



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES
DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

VALENZUELA LEIVA, ANABEL CELESTE

ASESOR:

Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE

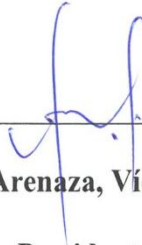
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

Página del jurado



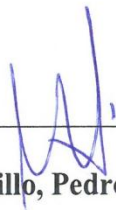
Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio

Presidente



Dra. Martínez Zavala, Maria

Secretaria



Dr. Costilla Castillo, Pedro Constante

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres Feliciano Valenzuela Chiclla y Esperanza Leiva Pimentel que siempre me brindaron su apoyo incondicional, brindando una buena formación personal, también a mi familia por ser mi motor y motivo.

Agradecimiento

Agradezco a mi universidad que es mi alma mater, el cual me brindó la oportunidad de ser una gran profesional y formarme en su institución, a todos los profesores que incentivaron en amar la carrera y seguir creciendo y proponerme más metas.
Gracias.

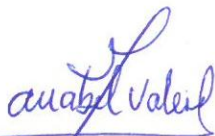
Declaración de autenticidad

Yo Anabel Celeste Valenzuela Leiva con DNI N° 76816434, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración, Escuela Académica Profesional de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 29 de Noviembre del 2018



.....
Valenzuela Leiva Anabel Celeste

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada ““Motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de la aprobación para obtener el título profesional en Licenciada en Administración.

Valenzuela Leiva Anabel Celeste

Índice

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del Problema	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivos	19
II. MÉTODO	21
2.1. Diseño de investigación	21
2.2. Variables de Operacionalización	22
2.4. Población y muestra	30
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.6. Métodos de análisis de datos	33
2.7. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIÓN	52
VI. RECOMENDACIONES	53
ANEXOS	57
Instrumento - Cuestionario	57
Recursos y presupuestos	68
Financiamiento	68

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable motivación	29
Tabla 2	Validación de expertos	32
Tabla 3	Resumen de procedimientos de los casos	32
Tabla 4	Consistencia interna e interpretación de coeficientes	32
Tabla 5	Estadística de fiabilidad	33
Tabla 6	Criterios éticos de la investigación	34
Tabla 7	Dimensión Motivación Intrínseco (Agrupada)	35
Tabla 8	Dimensión Motivación Extrínseco (Agrupada)	36
Tabla 9	Dimensión Motivación Trascendente (Agrupada)	37
Tabla 10	Dimensión Productividad Laboral (Agrupada)	38
Tabla 11	Dimensión Eficacia (Agrupada)	39
Tabla 12	Dimensión eficiencia laboral	40
Tabla 13	Prueba de normalidad	41
Tabla 14	Prueba de Hipótesis General	42
Tabla 15	Coefficiente de correlación por rangos de Spearman	43
Tabla 16	Prueba de primera hipótesis específica	44
Tabla 17	Prueba de segunda hipótesis específica	45
Tabla 18	Prueba de tercera hipótesis específica	46

Índice de Figuras

Figura 1	Dimensión de la Motivación Intrínseco	35
Figura 2	Dimensión de la Motivación Extrínseco	36
Figura 3	Dimensión de la Motivación Trascendente	37
Figura 4	Dimensión de la Productividad Laboral	38
Figura 5	Dimensión de la Eficacia	39
Figura 6	Dimensión de la Eficiencia Laboral	40

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018. La encuesta se aplicó a los agentes de la misma empresa Allus Spain S.L., para el cual se consideró una muestra de 150 agentes. El tipo de investigación fue aplicada, fundamentada a nivel descriptivo - correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la encuesta basada en 24 ítems y se llegó a la conclusión de que la motivación tiene relación con el desempeño laboral.

Palabras clave: motivación, trascendente y desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between motivation and work performance of the agents of the company Allus Spain S.L. Branch of Peru, Cercado de Lima 2018. The survey was applied to the agents of the same company Allus Spain S.L., for which a sample of 150 agents was considered. The type of research was applied, based on a descriptive - correlational level with a non - experimental cross - sectional design. The survey based on 24 items was used and it was concluded that motivation is related to job performance.

Keywords: motivation, transcendent and job performance.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el país se ve que es muy amplio el tema de la motivación de los colaboradores y el desempeño laboral, de los cuales hay empresas que no lo emplean y solo les importa que los colaboradores cumplan sus horas de trabajo, sin importar con que motivación desempeñan sus labores.

En el ámbito internacional, Sum, M. (2015) mencionó que la motivación es un factor primordial para el desempeño de los trabajadores, y de esta forma considerar la opinión de los trabajadores para poder validar como se sienten, de alguna forma, este factor influye en el desempeño laboral. Por esta parte hay una participación y relación de ambas variables motivación y desempeño laboral dentro de la empresa para en el momento de desarrollar sus labores.

En el ámbito local, los call's center se han transformado en empresas que brindan servicios a otras instituciones, brindando un servicio de alta calidad con el cual aporta un gran porcentaje al nivel financiero del Perú.

Se observó en la publicación del Diario Gestión (2017), en el cual mencionó que en el 2015 el mercado latinoamericano de call's centers registró ingresos por US\$ 240 millones y se espera que alcance los US\$ 276 millones en el 2021.

Es por este motivo, que en esta tesis es diagnosticar ¿Cuál es la relación de la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú - Cercado de Lima 2018? con lo nombrado anteriormente, en esta tesis se buscó probables alternativas de mejoramiento que ayuden a aumentar la motivación de los colaboradores y evitar desfavorecer la productividad de la empresa.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Para Santa Cruz (2017), en la investigación titulada “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016, que tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia entre la motivación y el desempeño laboral, la metodología aplicada para la investigación fue de nivel descriptivo causal, la muestra fue compuesta por toda la población de 128 empleados, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, se concluyó que los colaboradores tienen una motivación baja debido al clima organizacional, también presenta un bajo nivel de desempeño laboral que muestra la mayoría de los empleados que se debe a las condiciones físicas y ambientales que afecta su desenvolvimiento laboral en su área de trabajo, así mismo tienen una satisfacción laboral alta en cuanto a sus puestos de trabajo, esto se debe a que las tareas, actividades y funciones que ellos realizan van acorde a su profesión, conocimientos y habilidades, por lo tanto hay una relación directa de la motivación laboral y el desempeño laboral ya que la variable motivación influye a que el desempeño sea de bajo rendimiento en la Municipalidad.

Enríquez (2014) en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” para conseguir la Maestría en administración de empresas en la Universidad de Morelos, con esa investigación tuvo como objetivo de comprender si el desempeño laboral tiene alguna relación con la motivación que se dan en la empresa Instituto de la Visión Montemorelo, en esta tesis mencionada se empleó la metodología Correlacional-descriptiva y de corte transversal. Con esta dicha investigación se obtuvo la conclusión que se estableció saber el nivel de motivación y el nivel de desempeño de los colaboradores en el Instituto de la Visión en México, a través de los instrumentos aplicados se llegó a validar que los colaboradores tienen una apreciación de los factores motivacionales que se desarrolla de una forma extraordinaria. Para el nivel del desempeño laboral los colaboradores se encuentran en el estado de bueno y extraordinario.

Domínguez (2013) realizó un estudio “Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral”. El estudio fue realizado con una base de 42

trabajadores de restaurantes de la casa museo de la zona 3 de Quetzaltenango, y se estableció como hipótesis de investigación que los incentivos no monetarios influyen en la motivación para el desempeño laboral que se comprobó por medio de una boleta de opinión. Para el estudio se utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que no existen incentivos no monetarios, a pesar de esto persiste cierto grado de motivación para el desempeño laboral. Se recomendó emplear una guía de incentivos no monetarios para los trabajadores con el único fin de maximizar la influencia extrínseca motivacional para un mejor desempeño laboral.

1.2.2. Nacionales

Nuñez y Vasquez (2015), en la investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo 2015”, tuvo como objetivo principal medir la relación que existe entre la variable motivación y el desempeño laboral de los agentes. La metodología empleada fue un diseño correlaciona causal, teniendo como muestra 103 agentes de seguridad mayores de 1 año de servicio, para recolectar la información se empleó encuestas baremadas y adaptadas de la escala motivación y desempeño laboral. Se concluyó que la motivación tiene una significancia alta en el desempeño laboral, además hay niveles significativos de las dimensiones de satisfacción con los salarios y la supervisión, también relación alta entre la conducta extra-rol con reconocimientos y progreso profesional.

Rosas (2017), en la investigación de la “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa CASDEL HNOS S.A.”, se planteó como objetivo general determinar la relación que existe de la motivación laboral en la empresa, para ello se empleó la investigación fue descriptiva correlaciona de corte transversal, para la recolección de datos se aplicó un censo a 50 colaboradores de la empresa a quienes se aplicó una encuesta Likert, se llegó a la conclusión de que no hay relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Casdel Hermanos del Distrito de La Victoria, 2017, puesto que la motivación y el desempeño laboral no tiene relación según el estudio. Se validó que en las dimensiones de motivación, especialmente en los factores extrínsecos y los factores intrínsecos.

Para Canchari (2017), en el estudio realizado titulado "Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional

de Huancavelica, 2016" se planteó como objetivo general determinar si existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral en los docentes, para esto se empleó la investigación Descriptiva-Correlacional; Descriptivo, con una recolección de datos que se empleó en 36 trabajadores, se empleó la encuesta de Likert, con esto se concluyó la motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, el 33,3% de los docentes de la Facultad de Enfermería tienen excelente motivación laboral y desempeño laboral, 22,2%, muy buena motivación laboral y buen desempeño laboral, y 5,6%, buena motivación laboral y regular desempeño laboral. Con un docente bien motivado, la proyección de su desempeño será mayor y todo esto llevará a una serie de reacciones positivas, mejorando las relaciones laborales, mayor eficacia y eficiencia en cada actividad que se realice y esto como prueba final.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable X: Motivación.

Para definir e iniciar el tema se va a tomar en cuenta las siguientes teorías.

1.3.1. Motivación.

Robbins y Coulter (2010), el autor define lo siguiente:

La motivación es definió los procesos administrados del deseo de una persona de elaborar un empeño para conseguir los objetivos organizacionales, limitado por la capacidad de los esfuerzos de complacer algunas necesidades personales. No obstante la motivación se definió al esfuerzo que ejerce para obtener una meta, nos referimos a las metas organizacionales porque la orientación está en la conducta relacionado con las labores de los trabajadores. Esto se refiere a tres componentes claves: impulso, metas organizacionales y necesidades (p. 392).

Chiavenato (2001) afirmó: “La motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico y es uno de los factores internos que requiere mayor atención” (p.68).

García (2008) “Motivación es el esfuerzo que una persona está dispuesta a hacer para conseguir algo o el conjunto de factores que nos incita desde dentro de la acción o el trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección” (p.113).

Por último Sexton (1977) afirmó: “La Motivación es el proceso de estimular a un individuo para que este realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador” (p.162).

Según estos autores ya mencionados se alcanza afirmar que la motivación actúa interviniendo en varios procesos y es con magnitud, orientación y perseverancia lo cual funciona mediante un estímulo y da como resultado el cumplimiento de una meta personal e institucional.

1.3.2. Teoría de los dos Factores - Frederick Herzberg (1959).

Es (Manso, 2002), en 1959 cuando Herzberg planteó su teoría de la motivación - higiene. En ese sentido, los estudios realizados le permitirán concluir que la motivación en los ambientes laborales deriva de dos factores independientes y específicos. Los primeros, relacionados a los sentimientos negativos o de insatisfacción, serán llamados como factores de higiene (la supervisión, las relaciones interpersonales, las remuneraciones, la seguridad en el trabajo, entre otro), los segundos, relacionados con las experiencias satisfactorias que el empleado experimenta, serán llamados factores motivacionales (lograr un puesto de trabajo y reconocimiento al desempeño). En este sentido, las estrategias empleadas como el aumento de los salarios y mejores condiciones laborales no generarían una mayor motivación. Otra idea fuerte es sostener que el aumento de los salarios, sin mejoras en las condiciones laborales, no sirve para motivar.

En este sentido (Manso, 2002), el estudio de Herzberg permitió identificar que tanto la satisfacción y la insatisfacción son conceptos distintos e independientes. Debido a ello se planteó que los factores de higiene no producen satisfacción, en cambio, pueden producir insatisfacción. Todo lo contrario, con los factores de motivación que producen satisfacción.

1.3.3. Variable Y: Desempeño Laboral.

El Desempeño Laboral es el rendimiento desempeñado por los colaboradores de forma personal y grupal, ya que de esta forma se puede calcular la productividad de los trabajadores y así examinar si se logra llegar a la meta que establece la empresa.

1.3.2.1. Desempeño Laboral

Amorós (2007) mencionó lo siguiente:

El desempeño se refiere a la valoración del cumplimiento de sus labores de los trabajadores. Y así aumentar la motivación de los colaboradores, las personas necesitan comprender que los esfuerzos que emplean da como acontecimiento una valoración favorable, que a la misma vez conlleva a una compensación premio para los colaboradores de las empresas. (p.211).

En consecuencia, el desempeño laboral está formado en la valoración del desempeño de las personas, en el cual se analiza si el colaborador siente la motivación de su institución para llevar a cabo el desarrollo de sus tareas laborales. (p.211).

Robbins, S., y Coulter, M. (2010) establece que es una metodología para puntualizar como se ha logrado el éxito de la institución (o una persona o una metodología) en el éxito de sus funciones y propósitos laborales. En lo habitual a nivel institucional el cálculo del desempeño laboral muestra una gran valoración de efectuar los logros de las habilidades de forma personal.

Por otro lado Chiavenato (2000), definió lo siguiente, que el desempeño es "El comportamiento del colaborador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos" (p.359)

Según estas descripciones se dedujo que el desempeño es la conducta personal del trabajador que desarrolla en la institución y así lograr los objetivos de la empresa.

1.3.2.2. Teoría de Chiavenato

Según Chiavenato (2000) afirmó: "que el desempeño, son las actitudes o conductas observadas en los colaboradores que consiste en aprobar los logros de las metas. En consecuencia, un desempeño laboral ideal que conlleva en alcanzar extraordinarios resultados lo cual favorece a las empresas" (p.125).

De este modo el autor indicó que el desempeño de los individuos se valora según circunstancias ya establecidas y apreciadas lo cual son factores de actitud y operacional que se manifiestan dentro de las instituciones.

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018?

1.4.2. Problemas Específicos.

¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018?

¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018?

¿Qué relación existe entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Por conveniencia.

El trabajo de investigación tiene como intención facilitar información para las personas que tengan interés en este tema la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú.

1.5.2. Relevancia social.

Es cumplir el objetivo descrito en esta investigación, dando a ver la gran importancia que tiene hoy en día la relación de la motivación y el desempeño laboral, con esto se pueden realizar más investigaciones con nuevas tendencias del efecto de la motivación en el desempeño laboral.

1.5.3. Valor teórico.

Este proyecto de investigación va a permitir relacionar la motivación y el desempeño laboral, profundizando en base a varias teorías, ya que es un tema muy controversial.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general.

H_a : Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_o : Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas.

H_a : Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_o : No existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_a : Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_o : No existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes

H_a : Existe relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_o : No existe relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

1.7. Objetivos

A continuación, se presentan el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación:

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Determinar la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018

Determinar la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018}.

Determinar la relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018}.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se va a manipular intencionalmente ninguna variable de estudio y se va a realizar en un periodo determinado. La intención es explicar las variables y estudiar la correlación en un periodo estipulado.

Según Toro y Parra (2008), mencionaron que el diseño no experimental es la que se realiza sin falsificar premeditadamente las variables de estudio, se observó los fenómenos tal y como se dan en su ambiente nato y después se analizan.

Según Toro y Parra (2008), el diseño transversal se emplea para recolectar datos en un tiempo único, describe las variables y analiza su influencia e interacción en una fase establecida.

2.1.1. Tipo de investigación.

Este estudio es del tipo aplicada ya que se caracteriza por poner en práctica los conocimientos ya establecidos por la investigación básica. Es decir, para que la investigación se muestre empíricamente, se aplican los procesos teóricos que ya fueron estudiados anteriormente.

Ortiz y Bernal (2007) manifiestan que el tipo de investigación aplicado “busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica”

2.1.2. Nivel de investigación.

Descriptivo - Correlacional

Es una investigación de nivel descriptivo - correlacional, que tiene como propósito evaluar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el nivel descriptivo - correlacional es porque se va a realizar el análisis de cada variable y se va a determinar si estas están relacionadas o no para estudiar la correlación.

2.1.3. Método de investigación.

Tiene como método el hipotético - deductivo, que se basa en las observaciones y estudios de la investigación posterior a ello un planteamiento de hipótesis para determinar la realidad. Además, es de enfoque cuantitativo por que se van a recolectar datos.

Según Cegarra (2012), indicó que el método Hipotético – Deductivo es una vía lógica para buscar soluciones a los problemas formulados, por ello se plantea hipótesis de las posibles soluciones y comprueba los datos.

Según Chávez (2014), nos mencionó que el enfoque cuantitativo tiene por enfoque obtener y recolectar datos e índices, que se usan para responder las preguntas formuladas en la investigación y los objetivos que se plantean.

2.2. Variables de Operacionalización

2.2.1. Variable X: Motivación.

2.2.1.1. Dimensión Motivación Intrínseca

2.2.1.1.1 Responsabilidad.

Smith (2013) determinó que la responsabilidad es “El camino para llegar a ser un gran propietario empieza por comenzar a aceptar el compromiso de la conducta individual. Aprendiendo a admitir los compromisos en la vida personal, igualmente se aprenderá a admitir compromisos en las instituciones.” (p.28).

2.2.1.1.2. Satisfacción del trabajo.

Sanchis (2010) diagnosticar que la satisfacción de trabajar es “Aquel estado emocional positivo que resulta de la valoración de su trabajo” (p.236).

2.2.1.1.3. Valores.

Ballve y Debeljuh (2006) diagnosticar que los valores son “Los valores proveen el éxito de las empresas y un sentido de dirección común para todos los empleados y guías para su conducta diaria” (p.14).

2.2.1.1.4. Interés

Velásquez (2008) indica que el interés es “Una actividad o tarea interesante es aquella que a la persona le agrada realizar” (p.254).

2.2.1.1.4 Retroalimentación

Sarries y Casares (2008) expresó lo siguiente de la retroalimentación:

Beneficia a la motivación al hacer ver objetivamente el desarrollo de las actividades de los colaboradores, en este caso para validar si están destacando sus labores satisfactoriamente y lo que se puede implementar para mejorar la productividad, con esto se puede observar el nivel promedio del rendimiento laboral. (p.216).

Conforme a las explicaciones de los indicadores mencionados de la motivación intrínseca, nos indican que los colaboradores se consideran motivados y también se consideran comprometidos con la organización, Por ende, la responsabilidades, satisfacción de los clientes, valores, interés y la retroalimentaciones son temas muy significativos, con esto todos los trabajadores realizaran sus labores de una forma más productiva y conllevar a que todos desarrollen sus labores teniendo una sola meta u objetivo. (p.28, p.236, p.14, p.254 y p.216) respectivamente.

2.2.1.2. Dimensión Motivación Extrínseca

2.2.1.2.1. Sueldo.

Varela (2006) mencionó que el sueldo es “Toda retribución que percibe el hombre a intercambio de sus labores prestadas a la institución” (p.45).

2.2.1.2.2. Beneficios

Fernández (2015) indicó que los beneficios:

A oposición del salario a comisión es la intervención de ganancias, como una manera de retribuir el desempeño de los colaboradores, de lo cual compromete a los colaboradores a contribuir en dar un mejor desempeño en sus labores muy aparte de los beneficios de por ley de las organizaciones. Es decir que este incentivo sea un motivo más por el cual aumenten sus niveles de desempeño. (p.63).

2.2.1.2.3. Condiciones del trabajo.

Chiavenato (2009) indicó que las condiciones de trabajo son “Circunstancias físicas que

rodean al empleado como ocupante de un puesto en la empresa, es decir, al ambiente físico que rodea al trabajador mientras desempeña un puesto” (p.50).

2.2.1.2.4. Identificación con la compañía.

Werther y Davis (2008) manifestó que la identificación con la compañía:

Los colaboradores saben de su labor, sus metas y aprecian desarrollar sus labores en las organizaciones, incluso exhiben lo grato que es pertenecer y trabajar en esa organización. Un claro ejemplo sería, que cuando un colega está en problemas, se apoyan entre sí, muy aparte de sus diferentes horarios. (p. 93).

2.2.1.2.5. Seguridad laboral.

Taylor, Easter y Hegney (2006) expuso lo siguiente:

La seguridad en el centro de labores se dedica a estudiar una sucesión de riesgos que implican en los percances laborales, de la misma manera que los peligros eléctricos, carencia de instrumentos de seguridad al emplear las máquinas industriales y afines, desliz de instrumentos pesados, etc. (p.5).

La seguridad en el centro de labores se dedica a estudiar una sucesión de riesgos que implican en los percances laborales, de la misma manera que los peligros eléctricos, carencia de instrumentos de seguridad al emplear las máquinas industriales y afines, desliz de instrumentos pesados, etc. (p.45, p.63, p.50, p.93 y p.5).

2.2.1.3. Dimensión Motivación Trascendente

2.2.1.3.1. Necesidades Sociales.

Son aquellas necesidades creadas por la interacción del hombre en la sociedad, por el condicionamiento de un medio de vida, pudiendo surgir en primera medida en forma individual para luego convertirse en una necesidad colectiva. Estas necesidades suelen dirigirse en beneficio de los demás (acciones altruistas: generosidad, cooperación, etc.) (Gómez, 2013).

2.2.2. Variable Y: Desempeño Laboral.

2.2.2.1. Dimensión de Productividad Laboral.

(D'Alessio, 2012), la productividad laboral es definió como la relación entre la realización conseguida a base del uso de un técnicas de realización de bienes o servicios y la utilización de los insumos que se emplean. El uso competente de los recursos (ocupación, patrimonio, tierra, insumos, energía, indagación) realización de bienes y servicios. Es la definición entre las soluciones alcanzadas con vínculo empleados y en un periodo que conlleve a realizarlo y usualmente en este ritmo.

“La productividad es la fracción de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital” (Heizer y Render, 2007).

“La productividad implica el avance del proceso productivo. El avance significa una comparación favorable entre la parte de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Paz y Gonzales, 2013).

(Gaither y Frazier, 2005) “la productividad es la fracción entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)”. Por lo cual mejorar la productividad significa aumentar la eficacia. Por lo tanto el trabajo fundamental será mejorar esta razón entre la producción y los factores productivos.

Conforme los autores anteriores este avance se puede conseguir de dos formas: una, reduciendo los factores productivos durante la producción debe de mantenerse constante, y, la otra aumentando la producción durante los factores productivos debe de mantenerse iguales, es así que los dos considerar un aumento de la productividad.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} \div \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

Hablar de la productividad es debatir de la relación en medio de la producción y la materia prima total; por lo tanto, esto no quiere indicar que la productividad es sinónimo de producción ya que una institución puede iniciar el doble de los productos con respecto al año anterior pero empleando el doble de recursos, en este caso, su productividad no habrá cambiado. No debe confundirse aumento de las producciones con i aumento de productividad; así, una organización que en una práctica hubiera producido el doble número de productos. La productividad no es más que la fracción entre la porción producida y la porción de los recursos que se hubiesen empleado para obtenerlo.

La productividad se definió por la fracción mostrarse entre la producción conseguida, y el respaldo de que se esté produciendo las causas que se han intervenido en el proceso” (Alfaro y Alfaro, 2000).

La productividad, tal y como lo anhelamos mostrar, permite relacionar los niveles de rendimiento que brinda la empresa en el cargo de los factores de la fabricación adaptado.

“La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la habilidad para utilizar habientemente los recursos disponibles de las organizaciones” (Rodríguez, 1999).

El autor expresó que la productividad es la consecuencia de la vínculo entre la producciones invertidas y los producción obtenidos.

“La productividad es la cantidad de productos y servicios elaborados con los recursos utilizados” (Gaither y Frazier, 2000).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Números de productos}}{\text{Números de Recursos Utilizados}}$$

(Velazco, 2007) “la productividad es el enlace entre lo producido y lo consumido” (p. 51)

Da por consiguiente que la productividad es el empleo óptimo de los requerimientos con el menor sobrante, de otro modo quiere decir con la menor pérdida probable.

(Geográfica, 2012).Productividad, llamada también productividad del colaborador, se calcula sobre la relación entre la producción conseguida o entregada y el número de ocupación integrada en el curso rentable en un tiempo establecido. La medición de la productividad laboral puede hacerse en el ambiente de una organización, de una industria, de un grupo o de un país entero.

2.2.2.1. Dimensión Eficacia

Eficacia se definió a manera de "hacer las cosas correctas", en este caso; las labores de trabajo con las que la institución llega a cumplir sus metas” (Coulter R. y., 2008).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O.Reinaldo, 2008).

La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (Andrade, 2008).

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Epañola, 2008)

La eficacia "es una medida del logro de resultados" (Idalverto, 2008).

La eficacia es "el cumplimiento de objetivos" (Koontz, 2008).

2.2.2.3. Dimensión Eficiencia Laboral

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos medios de producción) libres, Puede precisar por medio de la fórmula $E=P/R$ Donde P son los producción resultantes y R los bienes empleados" (Chiavenato I., 2010).

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Weihrich, 2010).

La eficiencia radica en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter R., 2010).

La eficiencia representa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada " (Da Silva, 2010).

Es el vínculo con la ejecución y realización de las labores de los colaboradores, como el vínculo en medio del número de requerimientos empleados y el número de requerimiento considerado u/o planificados y el nivel en el que se utilizan al máximo los requerimiento convertidos en el producto final ya sea un bien o un servicio.

(Mejía, 2013), efectividad es el nivel en el que se alcanzas las metas. De otro modo, es el aspecto en el que se da un grupo de solución reflejada en la realidad, entretanto que

el otro aspecto se usan en el requerimiento que alcanzan la eficiencia dentro de sus labores.

Competencia de alcanzar un resultado estimado, deseado o solicitado. La estabilización dentro de la eficacia y la eficiencia, dentro la elaboración y la capacidad de producción. En El momento que se menciona la efectividad, se da a producir una reseña al talento del colaborador que lo demuestra.

(Kootz y Weihrich, 2001), es la definición en medio de las conclusiones alcanzadas y las conclusiones planeadas, concede calcular el nivel de la realización de las metas planteadas. Se estima el número como un solo principio, se puede perder estilos efectivos, en el cual lo más principal es la conclusión, no implica que costo valga. La efectividad se relaciona con el rendimiento con la intención de alcanzar mejores y mayores bienes o servicios.

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla N° 1

Operacionalización de Variable Motivación

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable X: Motivación	Herzberg (1959), menciona: La motivación es definir los procesos administrados del deseo de una persona de elaborar un empeño para conseguir los objetivos organizacionales, limitado por la capacidad de los esfuerzos de complacer algunas necesidades personales. .	En base al autor Herzberg que trabaja con cinco dimensiones, la variable motivación será medida a través de los factores extrínsecos y factores intrínsecos y van de la mano con sus cinco indicadores cada dimensión que ayudaran en la recolección de datos mediante una encuesta que tendrá 12 ítems.	Motivación Intrínseco	Responsabilidad	1	Ordinal
				Satisfacción del trabajo	2	
				Interés	3	
				Valores	4	
				Retroalimentación	5	
			Motivación Extrínseco	Sueldo	6, 7	
				Beneficios	8	
				Condiciones del trabajo	9	
				Seguridad laboral	10	
				Identificación con la compañía	11	
			Motivación Trascendente	Necesidades Sociales	12	
			Variable Y : Desempeño Laboral	Chiavenato (2000), Es la productividad laboral y la función que cumplen los colaboradores al ejecutar las funciones y actividades primordiales que pide a su cargo en el contexto laboral específico de ocupación, lo cual admite exhibir las capacidades.	En base al autor Chiavenato menciona tres dimensiones y van de la mano con cuatro indicadores cada dimensión, que ayudaran en la recolección de datos mediante una encuesta que tendrá 12 ítems.	
Eficacia del trabajador	14					
Nivel de producción del personal	15					
Cumplimiento de las metas del trabajador	16					
Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo	17				
	Metas logradas	18				
	Cumplimiento de las tareas asignadas	19				
Eficiencia Laboral	Conocimiento dentro del puesto de trabajo	20				
	Responsabilidad del personal	21				
	Nivel de conocimientos técnicos	22				
	Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	23				
	Nivel de adaptabilidad del trabajador	24				

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población.

Para Borda (2013), indicó que la población, que se emplea para consideración de la investigación, es la agrupación de personas, animales o cosas tras quienes se aspira dar solución a la incógnita de la investigación y que tienen una característica en común que es medible.

Teniendo en consideración que la población es de 200 trabajadores en la empresa Allus Spain S.L.

2.4.2. Muestra.

Según Borda (2013), manifestó que la muestra es el subconjunto de la población o universo en la que se realizará la investigación, con el fin de generalizar o inferir los resultados que se obtengan en ella a la población de donde se tomó.

Para la estimación de la muestra se utilizó la fórmula correspondiente que se presenta a continuación y la muestra es de 150 trabajadores.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times \sigma^2}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times \sigma^2)}$$
$$n = \frac{200 \times 1.96^2 \times 0.50^2}{(200 - 1) \times 0.05^2 + (1.96^2 \times 0.50^2)}$$

$$n = 150$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza

p = Proporción de la población con la característica deseada

E = Nivel de errores dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5.1. Técnica.

La técnica que se aplicó para la presente tesis es la encuesta, ya que nos concede la información que requerimos mediante respuestas por parte de las personas encuestadas.

Según Hurtado y Espinal (2010), la encuesta “es un método de recolección de información o datos, es claro, único y práctico del procedimiento de investigación, resultando preciso y objetivo [...]” (p.318).

2.5.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos será a través de un cuestionario, ya que nos proporciona información muy importante e imparcial para la elaboración de la investigación.

Para Carrasco (2005), el cuestionario “es el instrumento de investigación más usado cuando se va a estudiar un gran número de encuestados, de tal manera permite obtener una respuesta clara y directa, esto mediante la hoja de encuesta elaborada por el encuestador” (p. 318)

El instrumento está compuesto por 24 preguntas en relación con las dos variables establecidas en la investigación, 12 preguntas para la Variable X (Motivación) y 12 preguntas para la Variable Y (Desempeño Laboral), el cuestionario realizado va dirigido a los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú y facilitar información valiosa para la investigación.

2.5.3. Validez.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La validez del instrumento está definida por el grado de la función de medir lo que se pretende obtener” (p. 201).

La validez del cuestionario que se emplea fue sometida a un juicio de expertos del tema de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo con la finalidad de garantizar la validez los cuales son:

Tabla N° 2

Validación de expertos

EXPERTOS	OPINIÓN
Costilla Castillo, Pedro	Si aprueba
Martínez Zavala, María	Si aprueba
Alva Arce, Rosel Cesar	Si aprueba
Cosme Zarate, Carlos Antonio	Si aprueba

Fuente: Elaboración propia.

2.5.4. Confiabilidad.

El criterio de confiabilidad del instrumento se realizó a la muestra, que corresponde a 150 trabajadores a quienes se les administró los referidos instrumentos de recolección de datos y sus resultados se procesaron mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para verificar su confiabilidad. Apoyado por el programa estadístico informático SPSS - 24.

Las siguientes tablas muestran la Confiabilidad de la variable independiente y dependiente: motivación y el desempeño laboral.

Tabla N° 3:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

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

A continuación se presenta en la Tabla N° 4 los coeficientes de alpha de cronbach.

Tabla N° 4:

Consistencia interna e interpretación de coeficientes

Coeficientes de alpha de cronbach

Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno

Coefficiente alfa >.7	es aceptable
Coefficiente alfa >.6	es cuestionable
Coefficiente alfa >.5	Es nula

Fuente: George y Mallery (2003, p.231)

Tabla N° 5:

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	24

Fuente: SPSS versión 24

Interpretación:

En el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0. 936 en total de las veinte y cuatro preguntas que se realizaron a 150 personas del distrito de Cercado de Lima; esto indica que el grado de fiabilidad del instrumento es excelente, según la tabla 5 estandarizada, validando su uso para la recolección de datos.

2.6. Métodos de análisis de datos

Como análisis de datos se realizó primero la recolección de las respuestas por medio de la encuesta realizada a las 150 personas. Para luego ser transcrito a la base de datos del Spss mediante el cual se estableció una numeración que coincida con las alternativas interpuestas.

Para conocer a fondo los resultados se llevó a cabo el procesamiento en el programa Spss el cual mostraba de manera exacta la confiabilidad del alfa de Cronbach, obteniendo resultados positivos en primera instancia.

Tamayo (2004) define que el método estadístico “consiste en el estudio cuantitativo o evaluación numérica de hechos colectivos” (p.96).

2.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaron en cuenta para la investigación están detallados en la siguiente tabla.

Tabla N° 6:

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser encuestados, respondiendo y dando información a las preguntas realizadas, también reconocieron sus derechos, principios y responsabilidades que se les atribuye.
Confidencialidad	Se les brindó la información sobre la seguridad, protección y discreción de su persona como informantes importantes de la investigación.
Observación participante	El investigador actuó con criterio y durante el proceso de recolección de los datos asumió la responsabilidad ética para todas las consecuencias e informalidades que se obtuvieron en la interacción con los sujetos informantes.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012)

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

La estadística de los resultados se realizó con 150 encuestados, realizadas a los agentes de la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018. El resultado obtenido con respecto a cada dimensión fue el siguiente:

Tabla N° 7:

Motivación Intrínseco (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	20	13.3	13.3	13.3
	CASI NUNCA	58	38.7	38.7	52.0
	A VECES	33	22.0	22.0	74.0
	CASI SIEMPRE	32	21.3	21.3	95.3
	SIEMPRE	7	4.7	4.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 24

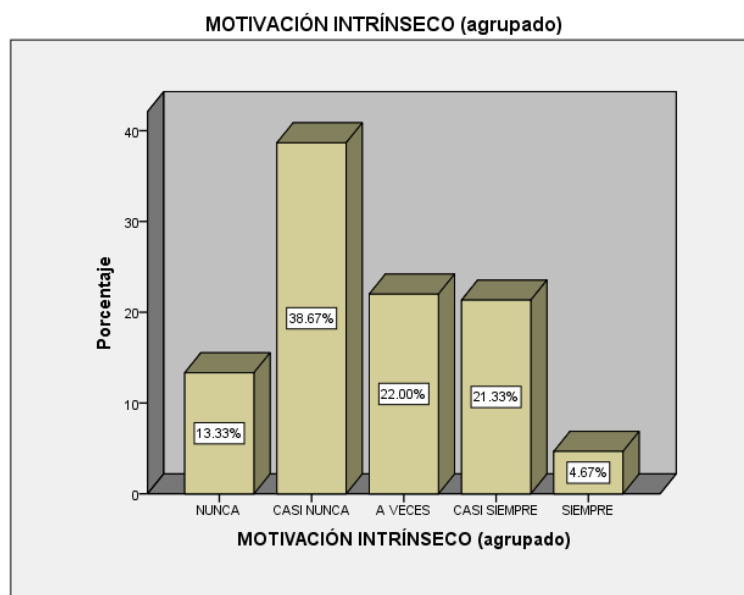


Figura N°:1

Dimensión de la Motivación

Interpretación: En la tabla 7 se puede observar que el 38.7% de los encuestados, es decir 58 de total de la muestra respondieron que casi nunca se recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores, así también 33 de los encuestados que representan al 22% de la muestra respondieron a veces, mientras que

32 de los encuestados que representan 21.3% de la muestra respondieron casi siempre, luego 20 de los encuestado que representan 13.3% de la muestra respondieron nunca y el 4.7% de los encuestados respondieron siempre con la dimensión estudiada en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

Tabla N° 8:

Motivación Extrínseco (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	5	3.3	3.3	3.3
CASI NUNCA	54	36.0	36.0	39.3
A VECES	48	32.0	32.0	71.3
CASISIEMPRE	37	24.7	24.7	96.0
SIEMPRE	6	4.0	4.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 24

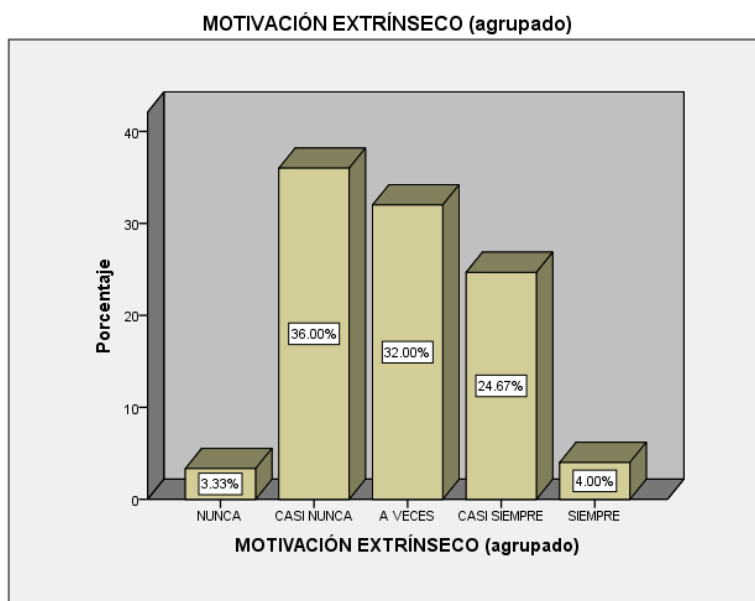


Figura N°:2

Dimensión de la Motivación Extrínseco

Interpretación: En la tabla 8 se puede observar que el 36% de los encuestados, es decir 54 de total de la muestra respondieron casi nunca cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tarea, así también 48 de los encuestados que representan al 32% de la muestra respondieron a veces, mientras que 37 de los encuestados que representan 24.7% de la muestra respondieron casi siempre, luego 6 de los encuestado que representan 4% de la muestra respondieron siempre y el 3.3% de los encuestados respondieron nunca con la dimensión estudiada en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

Tabla N° 9:

Motivación Trascendente (agrupado)					
		Frecue ncia	Porce ntaje	Porcentaj e válido	Porcentaj e acumulado
Válidos	NUNCA	28	18.7	18.7	18.7
	CASI NUNCA	48	32.0	32.0	50.7
	A VECES	28	18.7	18.7	69.3
	CASI SIEMPRE	40	26.7	26.7	96.0
	SIEMPRE	6	4.0	4.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 24

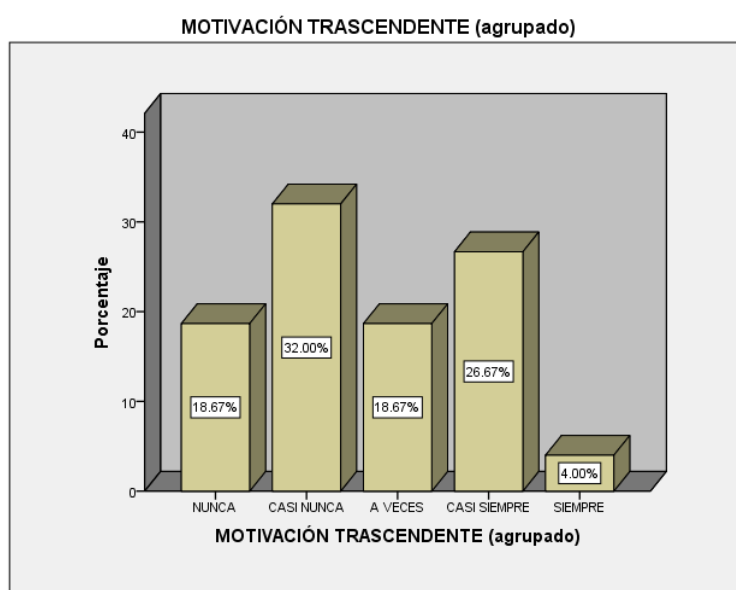


Figura N°:3
Dimensión de la Motivación Trascendente

Interpretación: En la tabla 9 se puede observar que el 32% de los encuestados, es decir 48 de total de la muestra respondieron que casi nunca existe preocupación por las necesidades de los compañeros de trabajo, así también 40 de los encuestados que representan al 26.7% de la muestra respondieron casi siempre, mientras que 28 de los encuestados que representan 18.7% de la muestra respondieron nunca, luego 28 de los encuestado que representan 18.7% de la muestra respondieron a veces y el 4% de los encuestados respondieron siempre con la dimensión estudiada en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

Tabla N° 10:

		Productividad Laboral (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	4.0	4.0	4.0
	CASI NUNCA	52	34.7	34.7	38.7
	A VECES	57	38.0	38.0	76.7
	CASI SIEMPRE	34	22.7	22.7	99.3
	SIEMPRE	1	.7	.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 24

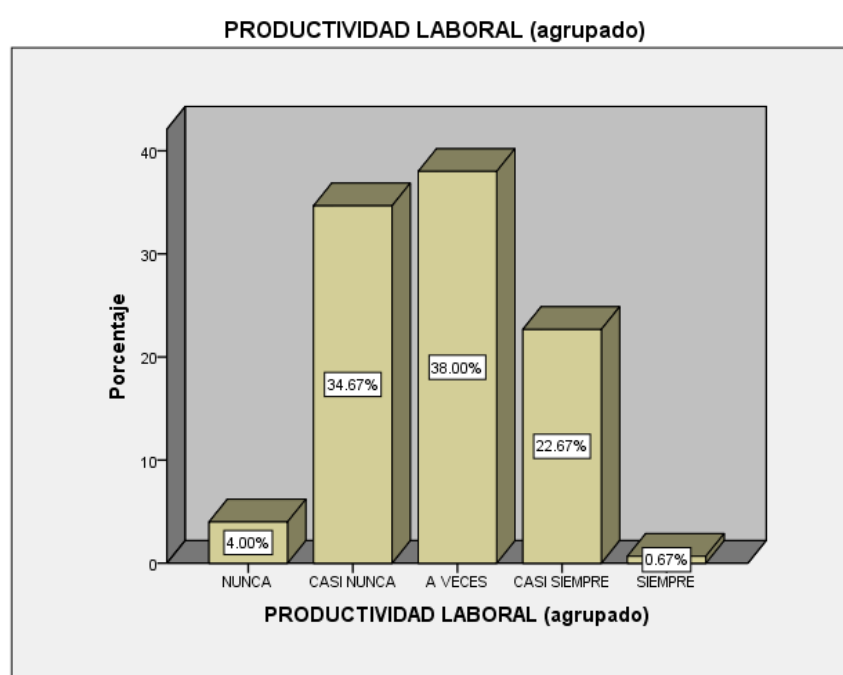


Figura N°:4

Dimensión de la Productividad Laboral

Interpretación: En la tabla 10 se puede observar que el 38% de los encuestados, es decir 57 de total de la muestra respondieron que a veces se contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización, así también 52 de los encuestados que representan al 34.7% de la muestra respondieron casi nunca, mientras que 34 de los encuestados que representan 22.7% de la muestra respondieron casi siempre, luego 6 de los encuestado que representan 4% de la muestra respondieron nunca y el 0.7% de los encuestados respondieron siempre con la dimensión estudiada en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

Tabla N° 11:

		Eficacia (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	4.0	4.0	4.0
	CASI NUNCA	61	40.7	40.7	44.7
	A VECES	48	32.0	32.0	76.7
	CASI SIEMPRE	34	22.7	22.7	99.3
	SIEMPRE	1	.7	.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 24

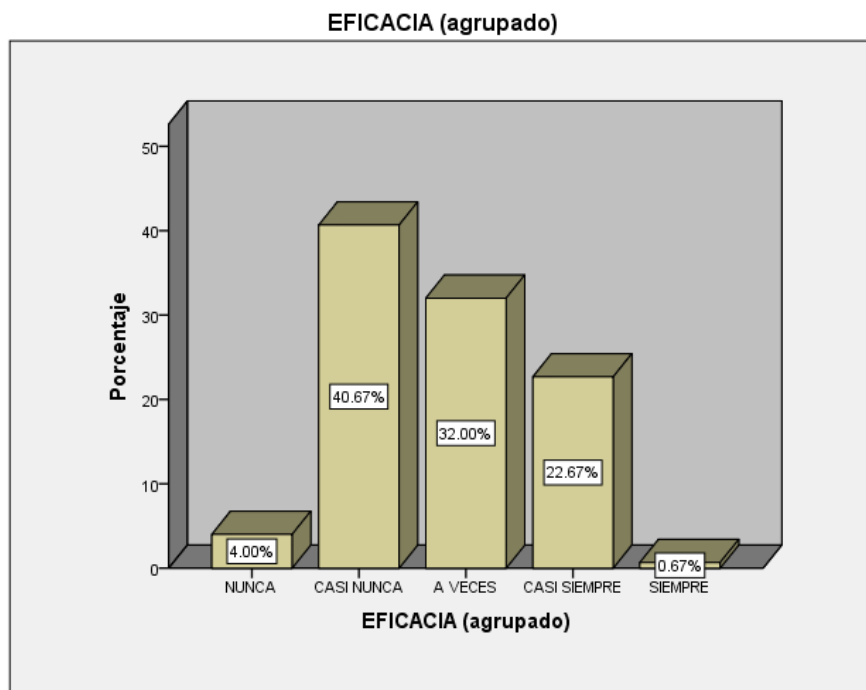


Figura N°:5

Dimensión de la Eficacia

Interpretación: En la tabla 11 se puede observar que 40.7% de los encuestados, es decir 61 de total de la muestra respondieron casi nunca conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo, así también 48 de los encuestados que representan al 32% de la muestra respondieron a veces, mientras que 34 de los encuestados que representan 22.7% de la muestra respondieron casi siempre, luego 6 de los encuestado que representan 4% de la muestra respondieron nunca y el 0.7% de los encuestados respondieron siempre con la dimensión estudiada en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

Tabla N° 12:

		Eficiencia Laboral (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	6.7	6.7	6.7
	CASI NUNCA	39	26.0	26.0	32.7
	A VECES	49	32.7	32.7	65.3
	CASI SIEMPRE	45	30.0	30.0	95.3
	SIEMPRE	7	4.7	4.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 24

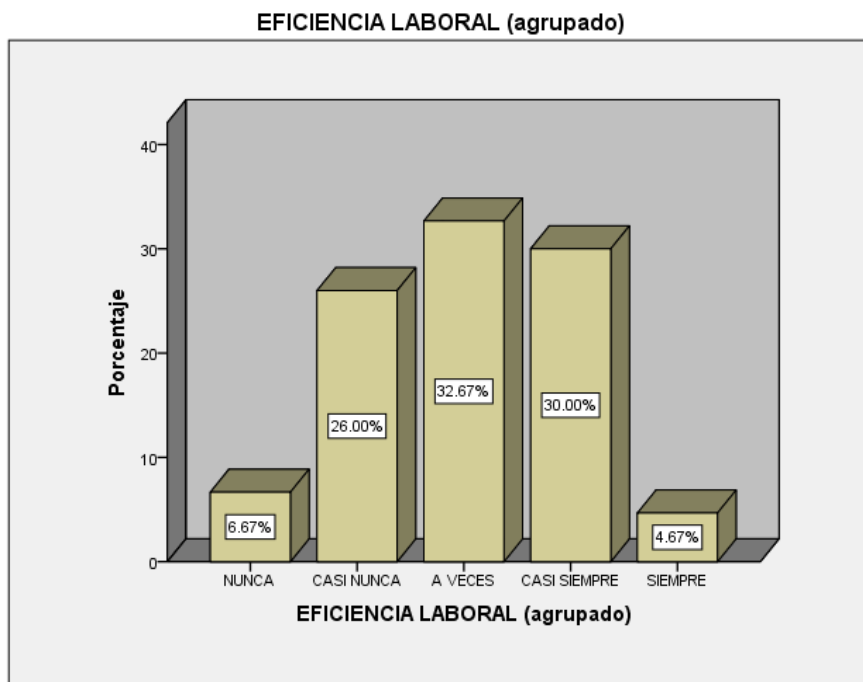


Figura N°6:

Dimensión de la Eficiencia Laboral

Interpretación: En la tabla 12 se puede observar que 32.7% de los encuestados, es decir 49 de total de la muestra respondieron que a veces el nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo, así también 45 de los encuestados que representan al 30% de la muestra respondieron casi siempre, mientras que 39 de los encuestados que representan 26% de la muestra respondieron casi nunca, luego 10 de los encuestado que representan 6.7% de la muestra respondieron nunca y el 4.7% de los encuestados respondieron siempre con la dimensión estudiada en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

3.2. Pruebas de Hipótesis

3.2.1. Prueba de Normalidad

Planteamiento de hipótesis de normalidad.

Ho: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

Ha: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H0

$p > \alpha$: se acepta H0

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig}$

Tabla N°:13

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación (agrupado)	.277	150	.000
Desempeño Laboral (agrupado)	.261	150	.000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Interpretación: Para poder contrastar la hipótesis de normalidad se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra utilizada es mayor a 50, se puede observar con un 95% de confianza y una significancia $p=0,00$, es menor a $\alpha=0,05$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como verdadera, es decir la distribución no es normal y por ello se tratara bajo las pruebas no paramétricas con el análisis de Spearman.

3.2.2. Tipificación de la Investigación

Investigación no Paramétrica

Se dice que la investigación es no paramétrica cuando por lo menos deja de cumplir una de las condiciones mencionadas en la investigación paramétrica. En los resultados de la tabla 10 se observa que el valor de $p = .000$ para las dos variables de estudio,

concluyendo que la distribución de la muestra no es normal, por lo tanto no se está cumpliendo con una de las condiciones para asumir que la investigación es paramétrica.

De lo anterior expuesto se determinó que la investigación es no paramétrica por lo tanto se debe utilizar es estadístico de correlación Rho de Spearman.

3.3. Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis general.

H₀.- No existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_a.- Si existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza Ho

$p > \alpha$: se acepta Ho

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla N° 14

Prueba de Hipótesis General

Correlaciones					
				Motivación (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación (agrupado)	Coefficiente	de	1.000	.757**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		150	150
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coefficiente	de	.757**	1.000
correlación					
Sig. (bilateral)			.000	.	
		N		150	150

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

Interpretación: Según la tabla 14 el valor de coeficiente del coeficiente de Rho Spearman es de .757 en las dos variables, observando la tabla 12 de Coeficiente de

Correlación por Rangos de Spearman, este valor se encuentra en el rango de correlación positiva alta, así también se observa en la misma tabla que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna que si existe relación entre motivación y su desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018. Aceptando la hipótesis de estudio.

Tabla N° 15

Coefficiente de correlación por Rangos de Spearman

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	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 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Martínez (2009)

3.4. Prueba de Hipótesis específicas

3.4.1. Hipótesis Específica 01

HG. Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Ho. No existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Ha. Si existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla N° 16

Prueba de primera hipótesis específica

			Correlaciones	
			Motivación Intrínseco (agrupado)	Desempeño o Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación Intrínseco (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 150	.738** .000 150
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.738** .000 150	1.000 . 150

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Se observa en la tabla 16 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna que si existe relación entre la motivación intrínseco y el desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018., aceptando la hipótesis específica de estudio, también se observa en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para las dos variables es de .738 presentando una correlación positiva alta según los rangos presentados en la tabla 15.

3.4.2. Hipótesis específica 02

H_0 . No existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_a . Si existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla N° 17

Prueba de segunda hipótesis específica

Correlaciones			Motivación Extrínseco (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación Extrínseco (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 150	.656** .000 150
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.656** .000 150	1.000 .000 150

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

Interpretación: Se observa en la tabla 17 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta hipótesis alterna que si existe relación entre la motivación extrínseco y desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018., aceptando la hipótesis específica de estudio, también se observa en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de spearman para las dos variables es de .656 presentando una correlación positiva moderada según los rangos presentados en la tabla 15.

3.4.3. Hipótesis específica 03

H_0 . No existe relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

H_a . Si existe relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla N° 18

Prueba de tercera hipótesis específica

		Correlaciones			
				Motivación Trascendente (agrupado)	Desempeño Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Motivación Trascendente (agrupado)	Coeficiente de correlación		1.000	.643**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		150	150
	Desempeño Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación		.643**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		150	150

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

Interpretación: Se observa en la tabla 18 que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna que si existe relación entre la motivación trascendente y desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018., aceptando la hipótesis específica de estudio, también se observa en la misma tabla que el valor del coeficiente de correlación de Spearman para las dos variables es de .643 presentando una correlación positiva moderada según los rangos presentados en la tabla 15.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión por objetivos:

El objetivo general de la investigación es Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018. Así mismo tenemos los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.; 2) Determinar la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.; 3) Determinar la relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba de Spearman se ha determinado que existe una correlación positiva excelente, se observa que la significancia encontrada es de 0,000 (Sig. E=0,000) la cual es menor a la significación de investigación 0.05 (Sig. T=0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), para la contratación de hipótesis general se tiene como resultado RH 0.757, que de acuerdo a los niveles de correlación de la tabla N° 15 existe una correlación positiva alta, con una población y muestra de 150 colaboradores. Por lo tanto podemos decir que existe relación entre la variable motivación y el desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L., cercado de lima 2018.

La motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta.

El presente estudio tiene similitud con el objetivo de la investigación realizada por Para Canchari (2017), en el estudio realizado titulado "Motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la universidad nacional de Huancavelica, 2016" se planteó como objetivo general determinar si existe relación entre motivación laboral y desempeño laboral en los docentes, para esto se empleó la

investigación Descriptiva-Correlacional; Descriptivo, con una recolección de datos que se empleó en 36 trabajadores, se empleó la encuesta de Likert, con esto se concluyó la motivación laboral y desempeño laboral en docentes de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica, el 33,3% de los docentes de la Facultad de Enfermería tienen excelente motivación laboral y desempeño laboral, 22,2%, muy buena motivación laboral y buen desempeño laboral, y 5,6%, buena motivación laboral y regular desempeño laboral. Con un docente bien motivado, la proyección de su desempeño será mayor y todo esto llevará a una serie de reacciones positivas, mejorando las relaciones laborales, mayor eficacia y eficiencia en cada actividad que se realice y esto como prueba final.

4.2. Discusión por hipótesis

La investigación como hipótesis general: Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.; para ello se elaboró las siguientes hipótesis específicas: 1) Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.; 2) Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.; 3) Existe relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.

Se acepta la hipótesis de Domínguez (2013) realizó un estudio “Incentivos no monetarios y su influencia en la motivación para el desempeño laboral”. El estudio fue realizado con una base de 42 trabajadores de restaurantes de la casa museo de la zona 3 de Quetzaltenango, y se estableció como hipótesis de investigación que los incentivos no monetarios influyen en la motivación para el desempeño laboral que se comprobó por medio de una boleta de opinión. Para el estudio se utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que no existen incentivos no monetarios, a pesar de esto persiste cierto grado de motivación para el desempeño laboral. Se recomendó emplear una guía de incentivos no monetarios para los trabajadores con el único fin de maximizar la influencia extrínseca motivacional para un mejor desempeño laboral.

4.3. Discusión por metodología

La metodología de la investigación utiliza el hipotético- deductivo, fue del tipo aplicada, con un nivel descriptivo – correlacional y un diseño no experimental transversal, ya que se usaron instrumentos estadísticos para la recolección y análisis de la investigación, y gracias a ello se describió la relación que existe entre ambas variables de estudio, la metodología de la investigación guarda similitud con la investigación de Enríquez (2014) en su tesis “Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México” para conseguir la Maestría en administración de empresas en la Universidad de Montemorelos, con esta investigación tuvo como objetivo de comprender si el desempeño laboral tiene alguna relación con la motivación que se dan en la empresa Instituto de la Visión Montemorelo, en esta tesis mencionada se empleó la metodología Correlacional-descriptiva y de corte transversal. Con esta dicha investigación se obtuvo la conclusión que se estableció saber el nivel de motivación y el nivel de desempeño de los colaboradores en el Instituto de la Visión en México, a través de los instrumentos aplicados se llegó a validar que los colaboradores tienen una apreciación de los factores motivacionales que se desarrolla de una forma extraordinaria. Para el nivel del desempeño laboral los colaboradores se encuentran en el estado de bueno y extraordinario.

4.4. Discusión por teoría

La investigación tiene como variable 1: motivación y como variable 2: el desempeño laboral, por lo tanto se aceptan las teorías de la investigación.

La investigación planteada por Robbins y Coulter (2010), el autor definió lo siguiente: La motivación es definir los procesos administrados del deseo de una persona de elaborar un empeño para conseguir los objetivos organizacionales, limitado por la capacidad de los esfuerzos de complacer algunas necesidades personales. No obstante la motivación se define al esfuerzo que ejerce para obtener una meta, nos referimos a las metas organizacionales porque la orientación está en la conducta relacionado con las labores de los trabajadores. Esto se refiere a tres componentes claves: impulso, metas organizacionales y necesidades (p. 392).

También en este sentido, consideramos que la motivación para los trabajadores se deriva de una interacción compleja entre los motivos internos de las personas y los estímulos de la situación o ambiente. Así mismo guarda similitud en la investigación de Amorós (2007) mencionó lo siguiente: El desempeño se refiere a la valoración del cumplimiento de sus labores de los trabajadores. Y así aumentar la motivación de los colaboradores, las personas necesitan comprender que los esfuerzos que emplean da como acontecimiento una valoración favorable, que a la misma vez conlleva a una compensación premio para los colaboradores de las empresas. (p.211).

En consecuencia, el desempeño laboral está formado en la valoración del desempeño de las personas, en el cual se analiza si el colaborador siente la motivación de su institución para llevar a cabo el desarrollo de sus tareas laborales. (p.211).

Ambos autores coinciden con las teorías. El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

4.5. Discusión por conclusión

La investigación muestra como conclusiones que existe relación entre motivación y el desempeño laboral, por lo que se puede decir que toda persona necesita ser motivada, y algo o alguien que lo esté apoyando para alcanzar su meta de una mejor manera; la motivación es importante para alcanzar el éxito de las empresas, de esto depende la precisión de los objetivos y la consecución, hay empresas que motivan a sus empleados y hay otras que no tienen en cuenta el factor humano, no motivan a nadie, es más delicado alcanzar las metas de la empresa.

La conclusión guarda semejanza con la investigación propuesta por Núñez y Vásquez (2015), en la investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo 2015”, tuvo como objetivo principal medir la relación que existe entre la variable motivación y el desempeño laboral de los agentes. La metodología empleada fue un diseño correlaciona causal, teniendo como muestra 103 agentes de seguridad mayores de 1 año de servicio, para recolectar la información se empleó encuestas baremadas y adaptadas de la escala motivación y desempeño laboral. Se concluyó que la motivación tiene una significancia alta en el desempeño laboral, además hay niveles significativos de las dimensiones de

satisfacción con los salarios y la supervisión, también relación alta entre la conducta extra-rol con reconocimientos y progreso profesional.

V. CONCLUSIÓN

Con el propósito de cumplir con el objetivo general y los objetivos específicos planteados, y una vez recopilada y analizada la información, puedo concluir lo siguiente:

Primera: Se determinó que la motivación tiene relación con el desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018, de lo cual lo sustentamos con el coeficiente de Rho Spearman es de 0.757, se concluye que si los agentes están mas motivados se desempeñan mejor en sus labores.

Segunda: Se determinó que la motivación intrínseca tiene relación con el desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018, con el coeficiente de Rho Spearman es de 0.738.

Tercera: Se determinó que la motivación extrínseca tiene relación con el desempeño laboral en la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018, con el coeficiente de Rho Spearman es de 0.656.

Cuarta: Se determinó que las la motivación trascendente tiene relación con el desempeño laboral Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018, con el coeficiente de Rho Spearman es de 0.643.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú enfocarse mas en los colaboradores, a través de nuevas técnicas motivacionales, charlas, dinámicas. con el único fin de fidelizarlos y así poder obtener mejor un alto desempeño laboral.

Segunda: La entidad deberá de incrementar los niveles de motivación de los factores intrínsecos se sugiere: crear un sistema de reconocimiento por los logros alcanzados, para estimular el esfuerzo y la dedicación en la actividad que desempeña el colaborador por lo tanto, se sugiere continuar con las actividades existentes e implementar otras que incentiven las relaciones interpersonales con los supervisores y compañeros, tales como: festejo de cumpleaños, almuerzos, eventos deportivos, concursos o un aumento de salario; también se debe establecer con mayor precisión las funciones y responsabilidades que tiene cada colaborador en cada área; brindando mejores oportunidades de crecimiento para alcanzar mejores puestos dentro de la empresa por ejemplo agregar línea de carrera y por último se sugiere capacitar constantemente con el objetivo de crecer personalmente y profesionalmente.

Tercera: La entidad deberá de incrementar los niveles de motivación en los factores extrínsecos se debe: Adecuar y mejorar las condiciones ambientales de las areas de trabajo, suministrar todos los equipos y materiales necesarios para el desempeño de los colaboradores, mejorar la relación con los compañeros de trabajo, siendo el trato con respeto, así mismo mejorar el salario la cual debe estar acorde con las funciones que realiza y ser de manera justa y equitativa y sobre todo satisfacer las expectativas del colaborador, por último se sugiere fidelizar a los colaboradores para que estos se sientan seguros en su puesto de trabajo y puedan desempeñarse mucho mejor.

Cuarta: La entidad deberá de desarrollar habilidades individuales y después las grupales, esto ayudara a realizar un trabajo más motivador, más sano y desarrollará un mejor trabajo.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, F., y Alfaro, M. (2000). Diagnósticos de Productividad por Multimomentos. (3ra. edición ed.). España: Productica.
- Andrade, S. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Ballve, A. y Debeljuh, P. (2006). Misión y valores: La empresa en busca de su sentido. Buenos Aires: Grupo Editorial Planeta S.A.I.C.
- Cegarra, J. (2012). Los métodos de investigación. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6wzgC&printsec=frontcover&dq=hipotetico+deductivo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjmi5iq6f7TAhVDOCYKHZIFCbcQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false
- Chavez, J. (2014). Aportes de administración de negocios y educación. Investigación aplicada en Tampico y Cd. Madero, Tamaulipas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gWYBAAAQBAJ&pg=PA163&dq=tipo+d e+investigacion+aplicada&hl=es419&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=0ahUKEwiIz5LX7v7TAhXCSSYKHSfJCSYQ6AEIJTAB#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion%20aplicada&f=false>
- Chiavenato, I. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. Venezuela: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (Noviembre de 2010). [es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](https://www.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).
- Coulter, R. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Coulter, R. (Noviembre de 2010). [es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](https://www.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).

- Da Silva, R. (Noviembre de 2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas* (1 edición ed.). México: Pearson.
- Epañola, R. A. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>.
- Fernández, L. (2015). *Derecho Individual del Trabajo*. Madrid: Editorial UNED.
- Gaither, N., y Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones* (4ª edición ed.). México: Thomson Learning.
- Gaither, N., y Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones* (8ª edición ed.). Mexico: International Thomson.
- Geografica, I. N. (2012). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*.
- Heizer, J., y Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). México: McGRAW-HILL.
- Koontz. (Enero de 2008). <http://www.promonegocios.net/administración/definición-eficacia.html>.
- Manso, J. (2002). El lagado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universitaria EAFIT*, 79-86. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Paz, C., y Gonzales, D. (23 de agosto de 2013). *Productividad y competitividad*. Alfa & Omega, 1. Recuperado el 18 de julio de 2015, de <http://nulan.mdp.edu.ar>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración* (10va ed.). México D. F.: Pearson.
- Rodriguez Mansilla, D. (1999). *Gestión organizacional*. Chileno: P y V.

- Sarries, L y Casares, E. (2008). Buenas prácticas de recursos humanos. Madrid: ESIC.
- Sanchis, M. (2010). Falacias, dilemas y paradojas, 2a ed.: La economía de España: 1980-2010. España: Universidad de Valencia.
- Smith, E. (2013). Las 10 diferencias entre empleados y emprendedores. México: Editorial Aguilar.
- Taylor, Easter y Hegney (2006). Mejora de la salud y la seguridad en el trabajo. España: ELSEVIER
- Toro, I, y Parra, R. (2008). Método y conocimiento: Metodología de la investigación. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj08dH1rv_TAhXIeSYKHcotAdcQ6AEIITAA#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false
- Varela, R. (2006). Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones. México: Pearson Prentice Hall.
- Velásquez, M. (2008). Ética en los negocios: conceptos y casos. México: Pearson Educación
- Velazco, j. (2007). Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora de los métodos y los tiempos. Madrid, España: Pirámide.
- Wehrich, K. (Noviembre de 2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo.
- Werther, W y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas (6ª .ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo N° 1

Instrumento - Cuestionario

Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú

Estimado(a) colaborador(a):

OBJETIVO: Determinar la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario es de carácter anónimo, por lo cual se solicita responder con toda sinceridad. De antemano se agradece su apoyo y participación.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
1. ¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?					
2. ¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?					
3. ¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?					
4. ¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?					
5. ¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?					
6. ¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?					
7. ¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?					
8. ¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?					
9. ¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tarea?					
10. ¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?					
11. ¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares?					
12. ¿Usted se preocupa por la necesidades de sus compañeros?					
13. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
14. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					

15. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
16. ¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
17. ¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
18. ¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
19. ¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
20. ¿Usted logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
21. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
22. ¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
23. ¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
24. ¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					

Anexo N° 2

Validación de instrumentos

Lima, 19 de Noviembre del 2018

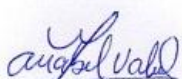
Estimado Dr.: Pedro Castilla Castillo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente.



Valenzuela Leiva Anabel Celeste
DNI: 76816434

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valenzuela Leiva Anabel Celeste							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Pedro Cosme Casero Pedro.</u>							
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Motivación	Motivación Intrínseco	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Motivación Extrínseco	Sueldo	¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Condiciones del trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Seguridad laboral	¿Usted considera que cuenta con todas las herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Motivación Transcendente	Identificación con la compañía	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Necesidades Sociales	¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿Usted se preocupa por las necesidades de sus compañeros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Eficiencia del trabajador	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Eficacia del trabajador	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Eficacia	Nivel de producción del personal	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Cumplimiento de las metas del trabajador	¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Percepción del nivel de calidad de trabajo	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Metas logradas	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Eficiencia Laboral	-Conocimiento dentro del puesto de trabajo	¿Usted logra la realizar las actividades que le ha asignado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Nivel de conocimientos técnicos	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Nivel de adaptabilidad del trabajador	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha: <u>19/11/18</u>				

Lima, 21 de Noviembre del 2018

Estimada Dra.: *María Dolores Martínez Zarala*

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.


Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente.



Valenzuela Leiva Anabel Celeste
DNI: 76816434

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: "MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valenzuela Leiva Anabel Celeste							
Apellidos y nombres del experto: Dra Martínez Zarela María Dolores							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Motivación	Motivación Intrínseco	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/		
		Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?		/		
		Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?		/		
		Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?		/		
		Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?		/		
	Motivación Extrínseco	Sueldo	¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?		/		
		Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?		/		
		Condiciones del trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?		/		
		Seguridad laboral	¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tarea?		/		
	Motivación Trascendente	Necesidades Sociales	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo? ¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares? ¿Usted se preocupa por las necesidades de sus compañeros?		/		
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Eficiencia del trabajador	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	/			
		Eficacia del trabajador	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	/			
		Nivel de producción del personal	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	/			
		Cumplimiento de las metas del trabajador	¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	/			
	Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	/			
		Metas logradas	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	/			
		Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	/			
		-Conocimiento dentro del puesto de trabajo	¿Usted logra la realizar las actividades que le ha asignado?	/			
	Eficiencia Laboral	Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	/			
		Nivel de conocimientos técnicos	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	/			
		Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	/			
		Nivel de adaptabilidad del trabajador	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	/			
Firma del experto: 			Fecha: 07/11/18				

Lima, 19 de Noviembre del 2018

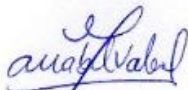
Estimado Dr.: Alva Arce, Rosal César

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos


La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente.



Valenzuela Leiva Anabel Celeste
DNI: 76816434

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valenzuela Leiva Anabel Celeste							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALVA ARCE, ROSEL CÉSAR</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Motivación	Motivación Intrínseca	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	/		
		Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?		/		
		Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?		/		
		Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?		/		
		Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afecten su desempeño?		/		
	Motivación Extrínseca	Sueldo	¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?		/		
		Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?		/		
		Condiciones del trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?		/		
		Seguridad laboral	¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?		/		
	Motivación Transcendente	Identificación con la compañía	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?		/		
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Eficiencia del trabajador	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	/			
		Eficacia del trabajador	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	/			
		Nivel de producción del personal	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?	/			
		Cumplimiento de las metas del trabajador	¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	/			
	Eficacia	Percepción del nivel de calidad de trabajo	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	/			
		Metas logradas	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	/			
		Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	/			
		-Conocimiento dentro del puesto de trabajo	¿Usted logra la realizar las actividades que le ha asignado?	/			
	Eficiencia Laboral	Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	/			
		Nivel de conocimientos técnicos	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	/			
		Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	/			
		Nivel de adaptabilidad del trabajador	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	/			
Firma del experto: 			Fecha: <i>6/1/2018</i>				

Lima, 19 de Noviembre del 2018

Estimado Dr.: Cosme Zarate Carlos Antonio

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "Motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted, Atentamente.


Valenzuela Leiva Anabel Celeste
DNI: 76816434

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Valenzuela Leiva Anabel Celeste							
Apellidos y nombres del experto: Cosme Zarate Carlos Antonio							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Motivación	Motivación Intrínseco	Responsabilidad	¿En su organización se fomenta la responsabilidad personal sobre el control de las tareas?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Satisfacción del trabajo	¿La relación con sus compañeros y jefes es agradable y facilita la convivencia diaria?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interés	¿Usted recibe motivación por parte de su jefe cuando realiza de forma óptima sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Valores	¿Se siente identificado con los valores (compromiso, honestidad, integridad, trabajo en equipo y pasión por el servicio) de la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Retroalimentación	¿Usted recibe retroalimentación del responsable del área, sobre aspectos que afectan su desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación Extrínseco	Sueldo	¿Usted considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Beneficios	¿Usted considera que existen oportunidades para que un trabajador pueda ascender en su organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Condiciones del trabajo	¿Los medios de trabajo que dispone (equipo y material didáctico), se encuentran en mal estado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad laboral	¿Usted considera que cuenta con todas la herramientas necesarias para desempeñar sus tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación Trascendente	Identificación con la compañía	¿Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo del trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño Laboral	Productividad Laboral	Necesidades Sociales	¿Usted recomendaría esta empresa como lugar de trabajo a sus amistades y familiares?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Eficiencia del trabajador	¿Usted se preocupa por las necesidades de sus compañeros?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Eficacia del trabajador	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Nivel de producción del personal	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Eficacia	Cumplimiento de las metas del trabajador	¿Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Percepción del nivel de calidad de trabajo	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Metas logradas	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Cumplimiento de las tareas asignadas	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Eficiencia Laboral	-Conocimiento dentro del puesto de trabajo	¿Usted logra la realizar las actividades que le ha asignado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Responsabilidad del personal	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Nivel de conocimientos técnicos	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Nivel de adaptabilidad del trabajador	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha 19/4/18				

Anexo N° 3

Matriz de consistencia

MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L. SUCURSAL DEL PERÚ, CERCADO DE LIMA 2018					
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS GENERAL:	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.	Existe relación entre la motivación y desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.	Motivación	Motivación Intrínseco	Diseño de investigación No experimental – transversal 1 Tipo de investigación Aplicada Nivel de investigación Descriptivo – correlacional Método de investigación Hipotético – deductivo Población 200 Muestra 150 Técnica de procesamiento de la información Encuesta de 24 ítems
				Motivación Extrínseco	
				Motivación Trascendentes	
ESPECIFICOS: a) ¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018? b) ¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018? c) ¿Qué relación existe entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018 b) Determinar la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018. c) Determinar la relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.	ESPECIFICOS: a) Existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018. b) Existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018. c) Existe relación entre los factores trascendentes y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L. Sucursal del Perú, Cercado de Lima 2018.	Desempeño Laboral	Productividad laboral	
Eficacia					
Eficiencia laboral					

Anexo N° 4

Recursos y presupuestos

Descripción	Total (S/.)
Hojas Bond	25.00
Sobres	4.50
Tablero acrílico A-4	40.00
Merchandising para encuestados	350.00
Archivador lomo ancho	25.00
Útiles de escritorio: lapiceros, corrector, etc.	20.00
Laptop	1,000.00
Total	1,464.50

Fuente: Elaboración propia.

Presupuesto de recursos de servicios.

Descripción	Total (S/.)
Fotocopias	80.00
Impresiones	150.00
Espiralados	25.00
Internet	250.00
Pasajes	700.00
Total	1,205.00

Fuente: Elaboración propia.

Total del presupuesto.

Recursos materiales	S/.1,464.50
Recursos de servicio	S/.1,205.00
Total	S/.2,669.50

Fuente: Elaboración propia.

Financiamiento

Esta inversión será asumida por el autor del proyecto de investigación al 100% del financiamiento, como son los gastos de materiales y servicios presentados en los recursos.

Anexo 5:

Cronograma

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de Coordinación	■							■					■			
2. Presentación del Esquema de desarrollo de proyecto de investigación	■															
3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos		■														
4. Recolección de datos			■	■	■											
5. Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos						■	■									
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1 Presentación de avance							■									
7. Descripción de resultados								■								
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis									■							
9. Conclusiones y Recomendaciones										■						
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión											■					
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas												■				
12. Revisión y observación del informe de tesis por los jurados													■			
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 Sustentación del informe de tesis														■	■	■

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6:

Base de Datos SPSS 2

Visible: 49 de 49 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	
2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	
3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	
6	2	3	2	4	2	3	5	2	1	3	3	2	4	2	1	
7	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	1	
8	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	
9	2	5	1	5	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	5	
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
11	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	
12	2	2	3	2	3	3	4	1	1	3	3	2	4	1	4	
13	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	2	3	1	2	
14	2	2	3	2	1	3	3	2	5	2	1	1	4	2	3	
15	3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	3	
16	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
17	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
18	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	1	1	
19	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	4	3	2	1	2	
20	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
21	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	1	
22	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	2	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	1.- ¿En su orga...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	2.- ¿La relación...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	3.- ¿Usted reci...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	4.- ¿Se siente i...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	5.- ¿Usted reci...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	6.- ¿Usted con...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	7.- ¿Usted con...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	8.- ¿Los medio...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	9.- ¿Usted con...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	10.- ¿Usted co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	11.- ¿Usted rec...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	12.- ¿Usted se ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	13.- ¿Cumple c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	14.- ¿Su nivel d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	15.- ¿Llega a c...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	16.- ¿Usted co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	17.- ¿Usted cu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	18.- ¿Usted co...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	19.- ¿Usted log...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	20.- ¿Usted log...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	21.- ¿Su grado ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	22.- ¿El nivel d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	8	0	23.- ¿Logra des...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	8	0	24.- ¿Logra ada...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	Suma	Númérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima - Los Olivos, revisor de la tesis titulada "MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018" de la estudiante Valenzuela Leiva Anabel Celeste, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2018.



.....
Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES
DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

VALENZUELA LEIVA, ANABEL CELESTE

ASESOR:

DR. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ



Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 % >
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3 % >
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	recursosbiblio.urf.edu.gt Fuente de Internet	1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 % >
7	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 % >
8	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 % >
9	daum.net Fuente de Internet	1 % >



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 2 de 2

Yo, Anabel Celeste Valenzuela Leiva identificada con DNI N° 76816434

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "motivación y el desempeño laboral de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Anabel Valenzuela Leiva

FIRMA

DNI: 76816434

FECHA: 29 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES
DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

VALENZUELA LEIVA, ANABEL CELESTE

ASESOR:

Dr. COSTILLA CASTILLO, PEDRO CONSTANTE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Valenzuela Leiva Anabel Celeste cuyo título es: Motivación y el desempeño laboral de los agentes de la empresa Allus Spain S.L., Cercado de Lima 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).

Lima 29 de Noviembre del 2018



.....
Dr. Victor Demetrio, Dávila Arenaza

PRESIDENTE



.....
Dra. María, Martínez Zavala

SECRETARIA



.....
Dr. Pedro Constante, Costilla Castillo

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA LA:

Srta. VALENZUELA LEIVA ANABEL CELESTE

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE LA EMPRESA ALLUS SPAIN S.L., CERCADO DE LIMA 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 29 DE NOVIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN : 14



Dr. TANTALEAN TAPIA IVAN ORLANDO