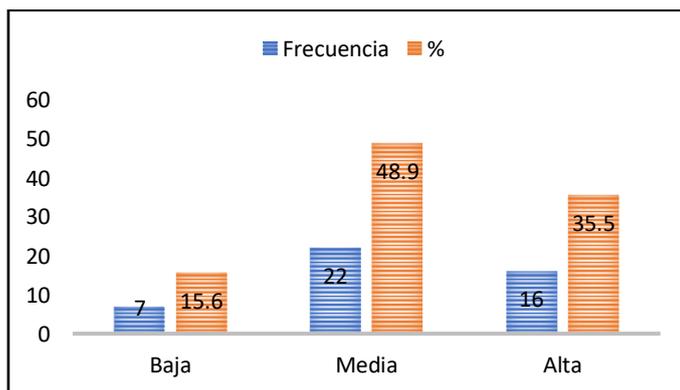
Trabajo en equipo

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	7	15.6	15.6
Media	22	64.5	64.5
Alto	16	35.5	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 9

Trabajo en equipo



Nota. Tomado de tabla 8

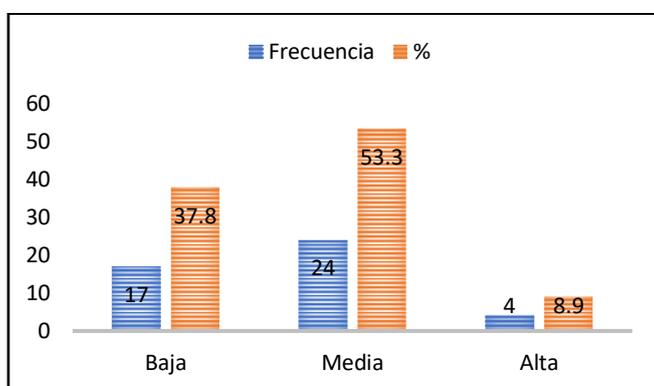
Interpretación

De los 45 colaboradores de la empresa CVO SAC encuestados, en cuanto a la dimensión trabajo en equipo, el 48.9% calificó en un nivel "Medio" y el 35.6% en un nivel "Alto". La mitad de los encuestados percibe que el trabajo en equipo no es el mejor, por lo que el área de recursos humanos debe revertir esta situación y establecer una buena relación entre los colaboradores administrativos y los colaboradores operativos. En la dimensión trabajo en equipo se tuvo como componente al indicador del compromiso, participación y solidaridad entre los colaboradores de la empresa.

Tabla 9*Productividad*

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	17	37.8	37.8
Media	24	53.3	91.1
Alto	4	8.9	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 10*Productividad*

Nota. Tomado de tabla 9

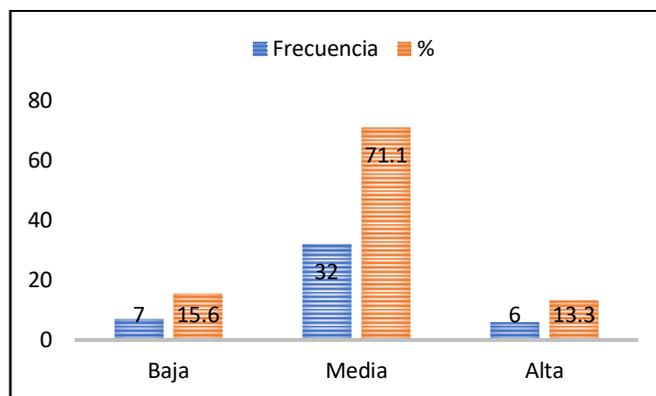
Interpretación

La evaluación de la dimensión de productividad entre los 45 colaboradores de la empresa CVO SAC arroja datos interesantes: un 53.3% la califica como "Medio", el 37.8% la ubica en la categoría "Bajo", mientras que el 3.3.% lo calificó como "alto". Estos resultados indican que el nivel de reconocimiento otorgado a los colaboradores es insuficiente, señalando así la necesidad imperante de que la administración tome medidas concretas para mejorar esta situación. En la dimensión productividad del desempeño se tuvo como único componente los logros y reconocimientos que reciben los colaboradores gracias a su trabajo.

Tabla 10*Competencia*

Calificación	Frecuencia	%	Acumulado
Bajo	7	15.6	15.6
Media	32	71.1	86.7
Alto	6	13.3	100
Total	45	100	

Nota. Tomado encuestas procesadas en SPSS

Figura 2*Competencia*

Nota. Tomado de tabla 10

Interpretación

La evaluación de la dimensión de competencia entre los 45 colaboradores de la empresa CVO SAC arroja resultados reveladores: un 71.1% la califica como "Medio", el 15.6% la sitúa en la categoría "Bajo", mientras que el 13.3.% lo calificó como "alto". Estos hallazgos indican una posible falta de creatividad entre los colaboradores, que podría estar influenciada por una serie de factores diversos. En la dimensión competencia del desempeño tuvo como componente único y fundamental la creatividad personal de los colaboradores.

5.2.2. Discusión de resultados

De acuerdo con análisis de las variables, tanto de la motivación como del desempeño laboral de manera descriptiva e inferencial, se observa que existe una relación directamente proporcional entre ambas variables, según los resultados obtenidos de las encuestas, se tiene un índice de caída preocupante de la motivación, lo cual remarca la falta de motivación por parte de los colaboradores, así mismo vemos los resultados obtenidos de la encuesta de desempeño laboral donde tenemos niveles muy bajos, a partir de ellos se puede notar que en el desempeño de los colaboradores en la empresa CVO SAC, los trabajadores se reconocen en líneas generales con un nivel "regular".

El nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC en Cajamarca en el año 2021 es, en general, bajo o medio, obteniendo como resultados un 13,3% y un 77.8% respectivamente.

El nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC en Cajamarca en el año 2021 es, en general, medio o alto, obteniendo como resultados un 77.8% y 13.3% respectivamente. Existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora por el valor rho de Spearman que es de 0.821.

Existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora por el valor rho de Spearman que es de 0.833.

Existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación trascendente y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora por el valor rho

de Spearman que es de 0.869.

Estos resultados coinciden con los resultados de la tesis de Jaén (2018) denominada: "*Predicción del desempeño laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*", que concluye que si bien, la motivación no es un factor determinante en el desempeño laboral, este aporta significativa y positivamente a conseguir mejores resultados en los trabajadores. Además, agrega que existen otros factores a sumar en el desempeño laboral, como la aceptación social, autoestima, seguridad entre otros.

Asimismo, difiere con los resultados de la tesis de Abad (2022) titulada: *Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales La Regional E.I.RL., Piura*, que encontró que existe un nivel bajo de motivación, con un 50% en desacuerdo con el salario, sin embargo, el 100 % está de acuerdo con la higiene, el orden laboral se detecta en un nivel promedio, y el 62.5 % no coinciden con el riesgo y el 100 % corresponden al acuerdo de cumplir a cabalidad en las funciones. Este determina que no existe una relación estadística importante con el desempeño y la motivación, con una significancia de 0.420, mayor a 0.05.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de Vizcarra (2023) titulada: *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima*, encontró que: existe correlaciones significativas entre los tipos de motivación extrínseca e intrínseca y el desempeño. Ello se puede apreciar que las variables de logro, autorrealización y reconocimiento tienen una correlación significativa y positiva con la variable de gestión administrativa, así como con la variable comunicación tiene una correlación positiva y significativa con la variable reconocimiento. Asimismo, la productividad también tiene una correlación positiva y significativa con la autorrealización, y que la motivación extrínseca evidencia que existe una relación positiva y significativa entre la responsabilidad y la supervisión.

De igual manera, coinciden con los resultados de la tesis de Gutiérrez (2023) titulada: *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil, Bases para futuras investigaciones*, que concluye que: existe una motivación básica en cada albañil, confirmando a Mc Gregor y su Teoría Y, que afirma a los humanos les gusta el trabajo y que la motivación no es la única variable que influye en la proporción de tiempo productivo, pues ésta es responsable solamente del 25,3 % de su variación. Otros factores como los problemas de supervisión en obra, falta de materiales y equipos y otros, serían responsables del restante 74,7 %.

Finalmente, coinciden con los resultados de la tesis de Tirado (2019) titulada: *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018*, que concluye que la motivación es un factor esencial en la consecución de los logros empresariales y personales de los trabajadores, encontrando además que existe un nivel de significancia de 0.000 ($\alpha < 0.05$) de la prueba de correlación de Somers que arrojó un resultado de 0.843 y de Pearson un valor r de 0.943, que permite concluir que la motivación influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa de construcción civil en Cajabamba.

5.3. Contrastación de hipótesis

Para saber que Coeficiente Correlación se debe utilizar en la investigación se realizó la prueba de Normalidad, que a continuación se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 11
Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0,168	45	0,001	0,930	45	0,005
Desempeño laboral	0,324	45	0,000	0,814	45	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los valores sigs. son menores a 0.05; lo que indica que no existe una distribución normal, por ello se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para las contrastaciones de hipótesis.

En cuanto a la Hipótesis general: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

Tabla 12
Prueba de Correlación de Spearman entre motivación y desempeño laboral

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,876**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Desempeño laboral	N	45	45
		Coeficiente de correlación	0,876**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.	
	N	45	45	

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

El valor de Correlación de 0,876 denota que la correlación entre las variables es positiva alta, lo que significa que, si la motivación aumenta, también sucederá lo mismo con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

En cuanto a la hipótesis específica 1: El nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, es bajo.

De manera descriptiva, en base a los resultados de la investigación se encontró es que calificada como “media” o regular, porque el 77.8% lo calificó, lo cual difiere de lo proyectado en la hipótesis que indicaba que era “bajo”

En cuanto a la hipótesis específica 2: el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, es bajo.

De manera descriptiva, en base a los resultados de la investigación se encontró es que calificada como “media” o regular, porque el 77.8% lo calificó, lo cual difiere de lo proyectado en la hipótesis que indicaba que era “bajo”

En cuanto a la hipótesis específica 3: la motivación extrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

Tabla 13

Prueba de Correlación de la motivación extrínseca y el desempeño laboral

		Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,821**
		N	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,821**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	45

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

El valor de Correlación de 0,821 denota que es positiva alta, lo que significa que, si los aspectos de la motivación extrínseca mejoran, también sucederá lo mismo con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

En cuanto a la hipótesis específica 4: la motivación intrínseca se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

Tabla 14

Prueba de Correlación de la motivación intrínseca y el desempeño laboral

			Motivación intrínseca	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	0,833**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,833**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		45	45	

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

El valor de Correlación de 0,833 denota que es positiva alta, lo que significa que, si los aspectos de la motivación intrínseca mejoran, también sucederá lo mismo con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021.

En cuanto a la hipótesis específica 5; la motivación trascendente se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021

Tabla 15*Prueba de Correlación de la motivación trascendente y el desempeño laboral*

			Motivación trascendente	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación trascendente	Coefficiente de correlación	1,000	0,869**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	45	45
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	45	45

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

El valor de Correlación de 0,869 denota que es positiva alta, lo que significa que, si los aspectos de la motivación trascendente mejoran, también sucederá lo mismo con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Formulación de la propuesta para la solución del problema

6.1.1. Objetivo

- Mejorar los factores de la motivación
- Mejorar el desempeño laboral

6.1.2. Responsable

- Gerente de la empresa CVO S.A.C.

6.1.3. Cronograma

Tabla 16

Cronograma de actividades

Actividades	Enero 2024	Junio 2024	Diciembre 2024
I. Programa de capacitación			
1. A la gerencia general			
- Capacitación a la gerencia en temas administrativos: gestión, liderazgo, trabajo en equipo, gestión por procesos.	X	X	X
1. Estrategias para la motivación	X	X	X
- Promover el pensamiento positivo			
- Establecimiento de objetivos adecuados			
- Implementar pequeñas recompensas			
- Promover la visualización del éxito personal			
- Promover la constancia			
- Mentalizar al personal en que el camino es complicado			
- Mentalizar al personal que sea realista			
- Fomentar el trabajo en equipo			
- Fomentar la actitud mental positiva			
2. Estrategias para el desempeño laboral	X	X	X
- Implementar mejoras en los procesos			
- Brindar una comunicación fluida			
- Asignar las tareas de acuerdo con las habilidades y experiencia			
- Capacitar para optimizar el uso de herramientas tecnológicas			
- Definir plazos y tareas en forma clara			
- Brindar retroalimentación			
- Dar una compensación razonable			

6.2. Costos de implementación de la propuesta

6.2.1. Presupuesto e implementación

Tabla 17

Presupuesto

Actividades	Cantidad	P.U.	Total
rama de capacitación			
1. A la gerencia general			
- Capacitación en gestión	03	1000	3000
- Capacitación en liderazgo,	03	1000	3000
- Capacitación en trabajo en equipo	03	1000	3000
- Capacitación en gestión por procesos	03	1000	3000
2. Implementación (Total)			12,000

6.3. Beneficios que aporta la propuesta

La propuesta permitirá:

- Mejorar la motivación en sus factores determinantes en la empresa CVO S.A.C.:
Motivación extrínseca, motivación intrínseca y motivación trascendente.
- Mejorar el desempeño laboral de los colaboradores operativos y administrativos de los colaboradores de la empresa CVO S.A.C abordando sus aspectos clave: trabajo en equipo, productividad y competencias.

CONCLUSIONES

La investigación encontró que la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, ya que se encontró evidencia que relaciona de manera positiva alta con el desempeño en el trabajo en la empresa CVO SAC con la motivación. Esto significa que cuando los colaboradores están más motivados, es más probable que tengan un mejor desempeño laboral, y viceversa. Esta situación se corrobora por el valor rho de Spearman que es de 0,876.

Los resultados reflejan que el nivel de motivación de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC en Cajamarca en el año 2021 es, en general, bajo o medio, obteniendo como resultados un 13,3% y un 77.8% respectivamente. Estos hallazgos sugieren que puede mejorar la motivación de los colaboradores en la empresa investigada, es importante destacar que una baja o media motivación en los colaboradores puede tener implicaciones en el desempeño laboral, la satisfacción laboral y la retención del talento.

Se determinó que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC en Cajamarca en el año 2021 es, en general, medio o alto, obteniendo como resultados un 77.8% y 13.3% respectivamente. Estos hallazgos indican que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores es, en general, alto satisfactorio y son indicativos de que los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC están realizando sus tareas y responsabilidades laborales de manera conforme y cumpliendo con los estándares de desempeño establecidos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el desempeño laboral es un aspecto dinámico y puede verse influenciado por diversos factores, como la motivación, el ambiente

laboral, la capacitación y el apoyo de la organización. Es importante destacar que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores puede tener un impacto directo en los resultados y la productividad de la empresa, ya que un alto nivel de desempeño laboral se correlaciona generalmente con una mayor eficiencia, calidad en el trabajo y cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora por el valor rho de Spearman que es de 0.821.

Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora por el valor rho de Spearman que es de 0.833.

Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la dimensión motivación trascendente y la variable desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC Cajamarca, 2021, lo cual se corrobora por el valor rho de Spearman que es de 0.869.

SUGERENCIAS

Se recomienda al responsable de las actividades de RRHH que en este caso es el administrador de la empresa CVO SAC, llevar a cabo investigaciones adicionales para obtener una comprensión más amplia ya que la relación identificada entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, Cajamarca, 2021, no implica necesariamente una relación causal entre la motivación y el desempeño laboral, por lo que puede existir otros factores que influyan en esta relación.

Es recomendable que el responsable de RRHH que en este caso es el administrador de la empresa CVO SAC tome en consideración estos resultados y realice acciones específicas para mejorar el nivel de motivación de sus colaboradores administrativos y operativos. Algunas posibles acciones podrían incluir la implementación de programas de reconocimiento y recompensas, la promoción de un ambiente laboral positivo, la identificación y abordaje de posibles barreras o desafíos que afecten la motivación y la promoción de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. Estas medidas podrían contribuir a aumentar el nivel de motivación de los colaboradores, mejorar su desempeño laboral y la satisfacción en el trabajo.

En cuanto al desempeño laboral, se sugiere al responsable de RRHH que en este caso es el administrador de la empresa CVO SAC; aumente el indicador a un nivel "Alto", fomentando un ambiente laboral propicio para el mejorar el desempeño, brindando oportunidades de capacitación y desarrollo profesional, promoviendo la retroalimentación constante y reconociendo el buen desempeño de sus colaboradores. Además, es importante realizar un seguimiento continuo del nivel de desempeño laboral de los colaboradores para identificar posibles oportunidades de mejora y realizar ajustes en las políticas y prácticas de

gestión del talento en consecuencia.

En base a la relación obtenida de ambas variables, se sugiere que Gerencia responsable las actividades de RHH implementen las estrategias que se establecen en el capítulo VI de esta investigación.

REFERENCIAS

- Abad, A. (2022) en su tesis titulada: *Desempeño laboral y motivación de los trabajadores en la empresa constructora y servicios generales La Regional E.I.RL., Piura. Tesis de Licenciatura en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).*
- Álvarez, O. (1995). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall.
- Asencio, A. D. (2011). *Trabajo en Equipo*. Editorial E Learning S.L.
- Beize, S. (2012). *El desempeño en el trabajo*. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Traducción José Real Gutiérrez. Editorial Trillas.
- Caballero, K., (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado.
- Carrasco, S. (2007). *El rendimiento laboral en las empresas*. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Octava edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009), *Administración de Recursos Humanos*. 10ª Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- García, E. (2006). *Factores de la motivación*. Editorial San Marcos.
- Gonzales, J. (2006). *La motivación en la empresa*. Editorial San Marcos.
- Gutiérrez, J. (2023) en su tesis titulada: *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil, Bases para futuras investigaciones. Tesis de Licenciatura en la Pontificia Universidad Católica del Perú.*

- Herzberg, F. (1959). *La teoría de los Dos Factores*
- Jaén, W. (2018) en su tesis denominada: "*Predicción del desempeño laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*". Tesis doctoral en la Universidad Complutense de Madrid, España
- Locke, J. (1968). *La motivación del personal*. Editorial San Marcos.
- Maslow, A. (2009). *La teoría de la jerarquía de las necesidades*.
- Naranjo, M. (2016). *Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Revista Educación.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. Editorial Prentice-Hall.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento* Revista EAN.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Editorial Pearson.
- Tirado, A. (2019) en su tesis titulada: *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de construcción civil de la provincia de Cajabamba, 2018*. Tesis de Maestría en la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada del Norte de Cajamarca.
- Tugores, E. & Carrasco C. (2007). *Introducción a la macroeconomía*. Segunda edición. Editorial FUOC.
- Vizcarra, J. (2023) en su tesis titulada: *Motivación y desempeño laboral en trabajadores de empresas de construcción en Lima*. Tesis de Licenciatura en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

APÉNDICES

Apéndice 1. Instrumento sobre Motivación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

Estimado colaborador

A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación dentro de la empresa CVO SAC, así como los factores que intervienen en ésta. Para ello, marca con una "X" Sobre la opción con la que esté de acuerdo.

Item	ITEMES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE		
VARIABLE: MOTIVACION					
EXTRINSICA					
Estabilidad laboral					
1	La empresa le brinda estabilidad laboral dentro de su puesto de trabajo				
2	Me siento seguro y estable en mi trabajo				
Respeto					
3	La empresa respeta sus opiniones y sugerencias dentro de su puesto de trabajo				
clima laboral					
4	¿Dentro de la organización se fomenta el compañerismo y la unión de trabajadores?				
5	¿En la empresa se realizan despidos frecuentes?				
Progresos Profesional					
6	¿Cree que el trabajador duro tiene posibilidad de progresar en la empresa?				
INTRINSICA					
Condiciones de Trabajo					
7	Le motiva a usted contar con materiales de oficina equipos y sistemas informáticos para el desempeño de sus labores				
8	¿Cree usted que la empresa respeta sus horarios de trabajo				
Beneficios y programa de bienestar					
9	La empresa brinda incentivos laborales				
10	Recibe capacitaciones que le permite desarrollar mejor sus funciones				
Relación con el jefe y compañeros					
11	¿Cree usted que recibe un justo reconocimiento por su labor de parte de sus compañeros y jefes.				
12	Mis aportes e ideas son tenidos en cuenta y valorados por mi supervisor				
Remuneración					
13	¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?				
14	¿Cree usted que existe justicia en el pago de sus remuneraciones para todos los trabajadores de la empresa?				

TRASCENDENTE					
Satisfacción personal					
15	¿Considera que en el área donde se desempeña le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias y habilidades, así como su desarrollo personal?				
16	¿Siente motivación al demostrar sus capacidades, conocimientos y destrezas en el desempeño de sus funciones?				

Apéndice 2. Instrumento sobre Desempeño laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

Estimado colaborador

A continuación, se presenta una serie de preguntas elaboradas con el propósito de determinar la motivación dentro de la empresa CVO SAC, así como los factores que intervienen en ésta. Para ello, marca con una "X" Sobre la opción con la que esté de acuerdo.

Ítem	ITEMS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL				
	TRABAJO EN EQUIPO				
	Compromiso				
1	¿Asume sus labores encomendadas, con la seriedad, responsabilidad y compromiso que corresponde, sin importar su relevancia?				
2	Si tiene que trabajar fuera del horario de trabajo para cumplir con los objetivos y metas ¿lo realiza?				
	Participación				
3	¿Se involucra de manera constante en las actividades de la empresa?				
	Cooperación y solidaridad				
4	¿Tiene usted un espíritu de colaboración con sus compañeros?				
5	¿Con que frecuencia apoya a a sus compañeros que tienen problemas en desarrollar sus funciones?				
	PRODUCTIVIDAD				
	Logros y reconocimientos				
6	¿Cuándo realiza sus labores recibe el reconocimiento de su jefe?				
7	¿La empresa premia su calidad y esmero en sus labores?				
	COMPETENCIAS				
	Creatividad				
8	¿Tiene usted siempre ideas nuevas y creativas para genera proyectos, objetivos y metas de crecimiento para la empresa?				
9	¿Tiene usted siempre actitud positiva y empeño cuando realiza sus funciones?				
10	¿Tiene usted la capacidad de implementar nuevas metodologías de trabajo?				

ANEXOS

OPINION DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES.

- 1.3 Apellidos y nombre del experto: Vasquez Ruiz Alejandro
 1.4 Grado académico: Dr. En Administracion
 1.3 Institución donde labora: Universidad nacional de cajamarca
 1.4 Cargo que desempeña: Docente en la universidad nacional de cajamarca
 1.5 Título de la investigación: relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores Administrativos y operativos de la empresa CVO SAC, cajamarca2021
 1.6 Autor del instrumento: ALicia Rumay muñoz
 1.7 Maestria /Mención: Administracion y Gerencia empresarial

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INFORME.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	excelente 81-100%
CLARIDAD	Los items están formulados con lenguaje apropiado.					10
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					9
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					10
ORGANIZACION	existe una organización lógica					10
SUFICIENCIA	comprende los aspectos de cantidad y calidad					9
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de estudio.					10
CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos científicos y del tema de estudio.					10
COHERENCIA	entre los índices e indicadores dimensiones y variables					10
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					9
CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					9
TOTAL						96

OPINION DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, febrero del 2022



Dr. Vasquez Ruiz Alejandro

Anexo 2. Análisis de Fiabilidad de los instrumentos con Alfa de Cronbach

Fiabilidad del instrumento variable1: Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.835	16

Fiabilidad del instrumento variable 2: Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	10