

**ESCUELA NACIONAL DE MARINA MERCANTE**

**ALMIRANTE MIGUEL GRAU**

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA



**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE  
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DEL OPERADOR LOGÍSTICO  
FARGOLINE S.A. DE LA SEDE CALLAO EN EL 2021”**

TESIS PARA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA

PRESENTA:

MARYORY JULIANA MARTÍNEZ CASTILLO

KATHERINE DEL CARMEN FLORES DÁVILA

CALLAO, PERÚ

2021

**“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE  
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DEL OPERADOR LOGÍSTICO  
FARGOLINE S.A. DE LA SEDE CALLAO EN EL 2021”**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Henry y Gloria, por su amor y apoyo incondicional, por inculcarme buenos valores y darme la mejor educación.

A mis hermanos Ingrid, Anderson y Jordan que con su amor me enseñaron a salir adelante.

A mi compañero de vida Fernando, por darme fortaleza e inspiración y recorrer conmigo este camino.

A mi hermosa hija Alessia, quien es mi mayor motivación y me impulsa a ser cada día mejor.

### ***MARTÍNEZ CASTILLO MARYORY JULIANA***

Para mis padres y hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente y me mostraron el camino a la superación.

Para mi pequeño Thiago, quien me inspira y me acompaña todos los días en la realización del presente trabajo, como en todos mis logros.

### ***FLORES DÁVILA KATHERINE DEL CARMEN***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por protegernos y darnos fuerzas para superar los obstáculos y dificultades que se nos presenta en la vida.

A la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” por abrirnos sus puertas, permitir prepararnos para un futuro competitivo y formarnos como personas de bien.

A nuestros profesores a quienes les debemos gran parte de nuestros conocimientos.

A nuestro asesor temático el Mag. Ing. Adm. Héctor PORTILLO RIOS y asesor metodológico el Mag. César PEÑA CARRILLO, por sus valiosos aportes en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la empresa FARGOLINE S.A. por brindarnos las facilidades y el apoyo para llevar a cabo el trabajo de campo de esta tesis.

## ÍNDICE

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>x</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>18</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos.....	22
1.3. Objetivos de la investigación.....	22
1.3.1. Objetivo general.....	22
1.3.2. Objetivos específicos .....	23
1.4. Justificación de la investigación .....	23
1.4.1 Justificación teórica.....	23
1.4.2 Justificación práctica .....	24
1.4.3 Justificación metodológica .....	24
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>25</b>
2.1. Fundamentos teóricos de la investigación .....	25
2.1.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.2. Bases teóricas .....	30
2.2. Formulación de hipótesis .....	54
2.2.1. Hipótesis general .....	54
2.2.2. Hipótesis específicas .....	54
2.2.3. Descripción de las variables .....	54

<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>56</b>
3.1. Diseño y enfoque de la investigación .....	56
3.1.1. Diseño.....	56
3.1.2. Enfoque.....	58
3.2. Población y muestra.....	58
3.2.1. Población .....	58
3.2.2. Muestra .....	58
3.3. Operacionalización de variables .....	59
3.4. Técnicas para la recolección de datos .....	59
3.4.1. Técnicas.....	59
3.4.2. Instrumento .....	60
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos .....	63
3.6. Aspectos éticos .....	63
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>	<b>65</b>
4.1. Análisis estadísticos descriptivos .....	65
4.1.1. Descripción de los resultados de la variable motivación y sus dimensiones.....	66
4.1.2. Descripción de los resultados de la variable desempeño laboral y sus dimensiones.....	69
4.2. Análisis estadístico inferencial .....	72
4.2.1. Distribución de normalidad.....	72
4.2.2. Prueba de hipótesis .....	73
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
5.1. Discusión.....	79
5.2. Conclusiones.....	83
5.3. Recomendaciones .....	84
<b>CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>96</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	97
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables .....	99
Anexo 3. Constancia de autorización de la Empresa FARGOLINE S.A .....	100
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos .....	101
Anexo 5. Validación de los instrumentos .....	105

Anexo 6. Base de datos .....	120
Anexo 7. Evidencias de aplicación de instrumentos .....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Clasificación entre cuatro teorías de contenido .....	34
<b>Tabla 2.</b> Análisis de causa raíz .....	53
<b>Tabla 3.</b> Matriz de operacionalización de variables. ....	59
<b>Tabla 4.</b> Validación de los instrumentos por juicio de expertos.....	61
<b>Tabla 5.</b> Rangos de evaluación de la confiabilidad. ....	62
<b>Tabla 6.</b> Resultados de confiabilidad de los instrumentos. ....	62
<b>Tabla 7.</b> Descripción de resultados del nivel de motivación laboral .....	66
<b>Tabla 8.</b> Descripción de resultados del nivel de motivación intrínseca. ....	67
<b>Tabla 9.</b> Descripción de resultados del nivel de motivación extrínseca .....	68
<b>Tabla 10.</b> Descripción de resultados del nivel de desempeño laboral .....	69
<b>Tabla 11.</b> Descripción de resultados del nivel de competencias del individuo .....	70
<b>Tabla 12.</b> Descripción de resultados del nivel de competencias para el puesto de trabajo .....	71
<b>Tabla 13.</b> Resultados de la normalidad de los datos en las variables.....	73
<b>Tabla 14.</b> Parámetros para interpretar los coeficientes de correlación .....	74

<b>Tabla 15.</b> Resultados de la prueba de correlación entre la motivación y desempeño laboral .....	75
<b>Tabla 16.</b> Resultados de la prueba de correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral .....	76
<b>Tabla 17.</b> Resultados de la prueba de correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral .....	77

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Teoría de las necesidades de Maslow .....	35
<b>Figura 2.</b> Teoría de McClelland .....	36
<b>Figura 3.</b> Teoría ERC .....	37
<b>Figura 4.</b> Teoría de Herzberg .....	41
<b>Figura 5.</b> Evaluación del desempeño .....	43
<b>Figura 6.</b> Evaluación del desempeño en grados.....	46
<b>Figura 7.</b> Competencias del individuo.....	48
<b>Figura 8.</b> Competencias para el puesto.....	50
<b>Figura 9.</b> Diagrama de Ishikawa o causa y efecto.....	51
<b>Figura 10.</b> Diagrama de causa y efecto del operador logístico FARGOLINE S.A. .....	52
<b>Figura 11.</b> Nivel de investigación correlacional.....	57
<b>Figura 12.</b> Descripción de resultados del nivel de motivación laboral .....	66
<b>Figura 13.</b> Descripción de resultados del nivel de motivación intrínseca.....	67
<b>Figura 14.</b> Descripción de resultados del nivel de motivación extrínseca.....	68
<b>Figura 15.</b> Descripción de resultados del nivel de desempeño laboral.....	69

**Figura 16.** Descripción de resultados del nivel de competencias del individuo ... 70

**Figura 17.** Descripción de resultados del nivel de competencias para el puesto 71

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el año 2021. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal correlacional y con un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 30 trabajadores que laboran en el patio del área de exportaciones e importaciones, se empleó el tipo de muestreo censal. El instrumento utilizado para medir las variables de motivación y desempeño laboral fueron dos cuestionarios conformados por 25 preguntas en cada una de ellas, medidos en escala de Likert de 5 opciones, validado a través del criterio de cinco jueces expertos quienes aprobaron su aplicabilidad y mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach como aceptable en ambos instrumentos, para la variable de Motivación fue de 0,891 y para la variable Desempeño Laboral de 0,856.

Ante las estadísticas presentadas se evidencia que mediante la prueba de Rho de Spearman se logra obtener un coeficiente de correlación  $\rho=0,433$  entre la Motivación y Desempeño Laboral y un p-valor de 0,017 menor al nivel de

significancia establecido  $p < 0.05$ , que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, concluyendo que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el año 2021

**Palabras claves:** Motivación, desempeño Laboral, gestión del talento humano, operador logístico.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between motivation and work performance in the personnel of the export and import area of the Logistics Operator Fargoline S.A. of the Callao headquarters in the year 2021. The research design was non-experimental, cross-sectional correlational and with a quantitative approach. The population consisted of 30 workers who work in the yard of the export and import area, and a census sampling was used. The instrument used to measure the variables of motivation and work performance were two questionnaires made up of 25 questions in each of them, measured on a Likert scale of 5 options, validated through the criteria of five expert judges who approved their applicability and through the Cronbach's Alpha coefficient as acceptable in both instruments, for the Motivation variable it was 0.891 and for the Work Performance variable it was 0.856.

In view of the statistics presented, it is evident that by means of Spearman's Rho test, a correlation coefficient  $\rho=0.433$  was obtained between Motivation and Work Performance and a p-value of 0.017 lower than the established significance level  $p<0.05$ , which allowed rejecting the null hypothesis and accepting the general hypothesis, concluding that there is a significant relationship between motivation

and work performance in the personnel of the exports and imports area of the logistics operator Fargoline S.A. of the Callao headquarters in the year 2021.

**Key words:** Motivation, work performance, human talent management, logistics operator.

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, en toda empresa ha sido esencial que surja el crecimiento humano, con el fin de conocer la conducta de las personas y que es lo que les motiva para seguir creciendo en el mundo laboral. De tal manera, que puedan volverse más entusiastas y se adapten a cambios de acuerdo al tiempo. Asimismo, según estudios, se indican que la motivación viene a ser como una herramienta principal en la continuidad de las tareas para incrementar la productividad en las organizaciones, ya que, permitirá mejorar el desempeño laboral en el lugar que se encuentre.

Sin embargo, para comprender la relación de estas dos variables en los trabajadores, se debe observar cuales son aquellos impulsos y necesidades que tiene, llevando a cabo un análisis para ver el nivel en el que se encuentran y darle seguimiento constante, teniendo buenos resultados en su vida personal y dentro de una empresa en sí.

De tal manera, diversos autores detallan que tan importante puede ser la motivación y el desempeño de los trabajadores porque se toma riesgos, ya que, si logran el éxito, se puede decir que valió la pena cada esfuerzo que ha dado en su

camino. De tal manera, se distingue que el esfuerzo que realiza el trabajador es habitual en estas situaciones, porque demuestra mayor satisfacción y compromiso por sí mismo.

La presente investigación busca determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao, la cual consta de 6 capítulos y se ha dividido de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA,** Se muestra la descripción y la formulación del problema, los objetivos y la justificación.

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO,** Se exponen los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas, hipótesis y descripción de las variables.

**CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO,** Comprende del diseño de la investigación, población y muestra, la Operacionalización de las variables y sus dimensiones, técnica de recolección de datos, técnica usada para el procesamiento y análisis metodológico además de los aspectos éticos.

**CAPÍTULO IV: RESULTADOS,** Se exponen los procedimientos estadísticos para las comprobaciones de hipótesis, mostrando las respectivas tablas y gráficos obtenidos.

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES,** Se formulan las discusiones, conclusiones y recomendaciones en relación a nuestros objetivos.

Por último, se agregan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El factor humano es el recurso más importante en una organización ya que tiene un impacto importante en el logro de los objetivos y de ellos depende el éxito y la continuidad de la empresa.

A nivel mundial, la mayoría de empresas emplean recursos motivacionales en sus empleados, generando mayor compromiso y confianza de unos a los otros y esto se llevará a cabo para mejorar el rendimiento en sus tareas. Por ello, es de suma importancia que se comprendan sus necesidades ya que se obtendrá una idea más clara de cómo es que se debe motivarlos para recompensar lo que han alcanzado.

The Global Engagement Index GEI, (2015) realizó un estudio para medir la motivación a 1000 trabajadores en 13 países, obteniendo los siguientes resultados: Estados Unidos y China con 19%, India con 17%, Brasil con 16%, Francia y Canadá con 15%, Gran Bretaña, Alemania, Australia, México e Italia con 14% y por último

Argentina y España con 13%, concluyendo que existe muy pocos colaboradores comprometidos con la empresa y su puesto.

Esto indica, que la motivación es un elemento indispensable para el crecimiento del trabajador dentro de su organización ya que la misma conlleva a la satisfacción laboral. Es por ello, que se caracteriza como un instrumento esencial en las empresas porque buscan la manera de cómo sus empleados puedan trabajar más y hagan que su productividad los guíe al éxito.

En América Latina, se observa que la motivación refleja la realidad en la que se vive en un área de trabajo que existe a través de las condiciones internas como la eficiencia en sus labores y responsabilidades a cargo. García *et al* (2016) realizó un estudio en Medellín, Colombia sobre factores internos y externos que inciden en la motivación laboral, donde resalta que las organizaciones tienen que valorar la cooperación, el esfuerzo y el desempeño de los trabajadores, implementando estrategias que permitan generar una fuerza motivadora para que el desempeño sea más eficiente y eficaz, que lleve a cumplir a los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo cumplir con las expectativas y aspiraciones de cada individuo.

Cuando esto se realice en una organización, harán que su personal se involucre más y formen parte de ella y a la vez se sientan importantes porque brindan sus opiniones sobre un tema específico y tratan de proponer soluciones y las toman como alternativas positivas. Cabe destacar, que son la misma jefatura que debe tener con claridad cómo va su equipo y que le hace falta.

Por su parte Capuano (2004) efectuó una investigación en Rosario, Argentina sobre la evaluación de desempeño por competencias, donde menciona

que los logros de los procesos tomados se hayan realizado de manera eficaz, tengan alto rendimiento y mejoren su capital humano, se debe a los buenos trabajadores competentes, que establecen una correcta evaluación de desempeño. Esto involucra el desarrollo de un nuevo emprendimiento y en el esfuerzo que se proponen cada uno para crecer profesional y personalmente.

En el Perú, actualmente el tema de Motivación y Desempeño laboral es muy importante para las empresas ya que estas buscan ser competitivas, sin embargo, se olvidan que los trabajadores son los encargados de realizar el trabajo y concluirlo positivamente para el cumplimiento de las metas, haciendo que se alinee a los objetivos que se quiere alcanzar. Por ende, es muy importante saber cómo mantenerlos a flote y hacer que su opinión importe ante cualquier situación que se presente en su entorno.

Ronald Career Services Group realizó un estudio en Perú, donde se observó que el 44% de los peruanos se sienten a gusto con el puesto en donde están. Sin embargo, el 74% de los encuestados no se sienten motivados y estarían dispuestos a cambiar de empleo donde se sientan felices. El 57% de los encuestados indicaron que alcanzan la satisfacción cuando se encuentran en un buen ambiente, el 51% cuando existe el equilibrio entre la vida personal y laboral y el 48% cuando se respeta el sistema de trabajo (Andina, 2018).

Es por ello que la motivación es un factor importante que permite al trabajador desarrollar su labor de manera eficiente y por consiguiente aumente su desempeño laboral, trayendo como consecuencia que la productividad de las organizaciones disminuya y se vean afectadas.

En el Operador Logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao, se presenta también este problema, ya que se tiene conocimiento que algunos trabajadores están presentando un nivel de desempeño regular ya sea por factores intrínsecos y extrínsecos. Por tal motivo, se aplicó el diagrama de Ishikawa para determinar cuál es el problema que afecta en la empresa, dado que existen varias causas, que en consecuencia originan cambios en el desempeño. Es por ello que esta investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral dentro de la empresa.

De esta manera es necesario evaluar la situación que acontece el personal en el desarrollo de sus operaciones diarias, que trabajen en un entorno agradable y propicio para ellos teniendo las herramientas a la mano para optimizar su cargo. Es por ello que se espera evaluar las características motivacionales para mejorar las consecuencias del desempeño de los individuos que se encuentran involucrados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

De acuerdo a la fundamentación de la presente investigación se plantea el siguiente problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la Sede Callao en el 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021?
2. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021?

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

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

Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Identificar los niveles de motivación laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.
2. Identificar los niveles de desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.
3. Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.
4. Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Justificación teórica**

La presente investigación cuenta con una justificación teórica porque resume el aporte teórico de varios autores importantes que hacen referencias a las variables en estudio, mismos que permitieron sustentar y contrastar los hallazgos encontrados, aportando nuevos conocimientos a las fuentes teóricas. Los resultados obtenidos en esta investigación van a permitir ahondar en la motivación y desempeño laboral de los operadores logísticos, de esta manera otros autores se podrán apoyar de nuestros hallazgos de manera comparativa para futuras investigaciones.

### **1.4.2 Justificación práctica**

Desde el punto de vista práctico, la presente investigación posibilitará el desarrollo de métodos para dar solución a los problemas referentes a la Motivación y Desempeño laboral, dado que se expondrá mediante los resultados como los factores intrínsecos y extrínsecos referentes a la motivación están vinculados con el desempeño laboral.

En este sentido se evidencia la importancia del estudio propuesto en la práctica, en especial para la empresa FARGOLINE S.A., por dicha razón, los directivos y gerentes puedan adoptar medidas para tener un diagnóstico sobre cómo se encuentran los niveles de motivación y el desempeño laboral de sus trabajadores, lo cual ofrece un instrumento que a través de los resultados obtenidos le permitirá tomar decisiones acertadas o adecuarlo para hacer un análisis de su situación laboral y dar mejoras a su entorno.

### **1.4.3 Justificación metodológica**

El trabajo de investigación cuenta con justificación metodológica porque se está aportando con una herramienta de consulta, constituido en el cuestionario. La cual fue creada para este fin, respaldada por expertos y determinado su confiabilidad mediante el método de consistencia interna Alfa de Cronbach, cumpliendo así con los objetivos y la finalidad del estudio.

De esta manera su ejecución plantea un proceso metódico, que permitió el sustento del marco teórico y la recolección de datos, conllevando al análisis de resultados, promoviendo conclusiones y sugerencias, lo cual servirá de guía para próximos investigadores.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Fundamentos teóricos de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes de la investigación**

##### ***2.1.1.1. Nacionales***

Soto (2019) realizó la investigación titulada *“La Motivación y su relación en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Sentinel Perú S.A”*. El objetivo fue determinar la relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A. El diseño fue no experimental, corte transversal, con enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. El instrumento utilizado para recolectar la información fue la encuesta. Y el resultado obtenido fue que existe una relación negativa entre los factores de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Perú S.A. Sus conclusiones evidenciaron que los trabajadores consideran que se encuentran levemente en desacuerdo con el trabajo que realiza sin embargo existe motivación en poner esfuerzo en su trabajo.

Torres (2019) realizó la investigación titulada *“Clima laboral y motivación de los trabajadores portuarios de Ilo en ENAPU S.A. periodo 2017”*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima laboral y la motivación de los trabajadores portuarios de Ilo, en ENAPU S.A., período 2017. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La muestra estuvo compuesta por 128 trabajadores portuarios de Ilo que laboran en el Terminal Portuario de la empresa ENAPU S.A. El instrumento aplicado fue el cuestionario, la cual estuvo conformada por una encuesta de 38 preguntas. Sus resultados mostraron un nivel de confianza del 95% que evidenciaron la relación entre las variables. Por lo tanto, se concluyó que existe relación entre el clima laboral y motivación de los trabajadores portuarios de Ilo en ENAPU S.A., periodo 2017.

Norabuena (2018) realizó la investigación titulada *“Motivación y desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz 2018”*. El objetivo general fue conocer la motivación y el desempeño laboral del trabajador en la Empresa Constructora T&S, Huaraz, 2018. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 41 trabajadores. Se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario compuesta por 20 preguntas. Los resultados obtenidos, presentaron un nivel de motivación y desempeño laboral bajo. Por lo tanto, se concluyó que la motivación influye negativamente en el desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz, 2018.

Roldán (2018) realizó el estudio titulado *“Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes TRC Express S.A.C Trujillo, 2018”*. El objetivo general fue determinar la influencia de la motivación en el

desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Transportes TRC Express S.A.C. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance explicativo. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa. El instrumento utilizado fue el cuestionario que contenía 23 preguntas. Se obtuvo como resultado que los trabajadores se consideran responsables con las tareas que le son asignadas, asumen las consecuencias de sus actos, demuestran compromiso y deseos de mejorar, por otro lado, frente a un problema no actúan con iniciativa y capacidad de respuesta además de que no se sienten identificados con la empresa. Se concluyó que la motivación influye de forma directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TRC Express.

Salas (2018) realizó el estudio titulado *“Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa representaciones Real Import Export SRL, Lima 2018”*. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Real Import Export SRL. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La muestra estuvo constituida por 56 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario compuesto por 15 ítems en cada variable. Y el resultado obtenido fue que existe una correlación positiva y moderada además de significativa entre las variables motivación y desempeño laboral, concluyendo que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Real Import Export SRL, Lima 2018.

### **2.1.1.2. Internacionales**

Cadena (2019) realizó el estudio titulado *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha”*, - Ecuador. El objetivo general fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores del área operativa. Se aplicó como instrumento el cuestionario la cual contenía 20 preguntas. Los resultados indicaron que los trabajadores mantienen las necesidades de protección y seguridad, de autoestima y autorrealización en un rango medio mientras que las necesidades sociales y de pertenencia manifiestan un rango bajo, con respecto al desempeño laboral en la evaluación de desempeño por competencias, el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo. Se concluyó que sí existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral para los operarios de Envatub S.A.

Meléndez, Pineda, y Solís (2018) realizó el estudio titulado, *“Análisis de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados Administrativos del Grupo Industrial Agrosa, ubicado en la ciudad de León, durante el segundo semestre del año 2017”*, – Nicaragua. El objetivo general fue analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los empleados del área Administrativa del Grupo Industrial Agrosa, ubicado en la ciudad de León, durante el segundo semestre del año 2017. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque mixto y de alcance explicativo. La muestra estuvo conformada por 10 colaboradores del área administrativa. El instrumento que se utilizó fue el

cuestionario. En los resultados de la investigación indicaron que existe un nivel de motivación y desempeño laboral satisfactorio y muy bueno respectivamente. Y se concluyó que la motivación de estos trabajadores influye directamente en su desempeño ya que, al tener un nivel de motivación alto, ha generado que los empleados tengan un buen nivel de desempeño.

Morales (2017) realizó el estudio titulado *“Factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la motivación y en el desempeño laboral de los trabajadores”*, - Guatemala. El objetivo principal es identificar factores motivacionales que repercuten en el desempeño laboral del trabajador, brindando estrategias que incrementen los factores más influyentes, en la empresa Gofablet. El diseño fue no experimental, corte transversal, con un enfoque mixto y de alcance explicativo. Se trabajó con una población de 14 colaboradores y 3 socios. Los instrumentos utilizados fueron la guía de observación, la encuesta y la entrevista. Se obtuvo como resultado que los factores extrínsecos e intrínsecos con mayor influencia en los colaboradores son el liderazgo, buena comunicación, remuneración, autorrealización y el reconocimiento. Y se concluyó que los factores motivacionales pueden repercutir en el desempeño de los colaboradores.

Franco y Lambis (2016) en su estudio titulado *“Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa COMPAS S.A.”*, – Colombia. El objetivo general fue determinar cuáles son los factores de la motivación que inciden en el desempeño laboral de los empleados de COMPAS S.A., de acuerdo a la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg. El diseño fue no experimental, corte transversal, con enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 63 personas. El instrumento utilizado fue la encuesta la cual estuvo compuesta por 15 preguntas. Se obtuvo

como resultados que los factores más relevantes son clima laboral, ambiente físico, capacitación, remuneración, políticas de incentivos y contribución a metas y logros. Y se concluyó que la motivación es directamente proporcional al desempeño laboral, es decir que en la medida los empleados se encuentren motivados así será el desempeño que muestren en su trabajo.

## **2.1.2. Bases teóricas**

### ***2.1.2.1. Motivación***

De acuerdo a Chiavenato (2009) la motivación se define como:

Un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p. 236)

Por ello, es de gran importancia tener claro el alcance de los objetivos y cómo se deben alcanzar. La motivación es uno de los requisitos para tomar decisiones en el camino para crecer y progresar. Eso va depender de cómo se quiere realizar las cosas y por dónde empezar.

Por su parte Rubió Sánchez (2016) define a la motivación como “un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado” (p. 21).

En esta línea Herrera, Ramírez, Roa, & Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más relevantes de la conducta humana referente al comportamiento. Esto quiere decir que la motivación es la causa que impulsa a que la persona realice un acto, se dirija a un objetivo y persista en alcanzarlo.

Bajo estos sustentos se expone que la motivación es clave para que la persona realice sus actividades de manera autónoma donde utiliza recursos adecuados y mantiene una conducta determinada con el fin de lograr una meta específica.

Por otra parte, Ramirez, Abreu, y Badii (2008) define a la motivación como “un motor que llevamos en nuestro mundo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos, en ciertos momentos lo conseguimos por nuestros propios medios y en otros necesitamos la ayuda de los demás”. (p. 151)

En efecto en la actualidad, se debe definir que la motivación se refleja en las conductas de cada persona en su línea de vida, dando un impulso a su favor para hacer las cosas de la mejor manera y al realizar sus tareas sea más eficiente, pero no solo por dar el gusto o preferencia a otros, sino, sentirse bien con el mismo.

#### **2.1.2.1.1. Motivación Laboral**

Respecto a la motivación laboral Peña y Villón (2017) afirmó lo siguiente:

La motivación laboral se puede entender como el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo. Es la voluntad que caracteriza al individuo a través del esfuerzo propio a

querer alcanzar las metas de la organización ajustado a la necesidad de satisfacer sus propias necesidades. Es decir, es el impulso de satisfacer las necesidades que se haya presente en el empleado en la autorrealización, mejores condiciones laborales y satisfacción de necesidades personales, vienen a ser el detonante que producirá la reacción en el empleado a fin lograr esa máxima sensación de confort que produce la realización o cristalización de la meta planteada. (p.185)

En esta perspectiva López (2005) define la motivación en el ámbito laboral como “un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de los objetivos esperados”. (p. 26)

Por lo tanto, es relevante conocer las causas que estimulan al ser humano con el fin de que la empresa funcione adecuadamente y los colaboradores se sientan satisfechos.

En consecuencia, resulta mejor establecer mecanismos que logren motivar a realizar mejor su trabajo, ya sea encargando alguna tarea en la cual el empleado se sienta conforme y se sienta parte de la organización, haciendo notar que la actividad realizada sea importante y de gran ayuda a los involucrados.

Por su parte Robbins (1998, como se citó en Ramirez *et al*, 2008) define la motivación laboral como “La voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”. (p. 151)

Marin & Placencia (2017), señalan que la motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos

aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento.

De acuerdo a Navarro *et al* (2014) “la motivación laboral constituye un tipo de comportamiento adaptativo con el que respondemos de manera eficaz a las demandas de nuestro trabajo” (p.31).

De esta manera, es de gran utilidad el poder observar las cualidades y conductas de los empleados a fin de encontrar una solución frente algún problema que se presente y así tener una mejor perspectiva en el trabajo. Desde diferentes puntos de vista para cualquier persona, es esencial en toda organización fomentar mayor motivación a sus empleados y estimular de manera positiva el logro de metas personales y metas institucionales para así lograr el éxito. Gracias a sus grandes líderes se puede incitar en la conducta de ellos y brindar un crecimiento sostenido.

De forma continua, las personas necesitan percibir algún elemento esencial para mejorar su trabajo. Eso es una necesidad para todo ser humano con el fin de satisfacer sus necesidades y así adquirir más empleos permanentes, mejorando el perfil de cada miembro de una empresa y darle una mejor calidad de vida empresarial, ya que contribuye en el desarrollo de un país como del mundo.

#### **2.1.2.1.2. Teoría de la Motivación**

Existen muchas teorías acerca de la motivación desde diferentes puntos de vista. Chiavenato (2009) compara cuatro teorías importantes de la motivación que se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que estos activan,

dirigen, sustentan y paralizan su comportamiento, es decir, las necesidades específicas que motivan a la persona.

**Tabla 1**

*Clasificación entre cuatro teorías de contenido*

Teoría de la pirámide de las necesidades	Teoría ERC	Teoría de los dos factores	Teoría de las necesidades adquiridas
Autorrealización	Crecimiento	Motivacionales	Realización
Estima			Poder
Sociales	Relaciones		Afiliación
Seguridad	Existencia	Higiénicos	
Fisiológicas			

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Chiavenato (2009)

- **Teorías de las necesidades de Maslow**

Chiavenato (2017, citado en Bohórquez *et al*, 2020) manifiesta que la pirámide de la motivación de Maslow se basa en la denominada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano.

Abraham Maslow expuso las siguientes necesidades:

- *Necesidades fisiológicas (Primer nivel)*: También llamadas necesidades básicas las cuales son necesarias para la supervivencia del individuo.
- *Necesidades de seguridad (Segundo nivel)*: Son aquellas relacionadas con la estabilidad y seguridad de la persona. Estar libre de posibles peligros.
- *Necesidades sociales (Tercer nivel)*: Son aquellas en la que se puede encontrar el afecto, amistad y pertenencia a grupos. Relación del individuo con otras personas.
- *Necesidades de estima (Cuarto nivel)*: Son aquellas que aumentan nuestra autoestima y la autoconfianza.
- *Necesidades de autorrealización (Quinto nivel)*: Son aquellas que llevan a la persona a desarrollar sus capacidades para alcanzar su potencial y desarrollo personal.

### Figura 1

*Teoría de las necesidades de Maslow*



Fuente: Elaboración propia, Adaptado de Chapman (2007)

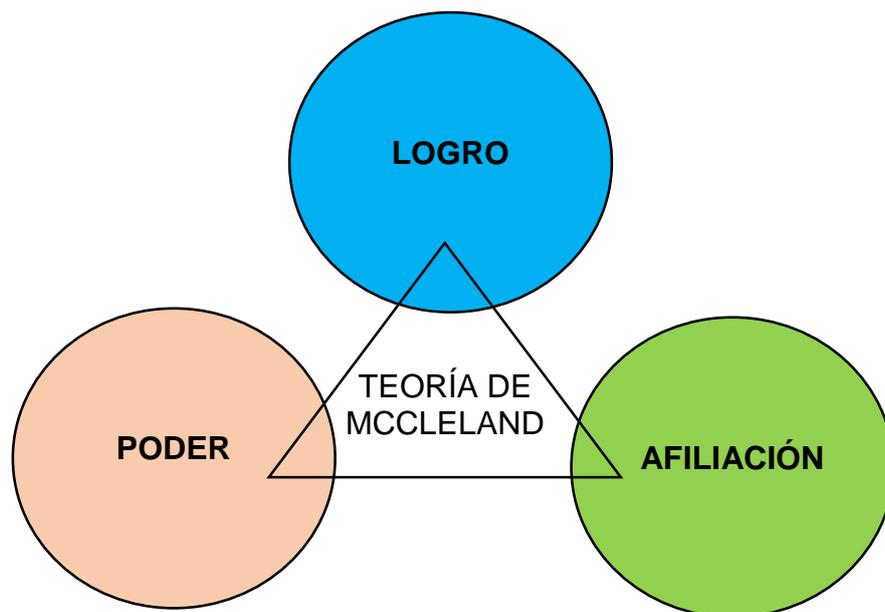
- **Teoría de McClelland**

Lozano y Barragán (2015, citado en Bohórquez *et al*, 2020) señalando que el logro, el poder y la afiliación son las tres necesidades importantes que ayudan a explicar la motivación de las personas así.

- *Necesidad de logro*: Es el impulso de tener éxito y de sobresalir, donde el individuo se impone metas elevadas y lucha por el éxito.
- *Necesidad de poder*: Necesidad que produce el efecto de estar al mando. La persona que cuenta con esta necesidad se preocupa por tener un desempeño eficaz y prefiere situaciones competitivas.
- *Necesidad de afiliación*: Es el deseo de tener relaciones interpersonales cercanas y amistosas. La persona que cuenta con esta necesidad busca amistad, prefiere el trabajo en equipo y ayuda a los demás.

**Figura 2**

*Teoría de McClelland*



Fuente: Elaboración propia, Adaptado de McClelland (s.f.)

- **Teoría ERC**

Chiavenato (2009) sobre la teoría ERC, menciona que Alderfer trabajó con la pirámide de Maslow, pero la ajustó por medio de la investigación empírica y la resumió en necesidades de existencia, de relaciones y de crecimiento.

- *Necesidades de existencia:* Satisface nuestras necesidades básicas y bienestar físico. Coinciden con las necesidades fisiológicas de Maslow.
- *Necesidades de relaciones:* Se refiere a las relaciones sociales. Coinciden con las necesidades de estima de Maslow.
- *Necesidades de crecimiento:* Se refiere al desarrollo del potencial humano y deseo de desarrollo personal. Coinciden con las necesidades de autorrealización de Maslow.

**Figura 3**

*Teoría ERC*



Fuente: Elaboración propia, Adaptado de Chiavenato (2009)

- **Teoría de Herzberg**

Norabuena (2018) en su trabajo de investigación menciona que Herzberg formuló la teoría de los dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Según él, dos factores dirigen la conducta de las personas.

- a) *Factores extrínsecos o Higiénicos*: Norabuena (2018) menciona que se encuentran en el entorno de las personas y abarcan las condiciones en las que se desempeñan su trabajo. Dado que la empresa decide y administra esas condiciones ya que las personas no tienen control sobre los factores extrínsecos.

Según Manso (2002) Herzberg denominó a estos factores de higiene porque eliminan o previenen los peligros en la salud. Herzberg menciona que cuando dichos factores no se encuentran presentes, no permite que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando están presentes no origina motivación, sino que disminuye o elimina la insatisfacción.

Los factores extrínsecos abarcan aspectos tales como:

- *Relación interpersonal*: Es un conjunto de criterios que tiene como objetivo la predicción y explicación del conocimiento humano dentro de la empresa, que nos permiten alcanzar las metas de la organización. Incluye establecer comunicación entre sí efectiva para desempeñar el trabajo que se realiza con satisfacción y esmero. (Barrantes, 2019)

- *Remuneración*: Es el pago que recibe un trabajador del empleador de manera periódica a cambio de la labor que desempeña en la organización. (Zúñiga, 2020)
- *Condición laboral*: Ambiente físico en la que el colaborador ocupa en la organización, incluye iluminación, adecuada temperatura e infraestructura, espacio entre otros factores donde se realizan las funciones la cual influye de manera positiva o negativa en el rendimiento del trabajador y su productividad, donde las personas también perciban un agradable clima laboral. (Uscamayta, 2019)
- *Políticas de la empresa*: Conjunto de prácticas, normas y criterios que sirven para gestionar, resolver problemas y crear coherencia en la organización, las cuales se deben tener en cuenta para el cumplimiento de los objetivos en la misma. (Illera, 2015)

**b) Factores Intrínsecos o Motivacionales:** Norabuena (2018) menciona que estos se relacionan con el contenido del puesto y con las tareas que la persona desempeña. La persona controla los factores intrínsecos ya que se refiere a lo que hace.

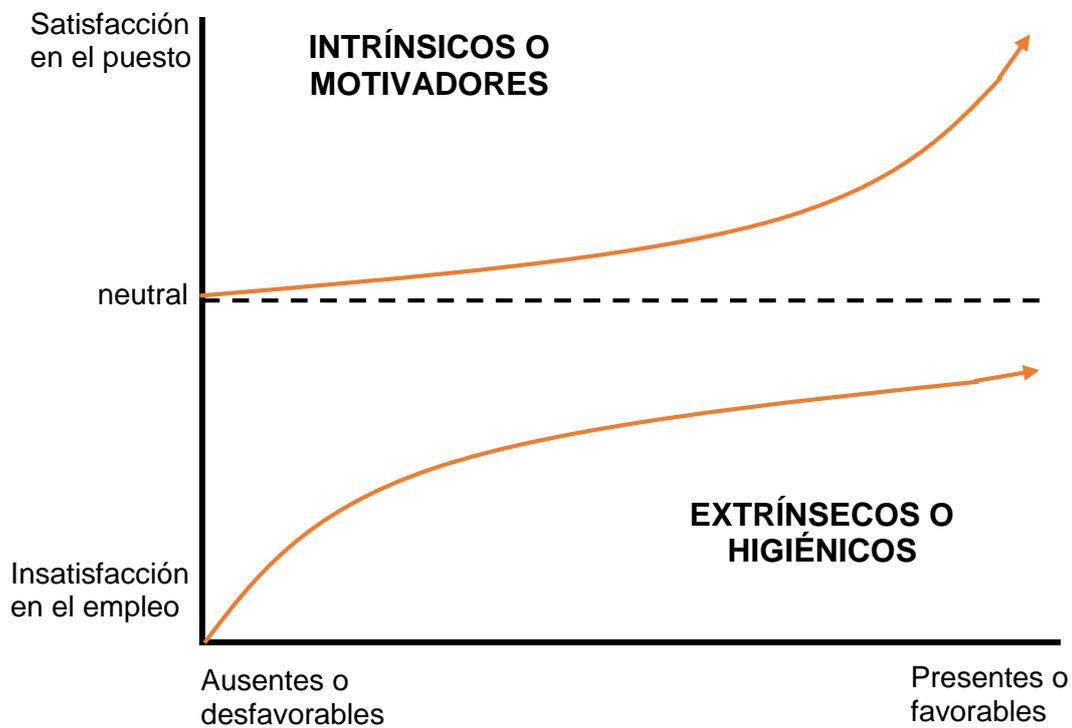
Según Manso (2002) Herzberg denominó a estos factores motivacionales porque se asociaba con las experiencias satisfactorias que los empleados atribuían y experimentaban en sus puestos de trabajo. Herzberg también sostuvo que cuando dichos factores están presentes en el puesto de trabajo provocan en el empleado un nivel elevado de motivación.

Los factores Intrínsecos abarcan aspectos tales como:

- *Desarrollo Personal:* Es una serie de destrezas únicas del individuo que lo conducen a tener goce de una vida satisfactoria y que son importantes ejercerlas en el día a día. (Velasquez, 2018)
- *Desarrollo Profesional:* Es el producto de la planeación de la formación profesional. Este progreso incluye aspectos que una persona potencia y mejora para el logro del éxito en una organización. (Werther y Davis, 20008)
- *Satisfacción por el trabajo:* Es una herramienta de mayor uso en las empresas porque a través de su intervención, se relacionan con la práctica de sus subordinados y a su vez, se convierte en una apreciación y una obligación conmovedora dirigidas hacia las personas que lo rodean o a la misma organización. (Atencia, Balaguera y Cantillo, 2017)
- *Reconocimiento:* Es la contestación de la empresa hacia los colaboradores gracias al compromiso, esfuerzos y logros. (Cepeda, Salguero, y Sánchez, 2015).

Es el proceso en el cual el ser humano prospera a través de una serie de fases determinadas por variedad de actividades relacionadas al crecimiento, tareas y relaciones. (Fernández, 2002)

Es la muestra de apreciación al esfuerzo del trabajador ya sea agradecimientos o criticas constructivas que se demuestra por parte de los colegas, directivos o clientes. (Herrera y Gonzáles, 2013)

**Figura 4***Teoría de Herzberg*

Fuente: Elaboración propia, Adaptado de Manso Pinto (2002)

### **2.1.2.2. Desempeño**

El desempeño es cumplir una función concreta, realizar una actividad de acuerdo a las destrezas, habilidades y esfuerzo del individuo.

Altuve y Serrano (1999) define desempeño como “la utilidad, rendimiento o productividad que una persona puede aportar, en cuanto al cumplimiento de actividades a las cuales se está obligado a ejecutar” (p. 36).

#### **2.1.2.2.1. Desempeño Laboral**

Por su parte Palmar y Valero, (2014) definen el desempeño laboral como:

Al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (p.166)

En este sentido Chiavenato (2009, citado en Asch, 2015) refiere que el desempeño laboral es:

Una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa. (p. 88)

En esta perspectiva Laureano (2017, citado en Mamani y Cáceres, 2019) refirió que:

El desempeño laboral en una empresa está directamente relacionado con la productividad y por ende es importante contar con un personal que tenga el perfil del puesto para que desarrolle de manera eficiente las tareas y funciones y con ello el logro de los objetivos que se plantea la organización. (p. 10)

Aunado a estos planteamientos, el desempeño laboral es la capacidad con la que cuenta el individuo para realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz dentro de una organización con el fin de alcanzar metas personales y trazadas por la empresa.

### ***2.1.2.2.1. Evaluación del desempeño.***

De acuerdo a Mondy y Robert (2005, citado en Espaderos Narciso, 2016) la evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación personal o de equipos. Mientras que la gestión se enfoca en los procesos organizacionales que determinan que tan bien se desempeñan los colaboradores, el equipo y finalmente la empresa.

En las organizaciones consideran que la evaluación es un método que será de gran ayuda para verificar el rendimiento esencial de cada trabajador, denotan su proceso continuo y como se está desarrollando, ya que es importante hacer una retroalimentación para promover mayor aprendizaje y así puedan asumir con mayor responsabilidad el trabajo realizado.

En otras palabras, la evaluación del desempeño ayuda a percibir el potencial del individuo y como este se desenvuelve en su cargo con el fin de mejorar su rendimiento futuro y evaluar su desempeño dentro de la empresa.

### **Figura 5**

#### *Evaluación del desempeño*



Fuente: Monroy (2018)

#### **2.1.2.2.2. Importancia de la evaluación del desempeño.**

Pozo (2015), manifiesta que la evaluación del desempeño tiene una importancia vital dentro de las organizaciones ya que por medio de esta podremos conocer el grado de desempeño que poseen los colaboradores y por consiguiente aplicar las medidas necesarias para lograr que alcancen su máximo desempeño tanto para beneficio personal como organizacional.

La evaluación del desempeño es muy importante dentro de una organización. Ayuda a la toma de decisiones, permite determinar si es necesario la capacitación, permite implementar nuevas políticas, ayuda a determinar si existen problemas que puedan afectar el desempeño de los trabajadores, implementar un plan de mejora, desarrollar fortalezas y superar las debilidades. (Alveiro, 2009)

#### **2.1.2.2.3. Tipos de evaluación del desempeño.**

GH ANALÍTICA (2020) señala que existen diversos cuadrantes de evaluación de desempeño que son denominados por grados, tal como se describen a continuación:

- *Evaluación de desempeño de 90° (Solo un tipo de evaluador)*

Se concluye solo por el jefe inmediato a través de una evaluación hacia el empleado por medio de una entrevista, lo cual en este método resalta como ha sido su desempeño en el puesto que labora y como eso influirá en los objetivos de la empresa.

- *Evaluación de desempeño de 180° (Dos tipos de evaluadores)*

La evaluación de desempeño de 180 grados es aquella en la que el profesional es evaluado por su jefe y también realiza autoevaluación

donde se mide el cumplimiento de objetivos y competencias basadas en el puesto que realiza.

- *Evaluación de desempeño de 270° (3 tipos de evaluadores)*

El jefe inmediato realiza la evaluación al empleado, se realiza autoevaluación y también es evaluado por sus compañeros de trabajo.

- *Evaluación de desempeño de 360° (4 tipos de evaluadores)*

La evaluación 360° es un método utilizado cada día más por las organizaciones para evaluar el desempeño laboral y sus resultados. Este método contribuye positivamente en el desarrollo de las personas y las organizaciones. El empleado es evaluado por el jefe inmediato, se realiza autoevaluación, es evaluado por sus compañeros y por sus subordinados (en caso sea el jefe).

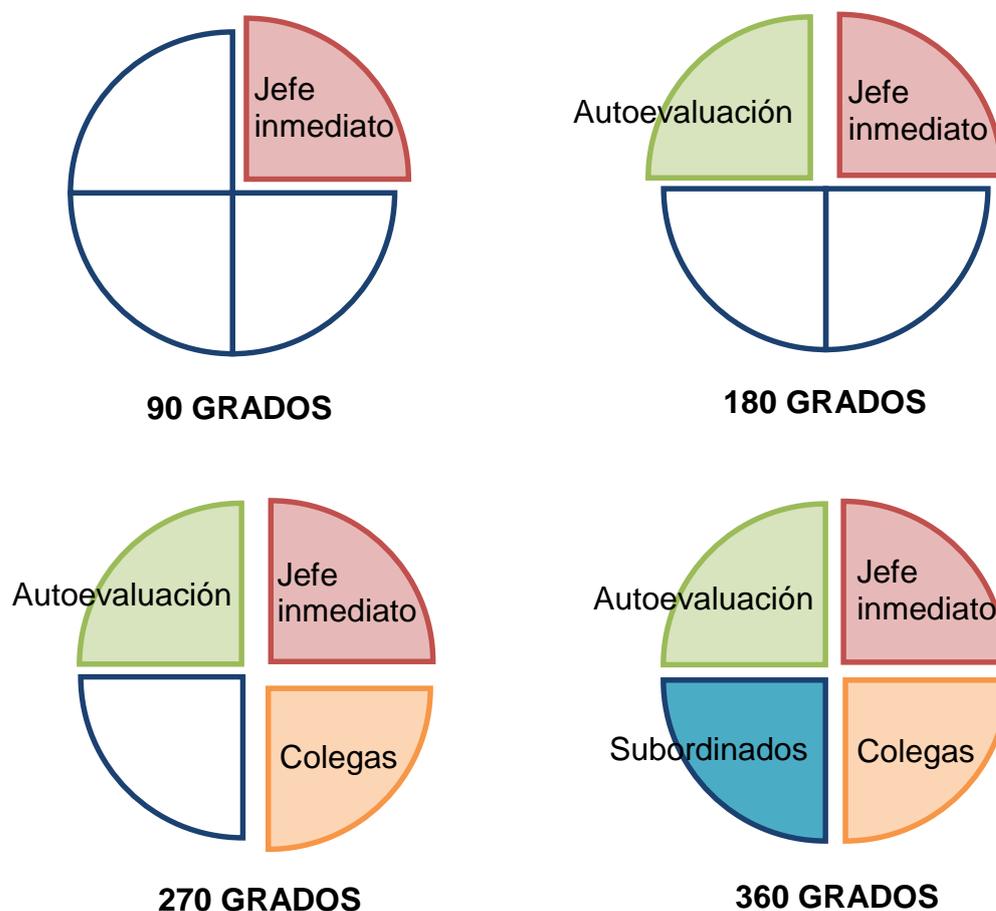
- *Evaluación de desempeño de 540° (5 tipos de evaluadores)*

El jefe inmediato realiza la evaluación al empleado, se realiza autoevaluación, es evaluado por sus compañeros de trabajo, por sus subordinados (en caso sea el jefe). Adicionalmente se incluye la retroalimentación de los clientes.

- *Evaluación de desempeño de 720° (2 evaluaciones de 360°)*

Se realiza dos evaluaciones de 360°. Con la primera evaluación se generan planes de acción y con la segunda se compara resultados.

Vale destacar que será más complejo de ejecutar la evaluación dependiendo al número de grados. Asimismo, existen organizaciones y personas que definen los grados de evaluación de diferente manera, lo importante es determinar con claridad quienes son los actores que participan en el proceso.

**Figura 6***Evaluación del desempeño en grados*

Fuente: Elaboración propia, Adaptado de GH ANALÍTICA (2020).

#### **2.1.2.2.5. Competencias**

Las competencias son un conjunto de capacidades, actitudes, conocimiento, habilidades y comportamientos que se requiere para el desempeño de una función o tarea y así alcanzar los objetivos propuestos (Montoya, 2014).

Uscamayta (2019) en su trabajo de investigación evalúa el nivel de competencias desde dos perspectivas. La primera evalúa las características o competencias que el individuo ya posee y que se relacionan con el puesto. La

segunda evalúa las competencias que son necesarias para el buen desempeño de un puesto y comprobar si el individuo las posee. (p. 30)

**a) Competencias del individuo**

Las competencias del individuo se refieren a las características personales que tiene un individuo y las cuales son necesarias para realizar una actividad específica de manera eficaz.

- *Iniciativa y Excelencia.* Iniciativa es la actitud que se tiene para llevar a cabo un trabajo antes de que sea el momento, actuando de forma proactiva y pensando en lo que se hará en el futuro (De la Cruz, 2014).

Excelencia consiste en realizar de manera eficiente el trabajo en todos los procesos, tomando buenas decisiones para alcanzar el objetivo. (Torrell, 2014)

- *Integridad.* Es la lealtad a los principios que cada individuo posee. Actúa con moralidad y ética e implica mantenerse firme y asumir la responsabilidad de sus acciones. (Paladino, Debeljuh, y Del Bosco, 2005)
- *Comunicación a todo nivel.* Es una acción esencial que genera comunicación efectiva con los jefes, compañeros y clientes de manera respetuosa e imparcial. Transmite confianza entre las partes y se obtiene mejores resultados, la cual es muy importante para tener una cultura organizacional. (Uscamayta, 2019)
- *Supervisión / acompañamiento.* La supervisión es una actividad que compromete al colaborador desempeñar sus habilidades al máximo,

asimismo les provee información y soporte en la ejecución del trabajo realizado. Además, es esencial no perder de vista lo que tiene que realizar y si lo está haciendo bien o mal para mejorar. (Linares, 2017)

### Figura 7

#### Competencias del individuo



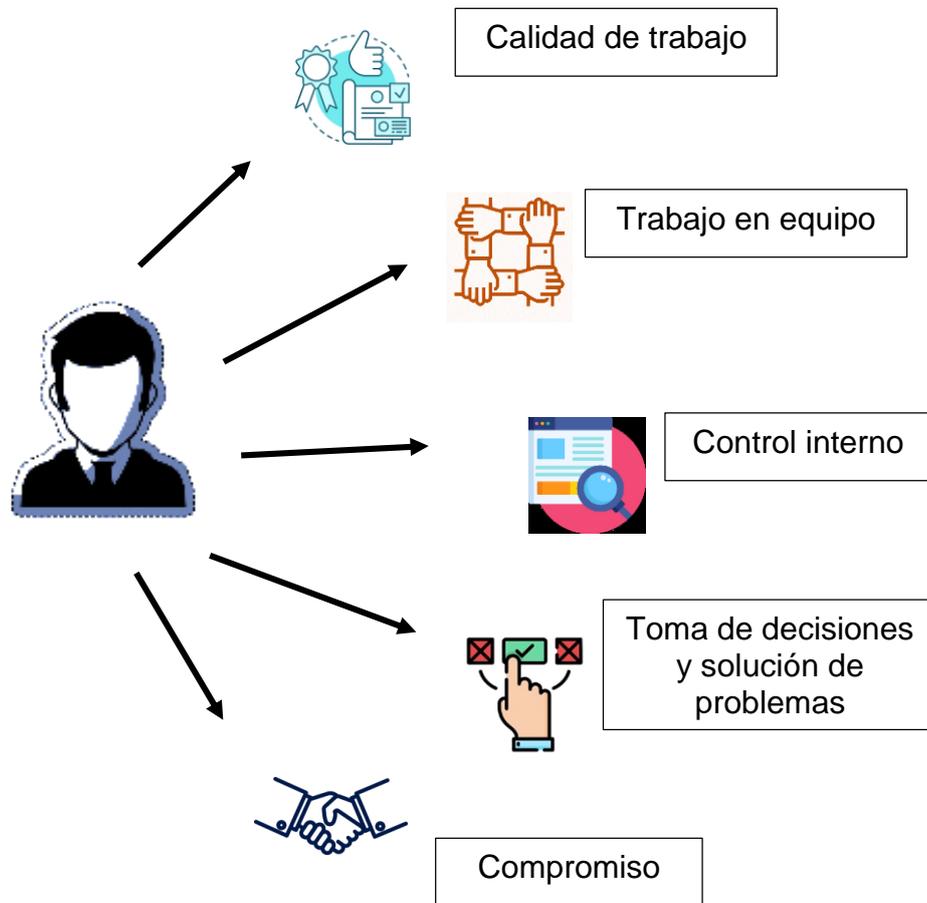
Fuente: Elaboración propia

#### b) Competencias para el puesto

Las competencias para el puesto son conductas que un individuo posee y le permite lograr resultados exitosos. Dichas competencias se obtienen

por la persona a través del aprendizaje y adaptación las cuales son importantes para el buen desempeño en el puesto.

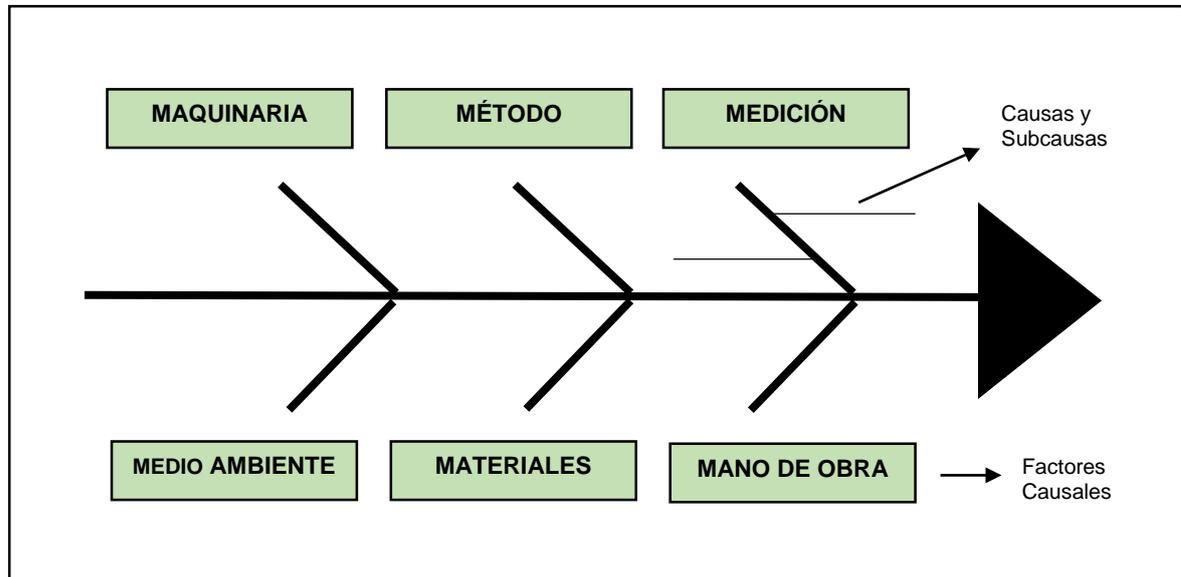
- *Calidad de trabajo.* Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia, aportación de ideas y soluciones ante situaciones que se presente. (Linares, 2017)
- *Trabajo en equipo.* Es un conjunto de personas con conocimientos y habilidades que comparten, colaboran y unen sus capacidades por ejecutar un trabajo con el fin de cumplir una meta común y obtener buenos resultados. (Ander-Egg y Aguilar, 2001)
- *Control interno.* Es el proceso ejecutado por la organización compuesto por procedimientos, acciones, normas, métodos y actividades que permiten controlar de manera constante y cuidadosa el trabajo con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las políticas y las operaciones eficientemente. (García, 2014)
- *Toma de decisiones y solución de problemas.* Es el proceso de identificar los problemas y se fija soluciones de manera apropiada. Se enfrentan a una serie de problemas que se puedan presentar brindando conocimientos y mostrando capacidad para resolverlos. (Chiavenato, 2009)
- *Compromiso.* Se define como un estado en la que el individuo se siente identificado con la empresa y sus metas y desea seguir dentro de ella para desarrollar su trabajo día a día a cuestión de esfuerzo propio. (Robbins y Judge, 2009)

**Figura 8***Competencias para el puesto*

Fuente: Elaboración propia

**2.1.2.3 Diagrama de Ishikawa o causa y efecto**

Cuatrecasas (2012), afirma que “el diagrama Ishikawa o diagrama de espina de pez, analiza de forma organizada y sistemática los factores, las causas y las causas de las causas que inciden en la generación de un problema detectado a partir de sus defectos”.

**Figura 9***Diagrama de Ishikawa*

Fuente: Elaboración propia, adaptado de Cuatrecasas (2012)

**2.1.2.3.1. Determinación de la causa raíz del problema**

El objetivo principal del presente punto es dar a conocer las posibles causas que originan un cambio en el desempeño laboral. Por tal motivo, se aplicó el diagrama de Ishikawa para determinar cuál es el problema que afecta al Operador Logístico FARGOLINE S.A.

Por lo tanto, el presente diagrama va a permitir a la empresa FARGOLINE S.A. implementar un sistema de acciones que contribuya a la mejora de las características motivacionales que se relacionan con el desempeño de los colaboradores.

**Figura 10**

*Diagrama causa y efecto del operador logístico FARGOLINE S.A.*



Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Análisis de Causa Raíz*

Análisis de Causa Raíz		
Categoría	Posible Causa	Método de los ¿Por qué?
Medición	Indicadores inadecuados para medir retrasos e incumplimientos	Porque se deja de llevar control de las actividades / Porque se le da importancia a otras actividades
	Falta de supervisión en las operaciones	Porque al supervisor directo no le quedan claras sus responsabilidades
Método	Falta de seguimiento periódico del procedimiento	Porque no se entiende la importancia
	Ubicación de contenedores no automatizado	Porque no existe un sistema de localización
Maquinaria	Falla en el sistema	Porque no hay mantenimiento en el sistema
	Falta de red en zona operativa	Porque no hay amplificadores de internet
Medio Ambiente	Falta de iluminación	Porque el diseño del área no es el adecuado
	Condiciones físicas inapropiadas	Porque hay espacios insuficientes y no hay mantenimiento en las instalaciones
Materiales	Falta de equipos de comunicación	Porque no hay presupuesto de inversión
	Pocos recursos de trabajo	Porque no existe gestión adecuada de compra
Mano de obra	Sobrecarga laboral	Porque hay déficit de personal
	Demoras en solución de problemas	Porque no tienen iniciativa en toma de decisiones
	Falta de comunicación y trabajo en equipo	Porque cada colaborador trabaja independientemente y no hay organización de tareas

Fuente: Elaboración propia

## **2.2. Formulación de hipótesis**

### **2.2.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.

### **2.2.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.
2. Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.

### **2.2.3. Descripción de las variables**

**Variable 1:** Motivación Laboral

**Definición conceptual.** La motivación laboral es un estado interno que activa y direcciona nuestros pensamientos y está relacionada a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y todos ellos generan conductas que varían en el grado de activación o de intensidad del comportamiento. (Marín y Placencia, 2017).

**Definición operacional.** La motivación laboral se mide conforme a la motivación intrínseca y motivación extrínseca.

**Dimensiones:**

- Motivación Intrínseca
- Motivación Extrínseca.

**Variable 2:** Desempeño Laboral

**Definición conceptual.** El desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización. (Palmar y Valero, 2014)

**Definición operacional.** El desempeño laboral del personal del área de exportaciones e importaciones se miden conforme a las competencias del individuo y competencias para el puesto.

**Dimensiones:**

- Competencias del individuo
- Competencias para el puesto.

## **CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño y enfoque de la investigación**

#### **3.1.1. Diseño**

El desarrollo de la investigación apunta a un diseño no experimental, transversal y correlacional.

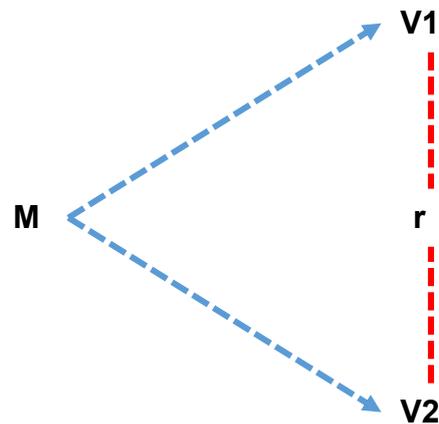
Es no experimental, debido a que no se manipularon las variables, es decir que el estudio se realizó sin intervenir intencionalmente en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refieren que las investigaciones de diseño no experimental son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.175).

A razón de que los datos obtenidos se extrajeron de manera directa desde la experiencia de cada uno de los involucrados en la aplicación única de los instrumentos, la investigación indica ser transversal o transeccional, ya que se recolectan datos de un solo momento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

Es de nivel correlacional al determinar a través de los datos recolectados y el uso de pruebas estadísticas el grado de relación que tiene la motivación con el desempeño laboral. En este sentido Ñaupas, Valdivia, Palacios, y Romero (2014) reseñan que las investigaciones de diseño correlacional “se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependientes una de la otra” (p.343).

### Figura 11

*Nivel de investigación correlacional*



Fuente: Propia, adaptado de Ñaupas y otros (2014, p.343)

Donde:

**M:** Muestra

**V1:** Variable 1: Motivación Laboral

**V2:** Variable 2: Desempeño Laboral

**r:** Correlación entre ambas variables.

### **3.1.2. Enfoque**

El estudio es de enfoque cuantitativo, debido al tratamiento dado para conocer las respuestas a los objetivos planteados, midiendo las variables y contrastar las hipótesis propuestas a través de indicadores estadísticos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen el enfoque cuantitativo como “un conjunto de procesos donde se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

La población de la presente investigación estuvo conformada por 30 colaboradores del área de exportaciones e importaciones, que realizan sus labores en el patio del Operador Logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao.

Fracica (1988, citado en Bernal (2010) define población a “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160)

Asimismo, se define por población el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández *et al*, 2014, p.174)

### **3.2.2. Muestra**

El desarrollo de la investigación presenta un muestreo censal ya que la población es relativamente pequeña, la cual está conformada por 30 colaboradores de patio del área de exportaciones e importaciones.

Hernández *et al* (2018) lo define como “grupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p.196).

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Matriz de operacionalización de variables.*

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de Medida
<b>Variable 1:</b> Motivación	Motivación intrínseca o Motivadoras	Desarrollo personal Desarrollo profesional Satisfacción por el trabajo Reconocimiento	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
	Motivación Extrínseca o Higiénicas	Relación interpersonal Remuneración Condición laboral Políticas de la empresa	
<b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral	Competencias del individuo	Iniciativa y excelencia Integridad Comunicación a todo nivel Supervisión / acompañamiento	
	Competencias para el puesto	Calidad de trabajo Trabajo en equipo Control interno Toma de decisiones y solución de problemas Compromiso	

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Técnicas para la recolección de datos

#### 3.4.1. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta, la cual se realizó un conjunto de preguntas dirigidas a la población para dar a conocer la realidad problemática.

Sobre esta técnica Ñaupas *et al* (2014), señalan que “son un conjunto de normas y procedimientos para regular un determinado proceso y alcanzar un determinado objetivo” (p.273).

### **3.4.2. Instrumento**

El instrumento implementado fue el cuestionario, elaborado por los autores de la presente investigación.

El instrumento fue elaborado con 50 ítems medidos en escala de Likert de 5 opciones (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre), donde se evaluaron las variables y dimensiones en estudio al personal de patio del área de exportaciones e importaciones. El cuestionario que mide la variable 1: Motivación, está compuesto de 25 ítems y cuestionario que mide la variable 2: Desempeño Laboral, compuesto también por 25 ítems.

Hernández *et al* (2014) define escala de Likert como un “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238).

Por su parte Ñaupas *et al* (2014), refieren el instrumento como “las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen respuestas del investigado. Asumen diferentes formas de acuerdo con las técnicas que le sirven de base” (p. 273).

#### **3.4.2.1. Validez**

Según Hernández, *et al.* (2014), señalan que la validez se refiere al “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.200).

El instrumento de medición documentada conformada por 50 preguntas cerradas, fue validada por 5 jueces expertos en el tema de la presente investigación, profesionales que cuentan con experiencia y gran trayectoria laboral, donde se obtuvo la aceptación de los instrumentos planteados, apreciaciones que se detallan en la Tabla 4.

**Tabla 4**

*Validación de los instrumentos por juicio de expertos.*

Experto	Evaluación de Instrumento	
	Motivación Laboral	Desempeño Laboral
Lic. Gonzales Gonzales, Ana María	Aceptable	Aceptable
Dr. Borja García, Carlos Manuel	Aceptable	Aceptable
Mg. Mardini Guzmán, Fuad Martín	Aceptable	Aceptable
Mg. Soldevilla Guerra, Zenaido Abraham	Aceptable	Aceptable
Lic. Almeyda Humala, Jhayr Enrique	Aceptable	Aceptable

Fuente: Elaboración propia, basado en las Fichas de Validación de Instrumentos

### **3.4.2.2. Confiabilidad**

Para la aplicación de los instrumentos, se llevó a cabo una prueba piloto, donde los datos recolectados fueron analizados a través del método de Alfa de Cronbach, ya que esta prueba ofrece resultados para instrumentos con más de dos opciones de respuesta.

Hernández *et al.* (2018), señalan que confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes en la muestra o casos” (p. 229)

Así mismo estos autores refieren que los coeficientes obtenidos de esta prueba “oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula

confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta)” (Hernández *et al.*, 2014), p. 207). (Ver Tabla 5).

**Tabla 5**

*Rangos de evaluación de la confiabilidad*

Valores	Nivel de confiabilidad
0	Nula
0.1 a 0.24	Muy baja
0.25 a 0.49	Baja
0.5 a 0.75	Regular
0.76 a 0.89	Aceptable
0.90 a 0.99	Elevada
1	Total o perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández, *et al.* (2014)

En vista de este planteamiento en la siguiente tabla se ofrecen los resultados de fiabilidad de los instrumentos, conforme el método de consistencia interna de Alfa de Cronbach.

**Tabla 6**

*Resultados de confiabilidad de los instrumentos*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Motivación Laboral	0.891	25
Desempeño Laboral	0.856	25

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los valores obtenidos en la Tabla 6, se puede apreciar en virtud de los rangos establecidos, que los 25 ítems que conforman el cuestionario Motivación Laboral indican una aceptable confiabilidad (Alfa= 0.891), así mismo los 25 ítems que integran el cuestionario Desempeño Laboral evidencian una aceptable confiabilidad (Alfa= 0.856).

### **3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

Para el proceso de información se utilizó el software Microsoft Excel y SPSS v.25 elaborándose una base de datos donde se codificaron y clasificaron las respuestas recolectadas de los instrumentos según cada variable y dimensión, permitiendo categorizar los puntajes obtenidos en niveles que dieron paso al análisis descriptivo e inferencial de los datos:

- El análisis descriptivo consistió en presentar el comportamiento de cada variable y sus dimensiones, conforme los niveles y rangos propuestos, analizando la información mediante tablas de frecuencias simples y gráficos de barras.
- En el análisis inferencial se presentó la contrastación de las hipótesis de estudio, partiendo del supuesto de no normalidad que presentaron las variables bajo la prueba de Shapiro Wilk, se escogió la prueba de correlación de Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis, considerando como nivel crítico un  $\alpha = 0.05$ , lo que permitió aceptar ( $\text{Sig.} > \alpha$ ) o rechazar ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) la hipótesis nula, con un nivel de confianza del 95%.
- Este proceso generó la comparación y análisis de los resultados con otras disertaciones, logrando así determinar las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Aspectos éticos**

Para la ejecución del estudio se tuvo en consideración la carta de aceptación de la empresa FARGOLINE S.A, donde se dejó constancia de la ejecución de la

encuesta y se informó a los participantes el propósito de la investigación, además de que hacerles saber de qué la información proporcionada será estrictamente académico y confidencial.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. Análisis estadísticos descriptivos**

A continuación, se presentan los resultados que describen cada una de las variables y dimensiones en estudio, obtenidos al aplicar los instrumentos al personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao, las cuales fueron procesados y analizados en el software estadístico SPSS 25.

De esta manera las percepciones sobre Motivación y Desempeño Laboral están representados por los niveles de: Muy Bajo, Bajo, Regular, Alto y Muy Alto y los resultados se muestran en tablas y gráficos correspondientes a cada variable y dimensiones.

#### 4.1.1. Descripción de los resultados de la variable motivación y sus dimensiones

**Tabla 7**

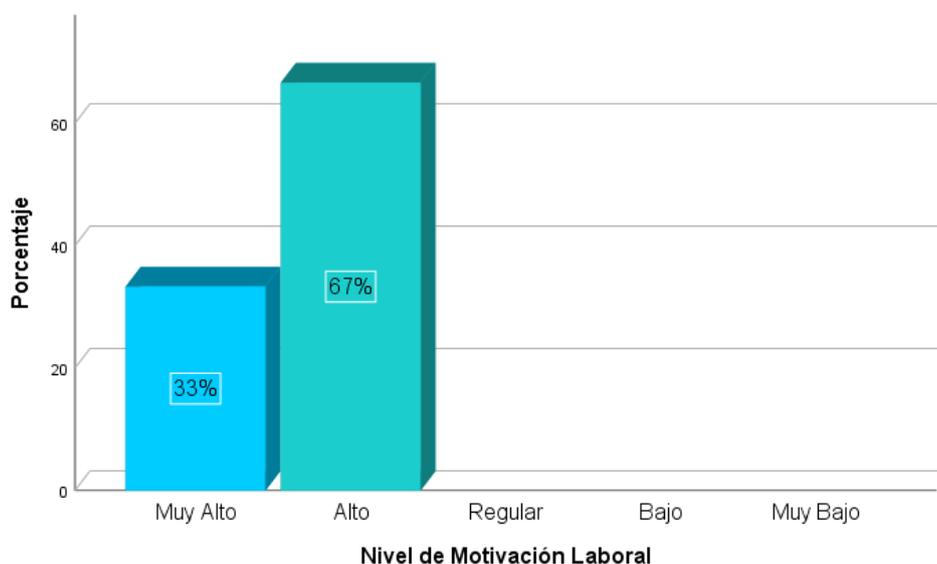
*Descripción de resultados del nivel de motivación laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	20	67
Muy alto	10	33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

**Figura 12**

*Descripción de resultados del nivel de motivación laboral*



En la Tabla 7 y Figura 12

, se presenta el nivel de motivación percibido por los trabajadores de la empresa FARGOLINE S.A. Donde se detalla que del total de colaboradores encuestados el 67% perciben que la empresa implementa una gestión motivacional

de nivel “alto”, mientras que el 33% califican en un nivel “muy alto” la motivación laboral en la empresa.

**Tabla 8**

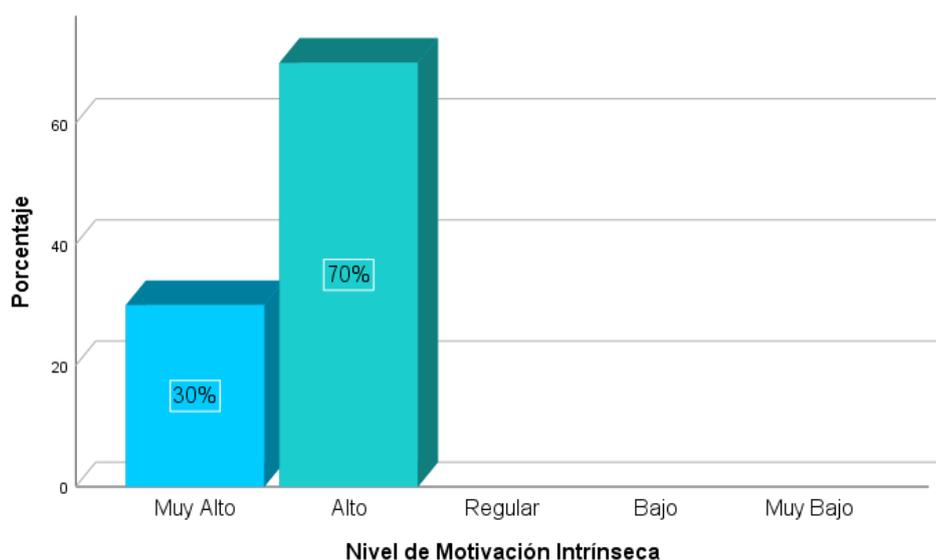
*Descripción de resultados del nivel de motivación intrínseca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	21	70
Muy alto	9	30
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

**Figura 13**

*Descripción de resultados del nivel de motivación intrínseca*



En la Tabla 8 y **Figura 13**

, se presenta el nivel de motivación intrínseca percibido por los trabajadores de la empresa FARGOLINE S.A. Donde se detalla que del total de colaboradores encuestados el 70% perciben que la empresa implementa una motivación

intrínseca de nivel “alto”, mientras que el 30% califican en un nivel “muy alto” la motivación intrínseca en la empresa.

**Tabla 9**

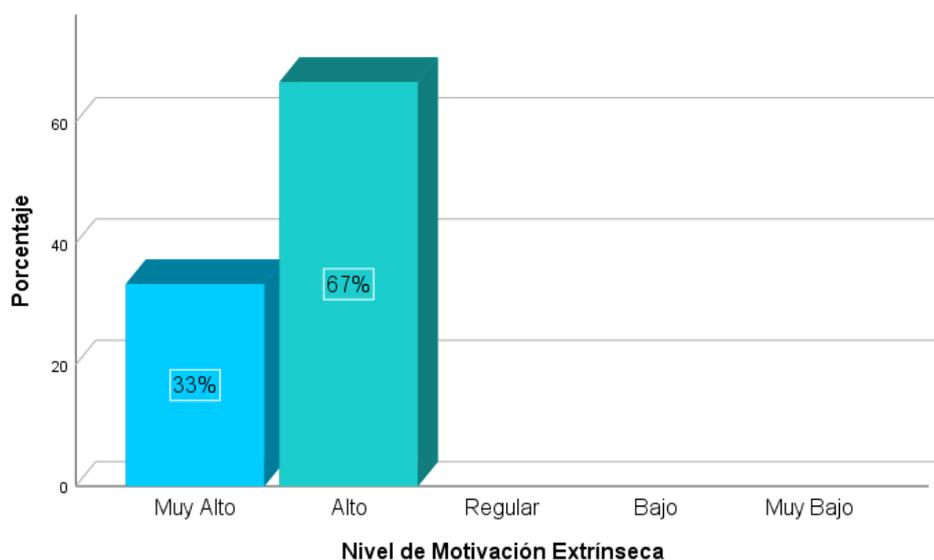
*Descripción de resultados del nivel de motivación extrínseca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	20	67
Muy alto	10	33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

**Figura 14**

*Descripción de resultados del nivel de motivación extrínseca*



En la Tabla 9 y Figura 14, se presenta el nivel de motivación extrínseca percibido por los trabajadores de la empresa FARGOLINE S.A. Donde se detalla que del total de colaboradores encuestados el 67% perciben que la empresa

implementa una motivación extrínseca de nivel “alto”, mientras que el 33% califican en un nivel “muy alto” la motivación extrínseca en la empresa.

#### 4.1.2. Descripción de los resultados de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

**Tabla 10**

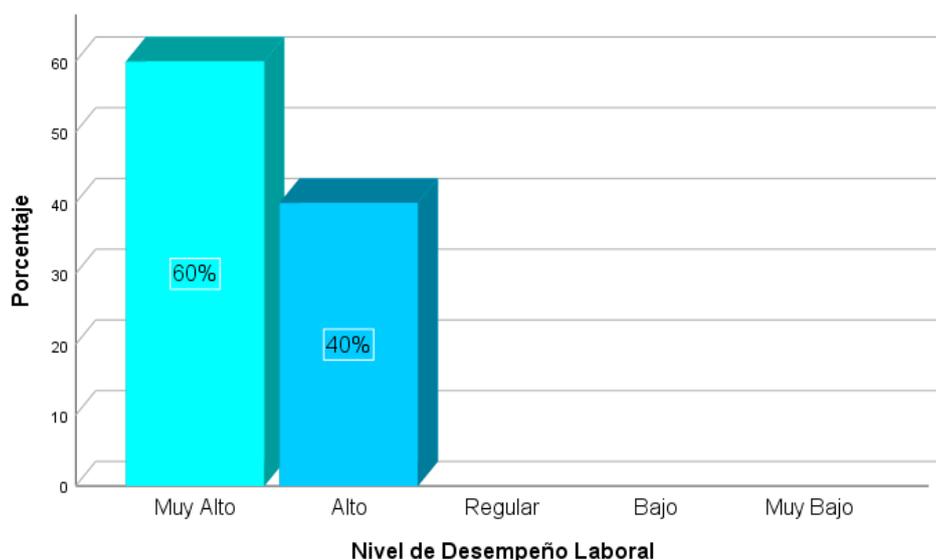
*Descripción de resultados del nivel de desempeño laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	12	40
Muy alto	18	60
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

**Figura 15**

*Descripción de resultados del nivel de desempeño laboral*



En la Tabla 10 y Figura 15, se presenta el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en la empresa FARGOLINE S.A. Donde se detalla que del total de

colaboradores encuestados el 60% refieren un nivel “muy alto” de desempeño laboral, mientras que el 40% se ubican en un nivel “alto” de desempeño laboral.

**Tabla 11**

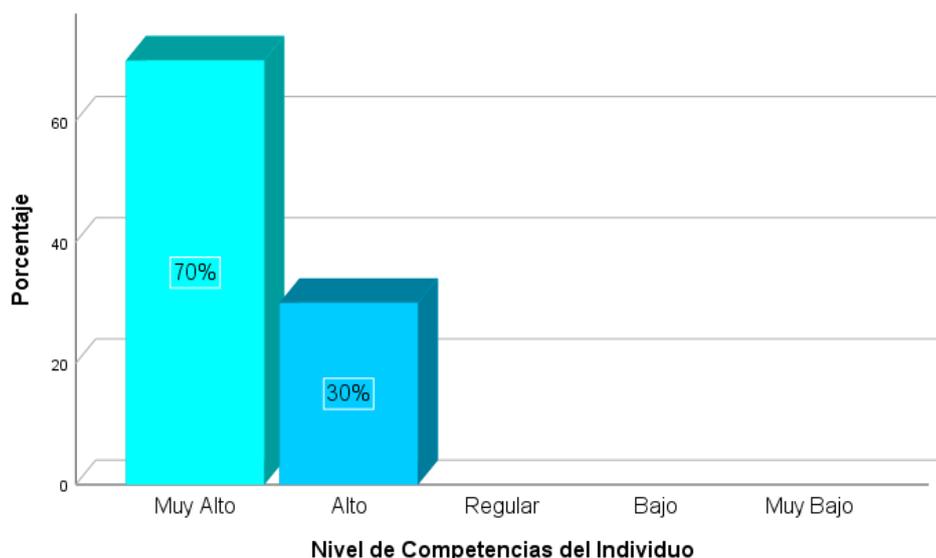
*Descripción de resultados del nivel de competencias del individuo*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	9	30
Muy alto	21	70
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

**Figura 16**

*Descripción de resultados del nivel de competencias del individuo*



En la Tabla 11 y Figura 16, se presenta el nivel de competencias del individuo en la empresa FARGOLINE S.A. Donde se detalla que del total de colaboradores encuestados el 70% se ubican en un nivel “muy alto” de competencias individuales en su desempeño laboral, mientras que el 30% se ubican en un nivel “alto” de competencias individuales.

**Tabla 12**

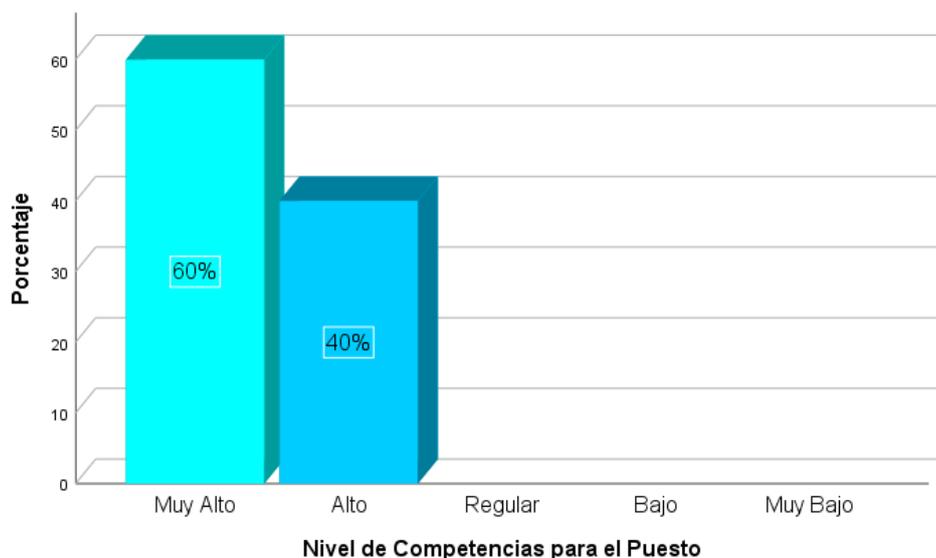
*Descripción de resultados del nivel de competencias para el puesto*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy bajo	0	0
Bajo	0	0
Regular	0	0
Alto	12	40
Muy alto	18	60
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

**Figura 17**

*Descripción de resultados del nivel de competencias para el puesto*



En la Tabla 12 y Figura 17, se presenta el nivel de competencias para el puesto de los colaboradores en la empresa FARGOLINE S.A. Donde se detalla que del total de colaboradores encuestados el 60% se ubican en un nivel “muy alto” de competencias para el puesto, mientras que el 40% se ubican en un nivel “alto” de competencias para el puesto.

## 4.2. Análisis estadístico inferencial

### 4.2.1. Distribución de normalidad

La prueba de normalidad es aplicada para decidir el estadístico de correlación más conveniente en el contraste de hipótesis, esto mediante los siguientes parámetros:

- **Hipótesis de normalidad:**

**H<sub>a</sub>:** La distribución de los datos de la variable Motivación y el Desempeño Laboral no es normal.

**H<sub>0</sub>:** La distribución de los datos de la variable Motivación y el Desempeño Laboral es normal.

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$  (95% de confianza)

- **Valor de prueba de normalidad:**

Si P-valor  $> \alpha$ : los datos provienen de una distribución normal, aplica un estadístico paramétrico (r de Pearson).

Si P-valor  $< \alpha$ : los datos no provienen de una distribución normal, aplica un estadístico no paramétrico (Rho de Spearman).

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba para determinar el supuesto de normalidad de los datos corresponde a la prueba de Shapiro-Wilk dado que la muestra de estudio es menor a 50 elementos.

**Tabla 13**

*Resultados de la normalidad de los datos en las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,597	30	,000
Desempeño Laboral	,624	30	,000

Fuente: Elaboración propia, adaptado de SPSS v.25

- **Interpretación:**

En la Tabla 13, se detallan los resultados obtenidos de la prueba de Shapiro-Wilk, donde se obtuvo un  $p\text{-valor} = 0.000$  menor a  $\alpha = 0.05$ . Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_a$ ), concluyendo que la distribución de normalidad de las variables motivación y desempeño laboral no es normal. Es en este sentido que se decide utilizar la prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman, para el contraste de hipótesis, recomendada para variables de categoría ordinal-ordinal.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se efectuó bajo los siguientes parámetros, que permitieron interpretar mejor los resultados obtenidos:

- **Nivel de significancia**

$\alpha = 0.05$  (95% de confianza)

- **Valor de prueba:**

Si  $P\text{-valor} > \alpha$  (0.05) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Si  $P\text{-valor} < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- **Estadístico de prueba:**

Prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman, para el contraste de hipótesis, recomendada para variables de categoría ordinal con datos sin normalidad.

- **Interpretación:**

En la interpretación de los resultados se hace uso de los parámetros planteados por Hernández *et al.* (2014), sobre el coeficiente de correlación obtenido en la prueba de Rho de Spearman (Ver Tabla 14).

**Tabla 14**

*Parámetros para interpretar los coeficientes de correlación*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia basado en Hernández *et al.* (2014)

#### 4.2.2.1. Prueba de hipótesis general

Declaración de la hipótesis general:

**H<sub>a</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

**Tabla 15**

*Resultados de la prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral*

			Motivación Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,433*
	Laboral	Sig. (bilateral)	.	,017
		N	30	30
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,433*	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,017	.
		N	30	30

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

En la Tabla 15, se detalla un coeficiente de correlación  $\rho=0,433$  que demuestra una correlación positiva moderada entre la Motivación y Desempeño Laboral, valor asociado a un *p-valor* de 0,017 menor al nivel de significancia establecido ( $p<0.05$ ). Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis general propuesta ( $H_G$ ), concluyendo que: Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de

exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

#### 4.2.2.2. Prueba de la hipótesis específica 1

Declaración de la primera hipótesis específica:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

**Tabla 16**

*Resultados de la prueba de correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral*

			Motivación Intrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,535**
	Intrínseca	Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
Desempeño Laboral	Desempeño	Coeficiente de correlación	,535**	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

En la Tabla 16, se detalla un coeficiente de correlación rho=0,535 que demuestra una correlación positiva moderada entre la Motivación Intrínseca y el Desempeño Laboral, valor asociado a un *p-valor* de 0,002 menor al nivel de significancia establecido ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la primera hipótesis específica propuesta (H<sub>1</sub>), concluyendo que:

Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

#### 4.2.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2

Declaración de la segunda hipótesis específica:

**H<sub>2</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

**Tabla 17**

*Resultados de la prueba de correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral*

			Motivación Extrínseca	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,433*
	Extrínseca	Sig. (bilateral)	.	,017
		N	30	30
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,433*	1,000
	Laboral	Sig. (bilateral)	,017	.
		N	30	30

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

En la Tabla 17, se detalla un coeficiente de correlación rho=0,433 que demuestra una correlación positiva moderada entre la Motivación Extrínseca y el Desempeño Laboral, valor asociado a un *p-valor* de 0,017 menor al nivel de significancia establecido ( $p < 0.05$ ). Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula

(H0) y aceptar la segunda hipótesis específica propuesta (H1), concluyendo que: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del Operador Logístico Fargoline S.A. de la sede Callao en el 2021.

Los resultados de la presente investigación muestran que guardan una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el año 2021, ya que, a través de la prueba de Rho de Spearman se logró obtener un coeficiente de correlación  $\rho = 0.433$  y un  $p\text{-valor} = 0.017 < 0.05$ , resultados que permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general.

La encuesta realizada fue para las dos variables, motivación y desempeño laboral, las cuales estuvieron previamente validadas por 5 jueces expertos. Los instrumentos cuentan con una fiabilidad de 0,891 y 0,856 correspondientemente.

Esta investigación corrobora hallazgos anteriormente expuestos en otras investigaciones, el cual nos permite tener una idea de la importancia que tiene la motivación en los trabajadores, es decir que a mayor motivación intrínseca y extrínseca orientará a que el personal tenga un mejor desempeño establecidas en las competencias del individuo y para el puesto.

Este resultado guarda compatibilidad con lo que expresado por Salas (2018) quienes demuestran en su investigación con un resultado  $p=.000$  que a medida que la motivación es alta el desempeño laboral también será alto. Por lo tanto se pudo identificar que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Real Import Export SRL. Así mismo se verifica los hallazgos en el estudio de Torres (2019) cuyos resultados muestran un nivel de confianza del 95% que evidencian la relación entre las variables clima laboral y motivación de los trabajadores portuarios de ILO en ENAPU S.A

Por otra parte, los resultados corroboran lo dispuesto por Roldán de la Cruz (2018), en su investigación al concluir que la motivación influye de forma directa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa TRC Express, demostrando que los trabajadores se consideran responsables con las tareas que le son asignadas, asumen las consecuencias de sus actos, demuestran compromiso y deseos de mejorar.

En esta línea de análisis se contrapone el estudio de Soto (2019) al detectar en su investigación una correlación negativa entre los factores de motivación y desempeño laboral evidenciando que los trabajadores consideran que se encuentran levemente en desacuerdo con el trabajo que realiza sin embargo existe motivación en poner esfuerzo en su trabajo.

Así mismo sobre la comprobación del primer Objetivo planteado en la investigación, sobre establecer la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A., en los resultados obtenidos al aplicar el instrumento se evidencia que el 70% de los encuestados perciben un nivel de motivación alto y el 30% un nivel muy alto, que al contrastar mediante la prueba Rho de Spearman se pudo demostrar una correlación positiva moderada ( $\rho=0,535$ ) y un p-valor de  $0,002 < 0.05$ , resultados que permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la primera hipótesis específica.

Este resultado la investigación se alinea a lo planeado por Franco y Lambis (2016), quien en su estudio demuestra que la motivación es directamente proporcional al desempeño laboral, es decir a medida que los empleados se encuentren motivados así será el desempeño que muestren en su trabajo.

De tal manera, corroboran este hallazgo con lo planeado por Morales (2017), dado a que sus conclusiones evidenciaron que los factores motivacionales pueden repercutir en el desempeño de los colaboradores

Observando los resultados del segundo objetivo específico planteado en la investigación, sobre establecer la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A., en los resultados obtenidos al aplicar el instrumento se evidencia que el 67% de los encuestados perciben un nivel de motivación alto y el 33% un nivel muy alto, que al contrastar mediante la prueba Rho de Spearman se pudo demostrar una correlación positiva moderada ( $\rho=0,433$ ) y un p-valor de  $0,017 < 0.05$ , resultados que permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la segunda hipótesis específica.

Este resultado guarda compatibilidad con lo que expresado por Melendez, Pineda, y Solís (2018), en su investigación concluyen que existe un nivel de motivación y desempeño laboral satisfactorio y muy bueno respectivamente, concluyendo que la motivación influye directamente en su desempeño ya que, al tener un nivel de motivación alto, genera que los empleados tengan un buen nivel de desempeño.

## 5.2. Conclusiones

1. Se consiguió determinar que existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021, el nivel es alto en ambas variables.
2. Se consiguió determinar que existe relación significativa entre motivación intrínseca y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021, en la medida que la motivación intrínseca es alta, el desempeño laboral es alto.
3. Se consiguió determinar que existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021, en la medida que la motivación extrínseca es alta, el desempeño laboral es alto.

### 5.3. Recomendaciones

Los hallazgos encontrados en la investigación nos proporcionan las bases para efectuar las siguientes recomendaciones:

1. La empresa deberá fortalecer los aspectos que se requieren para aumentar la motivación de los trabajadores con la finalidad de mejorar el desempeño laboral. Es necesario el fomento de talleres motivacionales y evaluaciones constantes para medir el grado de motivación. Esto ayudará a aumentar la productividad en la empresa, así como también que el personal se sienta integrado y cumplan de manera efectiva y eficaz los objetivos y metas de la organización.
2. Es necesario que la empresa mantenga el buen nivel de factores intrínsecos en los trabajadores ya que conducen a un mejor desenvolvimiento en la vida de cada uno de ellos obteniendo mayor satisfacción por el logro alcanzado. Es por ello que se recomienda realizar encuestas que permitan identificar los factores motivacionales que los trabajadores consideren más importantes.
3. La empresa deberá trabajar en mantener los factores extrínsecos ya que mejoran el desempeño de los trabajadores, ayudará a desarrollar sus habilidades, tener buena comodidad en la zona de trabajo, mantener una comunicación estable y buen trato entre compañeros, con el fin de contribuir con los objetivos de la empresa, tener una mejor estabilidad laboral para crecer de manera continua.

## CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

Altuve, E., & Serrano, C. (1999). *Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y el desempeño laboral*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello].

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN3777.pdf>

Alveiro, C. (2009). Evaluación del Desempeño como Herramienta para el Análisis del Capital Humano. *Revista Científica "Visión de Futuro"*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935472005.pdf>

Ander-Egg, E., & Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Editorial Progreso.

[https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO+PDF&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgt9Gy6\\_LwAhXhIbkGHeKmC7kQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO+PDF&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjgt9Gy6_LwAhXhIbkGHeKmC7kQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false)

Andina (2018). Día del Trabajo: el 74% de peruanos cambiaría de empleo para ser más feliz. Andina Agencia Peruana de Noticias.

<https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-trabajo-74-peruanos-cambiar-empleo-para-ser-mas-feliz-708538.aspx>

- Asch, J. (2015). La Evaluación del Desempeño en las empresas y la Resiliencia: Una revisión de literatura. *Fidélitas Revista*.  
<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus.pdf>
- Atencia, J., Balaguera, Y. & Cantillo, S. (2017). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Empresas comerciales Santa María*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia].  
<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5090/1/GRADO%20E%20SATIFACCION%20LABORAL%20Y%20CONDICIONES%20DE%20TRABAJO%20EMPRESA%20EN%20SANTA%20MARTA.pdf>
- Barrantes, M. (2019). *Relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa N° 00536 “Manuel Segundo Del Aguila Velásquez” distrito de Rioja en el año 2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto].  
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3644/MAEST.GEST.EDUC.%20%20Mayra%20Agridina%20Barrantes%20Becerra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades*. (3° ed.). Prentice Hal.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

- Cadena, E. (2019). *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa ENVATUB S.A. de la Provincia de Pichincha*. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Capuano, A (2004). *Evaluación de desempeño: desempeño por competencias*. Invenio, 142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>
- Cepeda, S., Salguero, O. & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM LIMITED*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Piloto de Colombia].  
<http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00002472.pdf>
- Cuatrecasas, A. (2012). *Gestión de Calidad Total*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=diagrama+ishikawa&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=diagrama&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=diagrama+ishikawa&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=diagrama&f=false)
- Chapman, A (2007). *Maslow's Hierarchy of Needs*  
<https://www.businessballs.com/maslowhierarchyofneeds5.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf)
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo+articulo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjI9eflwPLw>

AhWjJrkGHUrXCAIQ6AEwA3oECAsQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20articulo&f=false

Espaderos, A. (2016). *Relación entre Desempeño y Satisfacción Laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>

Fernández, N. (2002). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva en las empresas*.

<http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>

Franco, R., & Lambis, R. (2016). *Incidencia de los Factores Motivacionales en el Desempeño Laboral de los empleados de la empresa COMPAS S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cartagena].

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, M. (2014). *El control interno como mecanismo de transformación y crecimiento, una mirada desde la gestión gerencial de las empresas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Militar Nueva Granda].

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>

- GEI. (2015). *The Global Engagement Index. Obtenido de Reason Why.*  
[https://www.reasonwhy.es/sites/default/files/estudio-motivacion-laboral-reasonwhy.es\\_.pdf](https://www.reasonwhy.es/sites/default/files/estudio-motivacion-laboral-reasonwhy.es_.pdf)
- GH ANALÍTICA. (2020). *Evaluación de Desempeño Laboral.*  
<https://ghanalitica.com/guias/evaluacion-de-desempe%C3%B1o/>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica.* Editorial McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, A. & Gonzáles, C. (2013). *Validez Actual de la Teoría de Recursos Humanos de los Dos Factores de Herzberg y su Aplicación en una Empresa Electrónica de Guayaquil.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8487/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-370.pdf>
- Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J. & Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación.* <https://rieoei.org/RIE/article/view/2885/3818>
- Illera, L. E. (2015). *Política Empresarial: Línea de dirección y estrategias.* Editorial Cesa. <https://books.google.com.pe/books?id=J4F-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=POLITICA+DE+LA+EMPRESA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjC2tD-rljvAhWNErkGHXBGDC0Q6AEwAHoECAUQAg#v=onepage&q&f=false>

- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares\\_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, J. (2005). Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. *Revista de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Mamani, Y. & Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión].  
<https://core.ac.uk/download/pdf/270250907.pdf>
- Manso, J. (2002). El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*. <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>
- Marín, H. & Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. (Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres).  
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/688/448>
- McClelland, D. (s.f.). *Estudio de la Motivación Humana*. NARCEA S.A. Obtenido de <https://psicuagtab.files.wordpress.com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>

Meléndez, C., Pineda, S. & Solís, D. (2018). *Análisis de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados Administrativos del Grupo Industrial Agrosa, ubicado en la ciudad de León, durante el segundo semestre del año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6850/1/240243.pdf>

Monroy, W. (2018). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Comisión Nacional del Servicio Civil. Obtenido de <https://issuu.com/andresenbogota/docs/cnsc-cartilla-evaluación-del-desemp>

Morales, L. E. (2017). *Factores Intrínsecos y Extrínsecos que más influyen en la Motivación y su Repercusión en el Desempeño Laboral de los trabajadores*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala].  
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/7636/1/T13%20%283069%29.pdf>

Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F. & Arrieta, C. (2014). *Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis*. <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2319.pdf>

Norabuena, R. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la empresa constructora T&S, Huaraz 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro].  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10684/Tesis\\_60082.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10684/Tesis_60082.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

- Paladino, M., Debeljuh, P., & Del Bosco, P. (2005). Integridad: Respuesta superadora a los dilemas éticos del hombre de empresa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733600001.pdf>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Peña, H., & Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf>
- Pozo, C. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa carrocera*. [Tesis de Licenciatura. Pontifica Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato].  
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1266/1/75867.pdf>
- Ramírez, L., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Spenta México*. [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Education.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Roldán, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes TRC EXPRESS S.A.C. Trujillo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11689/roldandelacruz\\_marco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11689/roldandelacruz_marco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro.  
[https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Salas, N. G. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Real Import Export SRL, Lima 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36589/Salas\\_CNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36589/Salas_CNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soto, G. (2019). *La motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru S.A.* [Tesis de Bachillerato, Universidad ESSAN].  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torrell, F. (2014). La excelencia empresarial: las herramientas de calidad total como motor para la gestión del cambio en las organizaciones. *Revista de Contabilidad y Dirección*. [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/La\\_excelencia\\_empresarial.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/11/La_excelencia_empresarial.pdf)

Torres, H. (2019). *Clima Laboral y Motivación de los Trabajadores Potuarios de Ilo en ENAPU S.A. periodo 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].

[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3736/1625\\_2019\\_torres\\_flores\\_hp\\_fcje\\_ciencias\\_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3736/1625_2019_torres_flores_hp_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uscamayta, R. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los servicios públicos del CLAS TAMBURCO, 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac].

[http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/816/T\\_0506.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/816/T_0506.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velásquez, L. (2018). *Las Trece claves del desarrollo personal integral*. Editorial Samarcanda.

[https://books.google.com.pe/books?id=WGRhDwAAQBAJ&pg=PT5&dq=desarrollo+personal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXydXlwlvvAhW2I7kGHXVA\\_A\\_4Q6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=desarrollo%20personal&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WGRhDwAAQBAJ&pg=PT5&dq=desarrollo+personal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjXydXlwlvvAhW2I7kGHXVA_A_4Q6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=desarrollo%20personal&f=false)

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El capital de las empresas*. Mc Graw Hill.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Zúñiga, B. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes San Martín de Porres S.A.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20>

CARLOS%20Z%C3%9A%C3%91IGA%20AG%C3%9CERO.pdf?sequence  
=1&isAllowed=y

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DEL OPERADOR LOGÍSTICO FARGOLINE S.A. DE LA SEDE CALLAO EN EL 2021</b>			
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL ÁMBITO MARÍTIMO</b>			
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b> <b>Motivación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación Intrínseca</li> <li>● Desarrollo personal</li> <li>● Desarrollo profesional</li> <li>● Satisfacción por el trabajo</li> <li>● Reconocimiento</li> <li>- Motivación Extrínseca</li> <li>● Relación interpersonal</li> <li>● Remuneración</li> <li>● Condición laboral</li> <li>● Políticas de la empresa</li> </ul>
<p><b>Problemas Específicos</b> 1.- ¿Cuál es el nivel de motivación laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021?  2.- ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1.- Identificar el nivel de motivación laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.  2.- Identificar el nivel del desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> 1.- Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.  2.- Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de</p>	<p><b>VARIABLE 2</b> <b>Desempeño Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias del individuo</li> <li>● Iniciativa y Excelencia</li> <li>● Integridad</li> <li>● Comunicación a todo nivel</li> <li>● Supervisión/acompañamiento</li> <li>- Competencias para el puesto</li> <li>● Calidad de trabajo</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Control interno</li> <li>● Toma de decisiones y solución del problema</li> <li>● Compromiso</li> </ul>

<p>FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021?</p> <p><b>3.-</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021?</p> <p><b>4.-</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021?</p>	<p>FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.</p> <p><b>3.-</b> Determinar qué relación existe entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.</p> <p><b>4.-</b> Determinar qué relación existe entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral en el personal del área de exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.</p>	<p>exportaciones e importaciones del operador logístico FARGOLINE S.A. de la sede Callao en el 2021.</p>	<p style="text-align: center;"><b>METODOLOGÍA</b></p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p> <p><b>Alcance:</b> Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población</b> Personal de patio del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao.</p> <p><b>Muestra</b> Tipo Censal, personal de patio del área de exportaciones e importaciones del operador logístico Fargoline S.A. de la sede Callao.</p>
---	---	--	--

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

<b>MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE EXPORTACIONES E IMPORTACIONES DEL OPERADOR LOGÍSTICO FARGOLINE S.A. DE LA SEDE CALLAO EN EL 2021</b>				
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL ÁMBITO MARÍTIMO</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDIDA</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Variable 1: Motivación</b>	Motivación intrínseca o Motivadoras	Desarrollo personal	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	1,2,3
		Desarrollo profesional		4,5,6
		Satisfacción por el trabajo		7,8,9,10
		Reconocimiento		11,12,13,14
	Motivación Extrínseca o Higiénicas	Relación interpersonal		15,16,17
		Remuneración		18
		Condición laboral		19,20,21,22
		Políticas de la empresa		23,24,25
<b>Variable 2: Desempeño Laboral</b>	Competencias del individuo	Iniciativa y excelencia	Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	1,2,3
		Integridad		4,5,6,7
		Comunicación a todo nivel		8,9
		Supervisión / acompañamiento		10,11,12
	Competencias para el puesto	Calidad de trabajo		13, 14, 15, 16,
		Trabajo en equipo		17, 18
		Control interno		19,20,21
		Toma de decisiones y solución de problemas		22,23
		Compromiso		24,25

### Anexo 3. Constancia de autorización de la Empresa FARGOLINE S.A



## CONSTANCIA

Por medio de la presente **FARGOLINE S.A.**, con **RUC 20101520898**, deja constancia que las siguientes personas Bachilleres en Ciencias Marítimas, Srta. Maryory Juliana Martinez Castillo y Srta. Katherine del Carmen Flores Dávila, realizaron una encuesta virtual sobre el tema “Motivación y Desempeño Laboral” a los colaboradores del área de Operaciones de Exportación e Importación, el día Jueves 11 de marzo del 2021.

Se expide la presente constancia, a la solicitud de las interesadas para los fines convenientes.

Callao, martes 23 de marzo del 2021

ANA MARIA GONZALES GONZALES  
Sub Gerente de RR.HH.

## Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL

#### Datos informativos:

Edad:				
Sexo:	Masculino:		Femenino:	
Tiempo que labora en la empresa:				
Área de trabajo:				

#### I. Objetivo:

Medir el nivel de motivación desde la perspectiva del personal adscrito para fines estrictamente académicos.

#### II. Instrucciones.

El presente cuestionario tendrá una lista de **25** ítems sobre motivación laboral. Para cada una de ellas marcar con "X" la respuesta que a su criterio considere que es la correcta basándose en la experiencia que ha tenido en el Operador Logístico FARGOLINE.

Por ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas, considerando **1: Nunca – 2: Casi nunca – 3: A veces – 4: Casi siempre – 5: Siempre.**

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL</b>					
1. ¿Se siente preparado para lograr sus metas personales?					
2. ¿La empresa le brinda oportunidades que mejora su desarrollo personal?					
3. ¿La empresa le ayuda a lograr sus objetivos personales?					
4. ¿Tiene la posibilidad de ascender y crecer profesionalmente?					
5. ¿En el trabajo aprende y desarrolla nuevas capacidades?					
6. ¿El trabajo que realiza le permite progresar y adquirir más conocimientos?					

7. ¿Se encuentra satisfecho con su trabajo?					
8. ¿Está convencido que el puesto de trabajo que ocupa es el que le corresponde por capacidad y preparación?					
9. ¿Se siente cómodo con las actividades cotidianas que realiza en su área de trabajo?					
10. ¿La misión o propósito de la empresa le hacen sentir que su trabajo es importante?					
11. ¿La empresa brinda reconocimiento por el desempeño en el trabajo?					
12. ¿La empresa reconoce el esfuerzo de los trabajadores de manera pública?					
13. ¿Su trabajo es reconocido en el momento oportuno y esto le motiva a seguir mejorando?					
14. ¿La empresa realiza acciones que ayuda a mantener un ambiente competitivo en la institución?					
15. ¿La relación con su superior es cordial?					
16. ¿La relación que lleva con sus compañeros es buena?					
17. ¿Es capaz de comunicarse de manera asertiva con todos los trabajadores de la empresa?					
18. ¿La asignación de salarios y beneficios va de acuerdo a la función, nivel de responsabilidad y carga laboral de cada puesto?					
19. ¿En la empresa se percibe un agradable clima laboral?					
20. ¿Las condiciones físicas de su entorno de trabajo son apropiados?					
21. ¿Las condiciones de limpieza y comodidad en su trabajo son adecuadas para el desarrollo de sus actividades?					
22. ¿Las herramientas informáticas que utiliza están adaptadas a las necesidades de su trabajo?					
23. ¿Existen indicadores de rendimiento dentro del área de trabajo?					
24. ¿La empresa cumple con las leyes laborales establecidas?					
25. ¿La empresa cumple con los horarios de trabajo?					

## CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

### Datos informativos:

Edad:			
Sexo:	Masculino:		Femenino:
Tiempo que labora en la empresa:			
Área de trabajo:			

### I. Objetivo:

Medir nivel de desempeño laboral desde la perspectiva del personal adscrito para fines estrictamente académicos.

### II. Instrucciones.

El presente cuestionario tendrá una lista de **25** ítems sobre desempeño laboral. Para cada una de ellas marcar con "X" la respuesta que a su criterio considere que es la correcta basándose en la experiencia que ha tenido en el Operador Logístico FARGOLINE.

Por ello, sírvase llenar el recuadro de datos y dar respuesta a las preguntas formuladas, considerando **1: Nunca – 2: Casi nunca – 3: A veces – 4: Casi siempre – 5: Siempre.**

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>					
1. ¿Cuenta con la disposición de esforzarse para aprender nuevas actividades?					
2. ¿Emplea el tiempo que le queda disponible en el trabajo para cumplir con sus actividades laborales pendientes?					
3. ¿Ofrece su ayuda para agilizar el proceso de las actividades?					
4. ¿Es honesto y realiza su trabajo de acuerdo a las políticas de la empresa?					
5. ¿Reporta cualquier acto fraudulento en su trabajo?					
6. ¿Considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño laboral?					
7. ¿Asume la responsabilidad de las acciones colectivas e individuales?					

8. ¿Solicita y brinda la realimentación de su trabajo para desenvolverse activamente en su puesto?					
9. ¿Tiene comunicación efectiva con los jefes, colegas y clientes?					
10. ¿Su jefe inmediato lo compromete a desempeñar sus habilidades al máximo?					
11. ¿Su jefe inmediato le provee clara información de soporte?					
12. ¿Su jefe inmediato confía en usted alguna de las funciones que le son inherentes a su cargo?					
13. ¿Posee conocimientos y destrezas que le permitan ejercer su puesto con eficacia?					
14. ¿Cuenta con las capacidades necesarias para terminar su trabajo a tiempo?					
15. ¿Organiza con anticipación las tareas a realizar?					
16. ¿Emplea horas adicionales para realizar otras actividades laborales?					
17. ¿Se desenvuelve eficientemente cuando se trabaja en equipo?					
18. ¿Se integra y participa de manera conjunta con sus compañeros?					
19. ¿Controla en forma constante y cuidadosa su trabajo, siempre en busca de excelencia?					
20. ¿Existe una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones?					
21. ¿Su jefe inmediato está al pendiente de la continuidad del proceso para alcanzar una mayor efectividad?					
22. ¿Identifica los problemas y establece soluciones inmediatas de manera eficiente dentro su área?					
23. ¿Toma decisiones autónomas en el trabajo de manera exitosa?					
24. ¿Te esfuerzas no solo por ti, sino también por la organización?					
25. ¿Te sientes comprometido a dar, en ocasiones, un esfuerzo adicional por el bien de la compañía?					

## Anexo 5. Validación de los instrumentos

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

### SOLICITO: VALIDACION DE INSTRUMENTO

Sra. Ana María Gonzales Gonzales  
Sub Gerente de Recursos Humanos  
Presente

Me dirijo a Ud. Para saludarla y al mismo tiempo solicitarle tenga la amabilidad de validar el instrumento de medición documentada para el desarrollo de mi trabajo de investigación, dicho instrumento titula **“Cuestionario sobre la Motivación y Desempeño Laboral”**.

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, una tabla de especificaciones donde se señala la composición del cuestionario o validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación:

- a) Ficha de Datos del Experto.
- b) Ficha de Evaluación Global del Instrumento de Medición Documentaria.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración.

Atentamente.



---

Maryory Juliana Martínez Castillo  
Bachiller en Ciencias Marítimas



---

Katherine del Carmen Flores Dávila  
Bachiller en Ciencias Marítimas

DATOS DEL EXPERTO

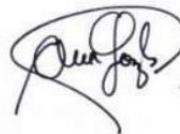
NOMBRE COMPLETO: ANA MARIA GONZALES GONZALES

PROFESIÓN: COMUNICADORA

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

CARACTERÍSTICAS QUE LO DETERMINAN COMO EXPERTO:

- Maestría en curso en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas en la Universidad del Pacífico
- Graduada de la carrera de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de Piura.
- Actualmente Sub Gerente de RR.HH. en la empresa FORBIS LOGISTICS/ FARGOLINE
- Anteriormente Especialista de Gente en AMBEV PERU, durante el periodo 2010 – 2015



---

DNI: 43321236

FECHA: 08/03/2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS MARTINEZ CASTILLO MARYORY JULIANA

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS FLORES DÁVILA KATHERINE DEL CARMEN

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTADA

Estimado:

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a alguno de ellos, especifique el por qué en comentario.

	CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1	Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2	Si las instrucciones son fáciles.	X		
3	Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4	Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5	Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6	Si las alternativas de respuesta son apropiadas.	X		
7	Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8	Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9	Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10	Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como este conformado el instrumento de la investigación.

ANA MARIA GONZALES GONZALES

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL JUEZ

FARGOLINE S.A.

\_\_\_\_\_  
INSTITUCIONES DONDE LABORA



\_\_\_\_\_  
FIRMA

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

**SOLICITO: VALIDACION DE INSTRUMENTO**

Ing. Carlos Borja García

Presente

Me dirijo a Ud. Para saludarlo y al mismo tiempo solicitarle tenga la amabilidad de validar el instrumento de medición documentada para el desarrollo de mi trabajo de investigación, dicho instrumento titula **“Cuestionario sobre la Motivación y Desempeño Laboral”**.

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, una tabla de especificaciones donde se señala la composición del cuestionario o validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación:

- a) Ficha de Datos del Experto.
- b) Ficha de Evaluación Global del Instrumento de Medición Documentaria.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración.

Atentamente.



---

Maryory Juliana Martínez Castillo  
Bachiller en Ciencias Marítimas



---

Katherine del Carmen Flores Dávila  
Bachiller en Ciencias Marítimas

DATOS DEL EXPERTO

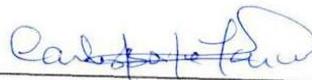
NOMBRE COMPLETO: CARLOS BORTA GARCIA

PROFESIÓN: UTILIDAD DE MARINOS MARINTE

GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN CIENCIAS MARÍTIMAS

CARACTERÍSTICAS QUE LO DETERMINAN COMO EXPERTO:

DOCENTE, ASESOR DE TESIS, DOCTOR EN CIENCIAS  
MARÍTIMAS CON 33 años de experiencia en el  
subsito Mautun y Portuaria.



DNI: 08538456

FECHA: LIMA, 3 DE MARZO DE 2021.

AUTORES DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS MARTINEZ CASTILLO MARYORY JULIANA

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS FLORES DÁVILA KATHERINE DEL CARMEN

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTADA

Estimado:

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a alguno de ellos, especifique el por qué en comentario.

CRITERIOS		SI	NO	COMENTARIOS
1	Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2	Si las instrucciones son fáciles.	X		
3	Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4	Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5	Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6	Si las alternativas de respuesta son apropiadas.	X		
7	Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8	Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9	Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10	Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como este conformado el instrumento de la investigación.

Carlos Domingo Parra  
NOMBRE DEL JUEZ

ENCOM  
INSTITUCIONES DONDE LABORA

Carlos Domingo Parra  
FIRMA

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

**SOLICITO: VALIDACION DE INSTRUMENTO**

Sr. Fuad Mardini Guzmán  
Jefe de Operaciones en Fargoline S.A.  
Presente

Me dirijo a Ud. Para saludarlo y al mismo tiempo solicitarle tenga la amabilidad de validar el instrumento de medición documentada para el desarrollo de mi trabajo de investigación, dicho instrumento titula **“Cuestionario sobre la Motivación y Desempeño Laboral”**.

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, una tabla de especificaciones donde se señala la composición del cuestionario o validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación:

- a) Ficha de Datos del Experto.
- b) Ficha de Evaluación Global del Instrumento de Medición Documentaria.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración.

Atentamente.



---

Maryory Juliana Martínez Castillo  
Bachiller en Ciencias Marítimas



---

Katherine del Carmen Flores Dávila  
Bachiller en Ciencias Marítimas

DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE COMPLETO: *Mardini Gómezs, Fred Martín*

PROFESIÓN: *Ing. Industrial*

GRADO ACADÉMICO: *Maestro*

## CARACTERÍSTICAS QUE LO DETERMINAN COMO EXPERTO:

- \* *Graduado Bachiller en la Universidad Católica del Perú*
- \* *Maestro en Operaciones y Logística de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*
- \* *Experiencia de 20 años en operaciones extraportuarias y transporte de carga*
- \* *Desempeñando diferentes cargos de jefatura a lo largo de 15 años de carrera profesional*



DNI: *09854699*

FECHA: *01/03/2021*

## AUTORES DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS MARTINEZ CASTILLO MARYORY JULIANA

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS FLORES DÁVILA KATHERINE DEL CARMEN

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTADA

Estimado:

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a alguno de ellos, especifique el por qué en comentario.

	CRITERIOS	SI	NO	COMENTARIOS
1	Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2	Si las instrucciones son fáciles.	X		
3	Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4	Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5	Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6	Si las alternativas de respuesta son apropiadas.	X		
7	Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8	Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9	Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10	Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como este conformado el instrumento de la investigación.

Fuad Merdini

NOMBRE DEL JUEZ

Farsoline S.A

INSTITUCIONES DONDE LABORA

Juan Carlos  
FIRMA

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

**SOLICITO: VALIDACION DE INSTRUMENTO**

Ing. Zenaido Soldevilla Guerra

Presente

Me dirijo a Ud. Para saludarlo y al mismo tiempo solicitarle tenga la amabilidad de validar el instrumento de medición documentada para el desarrollo de mi trabajo de investigación, dicho instrumento titula **“Cuestionario sobre la Motivación y Desempeño Laboral”**.

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, una tabla de especificaciones donde se señala la composición del cuestionario o validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación:

- a) Ficha de Datos del Experto.
- b) Ficha de Evaluación Global del Instrumento de Medición Documentaria.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración.

Atentamente.



---

Maryory Juliana Martínez Castillo  
Bachiller en Ciencias Marítimas



---

Katherine del Carmen Flores Dávila  
Bachiller en Ciencias Marítimas

**DATOS DEL EXPERTO**

**NOMBRE COMPLETO:** ZENAIDO ABRAHAM SOLDEVILLA GUERRA

**PROFESIÓN:** INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA Y MARINO MERCANTE

**GRADO ACADÉMICO:** MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN MARITIMA Y PORTUARIO

**CARACTERÍSTICAS QUE LO DETERMINAN COMO EXPERTO:**

MI FORMACIÓN DOCE AÑOS COMO JEFE DE MAQUINAS DE LA MARINA MERCANTE DEL PERÚ, INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN MARITIMA Y PORTUARIA. CUARENTA AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN DIVERSOS SECTORES, COMO SECTOR NAVIERO, SECTOR HIDROCARBUROS, SECTOR PORTUARIOS.

SIETE AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE EJERCENDO EN UNIVERSIDADES NACIONALES Y PARTICULARES, EN PROGRAMAS ACADEMICOS DE INGENIERIA.

**AUTORES DEL INSTRUMENTO EVALUADO:**

BACHILLERES EN CIENCIAS MARÍTIMAS MARTINEZ CASTILLO MARYORY JULIANA

BACHILLERES EN CIENCIAS MARITIMAS FLORES DÁVILA KATHERINE DEL CARMEN



DNI: 08723814

Lima, 10 de marzo de 2021

**FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTADA**

Estimado:

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a alguno de ellos, especifique el por qué en comentario.

CRITERIOS		SI	NO	COMENTARIOS
1	Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	X		
2	Si las instrucciones son fáciles.	X		
3	Si el instrumento está organizado de forma lógica.	X		
4	Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	X		
5	Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	X		
6	Si las alternativas de respuesta son apropiadas.	X		
7	Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	X		
8	Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	X		
9	Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	X		
10	Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	X		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como este conformado el instrumento de la investigación.

ZENAIDO ABRAHAM SOLDEVILLA GUERRA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL JUEZ

ENAMM, UTP, UNAC

\_\_\_\_\_  
INSTITUCIONES DONDE LABORA

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

**SOLICITO: VALIDACION DE INSTRUMENTO**

Lic. Jhair Almeida Humala

Presente

Me dirijo a Ud. Para saludarlo y al mismo tiempo solicitarle tenga la amabilidad de validar el instrumento de medición documentada para el desarrollo de mi trabajo de investigación, dicho instrumento titula “**Cuestionario sobre la Motivación y Desempeño Laboral**”.

Le adjunto la matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, una tabla de especificaciones donde se señala la composición del cuestionario o validar para que tenga en consideración al momento de emitir su juicio.

Se le pide pueda llenar las siguientes fichas para poder realizar la validación:

- a) Ficha de Datos del Experto.
- b) Ficha de Evaluación Global del Instrumento de Medición Documentaria.

Le agradezco de antemano su gentil colaboración.

Atentamente.



---

Maryory Juliana Martínez Castillo  
Bachiller en Ciencias Marítimas



---

Katherine del Carmen Flores Dávila  
Bachiller en Ciencias Marítimas

DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE COMPLETO: JHAYR ENRIQUE ALMEYDA HUMALA

PROFESIÓN: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADO

CARACTERÍSTICAS QUE LO DETERMINAN COMO EXPERTO:

Ejecutivo senior, licenciado en Administración de Negocios Internacionales, especialista en Gestión Logística Portuaria, Operaciones, Comercio Exterior, Aduanas y SCM con amplia experiencia en empresas nacionales y extranjeras. PAD en Lean Supply Chain Management en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC, diploma en Dirección de Operaciones por CENTRUM. Actualmente Gerente de Operaciones y Proyectos en Concesionaria Puerto Amazonas (COPAM) y Asesor para Hidrovías Amazónicas (COHIDRO).



DNI: 46142455

FECHA: 03/03/2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO EVALUADO:

BACHILLER EN CIENCIAS MARÍTIMAS MARTINEZ CASTILLO MARYORY JULIANA BACHILLER  
EN CIENCIAS MARÍTIMAS FLORES DÁVILA KATHERINE DEL CARMEN

FICHA DE EVALUACION GLOBAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTADA

Estimado:

Agradecemos que responda si el instrumento de investigación, que se encuentra evaluado como juez, cumple con los siguientes requisitos abajo descritos. Si su respuesta es de manera negativa a alguno de ellos, especifique el por qué en comentario.

CRITERIOS		SI	NO	COMENTARIOS
1	Si el instrumento contribuye a lograr el objetivo de la investigación.	x		
2	Si las instrucciones son fáciles.	x		
3	Si el instrumento está organizado de forma lógica.	x		
4	Si el lenguaje utilizado es apropiado para el público al que va dirigido.	x		
5	Si existe coherencia entre las variables, indicadores e ítems.	x		
6	Si las alternativas de respuesta son apropiadas.	x		
7	Si las puntuaciones asignadas a las respuestas son las adecuadas.	x		
8	Si considera que los ítems son suficientes para medir el indicador.	x		
9	Si considera que los indicadores son suficientes para medir la variable a investigar.	x		
10	Si considera que los ítems son suficientes para medir la variable	x		

Nota: Sus respuestas estarán en función a como este conformado el instrumento de la investigación.

JHAYR ENRIQUE ALMEYDA HUMALA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL JUEZ

CONCESIONARIA PUERTO AMAZONAS S.A.

\_\_\_\_\_  
INSTITUCIONES DONDE LABORA



\_\_\_\_\_  
FIRMA

## Anexo 6. Base de datos

### Variable X: Motivación Laboral

I.D	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	MOTIVACION	M.I	M.E
1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
9	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
10	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
12	5	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	3	4	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4
13	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
17	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
18	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	2	3	4	5	5	3	2	4	5	2	2	3	5	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
22	5	4	2	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
23	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	4	4	4	4	1	5	5	4	2	2	4	4	5	5	2	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4
26	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	4	1	4	4	3	3	3	5	5	3	5	1	4	5	4	4	1	4	5	3	3	4	5	1	4	4	4
28	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4

**Variable Y: Desempeño Laboral**

I.D	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	DESEMPEÑO	C.I	C.P
1	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5
3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
9	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
14	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
22	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
28	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4

## Anexo 7. Evidencias de aplicación de instrumentos

docs.google.com/forms/d/1J2CK4yK0oY7MDqPWovALV2elEc27\_T2b8WXT1nS\_qds/edit

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EM

Preguntas Resuestas 0/0

**CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

Buen día Estimados.

Mi nombre es Maryory Juliana Martínez Castillo, practicante de operaciones en el área de exportación. Me encuentro realizando mi trabajo de investigación para obtener el título profesional.

El objetivo del instrumento es medir el nivel de motivación y desempeño laboral desde la perspectiva del personal adscrito para fines estrictamente académicos.

Agradecería que responda el presente cuestionario la cual cuenta con una lista de 50 ítems agrupados en motivación y desempeño laboral. Para cada una de ellas seleccionar la respuesta que a su criterio considere que es la correcta basándose en la experiencia que ha tenido en FARGOLINE.

Autores:  
- Bach. Martínez Castillo, Maryory  
- Bach. Flores Dávila, Katherine

docs.google.com/forms/d/1J2CK4yK0oY7MDqPWovALV2elEc27\_T2b8WXT1nS\_qds/edit

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EM

Preguntas Resuestas 0/0

**DATOS PERSONALES**

Descripción (opcional)

Edad \*

Texto de respuesta corta

Sexo \*

Hombre

Mujer

Puesto de trabajo \*

Texto de respuesta corta

Tiempo que labora en la empresa \*

Menos de 5 años

Más de 5 años

docs.google.com/forms/d/1J2CK4yK0oY7MDqPWovALV2eIc27\_T2b8WXT1nS\_qds/edit

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EM

Preguntas Respuestas 30

### DESEMPEÑO LABORAL

Descripción (opcional)

1. ¿Cuenta con la disposición de esforzarse para aprender nuevas actividades? \*

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

2. ¿Emplea el tiempo que le queda disponible en el trabajo para cumplir con sus actividades laborales pendientes? \*

Nunca

Casi Nunca

A veces

docs.google.com/forms/d/1J2CK4yK0oY7MDqPWovALV2eIc27\_T2b8WXT1nS\_qds/edit#question=1545431169&field=884101151

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EM

Preguntas Respuestas 30

30 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen **Pregunta** Individual

Edad

< 1 de 54 >

Edad

25

4 respuestas

docs.google.com/forms/d/1J2CK4yK0oY7MDqPWovALV2eIc27\_T2b8WXT1nS\_qds/edit

CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EM

Preguntas Respuestas 30

### MOTIVACIÓN LABORAL

Descripción (opcional)

1. ¿Se siente preparado para lograr sus metas personales? \*

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre

Siempre

2. ¿La empresa le brinda oportunidades que mejora su desarrollo personal? \*

Nunca

Casi Nunca

A veces

Casi Siempre