

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

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



**Motivación y desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de
América, Ayacucho 2019.**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Económicas

Mención Gestión Empresarial

Presentado por:

Jhon Ivan RAMOS MALPICA
<https://orcid.org/0000-0003-1130-3341>

Asesor:

Dr. Pelayo HILARIO VALENZUELA
<https://orcid.org/0000-0002-3890-8570>

Ayacucho – Perú

2020

Dr. Carlos Emilio Carrasco Badajoz
Director de la EPG de la UNSCH
Presidente

Dr. Hermes Segundo Bermúdez Valqui
Miembro de – DUPG(e)

Dr. Jorge Ivan Uribarri Urbina
Miembro

Mg. Tony Oswaldo Hinojosa Vivanco
Miembro

DEDICATORIA

A Dios, porque de él venimos
y hacia Él vamos.

A mi familia, porque es lo más grande que
tenemos en nuestra existencia terrena.

Jhon

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios, que todo lo sabe y todo lo puede.

Agradecimiento especial, a mi familia y amigos, que son el motor de nuestras vidas, para avanzar en esta vida.

Mis agradecimientos, a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por las sabias enseñanzas recibidas en sus aulas y formarme en la Maestría en Ciencias Económicas, Mención Gestión Empresarial.

Mi gratitud y reconocimiento al Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, por sus orientaciones y sabios consejos para el desarrollo de la presente iniciativa, surgidas en las aulas universitarias en el curso de investigación.

Agradecimiento especial, a toda la comunidad educativa de la Maestría en Ciencias Económicas Mención Gestión Empresarial.

No debo dejar de expresar mi reconocimiento y agradecimiento especial, a los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho, por haber contribuido con sus repuestas a lo requerido por los instrumentos de investigación.

Finalmente, expreso mis agradecimientos, a todas las personas que de una u otra forma han hecho posible la realización del presente trabajo, mil gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	VII
ABSTRAC.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	9
1. Enunciado del problema	9
2. Formulación del problema	14
2.1 Problema general	14
2.2. Problemas específicos.....	14
3. Objetivos de la investigación.....	14
3.1. Objetivo General	14
3.2. Objetivos específicos.....	15
4. Hipótesis de la investigación	15
4.1. Hipótesis general.....	15
4.2. Hipótesis específicas	15
5. Justificación	15
5.1. Justificación teórica.....	15
5.2. Justificación práctica.	16
5.3. Justificación profesional.....	17
5.4. Justificación social.....	17
CAPITULO I.....	19
1.1. Marco histórico	19
1.2. Marco referencial.....	22
1.3. Sistema teórico.....	26
1.3.1. Motivación y desempeño laboral.....	26
1.3.2. Los salarios y productividad.....	31
1.3.3. La capacitación y los servicios.....	32
1.3.4. Ambiente laboral.	34
1.3.5. Relaciones inter personales y actitud.....	35
1.4. Marco conceptual	38
1.4.1. Motivación.....	38
1.4.2. Salarios	38
1.4.3. Capacitaciones	38
1.4.4. Ambiente laboral	38

1.4.5. Relaciones interpersonales	38
1.4.6. Desempeño laboral	39
1.4.7. Productividad	39
1.4.8. Productos o servicios	39
1.4.9. Actitud	40
CAPITULO II.....	41
2.1. Tipo y nivel de investigación	41
2.2. Población y muestra.....	41
2.3. Fuentes de información	41
2.4. Diseño de investigación.....	41
2.5. Enfoque de investigación	42
2.6. Técnicas e Instrumentos	42
2.7. Variables y dimensiones.....	43
2.7.1. Variable uno	43
2.7.2. Variable dos	43
2.8. Consideraciones en el tratamiento de resultados	44
2.8.1. Operacionalización de variables	44
CAPÍTULO III	47
3.1. Resultados a nivel descriptivo.....	47
3.1.1. La motivación y sus dimensiones	47
3.1.2. Desempeño laboral y sus dimensiones	52
3.2. Resultados a nivel inferencial.....	56
3.2.1. Prueba de normalidad	56
3.2.2. Contrastación de hipótesis	56
CAPITULO IV	64
4.1. Motivación y desempeño laboral.....	64
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	73
ANEXOS	80

RESUMEN

La motivación en el ámbito de trabajo por su propia naturaleza tiene que ver con el desempeño laboral. De ahí que se plantea como objetivo, analizar la motivación a fin de conocer la relación con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. La que es tratada teniendo como instrumento un cuestionario tipo Likert con cinco alternativas y 32 afirmaciones, aplicadas a 47 trabajadores, para un nivel de investigación descriptiva y correlacional, y diseño de investigación por objetivos. La variable motivación laboral, tiene como dimensiones, el salario, las capacitaciones, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales; por su parte la variable desempeño laboral, la productividad, los servicios y actitudes. Siendo abordado a través de la estadística descriptiva y estadística inferencial, logrando el resultado, que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau b de Kendal que es igual a 0.868, que indica un nivel de asociación positiva alta entre dichas variables. Es decir, a mayor motivación mejora el desempeño laboral.

Palabras clave: Motivación laboral, desempeño laboral y Terrapuerto.

ABSTRAC

The motivation in the scope of work by its own nature has to do with work performance. Hence, the objective is to analyze the motivation in order to know the relationship with work performance in the Libertadores Municipal Terrapuerto de América, Ayacucho 2019. Which is treated with an Likert-type questionnaire with five alternatives and 32 statements, applied to 47 workers, for a descriptive and correlational research level, and research design by objectives. The variable labor motivation, has dimensions, salary, training, work environment and interpersonal relationships; on the other hand the variable labor performance, productivity, services and attitudes. Being approached through descriptive statistics and inferential statistics, achieving the result, that the motivation is directly related to work performance in the Municipal Terrapuerto Liberators of America, according to the correlation coefficient of Kendal's Tau b that is equal to 0.868, which indicates a high level of positive association between these variables. That is, greater motivation improves work performance.

Keywords: Work motivation, work performance and Terrapuerto.

INTRODUCCIÓN

1. Enunciado del problema

Al referirse a terminales terrestres, no debemos dejar de mencionar al Gran Terminal Nacional de Transporte de Panamá, “que reúnen a todas las líneas de autobuses que recorren el territorio y que inició operaciones en 1998, y por donde más de 55 millones de pasajeros pasaron en 2014 dirigiéndose a distintos destinos en Centroamérica” (Boon Edam América Latina, 2015, Párr.2).

En América Latina, existe un acelerado proceso de urbanización, la que viene acompañado por un crecimiento natural de la población que exige un ordenamiento del transporte público en las ciudades, teniendo como resultado los terminales terrestres, que define la movilidad urbana y rural a través del transporte masivo. Al cual, no es ajena las ciudades del interior del Perú.

Es así que se tiene en el Perú, el Gran Terminal Terrestre Plaza Norte – Lima, el Terminal Terrestre de Arequipa, Terminal Terrestre de Moquegua, Terrapuerto Municipal Libertadores de América - Ayacucho, Terminal Terrestre de Huancayo, Terminal Terrestre de Puno, Terminal Terrestre Manuel A. Odría de Tacna, Terminal Terrestre de Cerro de Pasco, Terminal Terrestre de Ica, Terminal Terrestre de Piura, Terminal Terrestre de Tarapoto, Terminal Terrestre de Huacho, Terminal Terrestre de Tumbes, Terminal Terrestre Atocongo – Lima, Terminal Terrestre Yerbateros – Lima, Terminal Terrestre Cusco, Terminal Terrestre Chiclayo, Terminal Terrestre Chimbote, Terminal Terrestre Cajamarca, Terminal Terrestre de Sullana, Terminal Terrestre de Juliaca. Entre las características comunes de dichos terminales se tiene, reúne a empresas de transporte de pasajeros, con salidas a

diversos destinos de la región y fuera de ella, que son atendidos el servicio de transporte por personal exclusivo.

En el Departamento de Ayacucho, donde la población creció a una tasa de 0.1% en el periodo 2007 – 2017 (INEI, 2018, p.33), en los último años se observa la dinamicidad de la economía al interior de la provincia de Huamanga, donde se encuentra ubicada el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, trayendo consigo una mayor consolidación de la ciudad y el aumento de la dinámica urbana; situación que se ve reflejada en el sistema de transporte urbano, interregional e interprovincial.

De acuerdo con BuscoBus (2019), el Terminal Terrestre Ayacucho, por sus propias características de ser asequible al público dispone de diversos servicios, como servicios higiénicos, estación o sala de espera de embarque cómoda para aproximadamente 400 personas, 32 ventanillas de boleterías, ventanillas de información turística, 62 tiendas comerciales de productos variados, alojamientos, centros de atención de comidas (restaurantes y cafeterías), guarda equipajes, pago de derechos de embarque, parqueo vehicular y taxi, cajeros automáticos y seguridad..

En la experiencia de ICADE (2009), se tiene en Ayacucho 15 empresas interregionales ubicadas y distribuidas en el interior de la ciudad; mientras tanto, de acuerdo a la exposición de motivos del proyecto de Ley de creación de la “Empresa Municipal Administradora del Terminal Terrestre de Ayacucho S.A.C” (2017), el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, centraliza a 32 empresas que

hacen servicios interregionales, con destinos hacia Lima, Ica, Andahuaylas, Huancayo, Pampas, Acobamba, Cusco y el Valle de Río Apurímac Ene y Mantaro, entre otros lugares; que movilizan 13,712 pasajeros con 456 vehículos a la semana. Por lo que se deduce, que siendo la capacidad de los vehículos entre 50 y 60 pasajeros, no todos transitan con pasajeros al 100% de su capacidad.

El movimiento de vehículos y pasajeros interregionales de llegada, constituyen los alimentadores de pasajeros a las empresas que prestan servicios interprovinciales, que prestan servicios con destino a Huanta, San Miguel, Cangallo, Víctor Fajardo, Huancasancos, Vilcashuamán, Sucre, entre otros lugares del interior, con vehículos de menor tamaño en comparación a las interregionales.

Entonces, los 13,712 pasajeros que acceden por semana al Terrapuerto Municipal Libertadores de América, son las que reciben los servicios del personal que laboran en dicho centro de servicio masivo. Donde las empresas están en busca de las mejores alternativas a fin de ser competitivas, siendo una de ellas a través del comportamiento organizacional, que se traduce en la motivación y desempeño laboral.

De ahí que se tiene en cuenta lo que enfatiza el Plan Estratégico del Terrapuerto Municipal Libertadores de América 2015 – 2018 (2015), que señala como debilidades, entre otras: personal poco comprometido con la empresa, desmotivado, sin capacitación, inadecuada prestación de servicios de operaciones, carencia de equipos y software actualizado, alta informalidad en sus procedimientos administrativos, infraestructura no utilizada – segundo piso, administración sin

enfoque de resultados, documentos de gestión inadecuados. Además, se observa en el personal que labora, la disconformidad con las remuneraciones, restricciones para llevar a cabo las iniciativas, incomodidad con el horario de trabajo, recursos insuficientes para llevar a cabo el trabajo, trabajo desorganizado, poca ayuda entre compañeros de trabajo, entre el personal una comunicación poco fluida, escasa información de cómo llevar a cabo el trabajo, escasa consulta de cómo mejorar el trabajo, los servicios que se ofrece no son de calidad, se observa cierta injusticia en el trato a los subordinados. La que da origen, al por qué de la iniciativa de estudiar la motivación y desempeño laboral.

Sin embargo, el mismo Plan Estratégico, en otro orden de ideas, señala como principios del accionar la eficiencia, compromiso y seguridad; valores que sobre los cuales muy pocas veces se observa: la responsabilidad de los trabajadores, que demuestren compromiso con las metas por lograr y de su responsabilidad de trabajo, que sea proactivo en bien de la organización e internalice los objetivos a alcanzar, expresa sus inquietudes de forma constructiva y las comunique a quién corresponda inculcando los valores institucionales, se interese por cultivar las buenas relaciones con el exterior a fin de contribuir al proceso de desarrollo de la organización a través del logro de los objetivos institucionales. Las que muestran, características sobre la motivación de los trabajadores y del desempeño laboral, no acorde a las exigencias de los clientes internos y externos.

Es por ello, como señala el proyecto de Ley de creación de la “Empresa Municipal Administradora del Terminal Terrestre de Ayacucho S.A.C” (2017), el 43% de los pasajeros del terminal terrestre de Ayacucho percibe el servicio actual como

regular, mientras que el 31% como bueno, el 17% como malo y el 5% como muy malo; además el 4% lo califica como muy bueno. Servicio, que de acuerdo a la Ordenanza Municipal N°10-2015-MPH/A, que aprueba el estatuto del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, artículo 6°, se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Órgano de dirección

- Gerencia del terrapuerto

Órgano consultivo

- Comité de coordinación

Órgano de control

- Oficina de control institucional

Órgano de asesoramiento

- Oficina de planificación y presupuesto
- Oficina de asesoría legal

Órgano de apoyo

- Oficina de administración
- Unidad de tesorería y recaudaciones
- Unidad de personal y contabilidad
- Unidad de abastecimiento y almacén

Órgano de línea

- Departamento de operaciones
- Unidad de servicios operacionales
- Unidad del centro comercial y servicios complementarios y auxiliares

Servicio que es dado, por un gerente general, un asistente del gerente general, un asesor jurídico, un director de planificación y presupuesto, un contador, un director de recursos humanos, un director de operaciones, un informático, un director de tesorería, un administrador de frecuencias, dos controladores de boletería, dos administradores de parqueo de taxis, dos administradores de servicios de seguridad, doce servidores de seguridad, seis de limpieza de ambientes, tres de servicios a buses, dos de mantenimiento menor, dos auxiliares administrativos, dos enfermeras, dos técnicos en enfermería y dos de información turística.

2. Formulación del problema

2.1 Problema general

¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019?

2.2. Problemas específicos

- a) ¿En qué medida los salarios se relacionan con la productividad?
- b) ¿Cómo las capacitaciones se relacionan con los servicios?
- c) ¿En qué medida el ambiente laboral se relaciona con la productividad?
- d) ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con la actitud de los trabajadores?

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo General

Analizar la motivación a fin de conocer la relación con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer en qué medida los salarios se relacionan con la productividad.
- b) Determinar cómo las capacitaciones se relacionan con los servicios.
- c) Conocer en qué medida el ambiente laboral se relaciona con la productividad.
- d) Conocer en qué medida las relaciones interpersonales se relaciona con la actitud de los trabajadores.

4. Hipótesis de la investigación

4.1. Hipótesis general

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

4.2. Hipótesis específicas

- a) Los salarios se relacionan directamente con la productividad.
- b) Las capacitaciones se relacionan directamente con los servicios.
- c) El ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad.
- d) Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con la actitud de los trabajadores.

5. Justificación

5.1. Justificación teórica.

Como dice González, del Rio y Domínguez (2015), que las economías occidentales se caracterizan por tener un crecimiento sostenido de los servicios. “Sin embargo, en contraste con la agricultura y con las actividades industriales, los servicios han recibido escasa atención investigadora y constituyen, hoy por hoy, un sector poco conocido”. Entonces, la economía del sector terciario, está por estudiarse. Razón, que también es característica de las economías sudamericanas, como el Perú.

Entonces, el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, se constituye en escenario apropiado para estudiar la motivación y desempeño laboral, toda vez que:

- a) Propicia el debate teórico, de los diferentes enfoques.
- b) Sistematiza la información de referencia a fin de cumplir con los objetivos.
- c) Propicia recurrir a las experiencias de investigación a fin de propiciar la discusión teórica.

5.2. Justificación práctica.

En la vida empresarial, la contribución en el que hacer empresarial, a fin de ir mejorando el día a día, comprende:

- a) Establecer los instrumentos para las variables en estudio, de acuerdo a la realidad problemática.
- b) Establecer las estrategias para el acopio de datos relevantes.
- c) Sistematizar los datos que respondan a los objetivos establecidos.
- d) Hacer conocer el avance en el estudio de las variables motivación y desempeño laboral.

- e) Contribuir en el mejoramiento del comportamiento organizacional.
- f) Hacer que los resultados logrados, sirvan a otras investigaciones similares.

5.3. Justificación profesional.

El ser parte de la formación empresarial, así como de la gestión del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, con motivo de hacer la presente investigación, hace que:

- a) Desarrolle los conocimientos aprendidos en las aulas universitarias respecto a gestión de personas.
- b) Internalice de forma directa sobre el comportamiento de personas, relacionada a la motivación y desempeño laboral.
- c) Establezca ideas relevantes a partir de la experiencia adquirida al interior del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, la que debe ser válida para otras investigaciones.
- d) Construir parte de la vida del profesional.

5.4. Justificación social.

Así como los padres guardan expectativas sobre el futuro profesional de los hijos, la sociedad espera la contribución de los diferentes profesionales a través de la construcción de conocimientos validos o que explican la realidad.

- a) Que los directivos y trabajadores en general conozcan sobre su realidad sistematizada con respecto a la motivación y desempeño laboral, a fin de mejorar la atención al público.
- b) El cliente externo perciba que en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, los trabajadores tienen espíritu de superación.

- c) Los resultados de la investigación sirvan para mejorar la atención en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América.
- d) Orienta a la consolidación de objetivos en forma conjunta y no de forma individualizada, mejorando así el desempeño laboral en pro de la transformación de las percepciones negativas en positivas.

CAPITULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco histórico

El Terrapuerto Municipal Libertadores de América, es creado por Ordenanza Municipal N°002-2014-MPH/A, como Organismo Público Descentralizado, en el marco, que los gobiernos locales gozan de autonomía económica, política y administrativa en los asuntos de su competencia.

Según García (2012), en la tesis: “La motivación laboral: estudio descriptivo de algunas variables”, llevada a cabo en la Universidad de Valladolid – España, al tratar sobre los antecedentes, manifiesta que a mediados del siglo XX surgieron las primeras teorías que empezaron a tratar la motivación y, a partir de este momento, se empezó a relacionar el rendimiento laboral del trabajador y su satisfacción personal con su motivación a la hora de desarrollar su trabajo. Los primeros estudios concluirían que un trabajador que se sentía motivado en su trabajo, era más eficaz y más responsable, y además, podría generar un buen clima laboral.

A partir de estas conclusiones, las empresas tomaron la decisión de analizar qué buscan los trabajadores cuando desarrollan su trabajo, cuál es su escala de necesidades, qué desean satisfacer con su trabajo, cuáles son sus intereses, con qué trabajos se sienten más identificados, que tareas les reportan más, entre otras. El objetivo final de estos análisis era conseguir que los trabajadores se sintieran realizados como personas y como trabajadores mediante el desempeño de su trabajo dentro de la empresa.

La misma autora al desarrollar la mencionada investigación, plantea el objetivo de confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral, a través de técnicas cuantitativas y cualitativas; concluye manifestando, que uno de los motivos por el cual los trabajadores abandonan su trabajo (45%), es el aspecto remunerativo; en tanto, otro motivo de abandono (55%) se ubica por el lado del clima laboral, que hace que el trabajador muestre su disconformidad en el trabajo. Esta situación es posible mejorar, para lo cual la expectativa del trabajador esta por el lado remunerativo para un 60%, las relaciones interpersonales para el 30%, y para el 10% por el lado de la disposición de recursos. En ella la motivación cumple el papel para el trabajar mejor; entonces, sino no está motivada la mejor remuneración o retribución económica no contribuiría a la mejora de la organización, esto es al no cumplimiento de sus objetivos. Sin embargo, un 65% de los colaboradores, valoran las buenas relaciones con el inmediato superior, por generar confianza y desarrollar iniciativas.

Por su parte Antakli y Kero (2014) en la tesis: “Relación entre la motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2014”, llevado a cabo en la Universidad Católica Andrés Bello – Venezuela; establece el siguiente objetivo general: “Determinar la relación entre motivación y ausentismo laboral en el personal administrativo del nivel normativo de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad para el año 2014”. La que mediante cuestionarios, se llega a las siguientes conclusiones: En cuanto a la motivación y al ausentismo, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, infiere la inexistencia de relación entre ambas variables. No obstante a ello, los encuestados muestran estar motivados por sus actos, en sus labores cotidianas, en las relaciones interpersonales, el movimiento en su espacio laboral. Que desde el punto de vista demográfico, cuentan con una edad aproximada promedio de 34 años, con posibilidades de contribuir en bien de la organización.

Por otro lado, Benites (2012) en la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena SAC.”, llevada a cabo en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú; mediante el objetivo general: “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la Empresa Consorcio la Arena SAC. en la Región la Libertad”, utilizando como técnica el análisis documental, entrevista y encuestas, logra hacer conocer la siguiente conclusión: Que el clima organizacional influye de forma positiva en el desempeño laboral, como resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706; además identifica, que el clima organizacional está en un nivel medio (160.5), por su parte el desempeño laboral está dentro de lo esperado (65.3) en el Consorcio la Arena.

Sierra y López (2013) en la tesis “Evaluación del desempeño laboral en el sector público Colombiano (2010-2012)”, mediante el objetivo principal: “Identificar si el marco legal existente brinda la suficiente claridad en los procesos de evaluación del desempeño laboral en el sector público colombiano”, las mismas que permitirán diseñar lineamientos propios orientados a la evaluación de desempeño, enmarcadas en los objetivos institucionales. En el marco del enfoque de la investigación cualitativa, arriba a las siguientes conclusiones: Se puede concluir que el sistema de evaluación de desempeño en Colombia reglamentado por la Ley 909 del 2004 presenta series deficiencias en su aplicación al interior de las entidades de orden nacional, éstas se encuentran enmarcadas principalmente en la subjetividad del evaluador y el poco compromiso frente al proceso de evaluación. Se puede afirmar que se presenta alta inconformidad con la evaluación y calificación que se hace a los servidores públicos de carrera administrativa ya que en algunos casos no es objetiva y no se le da la importancia del caso. La responsabilidad y compromiso frente al proceso de evaluación del desempeño corresponde en igual medida tanto al evaluador (jefe inmediato) como al

evaluado (servidor público sujeto de evaluación), en la práctica en las entidades ha sido una práctica constante que esta responsabilidad se deje solamente en cabeza del evaluador, presentándose así muchas circunstancias que hacen que el proceso no sea objetivo y transparente. Es importante que los evaluados también asuman su responsabilidad frente al sistema de evaluación, el omitir esta responsabilidad puede acarrear sanciones disciplinarias.

1.2. Marco referencial

La tesis de Burga y Wiese (2018) denominada “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque”, plantea el siguiente objetivo general, en los siguientes términos: “Describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque”; los objetivos secundarios: Analizar la motivación del personal administrativo, de acuerdo a los salarios, incentivos y/o beneficios económicos del trabajo, ambiente laboral, capacitaciones y relaciones interpersonales; Analizar el desempeño laboral, de acuerdo a productos, productividad, actitud y rendimiento. La que es tratada desde el punto de vista transversal, utilizando la encuesta tipo Likert, se arribó a las siguientes conclusiones: La empresa agroindustrial, como resultado de las capacitaciones, las relaciones interpersonales, cuenta con una motivación adecuada, dando como resultado un ambiente laboral óptimo para los trabajadores del Área Administrativa; sin embargo, existen necesidades expuestas por el personal administrativo, orientadas a mejorar los salarios. Por otro lado, el desempeño laboral es considerada adecuada, como resultado de las atenciones que recibe el trabajador, que se ven reflejados en la productividad y beneficios de la empresa

en términos de rentabilidad; a la cual se agrega, la motivación impartida por la alta dirección, la que va en beneficio del trabajador y de la empresa.

Por su parte Llagas (2017) en la tesis “Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015”, plantea el objetivo general: “Determinar la relación entre la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015”; objetivos secundarios: Identificar la relación de la regulación externa con el desempeño laboral; Determinar la relación de la regulación introyectada con el desempeño laboral; identificar la relación de la regulación identificada con el desempeño de las enfermeras; Determinar la relación de la motivación intrínseca con el desempeño de las enfermeras. La que es analizada a través del diseño no experimental de corte transversal, a nivel de una investigación descriptiva y correlacional. Lográndose las siguientes conclusiones: La motivación tiene un relación directa y positiva con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación $r = 0.850$) en el servicio de Neonatología; asimismo, de acuerdo a los resultados obtenidos, la regulación externa se relaciona de forma directa moderada con el desempeño laboral, con coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.714$; en ese mismo orden de ideas, entre la regulación introyectada y el desempeño laboral existe una relación directa moderada con un coeficiente de Spearman igual a $r = 0.763$; de igual manera, se tiene una relación directa moderada con la regulación identificada y el desempeño laboral para un según Spearman de $r = 0.738$; finalmente, se observa una asociación directa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral según Spearman con $r = 0.766$.

En otro orden de ideas Sum (2015), en la tesis "Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)", plantea el objetivo general, "establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". A través de la escala de Likert se percibe la siguiente conclusión: En la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, la motivación hace que el personal administrativo, permanezca en su centro de trabajo "con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral".

Así Linares (2017) en la investigación: "Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017", plantea el objetivo general, "determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017"; plantea los siguientes objetivos específicos: Determinar como la motivación extrínseca se relación con el desempeño laboral; Determinar como la motivación intrínseca se relaciona con el desempeño laboral; con la técnica de la encuesta, logra las siguientes conclusiones: El valor de "sig" es de 0.000 que es menor a 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); entonces es posible afirmar con un nivel de confianza del 95%, que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral. También, al tener una correlación de Spearman es 0,806, se afirma la existencia de una correlación significativa muy alta. Asimismo, siendo el primer objetivo específico "determinar la relación entre la motivación extrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017"; el valor de "sig" es de 0.000 que es menor a 0.05, lo que conduce a afirmar con un nivel de confianza del 95%, que la motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral,

siendo esta muy alta como resultado del coeficiente de Spearman es 0,743. “De la misma forma, siendo el segundo objetivo específico determinar la relación entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017”; el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05, permite rechazar la hipótesis nula (H_0); consecuentemente para un nivel de confianza del 95%, la motivación intrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral, siendo esta muy alta, como resultado de la correlación de Spearman es 0,783.

Reátegui (2017) en la tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”, plantea el objetivo general: “Conocer la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, centro poblado de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016”; asimismo tiene como objetivos específicos, Determinar la relación entre la dimensión Salario y Beneficios con el desempeño laboral en la Institución Educativa Integrado N°0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, distrito de San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín; Determinar la relación entre la dimensión Condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma del Centro Poblado de Huingoyacu, distrito de San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín. La que es tratada con dos cuestionarios, con las cuales se logra las siguientes conclusiones: La motivación laboral influye en el desempeño laboral, dada por el coeficiente de determinación de 0.338. Asimismo, se encuentra un coeficiente de correlación de Pearson de 0.581, indicando que existe una correlación media entre la Motivación con el desempeño laboral de los trabajadores. Existe relación entre la dimensión Salario y Beneficios con el desempeño

laboral, expresada por el coeficiente de correlación de Pearson de 0.634 indicando relación media positiva; un coeficiente de determinación de 0.402 lo que indica que la dimensión Salario y Beneficios influyen aproximadamente en el 40% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa. Existe relación entre la dimensión condiciones de trabajo con el desempeño laboral en la Institución Educativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.237 el mismo indica una correlación baja entre las variables. Asimismo, existe un coeficiente de determinación de 0.237, lo que indica que la dimensión Condiciones de trabajo influye aproximadamente en un 24% sobre el desempeño laboral de los trabajadores en la Institución Educativa.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. Motivación y desempeño laboral

Para Schubert (2009), se entiende “la motivación, como la voluntad de un individuo de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar sus metas propuestas, bajo la condición de que dicho esfuerzo le ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual” (p. 7). Agrega, que comprende los siguientes conceptos:

1. Aspectos que dirigen y aceleran el proceder de los individuos.
2. Aspectos internos que activan, guían y sostienen la conducta a lo largo del tiempo.
3. Aspectos que orientan a las personas al cumplimiento de metas o al alejamiento de momentos desagradables.

La motivación tiene relevancia en el aspecto laboral, de ahí que Santrock (2002, citado en Naranjo, 2009), considera que es “el conjunto de razones por lo que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p.153).

Gallardo, Espluga y Triadó (s.f.), manifiestan que “la motivación laboral se debe definir en el ámbito del compromiso entre la organización y el individuo, para la consecución de unos objetivos que redundan en beneficio común” (p. 5). La que tiene como fundamento aspectos propios del trabajador (factores intrínsecos) y aspectos que son propios de la empresa hacia el trabajador (factores extrínsecos). Es así, que el individuo de acuerdo con habilidades y capacidades, busca alcanzar sus propias metas y objetivos; para lo cual la organización pone a disposición los requerimientos necesarios del individuo, las mismas que ayudaran a contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Maslow (1954, citado en Velasco, Bautista, Sánchez y Cruz, 2010) basada en las necesidades que imperan en las necesidades humanas, se refiere a las necesidades primarias y necesidades secundarias.

Necesidades primarias:

- Necesidades fisiológicas. El individuo para la supervivencia necesita en algún momento estar satisfecho, quiere decir, que también estará insatisfecho, la que está relacionada con la existencia del ser humano. Esto es resultado de su esfuerzo.

- Necesidades de seguridad. Frente a las amenazas de algún riesgo, el individuo busca su protección en un mundo desordenado. Acción que se repite en el ámbito laboral, en el interior de una organización por las decisiones arbitrarias de quienes la dirigen.

Necesidades secundarias:

- Necesidad de estima. Para el hombre las relaciones interpersonales son de suma importancia, puesto que ahí se siente estimado y apreciado por sus actos, por la labor que cumple al interior de la organización.
- Necesidad de autorrealización. El individuo por su propia naturaleza vive en sociedad, vive en plena comunicación con su exterior, hacia a donde expresa sus conocimientos e ideas, la que le permite posicionarse.

Por su parte Vroom (citado en Velasco, et al., 2010) refiere que la motivación depende de la expectativa. El esfuerzo hace que se espere una recompensa por parte de la organización, esfuerzo que tiene su origen en la motivación; la que dará como resultado una buena evaluación de desempeño. Por otro lado, existirá recompensas para la organización y satisfacciones personales. Para su explicación propone tres tipos de relaciones:

- Relación de esfuerzo y desempeño. El desempeño alcanzado o logrado, es el resultado del esfuerzo.
- Relación de desempeño y recompensa. El esfuerzo llevado a cabo por el hombre, hará que alcance un resultado aceptable en la organización.
- Relación de recompensa y metas personales. Las necesidades alcanzadas por el individuo, sea el resultado de las recompensas otorgadas por la organización, como resultado del trabajo.

Es por ello que Robbins (2004, citado en Velasco, et al., 2010), manifiesta que “la clave de esta teoría está en comprender las metas de los individuos y el vínculo entre esfuerzos y desempeño, desempeño y recompensa y, recompensa y satisfacción de las metas individuales”.

De ahí que para Velasco (2010), los elementos que influyen en la motivación laboral comprenden: el ambiente laboral (ambiente que los rodea), la comunicación (en torno a objetivos comunes), la cultura organizacional (patrón de comportamiento), los incentivos (alicientes) y la satisfacción en el trabajo (trabajo mentalmente estimulante, remuneraciones equitativas, condiciones laborales de apoyo, compañeros que los respalden).

Por otro lado, Chiavenato (2009) en lo que respecta al desempeño laboral precisa, que es importante identificar el valor que agrega a la organización a partir de la evaluación de desempeño de las actividades ejecutadas, “y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero sobre todo, cuánto valor agrega a la organización”.

Coexphal (2012) reflexiona en el sentido que existen aspectos a tener en cuenta en la evaluación del desempeño, estas son:

- El colaborador produce servicios de calidad y en cantidad.
- El colaborador tiene un comportamiento determinado en su centro de trabajo.
- El colaborador utiliza medios para llevar a cabo su tarea.

- El colaborador se integra con el estilo de vida practicada dentro de la organización.

Luego, Chiavenato (2009) hace conocer, los criterios a tener en cuenta en la evaluación de desempeño, que comprende tres aspectos: habilidades o capacidades, comportamiento y logro de resultados.

Por su parte Gorriti (s.f.), al referirse a la evaluación de desempeño, menciona que esta dado por ciertos criterios válidos, entre ellos se tiene:

- La relevancia. En la organización hay aspectos importantes que se pueden medir, a efectos de conocer sus resultados como buenos o malos luego de la toma de decisiones y su realización.
- Fiabilidad. La confianza en la evaluación, donde los evaluadores generan confianza por su consistencia en la evaluación al personal, expresada por su comportamiento.
- Discriminación. La diferenciación es manifiesta en el trabajo, por lo misma en la evaluación existe diferencia.
- Practicidad. La claridad en la medida de la evaluación, como el tiempo y costos.

El mismo autor señala, que en la relevancia de la evaluación “se ha concluido que existen tres ámbitos o tipos de desempeño para cualquier organización y para cualquier trabajo: el desempeño referido a tarea, el desempeño contextual y las conductas contra productivas” (p. 6).

1.3.2. Los salarios y productividad

El beneficio económico se logra por incorporar un valor a la sociedad, es por ello que Vroom (1964, citado en Naranjo, 2009) considera a la motivación, como resultado de las variables, expectativas, instrumentalidad y valencia. valencia. Expectativas, en el sentido, que todo acto da un resultado; en tanto, toda instrumentalidad, hace que todo resultado sirve para algo; mientras que la valencia, es el aporte de la persona con su iniciativa y creatividad. “De acuerdo con lo anterior, si una persona no se siente capaz, piensa que el esfuerzo realizado no va a tener repercusión o no tiene interés por la tarea, no tendrá motivación para llevarla a cabo” (p.161).

Al respecto Nazario (2006), manifiesta que hay que “tener en cuenta que las ideas de un individuo acerca de una retribución suficiente son un reflejo de lo que espera en cuanto al modo de vivir, sus condiciones y comodidades, asociación con otros, recreo y placeres sociales” (p.136). En la que tiene que ver la paga justa, la recompensa, el esfuerzo; asume que el dinero es el principal motivador para la conducta de los hombres.

Por su parte, López (1997) refiere a las prestaciones recíprocas en el trabajo, por un lado, quién otorga el trabajo, y por otra el subordinado que recibe la remuneración, la que es observada dicha relación como un cambio que se produce en la relación laboral.

De acuerdo con Work Meter (s.f.), “en el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad)

que se han necesitado para lograrlo” (p. 6). En ella, el ser humano como recurso es lo más importante, al llevar a cabo sus funciones con responsabilidad. La cual, es precisada por Carro y Gonzáles (2015), cuando señalan, “como un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos)”. Es decir:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

1.3.3. La capacitación y los servicios

La capacitación es la respuesta a la necesidad de las organizaciones. De ahí que la Delegación Federal del Trabajo de Guanajuato (s.f.), manifiesta que “La capacitación es un proceso a través del cual se adquieren, actualizan y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes para el mejor desempeño de una función laboral o conjunto de ellas” (p.2). Capacitación que se enmarca en dos aspectos: capacitación para el trabajo y capacitación en el trabajo. En el primero, cumple un papel de importancia el sector educativo, al formar a la persona a fin de que se incorpore al mercado laboral; en el segundo, son las empresas encargadas de capacitar a su personal de acuerdo a como lo necesitan para cumplir ciertas tareas determinadas a fin de cumplir los objetivos de la organización.

Para Cejas y Alejandro (2012), “La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada y más aún conectada al sistema productivo” (p. 153).

Orienta a que el perfil del trabajador se ajuste al perfil del puesto, a fin de lograr mejores resultados para la organización; es por ello que la capacitación es importante al que ninguna organización debe renunciar y más aún postergar. Por consiguiente, la capacitación es el agente de cambio, para fortalecer la organización.

En cuanto a los servicios, Sabolo (1975, citado en González et al., 2015), ha identificado dos tipos de servicios: los finales y los intermedios. En los finales se tiene, las actividades domésticas y comercios (tradicionales), así como también el turismo y el esparcimiento. En cambio los servicios intermedios comprenden, aquellos que sirven para producir otros servicios, porque se incorporan en la producción, que son complementarios al proceso, como el transporte y servicios financieros.

Asimismo, Browning y Singelmann (1978, citado en González et al., 2015), identificaron cuatro clases de servicios al tener en cuenta los servicios finales: de producción, de distribución, personales y sociales. Los de producción están identificadas por lo que ofrecen y prestan, como los servicios jurídicos, centros financieros; los de distribución, identificadas por el transporte, almacenaje, entre otras; las personales, comprende las actividades individuales; y las sociales, están dadas, por educación, salud, entre otras.

Por su parte Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado en Duque, enero a junio 2005), consideran que la “valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados. Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los

resultados como a los procesos de prestación de los servicios” (p. 66). Donde el empleado es parte del servicio, la calidad la da el usuario.

1.3.4. Ambiente laboral.

Rafael (2006), refiriéndose al ambiente laboral menciona: “Siempre debemos tener presente que las condiciones positivas del ambiente laboral influyen notoriamente en la salud física y mental de los trabajadores, es decir sobre las condiciones positivas: físicas, psicológicas y sociológicas” (p. 16). Es así que la salud cobra importancia, si el trabajador se motiva al estar en su trabajo y desempeñando sus iniciativas.

Es por ello que para Work Meter (s.f.), “La evaluación del rendimiento laboral podría definirse como:

- Un proceso sistemático.
- De carácter periódico.
- Que sirve para estimar cualitativa y cuantitativamente el grado de eficiencia y eficacia de las personas en el desempeño de sus puestos de trabajo.
- Pone de manifiesto los puntos fuertes y débiles de cada individuo, con el fin de ayudarlo a mejorar.
- Su objetivo es identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar sus técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores” (p.9).

Chiavenato (2011), manifiesta que en la organización existen ambientes de trabajo (cada quién tiene su ambiente de trabajo), en la que existen entradas y

salidas de resultados. “Así en el ambiente de trabajo están las entradas y las salidas del sistema, es decir, los proveedores de recursos (materiales, financieros, técnicos, humanos y de servicios), por un lado, y los clientes y consumidores, por el otro”. Por afuera de la organización, que rodea a la organización, se encuentran otros aspectos que no son propias de la organización, son los competidores, que se convierten en imponer en restricciones, limitaciones y ciertas condiciones a la organización.

Es por ello que Ramos (2012) afirma: “Cada una de las organizaciones cuenta con sus propias características y propiedades a veces únicas y exclusivas, y la manera como se manifiesta el clima organizacional, el ambiente interno de las organizaciones, repercute en el comportamiento del individuo trabajador” (p. 2). Asimismo, contribuye en la productividad organizacional.

1.3.5. Relaciones inter personales y actitud

Godio (2001) refiere que, en las relaciones laborales, se establecen la relación entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. Así, la que aporta trabajo es el trabajador como persona física, y la que facilita con el capital es el empleador como persona natural o jurídica; en el que las relaciones laborales pueden ser de forma individual (directamente con su empleador o representante) o colectivas (entre organizaciones). Es así como se genera la relación de dependencia.

Es por ello que Méndez y Ryszard (2005), considera que las relaciones interpersonales, es uno de los elementos que más influye en nuestra forma de

relacionarnos con los demás, es la imagen que tenemos de ellos, donde está presente el “yo – tu”. Entonces según Clemente (2015/16), explica por el lado de las predicciones, que ayuda a leer la mente de los demás en un momento determinado, de pensar cómo piensan los demás sobre un asunto en particular, esto es tener la capacidad para leer la mente de otros involucrados en el trabajo. La que conduce, que en algún momento se pueda predecir la conducta ajena, como las emociones, creencias, entre otros, la que contribuye a la acción humana.

Entonces, en las relaciones interpersonales la comunicación es importante, si genera una comunicación sana, utilizando los medios existentes y necesarios, como lo virtual en ausencia de lo verbal, donde está ausente la presencia física. Mientras que por otro lado, López (2006) lo define en el sentido negativo, por la presencia de discrepancias, conflictos; que pueden ser verbales o corporales, generadas en la conversación o en la comunicación no verbal.

Entonces la calidad de las relaciones inter personales, es posible que afecten la productividad de la empresa. Si las relaciones interpersonales son malas, hará que se deteriore la productividad, por el contrario, hará que mejore la productividad, consiguientemente habrá una mejora en la organización.

Así, dada la importancia de las relaciones interpersonales como generadora de riqueza en las organizaciones, el individuo como capital humano se convierte en protagonista de los objetivos institucionales, dada su forma de vivir al interior de la organización.

Es por ello que Wiemann (2011) enfatiza, que las relaciones se ubican en la gestión de emociones positivas y negativas. “Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables, y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona”. Por lo que la satisfacción requiere poner restricciones a los sentimientos, las conductas e interpretaciones; en tanto la insatisfacción, se logra por los comportamientos negativos.

De ahí que Forero (2014) precisa, que los beneficios de la empresa se ubican a partir de la actitud laboral. Si está bien dirigida, habrá buenos resultados como los beneficios, para la empresa y los trabajadores. Entonces los empleadores deben fomentar las actitudes de liderazgo, imaginación, trabajo de complementariedad, a efectos de alcanzar las metas organizacionales y lograr la estabilidad.

Es por ello que Gonzáles (2001), hace referencia, que la postura debe estar orientada a la generación de iniciativas, ser creativo, desplegar el esfuerzo personal, practicar el trabajo de complementariedad, tener una buena capacidad de respuesta y adaptación. O hay que entender en la pletórica de Chapman, Elwood, McKnight y Wil (2008, citado por García, 2015), en el sentido que puede ser influenciada por todo lo que se encuentra a nuestro alrededor en el entorno, como las formas de vivir de las personas, acontecimientos sociales, factores de índole negativos o positivos; por consiguiente, es susceptible a lo que está pasando.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Motivación

Es la voluntad de las personas de llevar a cabo altos niveles de esfuerzo para alcanzar sus metas propuestas, comprende: el ambiente laboral (ambiente que los rodea), los salarios, las capacitaciones y relaciones interpersonales.

1.4.2. Salarios

El salario es un rédito o ingreso: el que corresponde al trabajador subordinado por la prestación de su trabajo; precio del trabajo subordinado. (López, 1997).

1.4.3. Capacitaciones

La capacitación “constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos” (Chiavenato, 2009, p. 147).

1.4.4. Ambiente laboral

Es el lugar donde priman las interacciones sujeto – organización y sujeto – sujeto. “Participación de los empleados en el proceso de toma de decisiones y sus resultados; es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización” (Ramos, 2012, p. 23).

1.4.5. Relaciones interpersonales

De acuerdo con Buber (Citado por Méndez y Ryszard, 2005)), el hecho fundamental de la existencia no es un ser aislado un “yo” independientemente

de los demás, sino un ser en relación con otros seres y con el mundo en general, la realidad es constitutivamente relacional, puede llamarse “diálogo” cuando se da el encuentro “yo – tu” entre dos singularidades con todas sus características.

1.4.6. Desempeño laboral

El desempeño laboral, comprende el agregar valor a la organización, la que es valorada de forma sistemática a partir de las actividades que ejecuta el recurso humano; comprometidas con las metas propuestas, los resultados, a fin de mostrar un potencial de desarrollo.

1.4.7. Productividad

La productividad, para Carro y González (2015), significa mejorar el proceso productivo, incorporando favorablemente recursos, para una buena producción. “Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entrada o insumos)” (p. 34).

1.4.8. Productos o servicios

El producto, comprende los bienes y servicios. De acuerdo a la norma ISO 9000 (Citado por la Asociación Española para la Calidad, 2019), “el servicio es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en el interfaz proveedor – cliente”, o como dice Kotler (Citado por Collins, 2006), es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, es esencialmente no tocable o no se puede poseer. Por lo que se puede considerar, a todo lo que es perceptible por

el usuario y que produce un valor agregado, en el preciso momento en que se produce un aumento en la satisfacción.

1.4.9. Actitud

Es la manifestación de un estado de ánimo, que muestra respuesta emocional en un momento o circunstancia determinada, o como dice Chapman, Elwood, McKnight y Wil (2008, citado por García, 2015), la actitud es lo que está pasando o fluyendo en un determinado momento, que muestra resultado en el proceso que avanza, y es activo.

CAPITULO II

MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo. En vista que recurre a diferentes disciplinas del saber, por su finalidad es una investigación aplicada; y por su alcance temporal es sincrónica.

b) Nivel. El trato de las variables y dimensiones, en forma descriptiva y luego inferencial, hace que el estudio se está llevando a cabo a nivel descriptivo y correlacional.

2.2. Población y muestra

La población está constituida por el personal administrativo y operativo del centro de servicio “Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho”, que comprende 47 trabajadores, la misma que constituye la muestra censal. En el que, no es motivo de estudio, el personal que depende de las empresas de transporte de pasajeros.

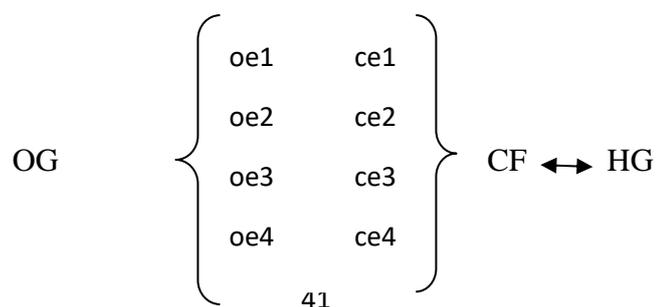
2.3. Fuentes de información

Primaria. Se llevará a cabo a través de encuestas tipo Likert.

Secundaria. Información bibliográfica

2.4. Diseño de investigación

Por objetivos, con el siguiente esquema:



Donde:

- OG : Objetivo general
- oe_i : Objetivo Específico
- ce_i : Conclusiones específicas
- CF : Conclusión final
- HG : Hipótesis general
- ↔ : Se contrasta

2.5. Enfoque de investigación

Por el tratamiento que se da a la información, se tiene el enfoque cuantitativo.

2.6. Técnicas e Instrumentos

Técnicas	Instrumentos
- Encuesta	- Cuestionarios
- Análisis bibliográfico	- Fichas

El recurso que se utilizó para recoger la información de los sujetos informantes fue el cuestionario que se aplicó a 47 trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América.

El cuestionario utilizado en la investigación se ubica en el Anexo 2, está conformado por el cual está conformado en total por 32 23 preguntas, 17 correspondientes a la variable Motivación laboral (Dimensiones: Salarios, capacitaciones, ambiente laboral y relaciones interpersonales) y 15 preguntas referentes a la variable Desempeño laboral (Dimensiones: Productividad, Servicios, Actitud). Dichas preguntas se aplicaron tomando en cuenta la

escala de Likert, con la valoración del 1 al 5, donde 1 = “Totalmente en desacuerdo”, 2 = “En desacuerdo”, 3 = “Indiferente”, 4 = “De acuerdo” y 5 = “Totalmente de acuerdo”.

Se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach, con la finalidad de efectuar la validación del contenido del instrumento de medición con preguntas diseñadas en el cuestionario. Asimismo se aplicó una pre encuesta a 20 trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América, aplicando las 32 preguntas del cuestionario, a través del cálculo de la prueba se determinó un nivel de fiabilidad de 0,971, resultado que establece alta confiabilidad y consistencia del instrumento.

Con la finalidad de determinar su validez y aplicabilidad el instrumento de investigación (cuestionario) fue sometido a opinión de tres expertos, en tales documentos se obtuvo opinión favorable.

2.7. Variables y dimensiones

2.7.1. Variable uno

X. Motivación laboral

Dimensiones

x1. Salarios o beneficios económicos

x2. Capacitaciones

x3. Ambiente laboral

x4. Relaciones interpersonales

2.7.2. Variable dos

Y. Desempeño laboral

Dimensiones

y1. Productividad

y2. Productos o servicios

y3. Actitud

2.8. Consideraciones en el tratamiento de resultados

En el análisis descriptivo se tiene la distribución de frecuencia. Por su parte para el nivel inferencial, primero se calcula la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la que da origen al estadístico de prueba de Tau b de Kendall. Siendo interpretado de acuerdo con Malavé, Marín, Martineau, Montilla (2017).

Grado de coeficiente de correlación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa perfecta
-0.7 a -1.	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.6	Correlación negativa media
-0.1 a -0.3	Correlación negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.1 a +0.3	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.6	Correlación positiva media
+0.7 a +1	Correlación positiva alta
+1	Correlación positiva perfecta”

2.8.1. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable uno (X): Motivación laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
X: Motivación laboral	Es la voluntad de un individuo de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar sus metas propuestas, comprende: el ambiente laboral (ambiente que los rodea), la los salarios o beneficios económicos, las capacitaciones y relaciones interpersonales	Salarios	<ul style="list-style-type: none"> - “Estoy satisfecho con mi sueldo - El pago de viático es equitativo - La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado - Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución” 	Ordinal. Escala Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> - “Ha recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución” - Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mis habilidades - Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo - Con la formación que recibo cumplo metas 	
		Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> - “Estoy satisfecho con mi horario de trabajo - No existen riesgo físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo - Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo” 	
		Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - “Me siento parte de un equipo de trabajo - Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para el cumplimiento de tareas - Entre el personal existe una comunicación fluida” - Es buena la relación con los compañeros de trabajo 	

Operacionalización de la variable dos (Y): Desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y: Desempeño labora	El desempeño laboral indica que la evaluación del desempeño es una forma sistemática de valoración de las actividades que ejecuta y si este logra alcanzar las metas propuestas, dar los resultados deseados y mostrar potencial de desarrollo a futuro, pero, sobre todo, cuánto valor agrega a la organización, comprende: la productividad, servicios, rendimiento y actitud.	Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - “Es buena para Usted su desempeño laboral - Las recompensas recibidas van acorde a su productividad - Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo - Le parece que se logran los resultados en su trabajo - En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades” 	Ordinal.
		Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - “Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo - En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad - El trabajo que realizo es digno para mi persona - Cree que se brinda un servicio total al usuario - Los servicios que ofrecemos son de alta calidad” 	Escala Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Actitud	<ul style="list-style-type: none"> - “Percibo que la equidad y la justicia es igual para todos - Este trabajo me satisface todas mis necesidades - El laborar para esta institución es de satisfacción personal - Los factores que rodean el entorno son motivos de mi comportamiento - Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional” 	

CAPÍTULO III

RESULTADOS

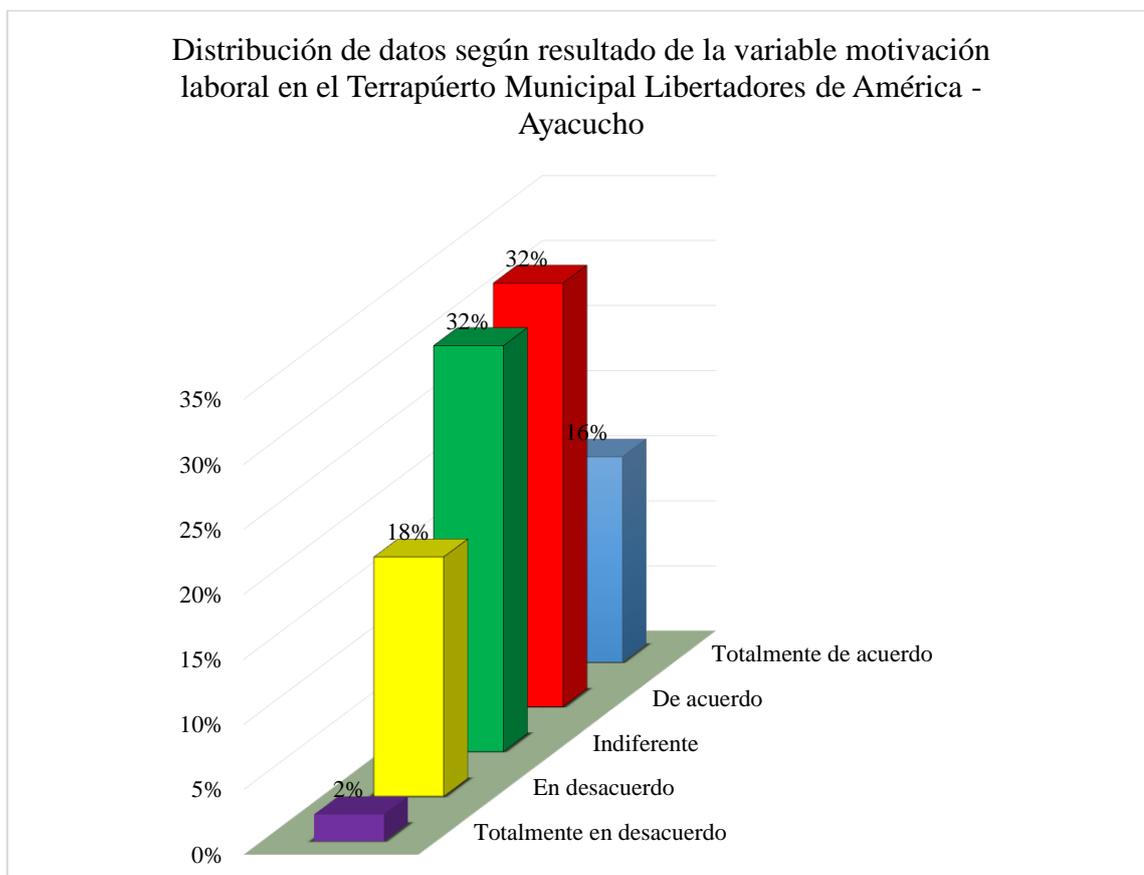
3.1. Resultados a nivel descriptivo

Esta referida a las variables, motivación y desempeño laboral, cada uno de ellas con sus respectivas dimensiones. Las que están presentadas en tablas y figuras.

3.1.1. La motivación y sus dimensiones

Se trata sobre la percepción que tienen los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho, respecto a la motivación laboral que se practica y cuál de las dimensiones, es la que tiene mayor presencia en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América.

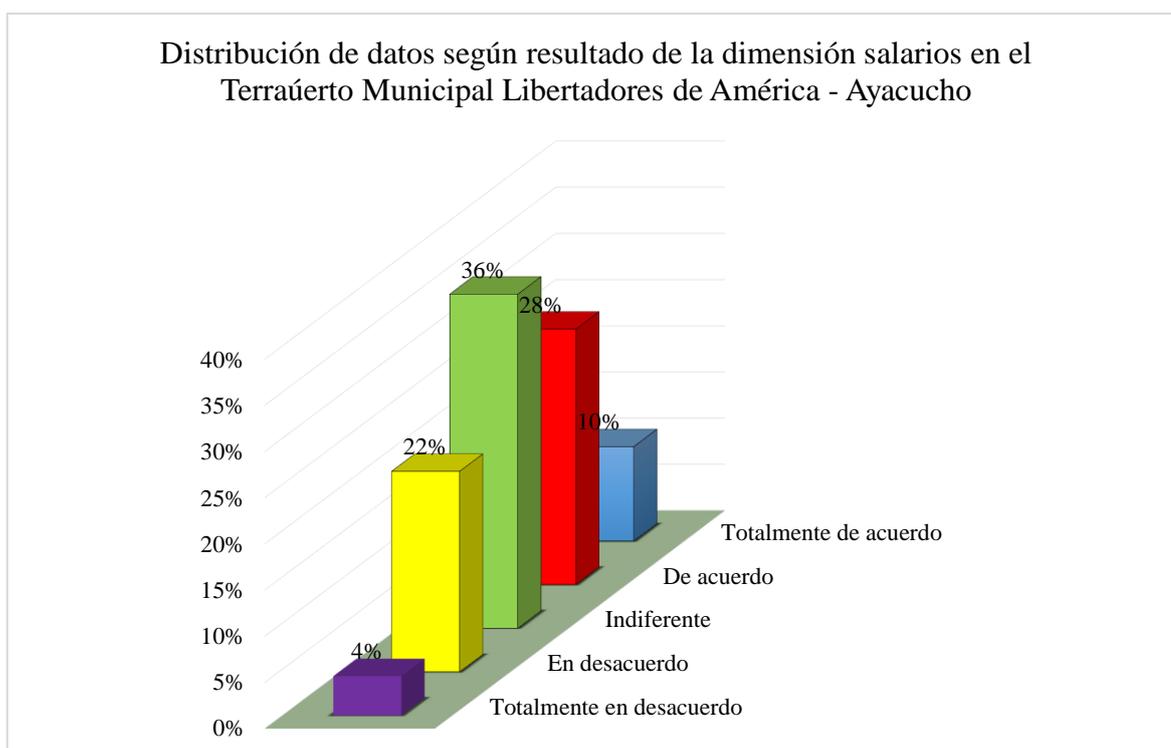
Figura 1



Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

La figura 1, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 32% (15) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, asimismo el 32% (15) por la valoración indiferente, mientras que el 18% (9) y 2% (1) de trabajadores manifiestan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la motivación laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Quiere decir, que más del 50% de trabajadores se muestran indiferentes o simplemente no están de acuerdo con la motivación laboral practicada, a través de los salarios, capacitaciones y relaciones interpersonales.

Figura 2

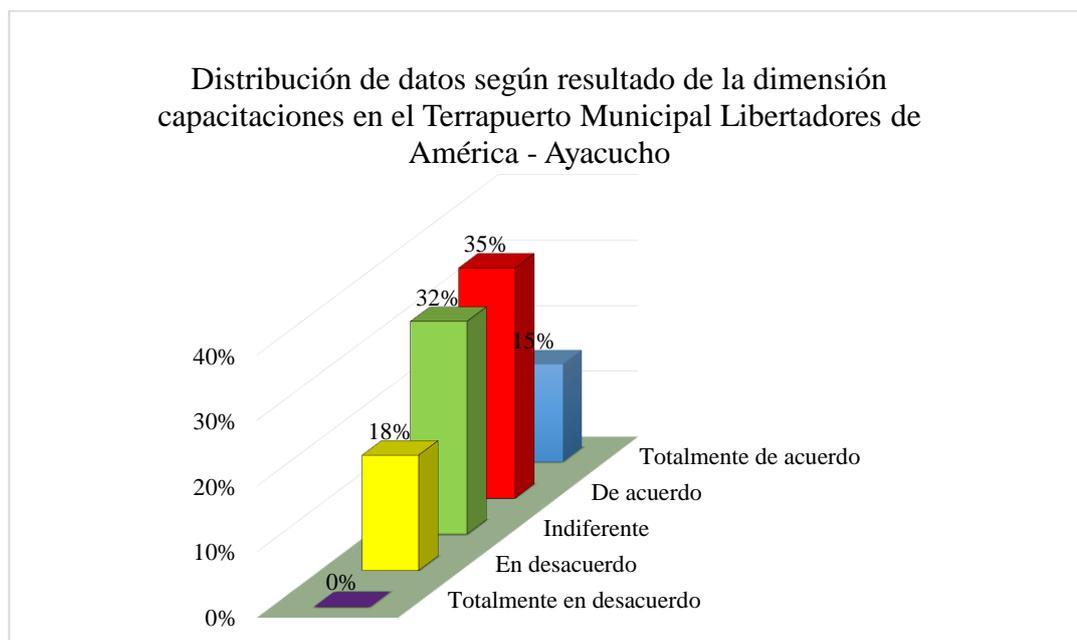


Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

La figura 2, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 28% (13) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 36% (17) en la valoración indiferente, mientras que el 22% (10) y 10% (5) de trabajadores manifiestan

estar en desacuerdo y totalmente en acuerdo con la dimensión salarios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Quiere decir, que más del 65% de trabajadores, se muestran disconformes con los salarios, debido a que no responde al trabajo realizado, existe injusticia en el pago de remuneraciones y no logra satisfacer sus necesidades al trabajador.

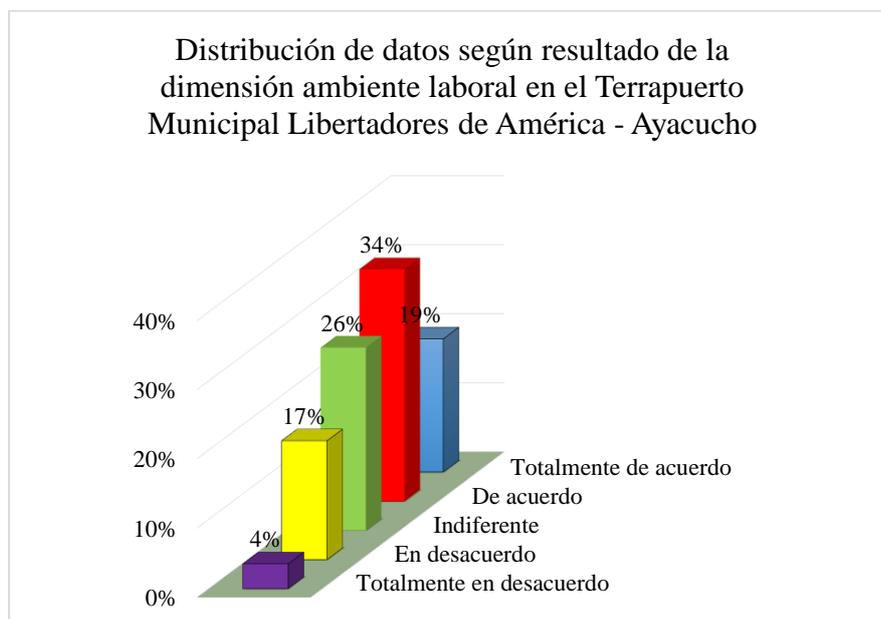
Figura 3



Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

La figura 3, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 35% (17) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 32% (15) en la valoración indiferente, mientras que el 18% (7) de trabajadores manifiestan estar en desacuerdo con la atención que se les da a las capacitaciones en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Es así, que aproximadamente la tercera parte de trabajadores, manifiestan su indiferencia con respecto a las capacitaciones, debido a que no responden a los nuevos procesos de la institución y restringen el cumplimiento de metas.

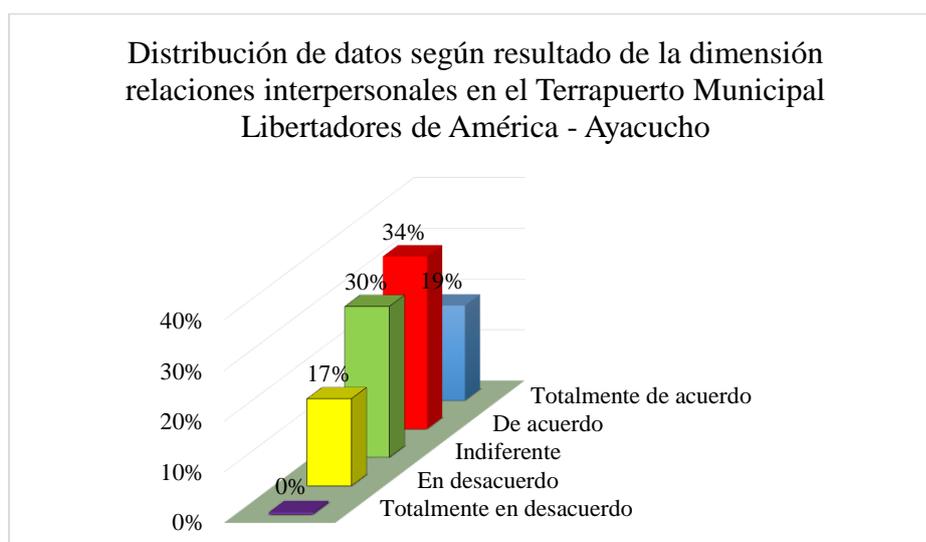
Figura 4



Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

La figura 4, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 34% (16) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 26% (12) en la valoración indiferente, mientras que el 19% (9) de trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la dimensión ambiente laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Por consiguiente, más del 50% de trabajadores, muestran su aprecio por el ambiente laboral en que desempeñan sus labores, toda vez que los riesgos físicos son mínimos, están de acuerdo con el horario de trabajo y cuentan con los recursos para llevar a cabo su trabajo.

Figura 5



Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

La figura 5, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 34% (16) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 30% (14) en la valoración indiferente, mientras que el 19% (9) de trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la dimensión relaciones interpersonales en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Esto explica, que más del 50% de trabajadores se sienten cómodos con las relaciones interpersonales que se practica en el mencionado terminal, toda vez que entre compañeros hay apoyo para el cumplimiento de las tareas y es buena la relación con el jefe inmediato.

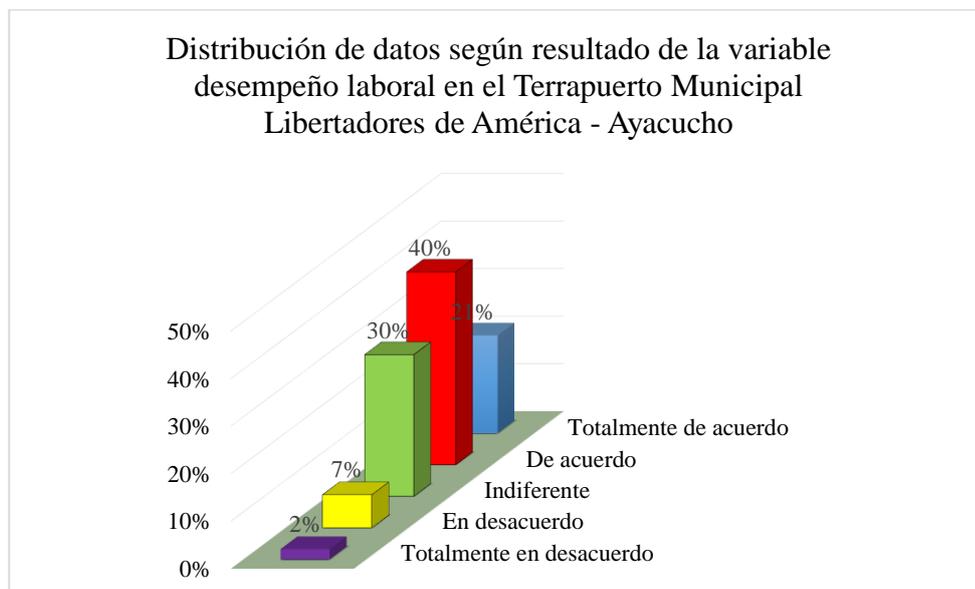
De lo anterior se deduce, que más del 50% de trabajadores se muestran indiferentes o simplemente no están de acuerdo con la motivación laboral, más del 65% de trabajadores se muestran disconformes con los salarios, que aproximadamente la tercera parte de trabajadores manifiestan su indiferencia con respecto a las capacitaciones. Sin embargo, más del 50% de trabajadores, muestran su aprecio por el ambiente laboral en que desempeñan sus labores,

así como más del 50% de trabajadores se sienten cómodos con las relaciones interpersonales que se practica en el centro de trabajo. Es así que en general, más del 50% de trabajadores se muestran indiferentes o simplemente no están de acuerdo con la motivación laboral practicada.

3.1.2. Desempeño laboral y sus dimensiones

Lo que se trata es lograr la percepción que tienen los trabajadores del Terrapuerto Municipal Libertadores de América sobre el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones. Así como conocer cuál de las dimensiones es la que tiene mayor presencia.

Figura 6



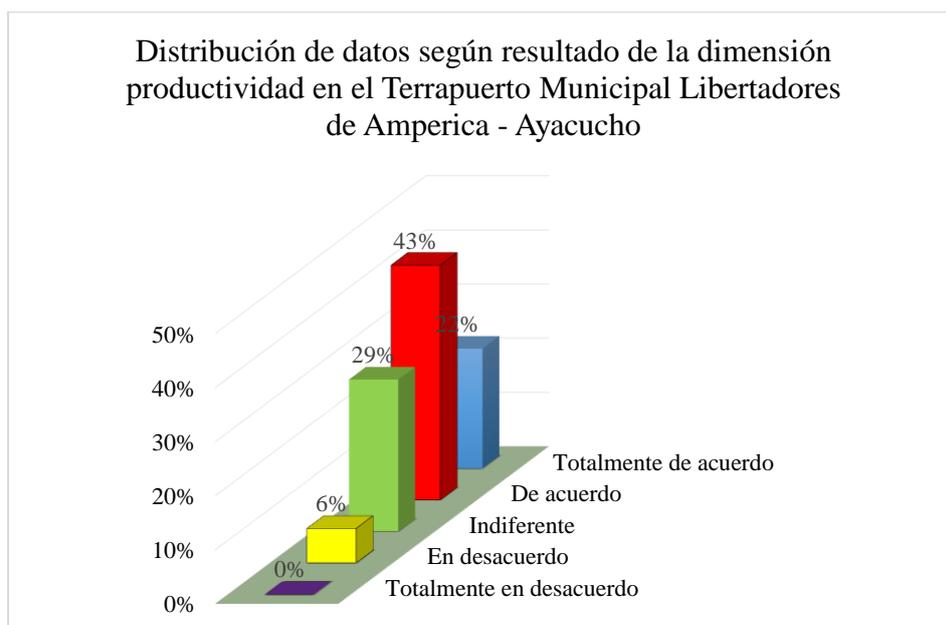
Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

La figura 6, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 41% (19) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 30% (14) en la valoración indiferente, mientras que el 21% (10) trabajadores están totalmente de acuerdo con la variable desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal

Libertadores de América. Por lo que, más del 60% de colaboradores muestran un buen aprecio por el desempeño laboral, expresada a través de la productividad, servicios y actitud.

Figura 7

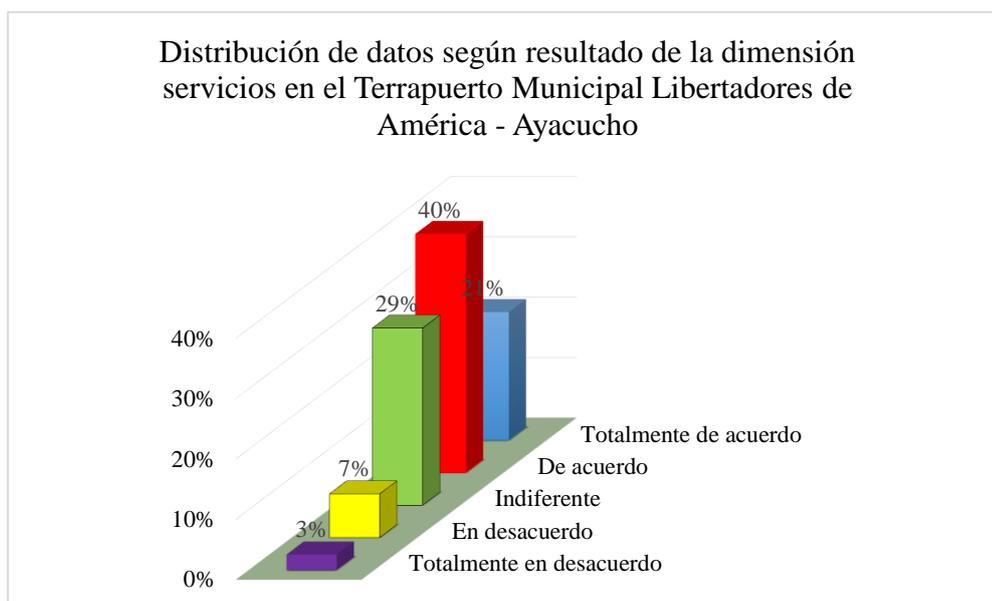


Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

La figura 7, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 43% (20) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 28% (13) en la valoración indiferente, mientras que el 22% (10) de trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la dimensión productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Por lo que, la dimensión productividad es bien visto por aproximadamente el 65% de colaboradores, toda vez que en el puesto de trabajo el colaborador puede desarrollar sus habilidades, recibe información en su puesto de trabajo sobre su desempeño y logra los resultados deseados.

Figura 8

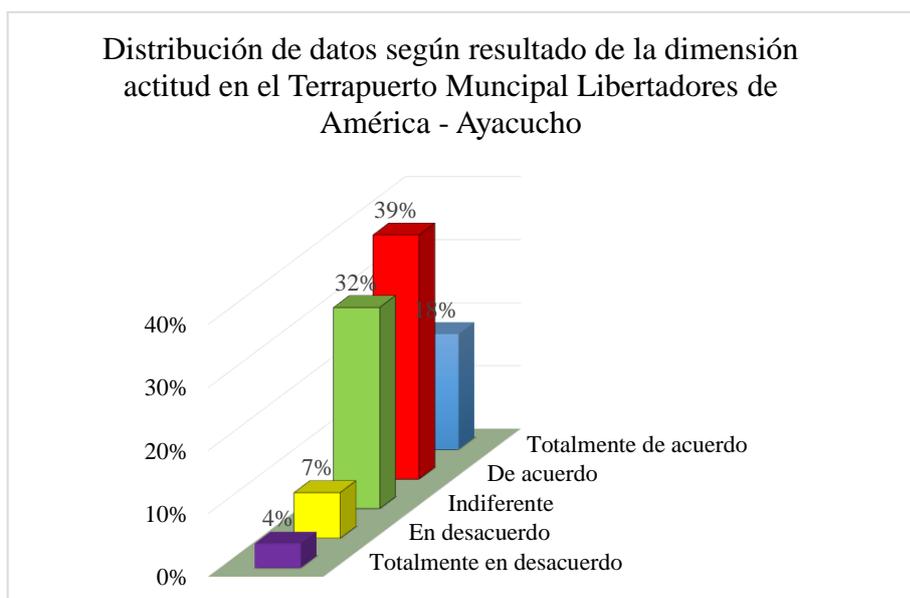


Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

La figura 8, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 40% (19) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 29% (14) en la valoración indiferente, mientras que el 21% (10) de trabajadores manifiestan estar totalmente de acuerdo con la dimensión servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Es así que, más del 60% de colaboradores manifiestan su aprecio por los servicios que se brinda en el mencionado Terrapuerto, toda vez que el trabajador tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza, existe las consultas sobre mejora de la calidad y el trabajador considera que el trabajo que desempeña es digno para quién lo lleva a cabo.

Figura 9



Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

La figura 9, muestra que del 100% (47) de trabajadores, el 39% (18) ubican su opinión en la valoración de acuerdo, en tanto el 32% (15) en la valoración indiferente, mientras que el 18% (9) de trabajadores por la valoración totalmente de acuerdo con la dimensión actitud en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América. Es así, que aproximadamente el 57% de colaboradores manifiestan su aprecio por la actitud de los trabajadores, toda vez que se practica la equidad, el trabajo satisface las necesidades y se logra una satisfacción al trabajar en esta institución.

De lo anterior se deduce, que la dimensión productividad es bien visto por aproximadamente el 65% de colaboradores, es por ello que más del 60% de colaboradores manifiestan su aprecio por los servicios que se brinda en el Terrapuerto y que aproximadamente el 57% de colaboradores manifiestan su

aprecio por la actitud de los trabajadores. De ahí que, más del 60% de colaboradores muestran un buen aprecio por el desempeño laboral.

3.2. Resultados a nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 1
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	.943	47	.023
Desempeño laboral	.960	47	.045

Comprobamos que la prueba de normalidad, hace conocer que la distribución no es normal ($p < 0.05$). El nivel de significación, si es menor que 0.05, entonces la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal. En este caso la distribución no es normal (nivel de significancia 0.023 y 0.045). Por tanto, el estadístico elegido para comprobar la hipótesis es Tau b de Kendall, debido a que los datos son de tipo ordinal.

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Planteamiento:

Ho La motivación se relaciona inversamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Ha: La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Regla de decisión:

En el caso que, p valor > 0.05 , se acepta la hipótesis nula.

En el caso que, p valor < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 2

La motivación se relaciona con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América - Ayacucho.

Correlaciones			Motivación laboral	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.968
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	.968	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	47	47

El resultado del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.968, lo que muestra un nivel de asociación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que hace que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La motivación se relaciona directamente con

el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Hipótesis Específica a)

Los salarios se relacionan directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Planteamiento:

Ho: Los salarios se relacionan inversamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Ha: Los salarios se relacionan directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Regla de decisión

En el caso que, $p \text{ valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

En el caso que, $p \text{ valor} < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 3

Los salarios se relacionan con la productividad en el Terrapuerto Municipal

Libertadores de América - Ayacucho.

Correlaciones			Salarios	Productividad
Tau_b de Kendall	Salarios	Coefficiente de correlación	1.000	.828
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
	Productividad	Coefficiente de correlación	.828	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	47	47

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.828, que produce un nivel de relación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Lo que hace que se acepta la hipótesis alternativa que dice: Los salarios se relacionan directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. Por consiguiente, si se incrementa los salarios, mejora la productividad laboral, o viceversa.

Hipótesis Específica b)

Las capacitaciones se relacionan directamente con los servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Planteamiento:

Ho: Las capacitaciones se relacionan inversamente con los servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Ha: Las capacitaciones se relacionan directamente con los servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Regla de decisión

En el caso que, p valor > 0.05 , se acepta la hipótesis nula.

En el caso que, p valor < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 4

Las capacitaciones se relacionan con los servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América - Ayacucho.

Correlaciones				
			Capacitaciones	Servicios
Tau_b de Kendall	Capacitaciones	Coefficiente de correlación	1.000	.844
		Sig. (bilateral)		.000
	Servicios	N	47	47
		Coefficiente de correlación	.844	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	47	47

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.844, que establece un nivel de relación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Trayendo consigo, que se acepta la hipótesis alternativa que dice: Las capacitaciones se relacionan directamente con los servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. Es así que, a mayor capacitación mejora los servicios al cliente.

Hipótesis Específica c)

El ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Planteamiento:

Ho: El ambiente laboral se relaciona inversamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Ha: El ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Regla de decisión:

En el caso que, p valor > 0.05 , se acepta la hipótesis nula.

En el caso que, p valor < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 5

El ambiente laboral se relaciona con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América - Ayacucho.

Correlaciones			Ambiente laboral	Productividad
Tau_b de Kendall	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.813
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
	Productividad	Coefficiente de correlación	.813	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	47	47

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.813, que establece un nivel de asociación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa que dice: El ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. Entonces, a mejor ambiente laboral se incrementa la productividad.

Hipótesis Específica d)

Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con la actitud en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Planteamiento:

Ho: Las relaciones interpersonales se relacionan inversamente con la actitud en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Ha: Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con la actitud en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

Regla de decisión:

En el caso que, p valor > 0.05 , se acepta la hipótesis nula.

En el caso que, p valor < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 6*Las relaciones interpersonales se relacionan con la actitud en el Terrapuerto**Municipal Libertadores de América - Ayacucho.*

Correlaciones				
			Relaciones interpersonales	Actitud
Tau_b de Kendall	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000	.843
		Sig. (bilateral)		.000
		N	47	47
	Actitud	Coeficiente de correlación	.843	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	47	47

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.843, que señala un nivel de asociación positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa que dice: Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con la actitud. Lo que explica, que las mejores relaciones interpersonales hace que se muestre al público una actitud positiva en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América.

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

4.1. Motivación y desempeño laboral

Según García (2012), a mediados del siglo XX surgieron las primeras teorías por tratar a la motivación, las que dieron origen a estudios relacionados con el rendimiento laboral del trabajador, la satisfacción personal a la hora de llevar a cabo su trabajo. Las investigaciones pioneras concluían en el sentido, que un trabajador motivado, era el más responsable, eficaz y genera un mejor clima laboral. El objetivo final de estos análisis era conseguir que los trabajadores se sintieran realizados como personas y como trabajadores mediante el desempeño de su trabajo dentro de la empresa. Afirmación que hoy en día, se encuentra vigente.

En palabras de Schubert (2009), la motivación se entiende como la voluntad de un individuo de desarrollar esfuerzos para lograr sus metas propuestas, bajo la condición de que dicho esfuerzo le ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad, o como dice Gallardo, Espluga y Triadó (s.f.), la motivación laboral es el compromiso entre la organización y el individuo; tiene que ver con el valor que agrega a la organización (Chiavenato, 2009), llamado desempeño laboral.

En la experiencia de Llagas (2017), llevada a cabo en el servicio de neonatología del hospital nacional Arzobispo Loayza, hace conocer la presencia de una relación directa y positiva entre la motivación con la variable desempeño laboral de la enfermera del servicio de neonatología, con un coeficiente de correlación de 0.850. Por su parte Linares (2017), en la investigación llevada a cabo en el centro

de salud La Huayrona, identifica una correlación positiva muy alta de 0.806, lo que le permite afirmar que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona.

En cambio, Reátegui (2017) en el oriente peruano, teniendo como sujeto de estudio a los trabajadores de una la institución educativa integrado, en la provincia de Bellavista de la región San Martín, hace conocer un coeficiente de correlación de 0.581, que indica que existe una correlación positiva media entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la institución educativa integrado. Por lo que, razón no les falta a Burga y Wiesse (2018), cuando al hacer un estudio en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque, concluyen que se tiene una motivación adecuada, así como también un desempeño laboral adecuado, por bien de la empresa y de los trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

Por consiguiente, identificar un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.868, para las variables motivación y desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho, no hace más que afirmar la relación directa y positiva que existe entre ellas, pero en este caso la asociación es positiva alta.

En efecto, a ello apoya la apreciación hecha por Reátegui (2017), cuando afirma que existe una relación positiva media entre la dimensión salario con el desempeño laboral, expresada a través de un coeficiente de correlación de 0.634. Así como también lo apreciado en el Terrapuerto Municipal Libertadores de

América, entre las variables salarios y productividad cuando ubica un coeficiente de correlación de 0.828, que refleja un nivel de correlación positiva alta. En cambio, al estudiar las condiciones de trabajo y el desempeño laboral, Reategui identifica un coeficiente de correlación de 0.237, esto es una correlación baja; en esta misma línea de idea, en la presente investigación, se establece que el ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad, alcanzando una asociación de 0.813.

Por otro lado, Benites (2012) a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706, demuestra una asociación positiva, lo que demuestra que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral. La que se afirma en la presente investigación, al determinar un coeficiente de correlación 0.813, que refleja un nivel de correlación positiva alta, entre el ambiente laboral y la productividad, como parte del desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América.

Finalmente, con respecto al binomio, motivación y desempeño laboral, se puede decir, que el debate hace conocer, que existe una relación directa positiva entre ambas variables. Así como también los estudios hacen conocer la relación de las dimensiones de la variable motivación con la variable desempeño laboral, que logran hacer conocer una asociación directa positiva.

Frente a ellas, la presente investigación, trata por identificar la relación entre las dimensiones de las variables motivación y desempeño laboral, arribando a la conclusión que se tienen un nivel de correlación positiva alta, entre las dimensiones salarios y productividad, capacitaciones y servicios, ambiente laboral

y servicios, y relaciones interpersonales con la actitud en el Terrapuerto Municipal
Libertadores de América.

CONCLUSIONES

Conclusión general

Desde el punto de vista descriptivo, más del 65% de trabajadores se muestran disconformes con los salarios, no obstante a ello, más del 50% de trabajadores muestran su aprecio por el ambiente laboral en que desempeñan sus labores, así como más del 50% de trabajadores se sienten cómodos con las relaciones interpersonales que se practica en el centro de trabajo. En tanto, desde el punto de vista inferencial, la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau b de Kendal que es igual a 0.868, que indica un nivel de asociación positiva alta entre dichas variables. Es decir, a mayor motivación mejora el desempeño laboral.

Conclusiones específicas

- a) De acuerdo a la apreciación de los trabajadores, más del 65% se muestran disconformes con los salarios; en tanto, la productividad es bien visto por aproximadamente el 65% de colaboradores, toda vez que en el puesto de trabajo el colaborador puede desarrollar sus habilidades. Por lo que, los salarios se relacionan con la productividad de forma directa de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall que es igual a 0.828, que refleja un nivel de correlación positiva alta; esto significa aceptar la hipótesis alternativa que dice: Los salarios se relacionan directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. Por consiguiente, si se incrementa los salarios, mejora la productividad laboral, o viceversa.
- b) Aproximadamente la tercera parte de trabajadores manifiestan su indiferencia con respecto a las capacitaciones; en tanto, más del 60% de colaboradores

manifiestan su aprecio por los servicios que se brinda en el mencionado Terrapuerto, toda vez que el trabajador tiene un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realiza. Por lo que, el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.844, que refleja un nivel de asociación positiva alta, entre las capacitaciones y los servicios. Por consiguiente, las capacitaciones se relacionan directamente con los servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. Es así que, a mayor capacitación mejora los servicios al cliente.

- c) Más del 50% de trabajadores muestran su aprecio por el ambiente laboral en que desempeñan sus labores, así como la productividad es bien visto por aproximadamente el 65% de colaboradores. Por lo que, el ambiente laboral se relaciona con la productividad de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall que es igual a 0.813, la que refleja un nivel de correlación positiva alta. Por consiguiente, el ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019. Entonces, a mejor ambiente laboral se incrementa la productividad.
- d) Más del 50% de trabajadores se sienten cómodos con las relaciones interpersonales que se practica en el Terrapuerto Municipal, toda vez que entre compañeros hay apoyo para el cumplimiento de las tareas y es buena la relación con el jefe inmediato; así como también aproximadamente el 57% de colaboradores manifiestan su aprecio por la actitud de los trabajadores, toda vez que se practica la equidad. De ahí que, las relaciones interpersonales se asocian con la actitud de acuerdo al valor del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall que es igual a 0.843, que refleja un nivel de correlación positiva alta. La

que señala, que se acepta la hipótesis alternativa que dice: Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con la actitud. Lo que explica, que las mejores relaciones interpersonales hacen que se muestren al público una actitud positiva en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América.

RECOMENDACIONES

Recomendación general:

En vista que, unos segmentos considerables de los trabajadores se muestran indiferentes o simplemente no están de acuerdo con la motivación laboral practicada; a nivel del POA, se debe considerar charlas de motivación dirigido al personal de planta y hacerlo realidad, orientado a mejorar la relación entre las variables motivación y desempeño laboral.

Recomendaciones específicas:

- a) Considerando que más del 65% de trabajadores se muestran disconformes con los salarios, debido a que no responde al trabajo realizado, se debe establecer mecanismos de mejora a fin de que anime al trabajador a realizar iniciativas de mejora de la productividad.
- b) A fin de mejorar la relación entre las capacitaciones y los servicios que se brinda en el Terrapuerto, se debe establecer acciones de motivación antes de iniciar las capacitaciones orientadas a quebrar la indiferencia de los trabajadores con respecto a las capacitaciones.
- c) Es posible mejorar la productividad a partir del ambiente laboral, para ello, es necesario que el trabajador se sienta satisfecho con su trabajo, que no exista riesgos físicos ni psicológicos con su puesto de trabajo y que cuente con los recursos materiales y equipos, para desarrollar su trabajo
- d) Sí, mas del 50% de trabajadores se sienten cómodos con las relaciones interpersonales, así como también aproximadamente el 57% de colaboradores manifiestan su aprecio por la actitud de los trabajadores, a fin de mejorar la asociación entre dichas dimensiones, se debe fortalecer, la comunicación fluida,

que el trabajador se sienta parte de un equipo de trabajo y que el laborar para esta institución sea de satisfacción personal.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Antakli, A.C. y Quero, N.N. (2014). *Relación entre la motivación y ausentismo laboral en la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad en el año 2014*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello).

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS8683.pdf>

Asociación Española para la Calidad (2019). *Norma ISO 9000*.

<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9000>

Benites, I.J. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Consorcio la Arena SAC*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo).

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3310/benites_ikoll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boon Edam América Latina. (2015). *Gran terminal nacional de transporte*. Recuperado de

<https://www.boonedam.mx/referencias/gran-terminal-nacional-transporte>

Burga, G. y Guesse, S.J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque*. (Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

Carro, R. y González, D. (2015). *Productividad y competitividad*. Universidad Nacional de Mar del Plata.

http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Cejas, M. y Alejandro, J. (2012). *La capacitación laboral: Alances y perspectivas en tiempos complejos*. Universidad de Carabobo.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc35/art06.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra. Ed.). McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.

https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf

Coexphal, R. (2012). *El talento humano*. (2da. Ed.). McGraw Hill.

Collins, A. (2006). Cognitive apprenticeship. In R. K. Sawyer (Ed.), *The Cambridge handbook of the learning sciences*. Cambridge: Cambridge University Press.

[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=538236](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=538236)

Clemente, R.A. (2015/16). *Relaciones interpersonales y desarrollo humano*. Universitat Jaume I. https://documents.uji.es/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/47c1ec7c-bf2e-4f64-9659-ddcb38b1f48a/1516_es.pdf?guest=true

Delagación Federal del Trabajo en el Estado de Guanajuato (s.f.). *La función de la capacitación en las empresas*.

http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf

Duque, E.J. (Enero a junio 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar, Universidad Nacional de Colombia.

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

- Forero, Y.R. (2014). *Todo es cuestión de actitud*. Universidad militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13031/Trabajo%20Final.pdf;jsessionid=DC8F6E9EA340B044A392EAE73E89D7D6?sequence=1>
- Gallardo, E., Espluga, C.M. y Triadó, X.M. (s.f.). *¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? Aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones*. Universidad de Barcelona.
- García, V. (2012). *La motivación laboral: Estudio descriptivo de algunas variables*. (Tesis de grado, Universidad de Valladolid).
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- García, K.R. (2015). *Diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y lo que se encuentran en la planilla*. (Tesis para Licenciatura, Universidad nacional Rafael Landívar).
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Garcia-Kevin.pdf>
- Godio, J. (2001). *Sociología del trabajo y política*. Corregidor.
- González, M. o. (2001). *Actitud hacia el trabajo: un análisis empírico aplicado a los adolescentes*. Tenerife: X Jornada de Asociación de Economía de la Educación.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13031/Trabajo%20Final.pdf;jsessionid=DC8F6E9EA340B044A392EAE73E89D7D6?sequence=1>
- González, M., del Rio, C. y Domínguez, J.M. (2015). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Fundación FIES – Universidad de Alcalá.

Gorriti, M. (s.f.). *La evaluación de desempeño: concepto, criterios y métodos*.

<https://www.vitoria->

[gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf](https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf)

ICADE (2009). *Modalidad de administración del terminal terrestre de pasajeros en la ciudad de Ayacucho. Ayacucho, Perú.*

INEI (2018). *Censos nacionales 2017: XII de Población y VII de Vivienda*. Perú:

Crecimiento y distribución de la población, 2017.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib153

[0/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf)

Méndez, I.G. y Ryszard, M. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona*.

Universidad Iberoamericana. <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf>

Naranjo, M.L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista educación*, Universidad de Costa Rica.

<http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>

Nazario, R. (2006.). *Beneficios y motivación de los empleados*.

Ordenanza Municipal N°002-2014-MPH/A. *Crea el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, como Organismo Público Descentralizado*.

Ordenanza Municipal N°002-2014.MPH/A. *Crea el Terrapuerto Municipal Libertadores de América*.

Ordenanza Municipal N°10-2015-MPH/A. Aprueba el estatuto del Terrapuerto Municipal Libertadores de América.

https://www.munihuamanga.gob.pe/downloads/Ordenanzas/Ordenanzas-2015/o_m_010_2015_emitido_170615.pdf

Plan Estratégico del Terrapuerto Municipal Libertadores de América 2015 – 2018 (2015).

Terrapuerto municipal libertadores de américa. TMLA S.A.

Proyecto de Ley de creación de la “Empresa Municipal Administradora del Terminal Terrestre de Ayacucho S.A.C” (2017). Exposición de motivos. Caracterización de la red vial y oferta de transporte interprovincial. Proyecto de Ley N°2042/2017-GL.

Linareas, J.S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, M. (2006). *Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa*.

España: Instituto de Estudios Almerienses.

López, J. (1997). *El salario*. UNAM. Recuperado de

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/139/29.pdf>

Llagas, M.G. (2017). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf

Ramos, D.C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Rafael, P. (2006). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense Venezolana*. (Tesis de doctorado, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez). <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/ambiente%20laboral.htm>

Reátegui, L. (2017). "*Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huigoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*". (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1

Schubert, I.G. (2009). *La influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los empleados que trabajan en una institución autónoma de la ciudad de San Salvador*. (Tesis de licenciatura, Universidad Francisco Gavidia). <http://www.redicces.org.sv/jspui/bitstream/10972/851/1/158.7-S562i.pdf>

Sierra, G.Y. y López, S.A. (2013). *Evaluación del desempeño laboral en el sector público colombiano (2010-2012)*. (Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada). <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11267/SierraTellezGloriaYirley2013.pdf;jsessionid=CB8439839232AE8BEB9AD7CDFDD24E2D?sequence=1>

Sum, M.I. (2015). "*Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*".

(Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar).

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Velasco, E.M. (2010). *La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/motivacion.html>

Work Meter (s.f.). *Claves para mejorar el rendimiento laboral de las empresas*.

https://articulosbm.files.wordpress.com/2013/06/workmeter_-_ebook_sobre_rendimiento_laboral.pdf

Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Editorial UOC.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: Motivación y desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>1. Problema general ¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019?</p> <p>2. Problemas específicos a) ¿En qué medida los salarios se relacionan con la productividad? b) ¿Cómo las capacitaciones se relacionan con los servicios? c) ¿En qué medida el ambiente laboral se relaciona con la productividad? d) ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con la actitud?</p>	<p>1. Objetivo general Analizar la motivación a través de encuestas a fin de conocer la relación con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.</p> <p>2. Objetivos específicos a) Conocer en qué medida los salarios se relacionan con la productividad. b) Determinar cómo las capacitaciones se relacionan con los servicios. c) Conocer en qué medida el ambiente laboral se relaciona con la productividad. d) Conocer en qué medida las relaciones interpersonales se relaciona con la actitud.</p>	<p>1. Hipótesis general La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.</p> <p>2. Hipótesis específicas a) Los salarios se relacionan directamente con la productividad. b) Las capacitaciones se relacionan directamente con los servicios. c) El ambiente laboral se relaciona directamente con la productividad. d) Las relaciones interpersonales se relacionan directamente con la actitud.</p>	<p>1. Variable uno X. Motivación laboral</p> <p>Dimensiones: X1. Salarios X2. Capacitaciones X3. Ambiente laboral X4. Relaciones interpersonales</p> <p>2. Variable dos Y. Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: Y1. Productividad Y2. Servicios Y3. Actitud</p>	<p>3. Tipo de investigación. Sincrónica</p> <p>4. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional.</p> <p>5. Población y muestra Muestra censa = 47 trabajadores</p> <p>6. Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>5. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Cuestionario

Variables: X. Motivación, Y. Desempeño laboral.

Introducción:

Sr., Sra., muy buenos días. Con el presente cuestionario se pretende acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Motivación y desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019”. Que es totalmente anónima, lea las siguientes afirmaciones, elija una sola opción marcando con sinceridad con un aspa (X) la respuesta elegida.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Dimensiones/ Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Salarios					
1. Estoy satisfecho con mi sueldo					
2. El pago de viático es equitativo					
3. La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado					
4. Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución					
5. Se otorga pago de horas extras					
Capacitaciones					
6. He recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución					
7. Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional					
8. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					

9. Con la formación que recibo cumplo metas					
Ambiente laboral					
10. Estoy satisfecho con mi horario de trabajo					
11. No existe riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo					
12. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo					
Relaciones interpersonales					
13. Me siento parte de un equipo de trabajo					
14. Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para el cumplimiento de las tareas					
15. Entre el personal existe una comunicación fluida					
16. Es buena la relación con el jefe inmediato					
17. Es buena la relación con los compañeros de trabajo					
Productividad					
18. Es buena para Usted su desempeño laboral					
19. Las recompensas recibidas van acorde a su productividad					
20. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo					
21. Se logran los resultados deseados en su departamento					
22. En el puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades					
Servicios					
23. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo					
24. En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad					

25. El trabajo que desempeño es digno para mi persona					
26. Cree que se brinda un servicio total al usuario					
27. Los servicios que ofrecemos son de alta calidad					
Actitud					
28. Percibo que la equidad y justicia es igual para todos					
29. Este trabajo me satisface todas mis necesidades					
30. El laborar para esta institución es de satisfacción personal					
31. Los factores que rodean el entorno son motivos para mi comportamiento					
32. Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional					

Anexo 3: Base de datos de la variable Motivación Laboral

N°	salarios					capacitaciones				ambiente laboral			relaciones interpersonales				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
5	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
10	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
11	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4

25	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
39	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
40	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
41	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 4: Base de datos de la variable Desempeño Laboral

N°	productividad					servicios					actitud				
	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2
3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3
4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	3
6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
11	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3
14	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
15	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
16	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
17	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
18	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
20	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
21	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
22	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3

24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
28	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
36	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
37	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
38	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 5: Prueba de normalidad

a. Hipótesis.

Ho: La variable aleatoria tiene una distribución normal

H1: La variable aleatoria no tiene una distribución normal

b. Estadístico de prueba

$$W_c = \frac{b^2}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

El término $b = \sum_{i=1}^k a_i [X_{(n-i+1)} - X_i]$, siendo a_i el valor de un coeficiente que se encuentre tabulado para cada tamaño de muestra y la posición i de cada observación. El término $[X_{(n-i+1)} - X_i]$ = diferencias sucesivas que se obtienen al restar el primer valor al último valor, el segundo al penúltimo, el tercero al antepenúltimo y así hasta llegar a restar el último al primer valor.

c. Zona de aceptación para H0:

La zona de aceptación para Ho está formada por todos los valores del estadístico de prueba W_c menores al valor esperado o tabulado $W_{(1-\alpha;n)}$

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	.943	47	.023
Desempeño laboral	.960	47	.045

Anexo 6: Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida

Se realizó una pre-encuesta, realizada al personal administrativo y operativo del centro de servicio “Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho”, que comprende 20 trabajadores, la misma que constituye la pre-muestra objeto de análisis. Se aplicó 32 preguntas del cuestionario. De acuerdo a la matriz de operacionalización de variables, el cuestionario consta de 32 ítems, 17 ítems de la variable Motivación Laboral y 15 ítems correspondientes a la variable Desempeño laboral. Además se aplicó el alfa de cronbach para la aplicación del cuestionario se utilizó como escala de medición la escala de Likert, con la siguiente escala de respuestas planteadas:

5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach.

Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

“-Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

-Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable”

Encuestados		Cantidad de ítems aplicados																														
		VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL														VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																
		Salarios				Capacitaciones				Ambiente laboral				Relaciones interpersonales				Productividad				Servicios				Actitud						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	
1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	3	1	2
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	
3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	1	3	
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	3	
5	5	3	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
9	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	
14	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	
19	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	32

Podemos observar que el alfa de Cronbach es de 0.971 y se puede decir que es excelente.

Anexo 7: Validación de expertos

Anexo 7.1: Validación de experto 1

VARIABLE: MOTIVACIÓN	Pertenen cia		Relevanc ia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Salario							
1. Estoy satisfecho con mi sueldo	Si		Si		Si		
1. El pago de viático es equitativo	Si		Si		Si		
2. La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado	Si		Si		Si		
3. Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución	Si		Si		Si		
4. Se otorga pago de horas extras	Si		Si		Si		
Capacitaciones							
5. He recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución	Si		Si		Si		

6. Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	Si		Si		Si			
7. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	Si		Si		Si			
8. Con la formación que recibo cumplo metas	Si		Si		Si			
Ambiente laboral								
9. Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	Si		Si		Si			
10. No existe riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	Si		Si		Si			
11. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo	Si		Si		Si			
Relaciones interpersonales								
12. Me siento parte de un equipo de trabajo	Si		Si		Si			
13. Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para el cumplimiento de las tareas	Si		Si		Si			
14. Entre el personal existe una comunicación fluida	Si		Si		Si			

15. Es buena la relación con el jefe inmediato	Si		Si		Si		
16. Es buena la relación con los compañeros de trabajo	Si		Si		Si		
VARIABLE: DESSEMPEÑO LABORAL	Pertenen cia		Relevanc ia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad							
17. Es buena para Usted su desempeño laboral	Si		Si		Si		
18. Las recompensas recibidas van acorde a su productividad	Si		Si		Si		
19. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Si		Si		Si		
20. Se logran los resultados deseados en su departamento	Si		Si		Si		
21. En el puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades	Si		Si		Si		
Servicios							
22. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	Si		Si		Si		

23. En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad	Si		Si		Si		
24. El trabajo que desempeño es digno para mi persona	Si		Si		Si		
25. Cree que se brinda un servicio total al usuario	Si		Si		Si		
26. Los servicios que ofrecemos son de alta calidad	Si		Si		Si		
Actitud							
27. Percibo que la equidad y justicia es igual para todos	Si		Si		Si		
28. Este trabajo me satisface todas mis necesidades	Si		Si		Si		
29. El laborar para esta institución es de satisfacción personal	Si		Si		Si		
30. Los factores que rodean el entorno son motivos para mi comportamiento	Si		Si		Si		
31. Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hubiera):

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Apellidos y nombres de juez validador: **PELAYO HILARIO VALENZUELA**

Especialidad del validador: Dr. En administración

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 11 de octubre de 2019



Firma del Experto

DNI:28216089.Telf./Cel.:989173422

Anexo 7.2: Validación de experto 2

VARIABLE: MOTIVACIÓN	Pertenen cia		Relevanc ia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Salario							
2. Estoy satisfecho con mi sueldo	Si		Si		Si		
33. El pago de viático es equitativo	Si		Si		Si		
34. La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado	Si		Si		Si		
35. Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución	Si		Si		Si		
36. Se otorga pago de horas extras	Si		Si		Si		
Capacitaciones							
37. He recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución	Si		Si		Si		

38. Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	Si		Si		Si		
39. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	Si		Si		Si		
40. Con la formación que recibo cumplo metas	Si		Si		Si		
Ambiente laboral							
41. Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	Si		Si		Si		
42. No existe riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	Si		Si		Si		
43. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo	Si		Si		Si		
Relaciones interpersonales							
44. Me siento parte de un equipo de trabajo	Si		Si		Si		
45. Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para el cumplimiento de las tareas	Si		Si		Si		
46. Entre el personal existe una comunicación fluida	Si		Si		Si		
47. Es buena la relación con el jefe inmediato	Si		Si		Si		
48. Es buena la relación con los compañeros de trabajo	Si		Si		Si		

VARIABLE: DESSEMPEÑO LABORAL	Pertenen cia		Relevanc ia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad							
49. Es buena para Usted su desempeño laboral	Si		Si		Si		
50. Las recompensas recibidas van acorde a su productividad	Si		Si		Si		
51. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Si		Si		Si		
52. Se logran los resultados deseados en su departamento	Si		Si		Si		
53. En el puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades	Si		Si		Si		
Servicios							
54. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	Si		Si		Si		
55. En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad	Si		Si		Si		
56. El trabajo que desempeño es digno para mi persona	Si		Si		Si		
57. Cree que se brinda un servicio total al usuario	Si		Si		Si		

58. Los servicios que ofrecemos son de alta calidad	Si		Si		Si		
Actitud							
59. Percibo que la equidad y justicia es igual para todos	Si		Si		Si		
60. Este trabajo me satisface todas mis necesidades	Si		Si		Si		
61. El laborar para esta institución es de satisfacción personal	Si		Si		Si		
62. Los factores que rodean el entorno son motivos para mi comportamiento	Si		Si		Si		
63. Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hubiera):

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Apellidos y nombres de juez validador: **Víctor Raúl Rodríguez Hurtado**

Especialidad del validador:

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 11 de octubre de 2019



Víctor Raúl Rodríguez Hústado
Firma del Experto
DNI: 28217986 Telf./Celular N° 96697

Anexo 7.3: Validación de experto 3

VARIABLE: MOTIVACIÓN	Pertenen cia		Relevanc ia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Salario							
1. Estoy satisfecho con mi sueldo	Si		Si		Si		
1. El pago de viático es equitativo	Si		Si		Si		
2. La remuneración que percibo, responde al trabajo realizado	Si		Si		Si		
3. Existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la institución	Si		Si		Si		
4. Se otorga pago de horas extras	Si		Si		Si		
Capacitaciones							
5. He recibido capacitaciones en el último año, en los nuevos procesos de la institución	Si		Si		Si		
6. Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	Si		Si		Si		

7. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	Si		Si		Si		
8. Con la formación que recibo cumplo metas	Si		Si		Si		
Ambiente laboral							
9. Estoy satisfecho con mi horario de trabajo	Si		Si		Si		
10. No existe riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo	Si		Si		Si		
11. Cuento con los recursos suficientes (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo	Si		Si		Si		
Relaciones interpersonales							
12. Me siento parte de un equipo de trabajo	Si		Si		Si		
13. Entre los compañeros hay apoyo y ayuda para el cumplimiento de las tareas	Si		Si		Si		
14. Entre el personal existe una comunicación fluida	Si		Si		Si		
15. Es buena la relación con el jefe inmediato	Si		Si		Si		
16. Es buena la relación con los compañeros de trabajo	Si		Si		Si		

VARIABLE: DESSEMPEÑO LABORAL	Pertenen cia		Relevanc ia		Claridad		Sugerencias
	Si	No	Si	No	Si	No	
Productividad							
17. Es buena para Usted su desempeño laboral	Si		Si		Si		
18. Las recompensas recibidas van acorde a su productividad	Si		Si		Si		
19. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo	Si		Si		Si		
20. Se logran los resultados deseados en su departamento	Si		Si		Si		
21. En el puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades	Si		Si		Si		
Servicios							
22. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo	Si		Si		Si		
23. En mi departamento se me consulta sobre mejora de la calidad	Si		Si		Si		
24. El trabajo que desempeño es digno para mi persona	Si		Si		Si		

25. Cree que se brinda un servicio total al usuario	Si		Si		Si		
26. Los servicios que ofrecemos son de alta calidad	Si		Si		Si		
Actitud							
27. Percibo que la equidad y justicia es igual para todos	Si		Si		Si		
28. Este trabajo me satisface todas mis necesidades	Si		Si		Si		
29. El laborar para esta institución es de satisfacción personal	Si		Si		Si		
30. Los factores que rodean el entorno son motivos para mi comportamiento	Si		Si		Si		
31. Mi comportamiento está ligado a mi estado emocional	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hubiera):

Opinión de aplicabilidad: a) Aplicable (X), b) Aplicable después de corregir (), c) No aplicable ()

Apellidos y nombres de juez validador: Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ.

Especialidad del validador: Dr. en Administración

Pertenencia. El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia. El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad. Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Ayacucho, 11 de octubre de 2019



Firma del Experto

DNI: 28227213 Telf./Celular N° 999424451

Anexo 8: Procesamiento de datos

Anexo 8.1

Resultado de la variable motivación laboral

en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	9	18%
Indiferente	15	32%
De acuerdo	15	32%
Totalmente de acuerdo	7	16%
Total	47	100%

Fuente: Instrumento de medición
Elaboración: Propia

Anexo 8.2

Resultado de la dimensión salarios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América

– Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	10	22%
Indiferente	17	36%
De acuerdo	13	28%
Totalmente de acuerdo	5	10%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

Anexo 8.3

Resultado de la dimensión capacitaciones en el Terrapuerto Municipal

Libertadores de América – Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	18%
Indiferente	15	32%
De acuerdo	17	35%
Totalmente de acuerdo	7	15%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Anexo 8.4

Resultado de la dimensión ambiente laboral en el Terrapuerto Municipal

Libertadores de América – Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	8	17%
Indiferente	12	26%
De acuerdo	16	34%
Totalmente de acuerdo	9	19%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Anexo 8.5

*Resultado de la dimensión relaciones interpersonales en el Terrapuerto Municipal
Libertadores de América – Ayacucho*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	8	17%
Indiferente	14	30%
De acuerdo	16	34%
Totalmente de acuerdo	9	19%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

Anexo 8.6

*Resultado de la variable desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores
de América – Ayacucho*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	3	7%
Indiferente	14	30%
De acuerdo	19	40%
Totalmente de acuerdo	10	21%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición
Elaboración: Propia

Anexo 8.7

Resultado de la dimensión productividad en el Terrapuerto Municipal Libertadores de

América – Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	6%
Indiferente	13	29%
De acuerdo	21	43%
Totalmente de acuerdo	10	22%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Anexo 8.8

Resultado de la dimensión servicios en el Terrapuerto Municipal Libertadores de

América – Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	3%
En desacuerdo	3	7%
Indiferente	14	29%
De acuerdo	19	40%
Totalmente de acuerdo	10	21%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

Anexo 8.9

Resultado de la dimensión actitud en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América – Ayacucho

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	3	7%
Indiferente	15	32%
De acuerdo	18	39%
Totalmente de acuerdo	9	18%
Total	47	100%

Fuente: Instrumentos de medición

Elaboración: Propia

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 046-2022-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

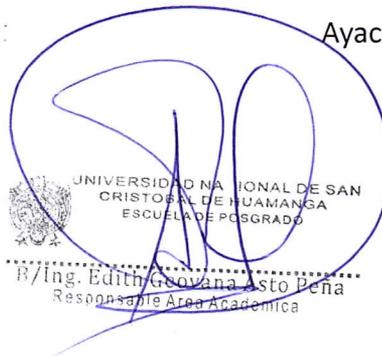
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Autor:	Bach. JHON IVAN RAMOS MALPICA
Maestría:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Mención:	GESTIÓN EMPRESARIAL
TÍTULO DE TESIS:	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL TERRAPUERTO MUNICIPAL LIBERTADORES DE AMÉRICA, AYACUCHO 2019.
Evaluación de originalidad:	16 % de similitud
N^º de trabajo:	1851686115
Fecha:	06-jun.-2022

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 08 de junio del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
R/Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Motivación y desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

por Jhon Ivan Ramos Malpica

Fecha de entrega: 06-jun-2022 12:13p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1851686115

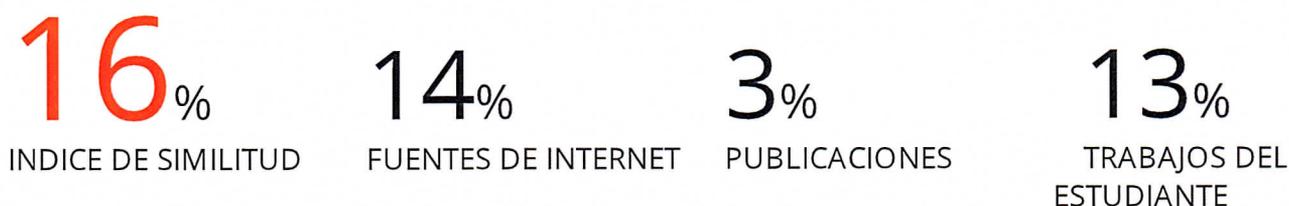
Nombre del archivo: TESIS_MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_-_JHON_RAMOS_MALPICA.docx (1.22M)

Total de palabras: 19651

Total de caracteres: 100494

Motivación y desempeño laboral en el Terrapuerto Municipal Libertadores de América, Ayacucho 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	livrepository.liverpool.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ups.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.redicces.org.sv Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
14	www.leyes.congreso.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
15	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words