



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA
DE VIGILANCIA PRIVADA, CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORA:

Hoyos Villanueva, Sintia Lucero

ASESORA

Dra. Lilian Roxana, Paredes López


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento Organizacional

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 4 de 6
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña SINTIA LUCERO HOYOS VILLANUEVA, cuyo título es: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA, CHICLAYO".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 19 (Diecinueve).

Chiclayo, 18 de febrero del 2019


Mgtr. Marvin Joel Moreno Medina
Presidente


Dra. Lilian Roxana Paredes López
Secretario


Mgtr. Roxana Cabanillas Palomino
Vocal



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

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a Dios y a mis padres: Ana Villanueva y Alex Hoyos y hermanos quienes han sido mi guía para tomar buenas decisiones en mi vida, por ser mi fortaleza de lucha constantes para no desfallecer ante las adversidades que se me presenten e instarme a seguir una carrera universitaria, por inculcarme buenos principios y valores haciendo de mí una persona responsable y perseverante para alcanzar mis objetivo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la empresa de vigilancia privada que me dio la oportunidad de llevar a cabo mi investigación, a mi casa de estudios la Universidad Cesar Vallejo que me permitió crecer profesionalmente.

A la Dr. Lilian Roxana Paredes López por su acertado asesoramiento estadístico y constante apoyo que me ha servido para poder culminar el trabajo de investigación.

A la Mg. Roxana Cabanillas Palomino por su apoyo y asesoramiento en el perfeccionamiento teórico de la investigación que me ayudo a terminar la tesis.

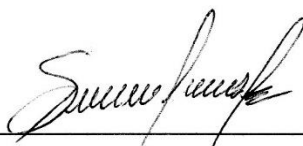
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sintia Lucero Hoyos Villanueva con DNI N° 48237078, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades de la Escuela Profesional de Psicología Organizacional, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información y datos que se muestran en la presente tesis son genuinos y reales.

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 César Vallejo.

Chiclayo, Septiembre del 2018



Sintia Lucero Hoyos Villanueva

DNI: 48237078

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Pre Grado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación titulado: “Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo”, elaborada con el propósito de obtener el Grado Académico de Licenciada en Psicología Organizacional.

El informe de investigación comprende la siguiente estructura: Introducción: donde se describen y analizan la realidad problemática; trabajos previos; teorías relacionadas al tema; formulación del problema; justificación del estudio; y se establece la hipótesis y objetivos; Método: el mismo que contiene el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; los métodos de análisis de datos; y los aspectos éticos; además, incluye los Resultados de los instrumentos de recolección de datos, la discusión de los mismos; se arriban a Conclusiones y Recomendaciones; finalmente, se encuentran las Referencias bibliográficas y Anexos.

Estando dispuesta a aceptar su veredicto, respecto a la ejecución del presente trabajo de investigación, es propicia la oportunidad para expresar mi gratitud a ustedes, Señores Miembros del Jurado, al igual que a todos los docentes de la Escuela de Psicología Organizacional de esta prestigiosa Universidad, por todas sus orientaciones.

La autora.

ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	18
1.2.1. A nivel Internacional	18
1.2.2. A nivel nacional	19
1.2.3. A nivel regional.....	21
1.2.4. A nivel local	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Motivación	23
1.3.1.1. Conceptos	35
1.3.1.2. Dimensiones.....	36
1.3.2. Desempeño Laboral	38
1.3.2.1. Conceptos	44
1.3.2.2. Dimensiones.....	45
1.4. Formulación del problema.....	46
1.5. Justificación del estudio	46
1.6. Hipótesis	47
1.7. Objetivos	47
1.7.1. General	47
1.7.2. Específicos	47
II. METODO	48
2.1. Diseño de Investigación	48
2.2. Variables, Operacionalización.	49
2.3. Población y muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.4.1. Técnica de Gabinete	52

2.4.2. Encuesta:	52
2.5. Métodos de análisis de datos	57
2.5.1. El método estadístico:	58
2.5.1.1. Estadística Descriptiva	58
2.5.1.2. Estadística Inferencial.....	58
2.6. Aspectos Éticos.....	58
III. RESULTADOS.....	59
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS.....	77
ANEXOS.....	85
ACTA DE ORIGINALIDAD.....	109
REPORTE DE TURNITIN.....	110
ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.....	111
AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	112

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	49
Tabla 2: Motivación según nivel	60
Tabla 3: Motivación según dimensiones	61
Tabla 4: Desempeño laboral según nivel	62
Tabla 5: Desempeño laboral según dimensiones	63
Tabla 6: Correlación entre motivación y desempeño laboral	64
Tabla 7: Correlación entre logro y desempeño laboral	65
Tabla 8: Correlación entre poder y desempeño laboral	66
Tabla 9: Correlación entre afiliación y desempeño laboral	67

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Pirámide de necesidades de Maslow	26
Figura 2: Teoría de los dos factores de Herzberg	27
Figura 3: Teoría ERC de Alderfer	31
Figura 4: Motivación según niveles	60
Figura 5: Descripción por dimensiones de la motivación	61
Figura 6: Desempeño Laboral según nivel	62
Figura 7: Desempeño laboral según dimensiones	63

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo debido a que se observó deficiencias y limitaciones en las funciones que realizan los agentes de vigilancia, analizando la información de la problemática se buscó determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018, se procede a emplear la teoría de las necesidades adquiridas de McClelland para la motivación y la teoría de la administración humana por Stoner, Freeman y Gilbert para el desempeño laboral. La investigación es de diseño no experimental de corte transversal, de tipo correlacional. Así mismo se empleó el muestreo no probabilístico, por conveniencia, quedando establecida la muestra con 50 colaboradores del área operativa. Además se utilizó la técnica de la encuesta, empleándose como instrumentos dos cuestionarios el primero para evaluar la variable motivación (de tres dimensiones, de los autores Steers y Braunstein), el segundo para evaluar el desempeño laboral (de cinco dimensiones), ambos cuestionarios pasaron la prueba de validez y confiabilidad finalmente se llegó a la conclusión que existe relación positiva fuerte entre la motivación y el desempeño laboral (ρ : 0,765), correlación fuerte positiva (ρ : 0,735) entre el logro y el desempeño laboral, relación moderada positiva (ρ : 0,624) entre el poder y el desempeño laboral y relación moderada positiva (ρ : 0,657) entre la afiliación y el desempeño laboral en los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, colaboradores

ABSTRACT

The present investigation was carried out due to the fact that deficiencies and limitations were observed in the functions performed by the surveillance agents, analyzing the information of the problem, it was sought to determine the relationship that exists between the motivation and the work performance of the collaborators of the area. Operative of a private surveillance company, Chiclayo 2018, we proceed to use the theory of the acquired needs of McClelland for the motivation and theory of human administration by Stoner, Freeman and Gilbert for job performance. The research is of non-experimental cross-sectional design, correlational in nature. Likewise, non-probabilistic sampling was used, for convenience, with the sample being established with 50 collaborators from the operational area. In addition, the survey technique was used, using as instruments two questionnaires, the first to evaluate the motivation variable (of three dimensions, by the authors Steers and Braunstein), the second to evaluate the work performance (of five dimensions), both questionnaires passed the validity and reliability test finally concluded that there is a strong positive relationship between motivation and work performance ($\rho: 0.765$), positive strong correlation ($\rho: 0.735$) between achievement and work performance, moderate positive relationship ($\rho: 0.624$) between power and work performance and positive moderate relation ($\rho: 0.657$) between affiliation and work performance in collaborators of the operational area of a private security company.

Keywords: Motivation, work performance, collaborators

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Perret (2016). Menciona que la motivación se ha convertido en uno de los principales factores de logro para los colaboradores, además de ser un elemento esencial en el auge de toda compañía para alcanzar los objetivos corporativos. La motivación tiene un impacto positivo en las personas al momento de trabajar, por ello las empresas buscan mejorar la motivación con el fin de elevar la productividad, el rendimiento y el compromiso del colaborador al desempeñar sus funciones en pro del buen funcionamiento para lograr estándares de calidad (p. 15).

Hernández y Prieto (2002). La motivación es “Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”, afirma que:

El ser humano está orientado a cumplir con sus objetivos y metas organizacionales o personales los cuales se dan por respuestas a estímulos internos o externos, por tanto se puede definir a la motivación como el estudio que canalizan y sostienen la conducta del ser humano relacionándose de esta manera con el desempeño laboral, el cual es un factor indispensable en los colaboradores de una organización (p. 45).

Por lo descrito líneas arriba se deduce que la motivación y el desempeño laboral se relacionan entre sí en los seres humanos, siendo un incentivo emocional para alcanzar la excelencia en el desempeño de sus funciones por tanto:

Para Kairuz (2004). El desempeño laboral es un factor fundamental en el desarrollo de la competitividad y éxito de una empresa, por tal motivo hay un constante interés de las organizaciones por elevar o mejorar el desempeño de su capital humano donde puedan demostrar y realzar sus habilidades, conocimientos y competencias, siendo este necesario puesto que va a permitir lograr los objetivos propuestos por la organización, el desempeño es una herramienta que ayudara a determinar si los colaboradores necesitan feedback y/o capacitación en relación a sus funciones que realizan con el propósito de elevar la productividad en los puestos de trabajo siempre que sea necesario para el éxito institucional (pp. 4-6).

Palma (2012) “se debe tener en cuenta que actualmente surgen nuevas empresas y el medio laboral es más competitivo, por lo que el tener un excelente desempeño en los colaboradores es de suma importancia para tener una empresa de éxito”, afirma que:

Toda organización depende de su recurso humano ya que es el motor que permite incrementar la competitividad de la empresa, en el cual se debe intervenir constantemente para obtener resultados satisfactorios a mediano y largo plazo, además de tener una estructura organizativa para efectivos proceso que permitan contar con personal calificado y con un entrenamiento y seguimiento constante de los colaboradores (p. 34).

Chiavenato (2014). El desempeño es la “eficacia del colaborador en su puesto de trabajo, la cual es relevante en el logro de los objetivos de la organización, funcionando el individuo con una gran labor” menciona:

El desempeño es la combinación del comportamiento humano con los resultados alcanzados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad en sus funciones (p. 236).

La motivación en México, según Chico (2016) directora general de trabajando.com sostiene que parte de la población mexicana se sienten desmotivados en sus trabajos debido a las presiones que se ejercen a diario, las competencias personales, el ritmo de trabajo, entre otros factores que son situaciones que alteran el estado emocional de las personas. Además menciona que los colaboradores no se sienten recompensados por el esfuerzo que realizan en sus puestos por el cual pierden su motivación para desempeñar sus funciones, afectando directamente la productividad de la empresa en general. El estudio se realizó mediante una encuesta de motivación a más de 2750 mexicanos, donde el 34% aseguran sentirse desmotivados en sus trabajos, un 40% señala que lo que les motiva sería un mejor sueldo, el 27% mencionan que desean tener jefes que se preocupen por sus empleados, el 17% menciona que lo que les motiva es tener nuevos desafíos dentro de la empresa, un 10% el tener beneficios extras, el 4% le

gustaría cambiar de lugar donde se encuentran trabajando y el 2% aseguran que lo que les motivaría sería conocer más gente. Así mismo señala que, “la pérdida de motivación afecta mucho la vida personal, pero sobre todo la profesional, ya que es en el trabajo donde el colaborador pasa más horas de su tiempo (p. 4).

En el Perú, según La Madrid (2014), el 71% de colaboradores manifestó no sentirse motivado ya que no son valorados en sus empresas, de acuerdo a una encuesta de la consultora Supera, realizada a 1500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio del 2014, reporto que el 41% de los colaboradores reciben poco apoyo en sus centros de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos, además de no contar con las herramientas requeridas para desarrollar sus funciones, así mismo el 30% evidenciaron que no tienen una buena comunicación con sus jefes directos repercutiendo en los resultados, también menciona que si un trabajador esta desmotivado, considera que todo lo que haga es una pérdida de tiempo teniendo un impacto negativo en su productividad, por el contrario el 29% afirmaron sentirse contentos en sus empleos en un término medio. De esta manera se deduce que en la actualidad muchas de las empresas Peruanas solo se enfocan en la producción y en los resultados finales mas no se preocupan por la motivación de sus colaboradores el cual ayudara a desempeñar su puesto de manera exitosa (p. 2).

En la región Lambayeque según el estudio realizado por Moreno (2015), integrante del colegio de psicólogos, menciona que ocho de cada 10 trabajadores se encuentran sufriendo de desmotivación a causa de factores como el sueldo y la sobrecarga laboral, lo cual repercute directamente en la falta de productividad, además comento que estas cifras son productos de recientes estudios realizados por especialistas que revisan la productividad en las empresas públicas y privadas, siendo este un factor fundamental para el éxito de toda empresa puesto que se relaciona con la productividad, sin embargo la realidad de los lambayecanos es que el desempeño está por debajo de lo esperado por las organizaciones. Por otro lado menciona que la productividad de los colaboradores es en gran medida la responsabilidad de las empresas ya que deben dotar de recursos y herramientas necesarias con el fin de que mejoren en el desempeño de sus funciones así como en su motivación (pp. 1-2).

Para Hernando (2017), el desempeño en México es el más bajo, una de las cosas que caracterizan a los empleados mexicanos son las largas horas que intervienen en sus tareas y muchas veces son pocos los días de descanso, esto se debe al pensamiento erróneo de los directivos en el cual afirman que de esta manera los colaboradores serán más productivos; sin embargo, de acuerdo a indicadores de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, esto no es así ya que en el 2017, México obtuvo el lugar más bajo de productividad puesto que los índices indican que el promedio de los 37 países miembros de la organización fue de 50 puntos en una escala de 100, mientras que México alcanzó apenas 20 puntos. Por tanto se deduce que las empresas con trabajadores emocionalmente desmotivados tienen los siguientes riesgos laborales: alto índice de rotación, menor productividad laboral, mayor insatisfacción en el trabajo y colaboradores propensos a sufrir estrés repercutiendo en el cumplimiento de los objetivos (p. 2-3).

En Bogotá según Quintero, Africano y Faría (2014). Menciona que algunas empresas de vigilancia privada, vienen presentando cifras alarmantes de un deficiente desempeño laboral debido a la decadencia de los niveles de motivación en los colaboradores y las malas condiciones laborales, los cuales repercuten directamente en el bienestar y desarrollo del trabajador, por tanto las consecuencias de estos errores se ven reflejados en los bajos índices de eficiencia en el servicio, la decadencia de los niveles de motivación y la falta de compromiso en el cumplimiento de sus funciones, por tal motivo es importante reconocer la importancia y el nivel de impacto que tiene la motivación en el rendimiento laboral, las cuales pueden convertir el servicio de vigilancia y seguridad privada en un círculo vicioso alimentadas por las continuas decadencias del entorno en el que se desenvuelve el personal (pp. 33-40).

Córdova (2015), comenta que en el Perú se realizó un estudio en diversas empresas mediante distintas técnicas realizadas por Aurys Consulting y G de Gestión, con la finalidad de conocer el desempeño de las personas, teniendo como resultado un nivel bajo, pues se sabe que para lograr altos estándares de negocio el desempeño en los colaboradores debe ser eficiente, además cabe mencionar que Perú es un país donde existen factores no gestionables por las compañías,

impactando negativamente en el desempeño de las personas, tales como la falta de flexibilidad laboral por parte de los superiores, exceso de burocracia, falencias de conocimientos o habilidades e infraestructura, debido a estos factores y a que muchas de las empresas son informales puesto que no otorgan los beneficios de acuerdo a ley a los colaboradores, el cual repercute en el desempeño de los peruanos (pp. 1-2).

Risco (2015), comenta que en la región Lambayeque el 50% de encuestados tienen una baja calidad de empleo, lo cual refiere que una importante cantidad de colaboradores no logran tener un desempeño óptimo en sus centros de trabajo, debido a que gran parte de la población lambayecana trabajan en empresas que no tienen las condiciones físicas, ni beneficios sociales que protejan al colaborador, a ello se suma la inestabilidad laboral, las sobrecarga de trabajo, jefes autoritarios y remuneraciones por debajo de la demanda de mercado así como las horas extras no remuneradas y la falta de motivación, ya que no logra satisfacer sus necesidades personales, familiares ni laborales, causando un bajo rendimiento. Por tanto cabe mencionar que el desempeño del personal se ve influenciado a la calidad de vida laboral de la empresa donde presten su servicio (p. 1).

La presente investigación se llevó a cabo debido a que se observó la falta de motivación en los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, afectando en su desempeño laboral, este dato se comprobó mediante la aplicación de la prueba piloto y las entrevistas que se realizaron a los agentes, los cuales mencionaron que existen deficiencias y limitaciones para desarrollar sus funciones y alcanzar los objetivos debido a la falta de equipos o herramientas de trabajo, a la falta de guía y apoyo de los supervisores para alcanzar las metas y al incumplimiento de los reglamentos operativos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional

Quintero et al. (2014), en su investigación denominada, motivación y desempeño laboral en la empresa de vigilantes asociados de la costa oriental del Lago-Venezuela, su estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo, con una muestra probabilística de 45 trabajadores; a su vez, el objetivo general fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa de vigilantes asociados de la costa oriental del Lago-Venezuela, donde indica que la motivación de esta empresa no es adecuada ni satisfactoria para un desempeño optimo, teniendo como resultados que el 28% de la muestra no mantiene buena comunicación con sus superiores, el 24% se encuentra en crecimiento personal y laboral, el 46% considera que no hay respeto entre compañeros, mientras el 2% indica que casi siempre se puede conllevar a la influencia negativa sobre la salud y al deterioro del rendimiento laboral. Se concluye que el personal de vigilancia están desmotivados, debido a que su sueldo no cubre sus expectativas, además las promociones, ascensos y beneficios no son justas, percibiendo de esta manera que su trabajo no es valorado.

Por otro lado Gayoso y Graterol (2016). En su tesis “Relación entre las condiciones propuestas por McClelland y el desempeño de individuos con motivación al logro dominante”, su investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, así mismo su muestra estuvo constituido por 60 trabajadores de distintas áreas, su objetivo fue determinar la influencia de la percepción de las condiciones para un mejor rendimiento de la motivación al logro, propuestas por McClelland, sobre el desempeño de los individuos con una motivación al logro dominante, en organizaciones del sector público, esta tesis concluyo que el personal de supervisión, administrativo y técnico, presentan una mayor tendencia a la motivación de afiliación con un valor de $x=4,17$, seguido por la motivación al logro con $x=3,79$ y por último la motivación poder con $x=2,96$ indicando que la motivación afiliación en esta población es la dominante ya que se apoyan en las relaciones interpersonales para su desempeño, sin embargo según McClelland la

motivación que debe predominar es el logro el cual permitirá obtener un desempeño eficiente.

Finalmente Sum (2015), en su investigación "Motivación y desempeño laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango". El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, su muestra fue de 34 trabajadores del área administrativa, los mismos que estuvieron conformados en 12 mujeres y 22 hombres, su objetivo general fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo [...], su hipótesis fue determinar si la motivación influye en el desempeño laboral del personal [...]. Al mismo tiempo se dedujo que la motivación es uno de los factores importantes para el buen desempeño laboral en el personal administrativo de la empresa, la investigación concluyo que los colaboradores se encuentran en un rango alto de motivación influyendo significativamente en su desempeño laboral, además cabe mencionar que debido al nivel de motivación que tienen los colaboradores realizan sus actividades con buen entusiasmo sintiéndose satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por la calidad de sus funciones que realizan.

1.2.2. A nivel nacional

Sánchez (2015), en su tesis denominada "La motivación según McClelland y el rendimiento laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos", su estudio fue de tipo no experimental – correlacional, su población fue de 45 trabajadores los mismo que tomo para su muestra, el objetivo general fue establecer las relaciones entre la motivación según McClelland y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos, en el cual se concluyó que la necesidad predominante en este grupo de trabajadores fue la motivación de logro con un 75%, seguida de la afiliación con un 14% y finalmente el poder con el 11%, lo cual refiere según la teoría de McClelland la motivación de logro es la más dominante entre la motivación de afiliación y poder lo cual indica que a mayor motivación de logro mayor rendimiento laboral por parte de los colaboradores para que puedan alcanzar los objetivos.

Por su parte Castro (2016), realizó su estudio denominado “motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016”, su investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue correlacional, su población estuvo conformado por 264 docentes, de los cuales tomó como muestra a 102 docentes, su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao, para la cual se realizó una encuesta que mide las dos variables, donde se aprecia una existencia de correlación significativa fuerte (Sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.975^{**}$) entre la motivación y el desempeño laboral, su estudio concluyó que la motivación se relaciona directamente e influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao, contrastando su hipótesis planteada.

Por otro lado Larico (2015), realizó su investigación denominada “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román–Juliaca 2014”, su investigación fue correlacional, con una población de 631 trabajadores entre nombrados y contratados, para la muestra se optó por el muestreo no probabilístico seleccionando 182 colaboradores, su objetivo general fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la municipalidad de San Román, se concluyó que existe una significativa relación entre los factores motivadores y el desempeño laboral, donde se evidenció una relación significativa ($Rho=0.659$) entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades influyendo en el desempeño laboral, relación significativa del 40.7% entre los incentivos como carta de felicitaciones y becas de capacitación con el desempeño laboral, se evidenció una relación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% como la estima por el trabajo y autorrealización que influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de San Román.

1.2.3. A nivel regional

Espinal (2015), en su investigación “influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del organismo de formalización de la propiedad informal-COFOPRI en el departamento de Lambayeque desde setiembre del 2013 hasta junio del 2014”, su investigación fue de tipo correlacional, con una muestra de 64 trabajadores, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del organismo de formalización de la propiedad informal-COFOPRI, el estudio se fundamentó por la ineficiencia de la ejecución de tareas en el personal [...], por tanto se hace indispensable saber que está influyendo en sus decisiones e iniciativas laborales que no permiten lograr el buen desempeño y funcionamiento de las actividades que realizan. Se obtuvo como resultado que el desempeño laboral se ubica en un nivel regular, en el cual se encuentra la falta de responsabilidad, falta de capacidad en gestión gerencial, bajo involucramiento y conocimiento del puesto en que laboran, cabe mencionar que en el desempeño laboral prevalecen las condiciones motivacionales que la empresa brinde al colaborador, los participantes evidenciaron una alta motivación al poder 0.95.

1.2.4. A nivel local

Núñez y Vásquez (2015), En su estudio “Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo 2015”, cuya investigación fue de tipo correlacional – causal con diseño no experimental, con una población de 186 trabajadores, la muestra estuvo constituida por 103 trabajadores con un criterio de selección de 1 año laborando en la organización, tuvo como objetivo general determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada Chiclayo, con la finalidad de conocer su significancia, para ello se utilizó dos cuestionarios adaptados y baremados de motivación y desempeño laboral encontrando a las variables en mención en el nivel medio con un grado de significancia alto, en la cual el estudio concluyo que el nivel de motivación es el nivel medio con el 54% y el 46% en un nivel alto, mientras que en la variable desempeño se evidencia que el 53,4% se encuentra en término medio

y el 46,6 en término alto en los agentes de seguridad, lo cual indica que si hay significancia entre la motivación y el desempeño laboral.

Por otro lado, Castillo (2014), en su tesis “Motivación laboral y desempeño de los colaboradores del área de operaciones de la empresa Mexichen Perú SA Chiclayo 2014”, su estudio fue de tipo correlacional, con una población de 60 trabajadores los mismos que fueron tomados para la muestra, así mismo el objetivo general fue analizar los factores motivacionales presentes como elementos claves para el desempeño laboral del área de operaciones de la empresa Mexichen Perú SA, el estudio concluyo que los incentivos económicos que brinda la organización no logran satisfacer las necesidades básicas de sus trabajadores, ya que con los ingresos que perciben no les permite solventar sus gastos, debilitando de esta manera su calidad de vida personal, incluso estos factores inciden en su nivel de motivación hacia la labor desempeñada en el área, a pesar de tener seguridad en el empleo y beneficios sociales por parte de su empleador. Además el personal manifestó que nunca percibieron incentivos por sus actividades realizadas de manera justa, mucho menos se les reconoce por la labor que realizan. Lo cual demuestra que el personal no logra satisfacer sus necesidades básicas totalmente debido a que las más sentidas son la falta de remuneración acorde a las exigencias y la carencia de incentivos que estimulen la ejecución laboral para el desempeño de forma exitosa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación

A. Teoría de necesidades adquiridas

David McClelland, fue un psicólogo estadounidense, que se especializó en la motivación humana y emprendimiento, durante su trayectoria publicó una serie de obras desde 1950 hasta la década de 1990, difundiendo la teoría de las necesidades adquiridas, en la que explica los sentimientos y necesidades que conllevan a las personas a motivarse y ser exitosos profesionalmente, es por ello que en 1961 estableció que la motivación de una persona se debe a la búsqueda de la satisfacción de tres necesidades: necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación. (p. 245).

Según McClelland (1961), define que los individuos se encuentran motivados de acuerdo a la intensidad de sus deseos por alcanzar el éxito en situaciones competitivas, así mismo menciona que las personas con necesidad de logro son aquellas que se diferencian del resto por su (ansia de alcanzar el éxito y evitar el fracaso), también describe a las personas con la necesidad de poder que se refiere a la (necesidad de influir en los demás y ejercer control sobre ellos), estos individuos suelen preocuparse más por el prestigio y el estatus, finalmente describe al ser humano con necesidad de afiliación, caracterizándose mayormente por (establecer relaciones interpersonales amistosas y duraderas), con la finalidad de buscar la aceptación de todos sus compañeros de trabajo, cabe mencionar que las personas con esta necesidad se les hace más fácil realizar sus funciones o tareas en acompañamiento de su equipo con la finalidad de tener un mejor rendimiento dentro de su puesto y lograr alcanzar las metas personales y organizacional que le designan (pp. 246-248).

Por otro lado, el autor infiere que las tres necesidades están presentes en cada ser humano, ya que son formadas y adquiridas con el tiempo debido a su interacción con el ambiente cultural y social, así como su experiencia de vida. También afirma que las tres necesidades son detonantes para una elevada motivación, si se cumple en su totalidad las personas tendrán un desempeño óptimo en su trabajo, así como una alta producción donde generen mayor

satisfacción en todo aquello que realicen, sin embargo comenta que solo una de las tres necesidades es la más dominante y que va a depender únicamente de la personalidad que tenga el individuo (p. 248).

Según McClelland menciona las características de las personas con alta necesidad de logro que son las siguientes:

1. Responsabilidad personal en el rendimiento: las personas con necesidad de logro tienen un deseo intenso por alcanzar el éxito y un intenso temor al fracaso, además prefieren ser responsables de los resultados de su propio rendimiento para poder sentir la satisfacción de hacer mejor las cosas. Así mismo les agrada enfrentarse a situaciones o desafíos nuevos donde se fijen metas moderadamente difíciles mas no imposibles de lograrlas para la cual se enfrentan a los riesgos de manera realistas (párr. 7).
2. Necesitan de feedback en el rendimiento: se caracterizan por recibir retroalimentación específica y rápida de su nivel de desempeño, ya sea positivo o negativo, para saber si lo están haciendo mejor que otros, o para poder perfeccionarse (párr. 8).
3. Capacidad de innovar: las personas con esta característica están en constante búsqueda de hacer algo distinto a los demás creando sus propias oportunidades de innovación, también buscan una vía diferente más corta o eficaz hacia un objetivo para incrementar su productividad, competitividad y crecimiento en su entorno laboral y personal (párr. 9).

Según McClelland menciona las características de las personas con alta necesidad de poder que son las siguientes:

1. Liderazgo: las personas con motivación de poder se orientan más a buscar el reconocimiento de los grupos humanos y encontrar una posibilidad de hacerse visible ante los demás en un esfuerzo por alcanzar la influencia, suelen ser exigentes al enseñar, dirigir y hablar en público (párr. 11).

2. Tienden a mostrarse más dispuestos que otros al aceptar riesgos. En ocasiones emplean el poder para dominar, pero también ejercen poder para colaborar con el desarrollo y éxito de la organización (párr. 12).
3. Las personas con la motivación de poder pasan más tiempo pensando en obtener y ejercer poder como autoridad, buscando argumentos para persuadir a otros, se sienten incómodos si no logran tener cierto sentido de poder sobre los demás (párr. 13).

Según McClelland señala las características de las personas con alta necesidad de afiliación son aquellas que tienen:

1. Mejor rendimiento siempre y cuando reciben alguna felicitación por sus actitudes, su colaboración y participación mucho más aun cuando están presentes los incentivos afiliativos (párr. 15).
2. Cooperación, conformidad y conflicto: los sujetos se muestran más cooperadores en el desarrollo de las funciones y se conforman con los deseos de los demás y siempre que puedan tratan de evitar los conflictos y las actividades de competencia (párr. 16).
3. Desarrollo de las relaciones interpersonales: las personas se unen más a grupos sociales para interactuar más tiempo con los demás por eso sus relaciones suelen terminar en amistades estables y duraderas (párr. 17).

B. Teoría de la jerarquía de necesidades

Maslow (1943), fue un psicólogo estadounidense conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista. En su obra: Una teoría sobre la motivación humana, expone la motivación del ser humano como una serie de procesos continuos en búsqueda de la autorrealización, así mismo define la motivación como un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, plantea su modelo en una pirámide de necesidades humanas, donde la satisfacción de las necesidades básicas o subordinadas da lugar a la generación

sucesiva de necesidades más altas. Esta teoría ha sido el eje o punto de partida hacia nuevas bases teorías (pp. 115-121).

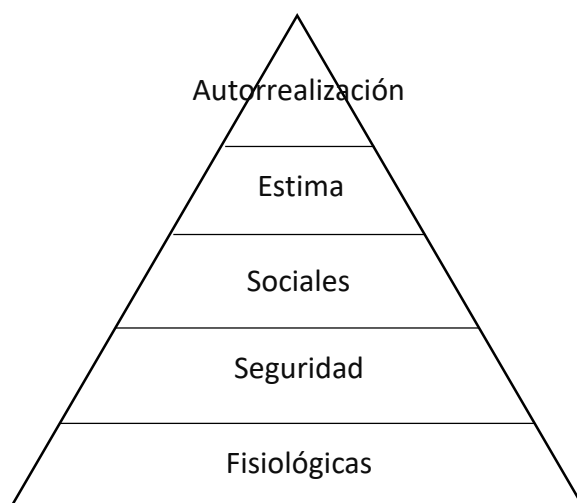


Figura 1. Pirámide de Maslow (Chiavenato, 2009, p.243). Las necesidades de esta pirámide se manifiestan de forma ascendente para alcanzar la máxima motivación.

Necesidades fisiológicas. Son las necesidades más básicas que tiene el individuo para su supervivencia entre las cuales están: la salud, comida, agua, sexo, vivienda y educación.

Necesidades de seguridad. Se basa en la protección de las personas en los posibles peligros a los que están expuestos a la seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada.

Necesidades de relación social. Necesidad de sentirse acompañado por otras personas, de ser partícipe de un grupo social, de dar y recibir afecto, de sentir confianza por los demás, de comunicarse y entablar amistad.

Necesidades de estima. Necesidad de sentirse reconocida y respetada, no solo por su grupo social, sino también por sí mismo, (autovaloración).

Necesidades de autorrealización. Se denominan necesidades de auto actualización o auto superación, son las últimas en la pirámide. En este nivel las personas intentan desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento para alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales.

C. Teoría de los dos factores

Por otro lado Herzberg (1959), fue un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Es especialmente reconocido por su teoría del Enriquecimiento Laboral y la Teoría de los dos factores, según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores (p. 244), que son:

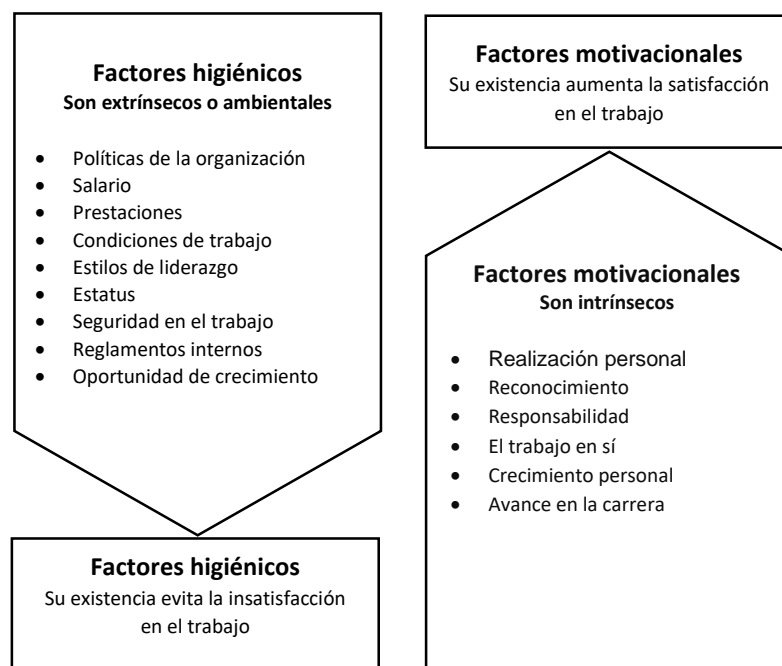


Figura 2. Efecto de los factores higiénicos y motivacionales de (Herzberg, 1959, p.245).

Factores de higiene o factores extrínsecos: condiciones de trabajo que rodea a la persona (contexto) y como este se podrá desempeñar en su labor, estos factores no pueden ser controlados por los individuos (p. 245).

Factores motivadores o factores intrínsecos: se refiere al perfil del puesto y a las actividades relacionadas con el cargo, estos factores pueden producir una satisfacción larga y duradera en cual aumentara la productividad del colaborador hasta la excelencia (p. 245).

D. Teoría X - Y

McGregor (1960), fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge. Desarrolló su libro "El lado humano de las organizaciones" escrito en el año de 1960. Así mismo el autor menciona que la teoría (x – y) son dos maneras diferentes de apreciar el comportamiento humano que adoptan los gerentes con el propósito de motivar a los colaboradores y obtener una alta productividad, se atribuye que en la teoría (x) están los directivos que a sus trabajadores les consideran como animales que solo se mueven ante la amenaza, mientras que los directivos de la teoría (y) se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar (p. 235).

Teoría X

Según McGregor (como se citó en Álvarez, 2008, párr.4), Esta investigación se basa en premisas erróneas que rechazan al trabajo. Se estima que el hombre rehúye a sus labores porque solo le proporciona sufrimiento y si lo hace es por obligación para satisfacer sus necesidades, por consiguiente se atribuye que el hombre es ocioso por naturaleza y debe ser estimulado económicamente, ya que el ser humano en su subconsciente piensa que el trabajo es una sanción o castigo.

Para McGregor (como se citó en Álvarez, 2008, párr.5), esta teoría está basada en el antiguo precepto del garrote y la mediocridad de las masas, el cual refiere que los trabajadores son flojos por naturaleza y solo trabajan por dinero, además que les falta identificación con la organización, carecen de ambición, son resistentes al cambio, no tienen aptitudes para el trabajo complejo, evitan cualquier responsabilidad y les gusta ser dirigidos. Por tanto se deduce lo siguiente:

1. La persona ordinaria siente una repugnancia hacia el trabajo y evitará trabajar siempre que pueda.
2. Debido a esta tendencia humana al rehuir al trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, a ser controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización.

3. El ser humano común prefiere que lo dirijan, y quiere soslayarse de responsabilidades, tiene relativamente poca ambición y desea más que nada su seguridad.

Teoría Y

Por el contrario en esta teoría el trabajo es una actividad natural en el hombre, aquí la persona se involucra espiritualmente con el trabajo, buscando auto controlarse y autocorregirse, asumiendo con responsabilidad las tareas que se propone, así mismo tiene sed de conocimiento donde aplica su ingenio y creatividad en las tareas diarias ya que tiene ambiciones de ascender a los niveles jerárquicos de su organización.

Para McGregor (citado por Álvarez, 2008, párr.7), en esta teoría los directivos consideran que sus subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción y que se esforzaran siempre por lograr los mejores resultados para la organización. En tal sentido se deduce los siguientes enunciados:

1. El desarrollo del esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso.
2. El control y la amenaza de castigo no son los únicos medios de alcanzar los objetivos de la organización, si no que el hombre debe dirigirse y controlarse a sí mismo para alcanzar los objetivos con compromiso.
3. Se compromete a la realización de los objetivos de la empresa por las compensaciones asociadas con su logro.
4. El ser humano busca responsabilidades. La falta de ambición y la insistencia en la seguridad son consecuencias de la misma experiencia y no características esencialmente humanas.
5. La capacidad de desarrollar en grado relativamente alto la imaginación, el ingenio y la capacidad creadora para resolver los problemas de la organización, es característica de grandes sectores de la población.
6. En las condiciones actuales de la vida industrial las potencialidades intelectuales del ser humano están siendo utilizadas en gran parte.

E. Teoría de la expectativa

Para Vroom (1964), la motivación de un trabajador depende de los logros y objetivos que desea alcanzar en su entorno de trabajo y de las probabilidades reales que existen para poder lograrlos. Así mismo esta teoría se centra en la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre las posibilidades de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos que conlleve a la obtención de un determinado resultado (p. 112).

El autor considera que: “La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor que tiene y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla”, por tanto refiere que las personas en las organizaciones buscan la satisfacción, si la meta propuesta por ellos los beneficia entonces sentirán un grado de motivación alto, aún más que la habitual, ya que la cumplirán con mayor convicción y entrega.

Así mismo Vroom (1964), atribuye que la motivación de las personas está determinada por el valor que otorga el resultado de su esfuerzo al hacer algo, multiplicado por la certeza de que sus esfuerzos ayudan tangiblemente al cumplimiento de una meta. En otras palabras, sostiene que la motivación es producto del valor que un individuo atribuye anticipadamente a una meta y de la posibilidad de que efectivamente la vea cumplida. Su teoría se formula de la siguiente manera: $\text{Fuerza} = \text{valencia} \times \text{expectativa}$

Fuerza: intensidad de la motivación que tiene la persona para desempeñarse en su puesto de trabajo y poder lograr las metas que se proponga.

Valencia: es el nivel de deseo por alcanzar una meta u objetivo, este nivel varía de persona en persona ya que está considerada por la experiencia del individuo.

Expectativa: es la convicción que tiene la persona de que el esfuerzo con que trabaje producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga una persona de sí misma: si considera que posee la capacidad para lograr el objetivo le asignará una expectativa alta; en caso contrario, le asignará una expectativa baja.

F. Teoría ERC

Alderfer (1969), fue un psicólogo americano que se basó en la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow, sin embargo el autor menciona que los seres humanos solo tenemos tres tipos de necesidades que son (existencia, relaciones y crecimiento), así mismo comenta que esta teoría no se basa en una jerarquía rígida donde el individuo deba satisfacer una necesidad básica de orden inferior antes de concentrarse en una de orden superior, por el contrario manifiesta en su investigación que si un individuo no satisface una necesidad de orden más alto, aumenta el deseo de satisfacer una de orden inferior (pp. 130-136).

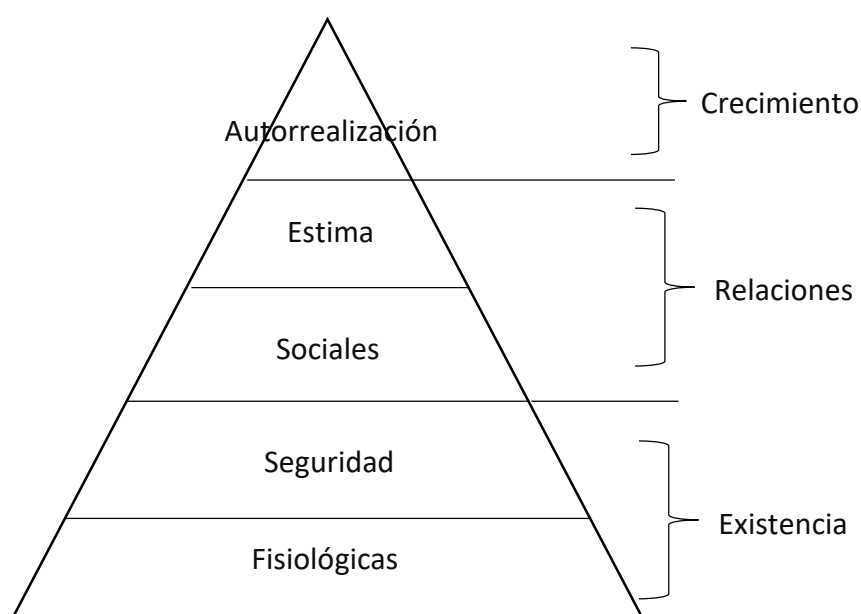


Figura 3. Teoría de necesidades ERC de (Alderfer, 1972, p.133). El grupo de las necesidades de existencia incluye las (fisiológicas y de seguridad), en las necesidades de relaciones estas las (sociales y estima), las necesidades de crecimiento incluye la (autorrealización) de la pirámide.

Necesidad de existencia (E): es el bienestar físico; la existencia, la perseverancia y supervivencia de la persona.

Necesidad de relaciones (R): es el deseo de interactuar con otras personas, es decir son las relaciones sociales.

Necesidad de crecimiento (C): se refiere al desarrollo del potencial humano y el deseo del crecimiento personal.

Relación entre motivación y el trabajo en las empresas

Chang (2010). La motivación tiene relación directa con el trabajo de una persona, por ello el motivar al recurso humano debe ser de manera continua con la finalidad de incrementar el interés por su trabajo y que este no decaiga o para que actúe mediante la realización de ideas estableciéndose objetivos y metas tanto laborales como personales (p. 34).

Se debe tener en cuenta cuales son los factores que influyen de manera negativa en el trabajo y estos pueden ser: los tratos inapropiados de los superiores, distractores del ambiente, problemas emocionales, falta de comunicación con el equipo de trabajo, falta de disponibilidad del colaborador, carencia de herramientas que facilite las funciones de su trabajo, estos factores se debe a que el colaborador no es considerado como parte fundamental en la producción de calidad (p. 37).

Porret (2010), el comportamiento del ser humano es muy complejo que se ve afectado por distintos factores, menciona dos tipos de factores:

Factores externos que proceden del entorno tales como: la organización, los compañeros, el ambiente, la autonomía, la retribución económica y seguridad en el trabajo que influye en la persona.

Factores internos nacen de la propia personalidad del individuo, el cual se puede ver alterada y manifestada ante los demás, pueden ser los siguientes: estado de ánimo, tendencia a la creatividad, situaciones de estrés y afán de logro (p.89).

Motivación y su relación con el Desempeño

Según Santos (1993) menciona que cuando más motivada se encuentra el individuo mayor será su esfuerzo para conseguir sus metas y mayor será su desempeño con el fin de mejorar en su trabajo, por tanto es importante realizar actividades o trabajos con pasión y vocación para lograr resultados éxitos del esfuerzo que se realiza con una adecuada motivación, así mismo menciona que el desempeño de los colaboradores puede considerarse como el reflejo del logro de importantes objetivos de la organización y la predicción de la productividad del

trabajador así como de los factores que contribuyen de manera decisiva para lograr la comprensión del comportamiento humano entre las cuales tenemos; el factor subjetivo (percepción o valoración que tiene el sujeto del trabajo) como el objetivo (condiciones y materiales); factores físicos del trabajador (coordinación, destreza, fuerza, resistencia); factores de entrenamiento (instrucción, capacitación, experiencia, adiestramiento); factores situacionales relacionados con la naturaleza de la tarea (mayor o menor complejidad, fatiga, descanso, iluminación, ventilación, ruidos) y los relacionados con la empresa (tipo de supervisión, incentivos, remuneración, promociones), por tanto se deduce que el colaborador busca que se valore los esfuerzos que realiza en pro del desarrollo de la empresa y que estos sean contribuidos no solo económicamente, con el fin de sentirse motivado para elevar su desempeño (p. 45).

Motivación en agentes de seguridad

Lopera (2007). Menciona que las personas que laboran en este tipo de empresas de seguridad tienen distintas motivaciones e intereses personales, que al inicio puedes ser intrínsecos (vocación de servicio) y luego se convierten en extrínsecos donde la empresa proporcione la estabilidad laboral, reconocimientos, ascensos, etcétera. Por el contrario también están los agentes desmotivadores en las personas tales como:

1. Falta de identidad y reconocimiento
2. Frustración en las metas personales
3. Comportamiento deshumanizado de los supervisores y jefes
4. Falta de apoyo o respaldo de la organización
5. Turnos de trabajo no acordes con el estilo de vida
6. Falta de compañerismo
7. Incumplimientos de reglamentos y leyes de protección y seguridad
8. Falta de incentivos

Es importante tener en cuenta estos factores desmotivadores que afecta en el rendimiento y productividad de los agentes de seguridad, tales como la falta de identidad y reconocimiento que va a repercutir negativamente en las metas institucionales ya que el colaborador no logra sentirse parte de la empresa, limitándose solamente a cumplir con sus funciones, lo mismo que va originar una frustración por no alcanzar las metas personales temiendo sentimientos de apatía con respecto a su entorno, además si los supervisores o jefes ejercen abuso de autoridad ante los colaboradores al momento de realizar un control de seguimiento o hacer correcciones de manera arbitraria y ofensiva en las llamadas de atención originando sentimientos de aversión y atropello por parte de los colaboradores hacia los jefes influyendo en la retroalimentación o feedback del agente.

Otro de los agentes desmotivadores es la falta de respaldo que tienen las organizaciones con sus colaboradores ya que muchas veces ante cualquier dificultad o incidente que pase dentro del puesto de trabajo, toda la responsabilidad recae sobre el colaborador, sin antes desarrollar un plan de mejora frente a lo sucedido por parte de los directivos, también están los turnos no acordes al estilo de vida que infieren en la capacidad de mantener un nivel alto de desempeño, debido a que la mayor parte de su tiempo lo pasan en su trabajo ya que laboran doce horas diarias, exponiendo su seguridad física.

Por otro lado tenemos la falta de compañerismo que se origina debido a las mismas exigencias del puesto, pero sobre todo por aquellas personas que les agrada trabajar de manera individualista originando sus propios planes sin respetar lo establecido por la empresa, a esto se suma el incumplimiento de los reglamentos por la mala dirección de los superiores, ya que muchas veces se dejan llevar por la amistad que se ejerce con un número reducido de participantes, favoreciéndoles de alguna manera arbitraria ya sea, al pasar por alto las suspensiones, descuentos, memorandos, etcétera, provocando desunión e incomodidad en los demás convirtiéndose en cansancio, fatiga y desmotivación finalmente la falta de incentivos que son esenciales para elevar la motivación y la percepción que puedan tener sobre las funciones que desempeñan, estos incentivos no solo deben ser económicos también pueden ser de reconocimiento al agente por su esfuerzo, brindar palabras de felicitaciones en base a su progreso, entre otros (p.14).

1.3.1.1. Conceptos

Steers y Braunstein (1976), tomando como base teórica la de McClelland, define la motivación como “el estilo y el comportamiento que recae en cada trabajador, el cual es el resultado de la mezcla de grado de necesidades de logro, poder y afiliación de los cuales varían en todos y cada uno de los trabajadores”, el autor destaca que la motivación es un comportamiento individual, el cual resulta de la mezcla de tres grados de necesidades individuales, variable entre uno y otro trabajador (p. 70).

Para Robbins (1998), la motivación es la voluntad que se tiene para llevar a cabo grandes esfuerzos y poder alcanzar las metas, por tanto se puede deducir que la motivación es la energía que tiene la persona para lograr metas organizacionales mediante su esfuerzo ya que a la vez está satisfaciendo sus propias necesidades profesionales (p. 36).

Se sabe que los colaboradores son el factor humano que mueven las organizaciones, sin ellos no sería posible que las instituciones produzcan y crezcan. Por ello es necesario conocer que es lo que motiva al colaborador. Robbins menciona que los colaboradores realizan sus tareas y actividades no solo por el cumplimiento de las metas organizacionales, sino también, porque buscan satisfacer las suyas propias (p. 37).

Roussel (2000), “la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye el grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasionan, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetos esperados” (p. 32).

Chiavenato (2002), es “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Según Chiavenato para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre el individuo y la situación que esté viviendo en ese momento, el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

1.3.1.2. Dimensiones

Logro: según McClelland, la motivación de logro es “[...] un proceso de planeamiento y de esfuerzos hacia el progreso y la excelencia tratando de realizar algo único en su género y manteniendo siempre una relación comparativa con lo ejecutado anteriormente” (p. 248).

El autor señala que esta motivación consiste en una serie de pensamientos y sensaciones que se encuentran vinculados con la planificación de metas elevadas pero realistas y el esfuerzo para alcanzarla con excelencia. Las personas con necesidad de logro elevado es capaz de asumir responsabilidad personal de su éxito o fracaso y de ofrecer soluciones a los problemas. Gusta de correr riesgos moderados y demuestra preferencia por aquellas situaciones que le proporcionan retroalimentación rápida sobre su desempeño con la finalidad de saber si están mejorando. (1961, p. 248).

McClelland (1961), argumenta que el aumento de la motivación al logro, puede revelarse de muchas maneras dependiendo de la personalidad de cada individuo al igual que de su forma de manifestarse en la conducta social. En conclusión la motivación logro podría definirse como “[...] la necesidad del ser humano de actuar, dentro del ámbito social, buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo satisfacción de realizar funciones en términos de excelencia” (p. 249).

Poder: se puede definir como “[...] la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o grupos de ellos” (p. 249).

Según el autor, esta necesidad se manifiesta cuando una persona demuestra su intención de ejercer influencia, de afectar a los demás e intentar controlarlos buscando persuadir y haciendo un esfuerzo por impresionar, lo que genera fuertes sentimientos positivos o negativos en los demás. La persona demuestra preocupación por su propia reputación ya que siempre quiere aparecer como superior en el contexto de su entorno social. (1961, p. 249).

Según McClelland, señala que el poder realmente tiene dos caras. La primera es la que origina las relaciones negativas. Esta cara del poder es la que se relaciona con dominio-sumisión, son aquellas personas que pueden controlar a los demás, los sujetos que tienen elevada necesidad de poder, degustan el momento de encontrarse a cargo del grupo de personas que lo rodean, se esfuerzan por influenciarlos, además anhelan ser colocados en circunstancias competitivas y dirigidas al estatus y tienden a preocuparse más por el prestigio y la obtención de influencia en su entorno, que en el desempeño eficaz. La otra cara del poder es positiva, refleja el proceso mediante el cual el comportamiento del líder es inspirador, despierta sentimientos de poder y habilidad en sus colaboradores. El líder activo que ayuda a su grupo a formar metas, desempeña un papel no de subordinado y dominar gente, si no de asistirlos para que puedan expresar su propia fuerza y capacidad a fin de así lograr sus metas (p. 250).

Afiliación: este tipo de motivación, es una forma de conducta social que responde a un impulso que satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca.

El autor señala que los individuos motivados por la afiliación buscan amistades y relaciones cálidas a través de adecuados niveles de comunicación, gestos, reconocimientos, etcétera y tienden a conservar empleos en los que, más allá de su progreso personal, puedan sentir que ayudan a otras personas. Una persona con alta afiliación tiende a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales y organizacionales; además suelen conocer mucho de la empresa en la que laboran y de ahí su identificación. (1961, p. 250).

1.3.2. Desempeño Laboral

La teoría que respalda la variable de desempeño es la teoría de la administración de Stoner, Freeman y Gilbert, pero también se detallaran otras teorías que se detallan a continuación:

A. Teoría de la Administración humana

Stoner, Freeman y Gilbert (2003), mencionan que el desempeño laboral es la manera en como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas establecidas en la organización. En este sentido para los autores, el desempeño se caracteriza por las siguientes dimensiones: calidad en el trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo, capacitación y orientación a resultados (p. 217).

Por otro lado los autores comentan que si la forma de actuar de un colaborador no es satisfactoria o le cuesta más esfuerzo hacer algo, entonces es preciso que reciba retroalimentación para mejorar su desempeño, por tanto cabe mencionar que parte de su desenvolvimiento “es resultado de la supervisión apropiada” (2003, p. 217).

Así mismo para contrastar la idea planteada líneas arriba, comentan que si bien es cierto, el desempeño del individuo en gran parte depende de él, este no recae en su persona únicamente, sino que también influye el desempeño de la organización en general. El colaborador forma parte del desempeño de la compañía y la compañía administra el desempeño del trabajador, brindándole las herramientas necesaria para su desempeño eficiente y eficaz, es por ello que ambas partes deben orientarse a la contribución de mejoras para incrementar los niveles de desempeño sin evadir responsabilidades y compromisos institucionales que perjudique tanto a la empresa como a la persona (p. 217).

B. Teoría de la Administración Científica

Taylor (1925), señaló que “Mientras el industrial tenía un concepto claro de la cantidad y calidad del trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores” (p.119). Además esta teoría se basa en el interés por las funciones de la organización, buscando mejorar la eficiencia y productividad laboral, en la cual su estudio permitió conocer: los tiempos y movimientos requeridos para cada tarea, conocer las aptitudes humanas y establecer salarios en función de la producción. Por tanto al tener una estimación del rendimiento que puede mostrar el trabajador ante una determinada función y realizando su mayor esfuerzo, se podrá contar con un estándar útil para estimar la eficiencia y el rendimiento de los trabajadores y se obtendrá un instrumento de medición para incrementar la producción. El autor plantea cuatro principios en su teoría:

1. **Planeación:** Reemplazar el criterio individual de obrero, la improvisación y la actuación empírica en el trabajo por los métodos basados en procedimientos científicos.
2. **Preparación:** Seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes; entrenarlos y desarrollarlos para que produzcan más y mejor de acuerdo con el método planificado. Se debe preparar las máquinas y los equipos de producción así como la distribución física y la disposición racional de las herramientas y los materiales.
3. **Control:** Se debe controlar el trabajo para asegurar que se ejecute de acuerdo a las políticas y normas establecidas por la empresa. Se debe proveer de instrucciones y supervisión detallada, sobre el desempeño de las tareas.
4. **Ejecución:** Dividir el trabajo en lo posible de manera igual entre mandos y trabajadores para una mejor planificación en el trabajo y el desempeño de las tareas de los colaboradores.

C. Teoría de las Relaciones Humanas

Mayo (1924), habla de la motivación, liderazgo, comunicación, organización, dinámicas de grupo, etcétera y critica los antiguos conceptos clásico de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, principios generales de administración entre otros, donde el método y la maquina pierden primacía, ya que en la teoría de las relaciones humanas surge una nueva concepción sobre la naturaleza del hombre en su entorno de trabajo: el hombre social (p.127), basado en los aspectos siguientes:

1. El trabajo es una actividad típicamente social. El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que los incentivos salariales. La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo los cuales participan como factores decisivos de la productividad.
2. Los trabajadores son criaturas sociales y complejas que tienen sentimientos, emociones, deseo y temores. Por tanto el comportamiento en el trabajo, como en cualquier lugar, es consecuencia de la intervención de muchos factores motivacionales.
3. La tarea básica de la administración es formar un élite capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todo el personal.
4. Las personas están motivadas por ciertas necesidades que logran satisfacer en los grupos sociales en que interactúan. Si hay dificultades en la participación del trabajador y en las relaciones de su entorno, entonces aumentara la rotación de personal, habrá baja comunicación entre compañeros de trabajo, aumentara la fatiga psicológica y se reducirá los niveles de desempeño.
5. El comportamiento de los grupos depende del estilo de supervisión y liderazgo. El supervisor eficaz influye en sus subordinados para lograr lealtad, estándares elevados de desempeño y compromiso con los objetivos de la organización.

6. Las normas del grupo sirven de mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros y controlan de modo informal los niveles de producción. Este control social puede adoptar sanciones positivas (estímulos, aceptación social, entre otros) o negativas (burla, rechazos por parte del grupo, sanciones simbólicas y más).

D. Teoría de los recursos y capacidades

Para Ivancevich (1998), la gestión de los recursos humanos se ha convertido en uno de los principales pilares para el desarrollo de una organización, jugando un importante papel en el mantenimiento de la efectividad organizacional para alcanzar sus metas, para ello la empresa debe utilizar de manera eficiente las capacidades y habilidades de sus capital humano, así como incrementar el nivel de satisfacción y motivación, desarrollar y mantener la calidad de vida laboral, mejorar la comunicación, ayudar a sostener las políticas y comportamientos éticos y facilitar el cambio organizacional. Por tanto para que se lleguen a alcanzar estos objetivos se debe desarrollar políticas y procedimientos integrados por un conjunto de actividades en la cual “los colaboradores de la organización sean los más calificados y que ocupen sus puestos de trabajo que más se acomode a sus necesidades, habilidades y capacidades para que realice un adecuado desempeño”, en otras palabras se sitúa en el ajuste del trabajo al puesto, concibiendo al trabajador desde una posición activa y orientada con perspectiva al futuro (p. 115).

Factores que influyen en el Desempeño Laboral

Según Benites (2012). El desempeño es “toda acción realizada o ejecutada por un individuo, en respuesta, de lo designado a su responsabilidad y que será medido en base a su ejecución”, (p. 72), cada individuo responde de manera distinta en el desempeño de sus funciones y esto se debe a los diversos factores que intervienen tales como los factores ambientales, de recompensa y motivacionales que se detallan a continuación:

1. **Factores ambientales:** dentro de estos factores tenemos a las condiciones de trabajo, los equipos o herramientas, tecnología y nivel de información y acceso a ella (p.72).

Según la OIT (2005), en la actualidad se viene difundiendo mundialmente el gran aporte de las buenas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Además expone que las personas que trabajan dentro de adecuadas condiciones mejoran su nivel de desempeño e identificación con la empresa (p.15), Algunas consideraciones para mejorar los factores ambientales son:

- a) Uso eficiente de herramientas, para incrementar la productividad y reducir los riesgos.
- b) Iluminación, uso al máximo de la luz natural.
- c) Servicios de bienestar en el lugar de trabajo.
- d) Organización del trabajo.
- e) El trabajo en equipo para elevar la productividad.
- f) Prevención de incendios y accidentes de trabajo.

2. **Factores de recompensas justas y valoradas:** se refiere al sistema de salarios que se tiene en la organización este sistema debe ser percibido como justo por parte de los colaboradores para que se sientan satisfechos con el mismo, no se debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. Así mismo menciona que el salario es considerado como el reforzador universal para satisfacer las necesidades de las personas.

Cabe mencionar que hay diversos tipos de recompensa o incentivo que podrían ser realmente apreciadas por el personal, muchas compañías llevan a cabo programas de reconocimiento de méritos, en el cual los trabajadores pueden recibir reconocimientos, certificados e incluso días especiales de vacaciones con goce de sueldo, tiempo libre, actividades deportivas y más.

3. **En los factores motivacionales tenemos:** la capacitación, políticas de ascensos, participación, interacción social y colaboración (p. 73).

La necesidad de capacitación surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los servicios para incrementar la productividad, así mismo deben aplicarse de manera sistemática y organizada, donde la personas aprendan en función de los objetivos definidos. Así mismo menciona que el ascenso es el reconocimiento por el desempeño que tiene un colaborador, el cual implica realizar funciones de un nivel superior (pp. 73-74).

Características del desempeño laboral

Flores (2008), “las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo” (p.64) entre las cuales tenemos:

1. **Adaptabilidad:** es la capacidad de modificar su conducta en un contexto nuevo para el individuo con el propósito de alcanzar determinados objetivos.
2. **Comunicación:** capacidad de expresar las ideas de forma efectiva y clara.
3. **Iniciativa:** capacidad de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
4. **Conocimientos:** capacidad de mantenerse actualizado en los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.
5. **Trabajo en equipo:** capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos o grupos de trabajo para alcanzar las metas en común, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
6. **Desarrollo de talentos:** capacidad para desarrollar las habilidades y competencias de los miembros del equipo.

1.3.2.1. Conceptos

Chiavenato (2002), define el desempeño, cómo la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor”. En tal sentido, el desempeño en las personas es la combinación de su comportamiento con los resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. Así mismo menciona que el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad (p. 236).

Para Stoner et al (2003), el desempeño laboral es un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficiencia y eficacia de un colaborador o del equipo en su trabajo, valorando el conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su cargo y el cumplimiento de las funciones en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos (p. 216).

Por otro lado Milkovich y Boudreau (1994), concuerdan que “las mediciones individuales no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular”, así mismo explican que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como la percepción que tenga el colaborador de su puesto que desempeñan; dado que la habilidad refleja las capacidades, técnicas y conocimiento del puesto de trabajo (p. 95).

Para Bittel (2000), el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas que tienen los colaboradores de su trabajo, su actitud hacia el logro y su deseo de armonía en su puesto. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades, conocimientos, actitudes y comportamiento que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la empresa (p. 108).

Schneider (1983), el desempeño es la descripción del conjunto de destrezas conocimientos y habilidades que se aplican en la función productiva, a partir de los reconocimientos de la calidad esperada por el sector productivo (p. 32).

Para finalizar Alles (2002), considera que “el desempeño laboral consiste en conseguir la dirección adecuada exigiéndose cambios permanentes en conocimiento, destrezas, habilidades, actitud y sobre todo en sus rasgos de personalidad con el fin de mejorar el desempeño del puesto de trabajo” (p. 80).

1.3.2.2. Dimensiones

La segunda variable de estudio desempeño laboral se basan en la teoría de Stoner et al (2003) quienes consideran las siguientes dimensiones:

Calidad en el trabajo: Los colaboradores le dan gran importancia a las condiciones laborales ya que para ellos es importante que su entorno sea seguro y saludable puesto que repercute significativamente en sus logros y productividad, para ello las organización debe cumplir con las normas que establezcan los derechos de sus colaboradores así como dotar de recursos necesarios al personal para su buen desempeño.

Responsabilidad laboral: Las personas con responsabilidad laboral tienen un conjunto de recursos y aptitudes para desempeñar una determinada tarea. En tal sentido, es la habilidad que tiene el trabajador para utilizar de forma efectiva el saber, los conocimientos, precisión e iniciativa para solucionar problemas y alcanzar los objetivos que se han propuesto a favor de las metas institucionales.

Trabajo en equipo: Los individuos sienten afiliación con los miembros de su organización el cual surge por la interacción y colaboración de los mismos, caracterizándose por una comunicación fluida entre las personas para formar relaciones de confianza y de apoyo mutuo con el fin de alcanzar las metas en común.

Capacitación: Las personas con constante capacitación aumentan sus conocimientos y mejoran su aprendizaje con eficiencia, las capacitaciones se brindan con el propósito de anclar la influencia del entrenamiento con el fin de mejorar sus competencias laborales y lograr un buen desempeño laboral.

Orientación a resultados: Las personas encaminan todos sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, que son necesarias para satisfacer las necesidades personales como laborales, así mismo administran los procesos para que no interfieran con los resultados.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018?

1.5. Justificación del estudio

El desarrollo de la investigación es importante y relevante ya que presenta un valor teórico con el cual se pretende aportar y enriquecer el conocimiento sobre la motivación y desempeño laboral que tienen los colaboradores en su puesto de trabajo, el cual resultara conveniente y de interés para los directivos de las empresa de vigilancia privada. El estudio también tiene una implicancia aplicativa, puesto que con los resultados encontrados su busca establecer estrategias de intervención, con la finalidad de elevar en estado de las variables mencionadas en la empresa ajustándose a la realidad de las funciones. Por otro lado la investigación tiene una pertinencia metodológica, su relevancia radica en la aportación de dos instrumentos adaptados al medio: la escala MLPA de motivación y la escala de desempeño laboral el cual es creación propia; los cuales tienen validez y confiabilidad, los mismos que podrán ser utilizados por futuras investigaciones que estén relacionadas al mismo ámbito de aplicación.

1.6. Hipótesis

H₀: No existe relación directa entre La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

H₁: Existe una relación directa entre La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

1.7.2. Específicos

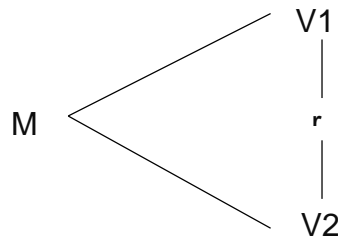
1. Determinar la relación que existe de la dimensión logro y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.
2. Determinar la relación que existe de la dimensión poder y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.
3. Determinar la relación que existe de la dimensión afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

II. METODO

2.1. Diseño de Investigación

El diseño es no experimental de corte transversal, ya que según Hernández et al. (2014), no se manipulan las variables en cuestión y solo se analizaron los hechos o fenómenos tal cual ocurrieron en su contexto natural (p. 152).

La investigación es de corte transversal. Hernández et al. (2014) menciona que solo se recolectan los datos en un solo momento y en un tiempo único teniendo como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (p.154).



Donde:

M = Muestra

V1= Variable 1

r = Relación entre variables

V2= Variable 2

El enfoque de la investigación es cuantitativa. Hernández et al. (2014) afirma que se utiliza la recolección de datos para corroborar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p. 152).

El tipo de investigación es correlacional, en concordancia con Hernández et al. (2014) este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (p. 93).

2.2. Variables, Operacionalización.

Tabla 1

Motivación y Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
V1: Motivación	Tal como lo cita McClelland, 1961. La motivación de las personas nace en la búsqueda por satisfacer tres necesidades básicas la de logro, poder y afiliación que están presentes en cada individuo, son formadas y adquiridas con el tiempo por la vivencia cultural de las personas y su experiencia de vida. La motivación es un comportamiento individual, el cual resulta de la mezcla de tres necesidades individuales, variable entre uno y otro trabajador. Steerss y Braunstein (1976)	La motivación en el ser humano se da mediante un conjunto de factores que impulsan al individuo a desarrollarse de manera satisfactoria en su ambiente de trabajo y/o personal logrando cumplir con sus metas. La escala de motivación – MLPA de McClelland tiene la siguiente categoría: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en desacuerdo ni de acuerdo. 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo,	Logro	Toma de decisiones Logro de objetivos	1 4 7 10 13	Escala Ordinal
			Poder	Participación Influencia en los demás	2 5 8 11 14	
			Afiliación	Socialización Trabajo en equipo	3 6 9 12 15	

V2: Desempeño laboral	Stoner, Freeman y Gilbert, (2003) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas en la organización.	El desempeño laboral es el rendimiento que manifiestan los colaboradores al momento de efectuar sus funciones o actividades que demanda su puesto de trabajo. La escala de desempeño laboral – Stoner, Freeman y Gilbert, tiene la siguiente categoría: 1=Totalmente en desacuerdo, 2=En desacuerdo, 3=Ni en desacuerdo ni de acuerdo. 4=De acuerdo, 5=Totalmente de acuerdo,	Calidad en el trabajo	Medidas de prevención	4	Escala Ordinal
				Logros personales	6	
				Reglamentos idóneos	9	
					16	
					22	
			Responsabilidad laboral	Información eficaz	5	
				Responsabilidad de herramientas	12	
				Autonomía	14	
					20	
					23	
			Trabajo en equipo	Comunicación activa	1	
				Retroalimentación de equipo	10	
				Solución de problemas	13	
					17	
					19	
			Capacitación	Entrenamiento adecuado	3	
				Necesidad de capacitación	8	
					11	
					18	
					24	
			Orientación a resultados	Desempeño favorable	2	
				Resultados óptimos	7	
				Satisfacción de las funciones	15	
					21	
					25	
				Apoyo del superior		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Vargas (1995), la población es el conjunto de elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. A su vez los elementos que lo componen son llamados unidad estadística (p. 34).

En esta investigación estuvo integrado por 50 colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

Con respecto a la unidad de análisis incluida de las características de la población, el 90% son de sexo masculino y el 10% femenino, además el 30% tienen entre 21 a 29 años, el 36% entre 30 a 39 años, mientras que el 22% están entre los 40 a 49 años y solo el 12% tienen entre 50 a 64 años, con respecto al tiempo de servicio el 30% están entre 6 a 11 meses en la organización, el 58% tiene entre 1 a 4 años y el 12% tiene de 5 a 9 años prestando sus servicios a la empresa, en lo que respecta al nivel de instrucción el 76% tienen secundaria completa, el 14% poseen estudios técnicos, el 6% son egresados de la universidad y solo el 4% no poseen estudios, de acuerdo a su estado civil el 64% son casados y el 36% son solteros.

2.3.2. Muestra

Spiegel (1991), es un subconjunto o parte del universo de la población en que se llevará a cabo la investigación. “se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla” (p. 52).

En vista que la población objetiva es pequeña (50) se tomó a todos los colaboradores del área operativa de la empresa de vigilancia como muestra para la investigación.

2.3.3. Muestreo

Malhotra (2004). El muestreo se utiliza cuando no es posible medir todos los elementos de la población en estudio. El muestreo es indispensable para el investigador en ahorro de tiempo y recursos puesto que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población (p. 36).

Se desarrolló el muestreo no probabilístico por conveniencia para la investigación debido a que la población elegida es pequeña, contando con un número de 50 colaboradores.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica de Gabinete

Bernal (2010). Esta técnica tiene como finalidad, recoger los datos bibliográficos referidos al trabajo de investigación y está constituido por la técnica de fichaje, utilizando para ello los siguientes instrumentos:

- a) Ficha bibliográfica: utilizada para registrar datos principales de las fuentes consultadas. Tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos.
- b) Ficha textual: utilizada para transcribir párrafos de la versión original de mayor interés.
- c) Ficha de resumen: utilizada para sintetizar o registrar datos fundamentales de una lectura (p. 73).

2.4.2. Encuesta:

Bernal (2010). Esta técnica de recolección de datos es una de las más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario con un

determinado conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas (p. 194).

El cuestionario tiene como objetivo realizar acciones directamente en el medio donde se presenta el fenómeno de estudio. Para la recolección de datos de ambas variables utilizamos los siguientes cuestionarios.

Cuestionario 1: Escala MLPA de Motivación

El cuestionario de Motivación consta de 15 ítems en base a las tres dimensiones: Logro, Poder y Afiliación. Cuyas puntuaciones son: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo. (ANEXO 2)

A. Ficha Técnica

Nombre	: Escala de Motivación en el Trabajo
Autores	: R. Steers y D. Braunstein
Año	: 1976
Adaptación Peruana	: Sonia Palma Carrillo
Baremada por	: Hoyos Villanueva Sintia Lucero
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: Sin tiempo límite de aplicación.
Niveles de aplicación	: A partir de los 16 años.

Validez:

Según Sonia Palma

La validez del instrumento se midió a través del análisis discriminante de Lambda de Wilks, tomando un valor de 0,959 ($p \leq 0,05$), con un nivel de 61,20%; demostrándose la validez.

Confiabilidad:

Según Sonia Palma

La fiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Crombach de consistencia interna. Para Nunally (1967), un alfa superior a 0,70 se considera aceptable. Se llevó a cabo mediante la fiabilidad el Alfa de Crombach. Los resultados para la motivación de logro fue de 0,79; para la de poder 0,75 y para afiliación 0,81.

Según población objetivo

Para determinar la confiabilidad del cuestionario, se utilizó la consistencia interna alfa de Cronbrach para la variable y sus dimensiones respectivamente. (ANEXO 4)

Baremos

Según Sonia Palma

Estos baremos permiten la conversión a las puntuaciones directas (PD) obtenidas, en percentiles (Pc). Dichos percentiles ha sido agrupada en columna de forma general.

Según baremos de la empresa

Se determinó con los puntajes directos de la escala y sus dimensionone (ANEXO 5)

Forma de interpretación

Los valores alcanzados para la escala de motivación son de 75 puntos como máximo y 15 como mínimo para la escala total, mientras que para sus dimensiones el puntaje máximo es de 25 y como mínimo es 5 puntos. Las categorías diagnosticas son las mismas que se ha tomado del autor sin embargo ha sido adaptado a la población objetiva para la cual se tomó las puntuaciones directas del instrumento, considerándose como criterio que a mayor puntuación indica que

existe una mejor motivación, mientras que a menor puntuaciones indica una baja motivación (ANEXO 6)

Cuestionario 2: Desempeño Laboral

La encuesta consta de 25 ítems con cinco dimensiones las que son: Calidad en el trabajo, Responsabilidad Laboral, Trabajo en equipo, capacitación y Orientación a resultados. Cuyas puntuaciones son: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo. (ANEXO 3)

B. Ficha Técnica

Nombre de la escala	: Desempeño Laboral
Autora	: Hoyos Villanueva Sintia Lucero
Año	: 2018
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: Sin tiempo límite de aplicación
Procedencia	: Chiclayo – Perú
Niveles de aplicación	: 18 años

Validez:

Se midió la validez de constructo mediante KMO>06 arrojando el resultado como bueno, así mismo el instrumento paso por el juicio de tres expertos en el ámbito profesional los cuales concordaron con un veredicto de aplicable. (AÑEXO 7)

Confiabilidad:

Se llevó a cabo mediante el análisis Alfa de Crombach para la variable y sus dimensiones respectivamente. (ANEXO 8)

Baremos

Se determinó con los puntajes directos de la escala y de sus dimensiones (ANEXO 9)

Forma de interpretación

Los valores alcanzados para la escala de desempeño laboral son de 125 puntos como máximo y 25 como mínimo para la escala total, mientras que para sus dimensiones el puntaje máximo es de 25 y como mínimo es 5 puntos. Las categorías diagnósticas del instrumento están basadas en las puntuaciones directas, considerándose como criterio que a mayor puntuación indica que existe un mejor desempeño, mientras que a menor puntuación indica menor desempeño laboral (ANEXO 10)

2.4.3. Validez y Confiabilidad

Para Hernández, et al (2014), la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir (p. 201).

Para validar los instrumentos de recolección de datos se utilizó la técnica de Juicio de Expertos; para una de las encuestas por tanto fue sometido al juicio de especialistas en psicología organizacional y en investigación obteniendo como resultado aplicable. Además para medir la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach para ello se aplicó a una prueba piloto de los dos instrumentos el cual estuvo conformado por 30 colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, arrojando como resultado 0.810 para motivación y 0.891 para el desempeño laboral demostrado una excelente confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Tamayo y Tamayo (2003), Los métodos teóricos juegan un papel fundamental en la investigación científica pues conducen a descubrir y revelar la esencia del objeto y sus relaciones, las cuales no son percibidas directamente. Por otra parte, posibilitan la interpretación, comprensión y/o explicación de los datos, hechos o informaciones recogidas mediante los métodos empíricos, en una investigación se tienen en cuenta algunos de los métodos según su contenido que se describen a continuación:

El método científico: tiene como propósito estudiar un fenómeno mediante la observación y experimentación para dar solución a los problemas planteados.

El método sistémico de investigación: que tienen como propósito modelar el objeto de nuestra investigación mediante el estudio de sus partes, componentes así como de las relaciones entre ellos. Se investigó por un lado la estructura y por otro lado su desarrollo.

El método Holístico: nos permitió abarcar el problema en forma global e interrelacionado con las diferentes partes del problema.

El método histórico: mediante el cual se estudia las distintas etapas por las que atraviesa nuestro objeto de estudio.

El método de la abstracción e integración: se da en los procesos de la elaboración y selección de información sobre la satisfacción del cliente.

El método analítico-sintético: se aplica a lo largo del trabajo de investigación.

El método empírico: aquí aplicamos dos cuestionarios con la finalidad de obtener información sobre los procesos a investigar.

2.5.1. El método estadístico:

2.5.1.1. Estadística Descriptiva

Mencionamos la estadística descriptiva en el estudio, ya que el procedimiento que se utilizó para la estructura se basa en la forma cuantitativa. Este método se realiza mediante tablas estadísticas que permiten detectar las características sobresalientes como las inesperadas de la investigación.

2.5.1.2. Estadística Inferencial

Se centra en los métodos utilizados para inferir en la población de estudio, basándome en los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos. En el presente estudio, se utilizó las medidas estadísticas de correlación, utilizando el Software SPSS 24.

2.6. Aspectos Éticos

El código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú en el Título XI artículo 79, menciona que al diseñar una investigación, el profesional asume la responsabilidad de realizar una evaluación cuidadosa de su aceptabilidad ética. Así mismo en el artículo 81 se hace hincapié que los colaboradores que conforman la muestra deben estar informados de todo el proceso de la investigación, además el artículo 82 menciona que la honestidad y apertura deben primar en la información del estudio manejándolo con acuerdos justos y claros para los colaboradores que son parte del proceso, finalmente en el artículo 87 se menciona que la información que se obtenga de los participantes debe ser de estricta confidencialidad salvaguardando el contenido.

III. RESULTADOS

En la presente investigación que fue realizada en una empresa de vigilancia privada en la ciudad de Chiclayo, se describirán los resultados obtenidos de los objetivos planteados en el estudio de las dos variables las cuales son: motivación que está constituida por tres dimensiones: Logro (5 ítems), Poder (5 ítems) y Afiliación (5 ítems). La consistencia del instrumento fue de 0.810 en Alfa de Cronbach (α) que indica una excelente confiabilidad del instrumento. Por otro lado está la variable de desempeño laboral que consta de cinco dimensiones como: Calidad en el trabajo (5 ítems), Responsabilidad laboral (5 ítems), Trabajo en equipo (5 ítems), Capacitación (5 ítems) y Orientación a resultados (5 ítems), además cabe resaltar que el instrumento fue creación de la autora, el cual siguió todos los procedimientos acorde a la investigación por tanto se realizó la validez de constructo mediante la adecuación muestral KMO cuyo valor es mayor a 0.5 indicando una alta consistencia de ítem por ítem, además fue revisado y aprobado por tres jueces expertos en la especialidad con veredicto de aplicable; el mismo que permitió medir el comportamiento de la variable según el software SPSS-24 arrojando un grado de confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach (α) obteniendo una consistencia interna de 0.891 indicando una excelente confiabilidad del instrumento, razón suficiente que nos permite concluir respecto al resultado final como confiable.

Tabla 2. Motivación de los colaboradores según nivel

Nivel	Motivación	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	3	6
Alto	8	16
Medio	25	50
Bajo	8	16
Muy bajo	6	12
Total	50	100

Fuente: elaboración propia

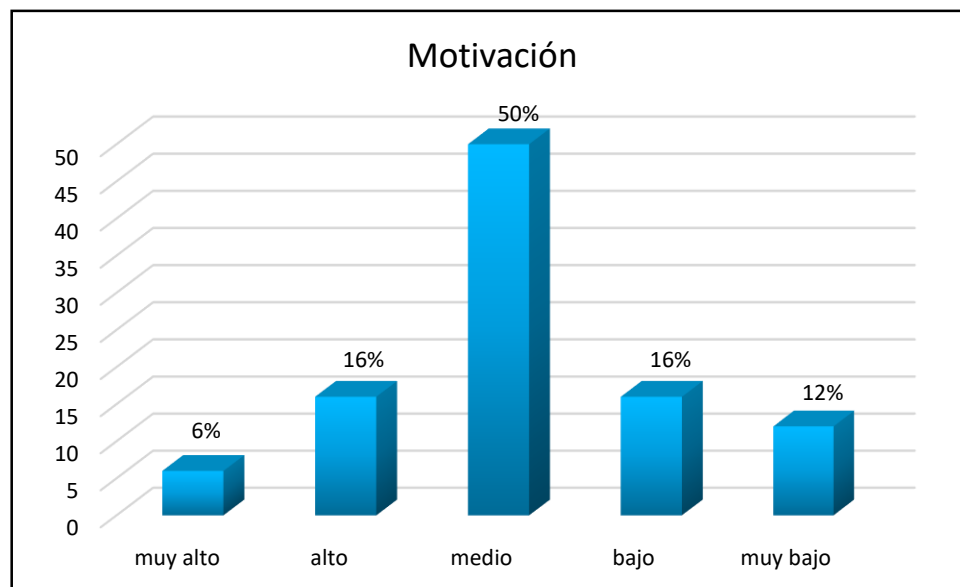


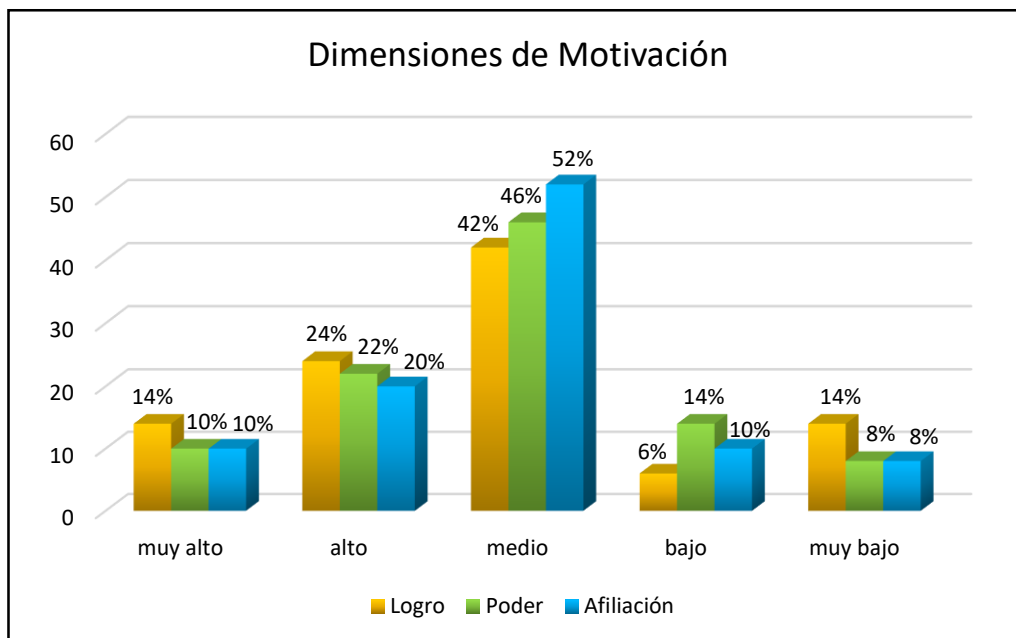
Figura 4. Motivación de los colaboradores según nivel

En la tabla 2 y figura 4 se observa que el 50% de los colaboradores ubican a la motivación en un nivel medio, el 16% ubican a la motivación en un nivel alto, mientras que solo el 6% coinciden en estar en un nivel muy alto, el 16% manifiestan estar en un nivel bajo de motivación y el 12% de los colaboradores de una empresa de vigilancia privada ubican a la motivación en un nivel muy bajo.

Tabla 3. *Motivación de los colaboradores según dimensiones*

Nivel	Logro		Poder		Afiliación	
	F	%	F	%	F	%
Muy alto	7	14	5	10	5	10
Alto	12	24	11	22	10	20
Medio	21	42	23	46	26	52
Bajo	3	6	7	14	5	10
Muy bajo	7	14	4	8	4	8
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: elaboración propia

**Figura 5.** *Motivación de los colaboradores según dimensiones*

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 3 y figura 5 se observa que las tres dimensiones de la motivación (logro, poder y afiliación) se ubican en un nivel medio, además se evidencia que en los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada tienen una mayor orientación a la motivación afiliación con el 52% seguido del poder con el 46% y finalmente el logro con el 42%.

Tabla 4. *Desempeño Laboral de los colaboradores según nivel*

Nivel	Desempeño Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	26
Medio	26	52
Bajo	11	22
Total	50	100

Fuente: elaboración propia

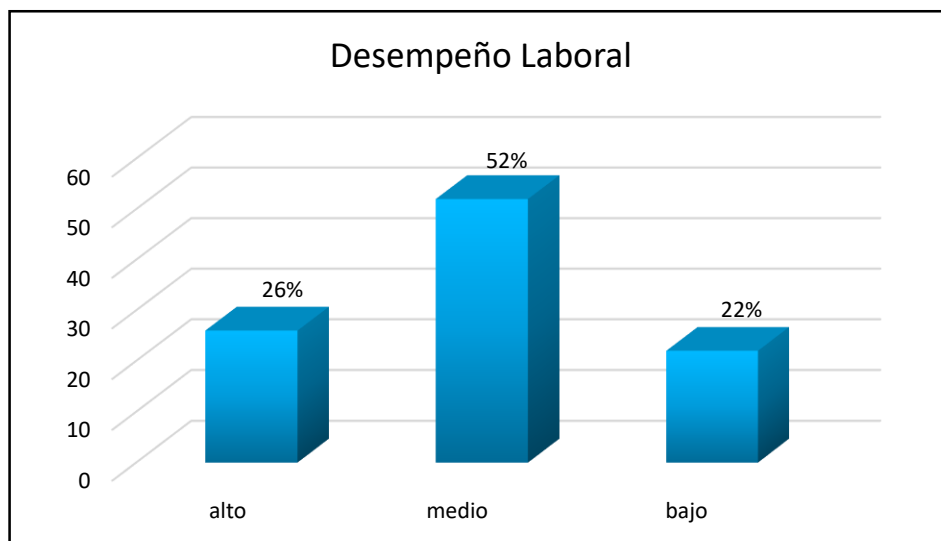


Figura 6. Desempeño laboral según nivel

Tal como se observa en la tabla 4 y figura 6, los resultados obtenidos en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de vigilancia privada es el nivel medio con el 52%, el 26% ubican al desempeño en el nivel alto mientras que el 22% de la muestra concuerdan estar en un nivel bajo de desempeño laboral.

Tabla 5. *Desempeño laboral de los colaboradores según dimensiones*

Nivel	Calidad en el Trabajo		Responsabilidad Laboral		Trabajo en Equipo		Capacitación		Orientación a Resultados	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	8	16	12	24	21	42	8	16	6	12
Medio	24	48	21	42	18	36	24	48	22	44
Bajo	18	36	17	34	11	22	18	36	22	44
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: elaboración propia

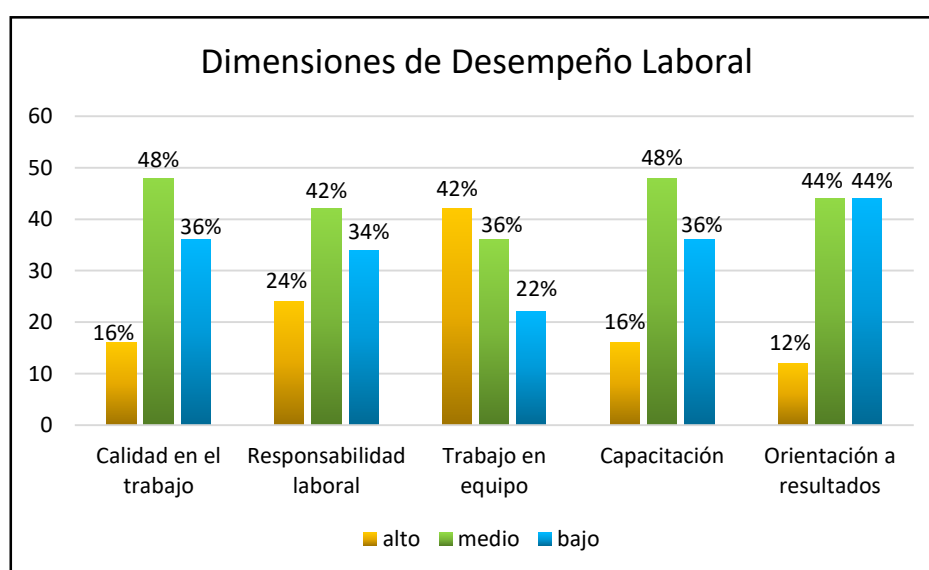


Figura 7. Desempeño laboral de los colaboradores según dimensiones

Según los resultados de la tabla 5 y figura 7 se observa que el 48% de los colaboradores concuerdan que la calidad en el trabajo se ubica en un nivel medio y solo el 16% lo ubica en un nivel alto, además el 42% ubican a la responsabilidad laboral en un nivel medio mientras que el 24% lo ubica en un nivel alto, por otro lado el 42% del personal operativo ubica al trabajo en equipo en el nivel alto y el 22% lo ubica en el nivel bajo, en la dimensión capacitación el 48% manifiesta estar en un nivel medio mientras que el 16% lo ubica en el nivel alto, finalmente el 44% ubican a la orientación a resultados en un nivel medio al igual que lo ubican en un nivel bajo con el 44%.

OG: Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

Tabla 6. *Correlación de Spearman entre motivación y el desempeño laboral*

Correlaciones			
		Motivación	Desempeño
Spearman's rho	Motivación	Correlación Coeficiente	1,000
		Sig. (2-tailed)	,765**
		N	,000
	Desempeño	N	50
		Correlación Coeficiente	50
		Sig. (2-tailed)	,765**
		N	1,000
		N	,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: Resultados del software SPSS-24

Tal como se observa en la tabla 6 podemos afirmar que existe una relación positiva fuerte ($\rho = 0,765$) entre la variable motivación y la variable desempeño laboral y se reafirma en su significancia al 0,01 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, por tanto significa que a altos puntajes de motivación se relaciona a altos puntajes de desempeño laboral y a menor puntaje de motivación menor puntaje de desempeño laboral, lo cual se puede deber a las diversas percepciones que tengan los colaboradores frente a las oportunidades que brinde la empresa para promover la motivación de su recurso humano con el fin de mejorar el desempeño de los colaboradores.

OE: Determinar la relación que existe entre la dimensión logro y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

Tabla 7. *Correlación de Spearman entre la motivación de logro y el desempeño laboral*

Correlaciones			
		Logro	Desempeño
Spearman's rho	Logro	Correlación Coeficiente	1,000
		Sig. (2-tailed)	,735**
		N	,000
	Desempeño	N	50
		Correlación Coeficiente	50
		Sig. (2-tailed)	,735**
		N	1,000
		N	,000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: resultados del software SPSS-24

En la tabla 7 se puede observar que existe una correlación positiva fuerte (rho: 0,735) entre la dimensión logro y la variable desempeño laboral, el cual se reafirma en su significancia al 0,01 en los colaboradores del área operativa. Por tanto se deduce que a altos puntajes de logro se relaciona a altos puntajes de desempeño laboral y a menor puntaje de logro menor puntaje de desempeño laboral, por tanto se deduce que la motivación logro va ayudar al ser humano a direccionarse para alcanzar los objetivos propuestos con suma eficiencia, puesto que estas personas tienen la capacidad para actuar con responsabilidad e iniciativa con el fin de lograr el éxito en cada una de sus actividades o funciones que realiza.

OE: Determinar la relación que existe de la dimensión poder y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

Tabla 8. *Correlación de Spearman entre la motivación de poder y el desempeño laboral*

Correlaciones			
		Poder	Desempeño
Spearman's rho	Poder		
	Correlación Coeficiente	1,000	,624**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	50	50
Spearman's rho	Desempeño		
	Correlación Coeficiente	,624**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: resultados del software SPSS-24

Como se observa en la tabla 8 podemos afirmar que existe influencia moderada positiva (rho: 0,624) entre la dimensión poder y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia, con una significancia al 0,01 lo cual refiere que a altos puntajes de poder se relaciona a altos puntajes de desempeño laboral y a menor puntaje de poder menor puntaje de desempeño laboral. Cabe mencionar que la dimensión poder va a influir de manera positiva en el desempeño de la persona siempre que esté dirigido con el desarrollo de la organización cumpliendo con los objetivos y metas puesto que si se ejerce un poder negativo solo se buscara influir y dominar a los demás para lograr solo sus fines personales.

OE: Determinar la relación que existe de la dimensión afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

Tabla 9. *Correlación de Spearman entre la motivación de afiliación y el desempeño laboral*

Correlaciones			
		Afiliación	Desempeño
Spearman's rho	Correlación	1,000	,657**
	Coeficiente		
	Afiliación Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	50	50
	Correlación	,657**	1,000
	Coeficiente		
	Desempeño Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Fuente: resultados del software SPSS-24

En la tabla 9 se puede observar que el coeficiente de correlación entre la dimensión afiliación y el desempeño laboral es moderada positiva (rho: 0,657) y significativa al 0,01 de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, lo cual significa que a altos puntajes de la motivación afiliación se relaciona a altos puntajes de desempeño laboral y a menor puntaje de motivación afiliación menor puntaje de desempeño laboral. Por tanto se deduce que la motivación afiliación también influye en el desempeño del colaborador mediante la constante búsqueda de relaciones interpersonales para alcanzar los objetivos de la empresa con el fin de lograr un desempeñarse mejor.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación se realizó mediante el análisis estadístico con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados sobre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos de ambas variables se determinó que el nivel predominante en la motivación y desempeño laboral de los colaboradores es el nivel medio. Estos resultados se relacionan con lo hallado por Núñez y Vásquez (2015), en la cual concluyeron que el nivel de motivación y desempeño laboral es el nivel medio, por tanto se deduce que existe significancia entre ambas variables, corroborándose con lo mencionado por el autor Santos (1993), quien considera que cuando más motivada se encuentra el individuo mayor será su esfuerzo para conseguir sus metas y mayor será su desempeño con el fin de mejorar en su trabajo, además comenta que todo ser humano necesita saber que el esfuerzo que realiza en su trabajo es valorado ya que si piensa que su trabajo no tiene un valor significativo dentro de la empresa entonces no estará motivado para hacerlo mejor, así mismo Bittel (2000), sostiene que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas que tienen los colaboradores de su trabajo, su actitud hacia el logro y su deseo de armonía en su puesto. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades, conocimientos, actitudes y comportamiento que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Por su parte Lopera (2007), refiere que las personas que laboran en empresas de seguridad tienen distintas motivaciones e intereses personales que al inicio pueden ser intrínsecos y luego se convierten en extrínsecos los cuales hace referencia a la estabilidad laboral que la empresa proporcione a sus colaboradores, así como reconocimientos, ascensos, etcétera, sin embargo también están los agentes desmotivadores los cuales son importantes tenerlos en cuenta ya que pueden afectar en el rendimiento y productividad de los agentes de seguridad, tales como la falta de identidad y reconocimiento que repercute negativamente en las metas institucionales, además si los supervisores o jefes inmediatos ejercen abuso de autoridad ante los colaboradores al momento de realizar un control de seguimiento o hacer correcciones de manera arbitraria y

ofensiva en las llamadas de atención habrá sentimientos de aversión y atropello por parte de los colaboradores hacia los jefes influyendo en la retroalimentación o feedback del agente, en concordancia con los autores Stoner, Freeman y Gilbert (2003), comentan que si la forma de actuar de un colaborador no es satisfactoria o le cuesta más esfuerzo hacer algo, entonces es preciso que reciba retroalimentación para mejorar su desempeño, por tanto cabe mencionar que parte de su desenvolvimiento “es resultado de la supervisión apropiada”, otro de los agentes desmotivadores es la falta de respaldo que tienen las organizaciones con sus colaboradores, también están los turnos no acordes al estilo de vida que infieren en la capacidad de mantener un nivel alto de desempeño, a esto se puede sumar el incumplimiento de los reglamentos debido a la mala dirección de los superiores y por último la falta de incentivos que son esenciales para elevar la motivación y la percepción que puedan tener sobre las funciones que desempeñan, estos incentivos no solo deben ser económicos también pueden ser de reconocimiento al agente por su esfuerzo.

En cuanto a las dimensiones de la motivación, se dedujo que el nivel predominante es el nivel medio, así mismo se evidencia que los colaboradores tienen mayor tendencia a la motivación afiliación siendo esta la dominante, seguido del poder y el logro, dato que se corrobora con el estudio realizado por Gayoso y Graterol (2016), donde sus resultados demuestran que el personal de supervisión, administrativo y técnico, presentan una mayor tendencia a la motivación de afiliación con un valor de $x=4,17$, seguido por la motivación al logro con $x=3,79$ y por último la motivación poder con $x=2,96$ indicando que la motivación afiliación en esta población es la dominante ya que se apoyan en las relaciones interpersonales para elevar su desempeño. En contraste a este resultado según McClelland (1961), define que las personas con motivación afiliación están en la búsqueda de amistades y de relaciones cálidas a través de adecuados niveles de comunicación, gestos, reconocimientos, etcétera; y tienden a conservar empleos en los que, más allá de su progreso personal, puedan sentir que ayudan a otras personas. Una persona con alta afiliación piensa con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales y organizacionales; además suelen conocer mucho de la empresa en la que laboran y de ahí su identificación, mientras que las personas

motivados por el poder, buscan demostrar su intención de ejercer influencia, de afectar a los demás e intentar controlarlos mediante la persuasión y haciendo un esfuerzo por impresionar, lo que genera fuertes sentimientos positivos o negativos en los demás. La persona demuestra preocupación por su propia reputación ya que siempre quiere aparecer como superior en el contexto de su entorno social, así mismo el poder realmente tiene dos caras. La primera es la que origina las relaciones negativas. Esta cara del poder es la que se relaciona con dominio-sumisión, son aquellas personas que pueden controlar a los demás, los sujetos que tienen elevada necesidad de poder, degustan el momento de encontrarse a cargo del grupo de personas que lo rodean, se esfuerzan por influenciarlos, además anhelan ser colocados en circunstancias competitivas y dirigidas al estatus y tienden a preocuparse más por el prestigio y la obtención de influencia en su entorno. La otra cara del poder es positiva, refleja el proceso mediante el cual el comportamiento del líder es inspirador, despierta sentimientos de poder y habilidad en sus colaboradores. El líder activo que ayuda a su grupo a formar metas, desempeña un papel no de subordinado y dominar gente, si no de asistirlos para que puedan expresar su propia fuerza y capacidad a fin de así lograr sus metas. Finalmente las personas con motivación logro tienen una serie de pensamientos y sensaciones que se encuentran vinculados con la planificación de metas elevadas pero realista y el esfuerzo para alcanzarla con excelencia. Las personas con necesidad de logro elevado es capaz de asumir responsabilidad personal de su éxito o fracaso y de ofrecer soluciones a los problemas. Gusta de correr riesgos moderados y demuestra preferencia por aquellas situaciones que le proporcionan retroalimentación rápida sobre su desempeño con la finalidad de saber si están mejorando, además argumenta que el aumento de la motivación al logro, puede revelarse de muchas maneras dependiendo de la personalidad de cada individuo al igual que de su forma de manifestarse en la conducta social. Por su parte Moran (2012) ratifica que el logro es el impulso de alcanzar las metas, tener éxito y sobresalir.

Con respecto a los niveles de las dimensiones del desempeño laboral se obtuvo que las siguientes dimensiones: calidad en el trabajo, responsabilidad laboral, capacitación y orientación a resultados se ubican en un nivel medio, mientras que el trabajo en equipo se ubica en el nivel alto, lo cual indica que los colaboradores suelen desempeñarse mejor cuando las funciones que realizan lo hacen en equipo, en concordancia con Stoner et al (2003), menciona que en el trabajo en equipo los individuos sienten afiliación con los miembros de su organización el cual surge por la interacción y colaboración de los mismos, caracterizándose por una comunicación fluida entre las personas para formar relaciones de confianza y de apoyo mutuo con el fin de alcanzar las metas en común, además describe a la calidad en el trabajo haciendo hincapié en que los colaboradores le dan gran importancia a las condiciones laborales ya que para ellos es importante que su entorno sea seguro y saludable puesto que repercute significativamente en sus logros y productividad, para ello las organización debe cumplir con las normas que establezcan los derechos de sus colaboradores así como dotar de recursos necesarios al personal para su buen desempeño, lo cual es corroborado por Risco (2015), quien menciona que en la región Lambayeque el 50% de encuestados tienen una baja calidad de empleo, refiriéndose que una importante cantidad de colaboradores no logran tener un desempeño óptimo en sus centros de trabajo, debido a que gran parte de la población lambayecana trabajan en empresas que no tienen las condiciones físicas adecuadas, ni beneficios sociales que protejan al colaborador, a ello se suma la inestabilidad laboral y la falta de motivación, ya que no logra satisfacer sus necesidades personales, familiares ni laborales, causando un bajo rendimiento, por tanto cabe mencionar que el desempeño del personal se ve influenciado por la calidad de vida laboral de la empresa donde presten su servicio, por otro lado menciona que las personas con responsabilidad laboral tienen un conjunto de recursos y aptitudes para desempeñar una determinada tarea, en tal sentido, infiere que es la habilidad que tiene el trabajador para utilizar de forma efectiva el saber, los conocimientos, la precisión e iniciativa para solucionar problemas y alcanzar los objetivos que se han propuesto a favor de las metas institucionales, también comenta que las personas con constante capacitación aumentan sus conocimientos y mejoran su aprendizaje con eficiencia, las capacitaciones se brindan con el propósito de anclar la influencia del

entrenamiento con el fin de mejorar sus competencias laborales y lograr un buen desempeño laboral, finalmente las personas con orientación a resultados encaminan todos sus actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes, que son necesarias para satisfacer las necesidades personales como laborales, así mismo administran los procesos para que no interfieran con los resultados.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través del análisis de correlación de Spearman, se encontró que existe una relación positiva fuerte y altamente significativo al 0,01 entre la variable motivación y la variable desempeño laboral ($Rho=0.765^{**}$), lo cual implicaría que en los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, el estar motivado influirá directamente en su desempeño laboral; indicando que a mayor motivación más alto será el grado de desempeño laboral y viceversa, por tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Un resultado similar fue el de Castro (2016), donde afirma que si hay una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral ($Rho=0.975^{**}$). En tanto ambos estudios encuentran resultados similares, donde existe relación entre ambas variables. Además en la investigación presentada por Sum, (2015), concluyo que existe relación entre la motivación y desempeño laboral, en el cual define que los colaboradores se encuentran en un rango alto de motivación influyendo significativamente en su desempeño laboral, lo cual puede ser corroborado por Hernández y Prieto (2002), quienes manifiestan que la motivación es “Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento”, afirmando que la motivación es el estudio que canalizan y sostienen la conducta del ser humano relacionándose de esta manera con el desempeño laboral, el cual es un factor indispensable en los colaboradores de una organización, por su parte Chiavenato (2014). Define al desempeño como la “eficacia del colaborador en su puesto de trabajo, la cual es relevante en el logro de los objetivos de la organización, funcionando el individuo con una gran labor”. Por otro lado de acuerdo a lo hallado por los autores Quintero, Africano y Faría (2014), quienes manifiestan que algunas empresas de vigilancia privada, vienen presentando cifras alarmantes de un deficiente desempeño laboral debido la

decadencia de la motivación en los colaboradores, dejando ver que ambas variables se relacionan además las malas condiciones laborales, los cuales repercuten directamente en el bienestar y desarrollo del trabajador, por tanto las consecuencias de estos errores se ven reflejados en los bajos índices de eficiencia en el servicio y la falta de compromiso en el cumplimiento de sus funciones, por tal motivo es importante reconocer la importancia y su impacto que tiene la motivación en el desempeño laboral, las cuales pueden convertir el servicio de vigilancia y seguridad privada en un círculo vicioso alimentadas por las continuas decadencias del entorno en el que se desenvuelve el personal.

Con respecto a la existencia de asociación entre la dimensión de la motivación logro y el desempeño laboral, se observó que existe una correlación fuerte positiva ($Rho=0.735^{**}$) y significativa al 0,01 lo cual implica que en los colaboradores del área operativa, el estar motivado mediante el logro va influir en su desempeño laboral, se puede contrastar con lo mencionado por McClelland, en su teoría de necesidades adquiridas, donde refiere que las personas con necesidad de logro tienen un deseo intenso por alcanzar el éxito y un intenso temor al fracaso, además prefieren ser responsables de los resultados de su propio rendimiento para poder sentir la satisfacción de hacer mejor las cosas, así mismo se caracterizan por recibir retroalimentación específica y rápida de su nivel de desempeño, ya sea positivo o negativo, para saber si lo están haciendo mejor, finalmente menciona que las personas con motivación logro están en constante búsqueda de hacer algo distinto a los demás creando sus propias oportunidades de innovación y buscando una vía diferente más corta o eficaz hacia un objetivo para incrementar su productividad, competitividad y crecimiento en su entorno laboral y personal. Por su parte Kairuz (2004), define al desempeño laboral como es un factor fundamental en el desarrollo de la competitividad y éxito de una empresa, por tal motivo hay un constante interés de las organizaciones por elevar o mejorar el desempeño de su capital humano donde puedan demostrar y realzar sus habilidades, conocimientos y competencias, siendo este necesario puesto que va a permitir lograr los objetivos propuestos por la organización, el desempeño es una herramienta que ayudara a determinar si los colaboradores necesitan feedback y oportunidades de capacitación en relación a sus funciones que realizan con el propósito de elevar la

productividad en los puestos de trabajo siempre que sea necesario para el éxito institucional.

Así mismo se pudo observar que existe una relación positiva moderada ($Rho=0.624^{**}$) y significativa al 0,01 entre la motivación poder y la variable desempeño laboral en los colaboradores, lo cual indica que a mayor motivación de poder más alto será el grado de desempeño y a menor motivación de poder menor será el grado de desempeño, corroborándose con lo mencionado por el autor McClelland, quien considera que las personas con motivación de poder se orientan más a buscar el reconocimiento de los grupos humanos y encontrar una posibilidad de hacerse visible ante los demás en un esfuerzo por alcanzar la influencia, suelen ser exigentes al enseñar, dirigir y hablar, así mismo tienden a mostrarse más dispuestos que otros al aceptar riesgos. Los individuos con la motivación de poder pasan más tiempo pensando cómo obtener y ejercer poder como autoridad, buscando argumentos para persuadir a otros, se sienten incomodos si no logran tener cierto sentido de poder sobre los demás, en ocasiones emplean el poder para dominar a los demás, pero también ejercen poder para colaborar con el desarrollo y éxito de la organización.

A la vez se pudo determinar que existe una relación positiva moderada ($Rho=0.657^{**}$) y significativa al 0,01 entre la motivación afiliación y el desempeño laboral en los colaboradores, pues se evidencia esta relación de acuerdo con McClelland, donde indica que las personas con motivo de afiliación suelen mejorar su rendimiento siempre y cuando reciben alguna felicitación por sus actitudes que tienen frente al trabajo en compañerismo, su colaboración y participación, más aun cuando están presentes los incentivos afiliativos, así mismo suelen mostrarse más cooperadores en el desarrollo de las funciones y se conforman con los deseos de los demás y siempre que puedan tratan de evitar los conflictos y las actividades de competencia y se unen más a grupos sociales ya que están más tiempo interactuando con los demás por eso sus relaciones suelen terminar en amistades estables y duraderas.

V. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva fuerte entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo, con un coeficiente de Rho Spearman 0.765 y significativa 0,01. Por tanto hay razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.
2. En el primer objetivo específico se determinó de acuerdo a los resultados que existe una relación fuerte positiva entre la dimensión logro y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, con un coeficiente de Spearman de 0.735 y su significancia al 0,01 lo cual indica que a altos puntajes de logro se relaciona a altos puntaje de desempeño laboral y a menor puntaje de logro menor puntaje de desempeño laboral en los colaboradores.
3. Por otro lado en el segundo objetivo específico se determinó que si existe una relación positiva moderada entre la dimensión poder y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo, con un coeficiente Rho de 0.624 y significativa al 0,01 lo cual quiere decir que a altos puntajes de poder se relaciona a altos puntaje de desempeño laboral y a menor puntaje de poder menor puntaje de desempeño laboral.
4. En el tercer objetivo específico se determinó que si existe una relación positiva moderada entre la dimensión afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo, con un coeficiente de Rho Spearman de 0.657 y significativa al 0,01 lo cual indica que a altos puntajes de afiliación se relaciona a altos puntaje de desempeño laboral y a menor puntaje de afiliación menor puntaje de desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de operaciones brindar una motivación positiva a sus colaboradores con el propósito de apoyarlos para que alcancen los resultados esperados por el área y puedan mantener e incluso aumentar su nivel de desempeño y lograr la identificarse con la organización.
2. Se recomienda al coordinador y supervisores del área de operaciones brindar retroalimentación de logro a los colaboradores con respecto al desempeño que tienen a diario fijando metas realistas para que lo puedan alcanzarlos con eficiencia.
3. Introducir el tema de motivación del poder y desempeño laboral en las capacitaciones que reciban los colaboradores del área operativa, con el propósito de identificar las causas y consecuencias del abuso de poder para afrontar de forma correcta la problemática.
4. Realizar talleres de integración y reconocimiento a fin de incentivar a los colaboradores del área operativa a obtener mejores resultados en el trabajo de equipo fomentando la afiliación entre los miembros de la organización.

VII. REFERENCIAS

- Alderfer, C. (1972). Existencia. Recuperado de: <http://teoriapsico.blogspot.com/2013/06/paul-clayton-alderfer.html>
- Alles, M. (2002). Desempeño por competencias: evaluación 360°. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HYGSeoWISbYC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Alles,+M.+\(2002\).+Desempe%C3%B1o+por+competencias&ots=Gds-euLu2W&sig=-LZjxcRZu9EGu3dtcA04_zqVN9Y#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20\(2002\).%20Desempe%C3%B1o%20por%20competencias&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=HYGSeoWISbYC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Alles,+M.+(2002).+Desempe%C3%B1o+por+competencias&ots=Gds-euLu2W&sig=-LZjxcRZu9EGu3dtcA04_zqVN9Y#v=onepage&q=Alles%2C%20M.%20(2002).%20Desempe%C3%B1o%20por%20competencias&f=false)
- Alles, M. (2011). Desarrollo del talento humano. Basado en competencias. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FYxjjgmXValC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Alles,+M.+\(2011\).+Desarrollo+del+talento+humano.+Basado+en+competencias.+&ots=wk1RSI2oqo&sig=p8XFPjiZI_V4PH1gbxSaJ_5ogzQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FYxjjgmXValC&oi=fnd&pg=PA11&dq=Alles,+M.+(2011).+Desarrollo+del+talento+humano.+Basado+en+competencias.+&ots=wk1RSI2oqo&sig=p8XFPjiZI_V4PH1gbxSaJ_5ogzQ#v=onepage&q&f=false)
- Antúñez, V. (02 de septiembre del 2011). Las empresas de seguridad privada se especializan. El Comercio. Recuperado de: <http://archivo.elcomercio.pe/amp/economia/peru/empresas-seguridad-privada-se-especializan-noticia-126555>
- Benítez, I. (2012). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la arena. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3310>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion/9789702606451/113483>
- Bittel, L. (2000). Administración del personal. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf

- Castillo, (2014). *Tesis motivación laboral y desempeño de los colaboradores del área de operaciones logísticas empresa Mexichen Peru SA Chiclayo* Noviembre 2012. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo.
- Castro, P. (2016). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8520/Castro_APC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chang, A. (2010). Estudio obre motivación laboral y el conocimiento sobre la necesidad predominante según la teoría de necesidades de McClelland en los médicos del hospital nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2513/Chang_ya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2002). Administración de recursos humanos. Recuperado de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2002/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Chico, M. (20 de Octubre de 2016). 34% de mexicanos sin motivación en su trabajo. Universia. Recuperado de: <http://noticias.universia.net.mx/en-portada/noticia/2011/10/20/880245/34-mexicanos-motivacion-trabajo.html>
- Chirito, E., y Raymundo, S. (2015). La motivación y su incidencia en el desempeño laboral del banco Interbank, tiendas en huacho, periodo 2014. (Tesis de bachiller). Recuperado de: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/U NJFSC/332/TFCE_TCE23.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdova, E. (09 de Abril del 2015). La productividad del Perú es de las más bajas. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-bajas-region-168820>

El 68% de las empresas de seguridad incurren en prácticas informales. (19 de marzo del 2017). El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/68-empresas-seguridad-incurre-practicas-informales-186953>

Espinal, (2015). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del organismo de formalización de la propiedad informal-COFOPRI en el departamento de Lambayeque desde setiembre del 2013 hasta junio del 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo.

Flores, R. (2008). El desempeño en las organizaciones. (Tesis de maestría). Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>

Gayoso, L. y Graterol, R. (2016). Relación entre las condiciones propuestas por McClelland y el desempeño de individuos con motivación al logro dominante. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN8282.PDF>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://www.esup.edu.pe/descargas/depinvestigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf>

Hernández, M. y Prieto, C. (2002). La motivación laboral. Investigación administrativa. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-motivacion-en-la-satisfaccion-laboral/>

- Hernando, M. (24 de mayo del 2017). México el lugar más bajo de productividad laboral. El empresario. Recuperado de: <http://elempresario.mx/management-m rkt/mexico-lugar-mas-bajo-productividad-laboral>
- Herzberg, F. (1959). La motivación para trabajar. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- Ivanevich, J. (1998). Human resource managment: foundations of personnel. Recuperado de: <https://www.amazon.com/Human-Resource-Management-Foundations-Personnel/dp/0256091668>
- Kairuz, G. (2004). Documentación para la implementación de un sistema de gestión de calidad, en la empresa tecnologías integrales de seguridad. Tesis de ingeniería industrial. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis54.pdf>
- La Madrid, L. (02 de septiembre del 2014). Te valoran en tu trabajo. El 71% no se sienten motivados. Rpp noticias. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/el-71-de-trabajadores-no-se-siente-valorado-en-su-empresa-noticia-721751>
- Larico, R. (2015). Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román - Juliaca 2014 (tesis de maestría). Recuperado de: https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi7t7Pyw7nXAhXGTCYKHYUuAp4QFggI MA A&url=http%3A%2F%2Frepositorio.uancv.edu.pe%2Fhandle%2FUANCV%2F453&usg=AOvVaw2bZ_-c9ISlpq3ZQ1Ve oQcP
- Lopera, J. (2007). Problemas existentes en los guardias. Recuperado de: http://www.fernocas.com/jornadas_congresos/articulos/problemas.php

- Malhotra, 2004. Metodología de la investigación. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lni/sanchez_m_im/capitulo3.pdf
- Maslow, A. (1943). Una teoría de motivación humana. En A. Maslow. Autor. Recuperado de: <http://www.julioboltvinik.org/documento/Tesis%20Ampliar%20la%20mirada%20PDF/Vol%20I/Cap%C3%ADtulo%203.%20Maslow.pdf>
- Mayo, E. (1924). Teoría de las relaciones humanas. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- McClelland, D. (1961). La sociedad realizadora. Recuperado de: <https://psicuagtab.files.Wordpress.Com/2012/06/mcclelland-david-estudio-de-la-motivacion-humana.pdf>
- McGregor, D. (1960). El lado humano de las empresas. Recuperado de: <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/direccic3b3nxy.pdf>
- Milkovich y Boudreau, (1994). Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia. Recuperado de: <https://tirant.com/editorial/libro/direccion-y-administracion-de-recursos-humanos-milkovich-9789701016893>
- Moreno, B. (10 de noviembre del 2015). Ocho de cada diez trabajadores sufre de desmotivación laboral. RPP Noticias. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Núñez, D y Vásquez, S. (2015). Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada. (Tesis de licenciado). Universidad Señor de Sipan. Chiclayo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2005). Factores ambientales en el lugar de trabajo. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/faest/imagenes/stories/upcyd/sgc-sae/normas-sae/OIT.pdf>

- Palma, S. (2012). Motivación y desempeño laboral. Psicología URP. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/viewFile/4909/4764>
- Perret, R. (2016). El secreto de la motivación. Recuperado de: <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>
- Porret, M. (2010). Gestión de personas. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=50326>
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriente del lago. Recuperado de: [file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481 %20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYDesempenoLaboralDelPersonalEmp-2573481%20(1).pdf)
- Risco, F. (28 de enero 2015). Casi el 50% de la población lambayecana tienen un bajo desempeño. Gobierno regional de Lambayeque. Recuperado de: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/docs/sisgedo/2651995.pdf>
- Robbins, (2013). Comportamiento Organizacional. Recuperado de: <http://www.Far-em.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-ComportamientoOrganizacional-15edi-Robbins.pdf>
- Roussel, P. (2000). La motivación al trabajo: conceptos y teorías. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>
- Sánchez, G. (2015). La motivación según McClelland y el rendimiento laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5768/Sanchez_gw.pdf?sequence=1

- Santos, A. (1993). Motivación y desempeño laboral en empresas formales. Recuperado de: <http://Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralEnTrabajadoresDeEmpresasFormalesD-4905118.pdf>
- Schneider, B. (1983). Sobre la etiología de climas. Personal de Psicología. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1576-59622008000200002&script=sci_arttext&lng=en
- Spiegel, M. (1991). Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. Recuperado de: [file:///C:/Users/Downloads/Estadística.%20Serie%20Schaum-%204ta%20edición%20-%20Murray%20R.%20Spiegel.pdf%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/Estadística.%20Serie%20Schaum-%204ta%20edición%20-%20Murray%20R.%20Spiegel.pdf%20(1).pdf)
- Steers, R. y Braunstein, D. (1976). Una medida basada en el comportamiento de las necesidades manifiestas en configuración de trabajo. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- Stoner, J, Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). Administración. Recuperado de: <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stoner-r-e-freeman-d-r-gilbert-jr-by-priale-fl.pdf>
- Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de quetzaltenango. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/teisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Taylor, F. (1925). Teoría clásica. Recuperado de: <http://www.losrecursoshumanos.com/teoría-clásica-de-taylor/>

Vargas, A. (1995). Estadística descriptiva e Inferencial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books/about/Estad%C3%ADstica_descriptiva_e_inferencial.html?id=RbaC-wPWqjsC

Velásquez, J. (17 de noviembre del 2015). Unas 100 empresas de seguridad privada operan el Lambayeque. Andina. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=584904>

Vroom, V. (1964). Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n36/n36a08.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión logro y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión poder y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS NULA</p> <p>H_0: No existe relación directa entre La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ALTERNA</p> <p>H_1: Existe una relación directa entre La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Motivación</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativa <p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlacional <p>Diseño de investigación:</p> <p>Se utilizó el diseño no experimental de tipo transversal</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- V1 M --- V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>DONDE:</p> <p>M= Muestra (colaboradores)</p> <p>V1: Variable 1</p> <p>r= Relación entre variables</p> <p>V2= Variable 2</p> <p>Población</p> <p>Todos los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018.</p> <p>Muestra</p> <p>Por ser pequeña la población se considerará a los 50 colaboradores del área operativa de la empresa de vigilancia privada Chiclayo 2018.</p>

CUESTINARIO DE MOTIVACIÓN
A. DATOS GENERALES

Sexo: F () M ()

Tiempo de servicio en la empresa: ()

Edad: ()

Nivel de Instrucción: primaria () secundaria () técnico () superior ()

Estado Civil: soltero () casado () viudo () divorciado ()

B. Escala de motivación – MLPA (logro, poder y afiliación) de Steers, R y Braunstein, D. basados en la teoría de McClelland.
Instrucciones: Dibuje un aspa ("X") en el número que describa mejor la forma en que usted se siente.

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.					
2. Me gusta competir y ganar.					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mí alrededor, acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4. Me gustan los retos difíciles.					
5. Me gusta llevar el mando.					
6. Me gusta agradar a otros.					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15. Me gusta más trabajar con otras personas que solo.					

ANEXO 3

CUESTINARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

A. DATOS GENERALES

Sexo: F () M ()

Tiempo de servicio en la empresa: ()

Edad: ()

Nivel de Instrucción: primaria () secundaria () técnico () superior ()

Estado Civil: soltero () casado () viudo () divorciado ()

Instrucciones: Dibuje un aspa ("X") en el número que describa mejor la forma en que usted se siente.

1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo					
ÍTEMS	1	2	3	4	5
1. Los miembros confían unos a otros; la comunicación es abierta y sin barreras.					
2. Considera usted que los resultados de su trabajo son los esperados por su área.					
3. Participa voluntariamente de las capacitaciones que brinda la empresa.					
4. La organización establece medidas para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los colaboradores.					
5. Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones negativas, demostrando compromiso y deseo de mejorar.					
6. Dentro de su puesto tiene la sensación que puede alcanzar altos estándares de logros personales.					
7. Cumple de manera satisfactoria todas las funciones que demanda su puesto.					
8. Considera que las capacitaciones son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores.					
9. Existen leyes o reglamentos internos, que establecen los derechos de los colaboradores y son cumplidas con total parcialidad.					
10. Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.					
11. Considera que la información suministrada en las capacitaciones es clara y permite ponerlo en acción en sus funciones diarias.					

12. Mantiene informado al supervisor o jefe inmediato de las ocurrencias que pasa en su puesto de trabajo.					
13. El equipo saca provecho de las diferencias, fortalezas y capacidades únicas de cada miembro.					
14. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas que se presente en su área de trabajo.					
15. Considera que su supervisor o jefe inmediato cumple la función de guía y apoyo para alcanzar las metas.					
16. Las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas para el tipo de funciones y/o actividades que realiza.					
17. En su equipo de trabajo se proporciona y recibe retroalimentación unos a otros de manera sólida y constructiva.					
18. La empresa evalúa las necesidades de capacitación que requiere el personal operativo.					
19. En su área de trabajo se escuchan de manera activa unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás					
20. Cuida de los equipos o herramientas de trabajo que se le asigna a su responsabilidad					
21. Al finalizar su jornada laboral usted considera que su desempeño fue el ideal.					
22. Considera usted que la empresa desarrolla acciones que permitan prevenir los incidentes y accidentes peligrosos de trabajo.					
23. Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su puesto.					
24. La organización implementa programas de capacitación adecuados a su puesto de trabajo.					
25. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.					

ANEXO 4

ANÁLISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Se presentan los resultados obtenidos del análisis de validez y confiabilidad del cuestionario de motivación el mismo que está compuesto por tres dimensiones, que se encuentran detalladas en la operacionalización de variables.

Fiabilidad del Instrumento de Motivación

Se utilizó el Método: Coeficiente Alfa de Cronbach (α), que requiere de una sola administración del instrumento basándose en la medición de las respuestas del sujeto con respecto a los 15 ítems. Se operativizó mediante el programa SPSS-24, para los 15 ítems del instrumento.

Para el coeficiente Alfa de Cronbach	
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	15

De acuerdo a los resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de motivación (Rho: 0.810) y según el rango de la tabla de valores de Alfa de Cronbach, determina que el instrumento de medición, es de consistencia: Excelente ya que se encuentra en un rango de 0.72 a 0.99.

Fiabilidad del Instrumento de Motivación por Dimensiones

Alfa de Cronbach por Dimensiones de la variable motivación

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N ^a de ítems
Logro	.777	.771	5
Poder	.487	.494	5
Afiliación	.580	.674	5

Fuente: Software SPSS-24 Dimensiones

ANEXO 5

Baremos de motivación según población objetiva

MOTIVACIÓN					
		Motivación	Logro	Poder	Afiliación
Percentiles	99	-	-	-	-
	98	72.92	25.00	24.96	25.00
	97	70.88	25.00	23.94	25.00
	96	68.96	25.00	22.96	25.00
	95	68.45	25.00	22.45	25.00
	94	67.94	25.00	22.00	24.94
	93	67.43	25.00	22.00	24.43
	92	67.00	25.00	21.84	23.92
	91	67.00	25.00	20.82	23.41
	90	66.90	25.00	20.00	23.00
	85	65.35	24.35	19.00	22.00
	80	63.80	23.80	18.00	21.00
	75	62.00	23.00	17.00	21.00
	70	60.70	22.00	17.00	20.70
	65	58.15	22.00	16.15	20.00
	60	57.00	21.00	16.00	20.00
	55	54.10	21.00	16.00	19.05
	50	54.00	21.00	16.00	18.00
	45	53.00	21.00	15.00	18.00
	40	53.00	21.00	15.00	18.00
	35	52.00	20.00	15.00	18.00
	30	52.00	20.00	14.00	17.30
	25	51.00	20.00	14.00	17.00
	20	50.00	20.00	13.00	17.00
	15	49.00	19.65	13.00	16.00
	10	48.00	19.00	11.10	15.10
	9	47.59	18.59	11.00	15.00
	8	47.08	18.08	11.00	15.00
	7	46.57	18.00	11.00	14.57
	6	46.06	18.00	11.00	14.06
	5	45.55	17.10	11.00	14.00
	4	45.04	16.08	11.00	14.00
	3	45.00	16.00	10.06	14.00
	2	45.00	16.00	9.04	14.00
	1	45.00	16.00	9.00	14.00
X		56	21	16	19
Ds		9	3	5	4

ANEXO 6

CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS DE MOTIVACIÓN

Nivel de Motivación:

Muy Alto	68 – 73
Alto	63 – 67
Medio	52 – 62
Bajo	49 – 51
Muy Bajo	45 – 48

Nivel de las dimensiones:

Niveles	Logro	Poder	Afiliación
Muy Alto	25	21 – 25	24 – 15
Alto	24	18 – 20	22 – 23
Medio	21 – 23	15 – 17	18 – 21
Bajo	20	12 – 14	16 – 17
Muy Bajo	16 – 19	9 – 11	14 – 15

ANEXO 7

ANALISIS DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Se presentan los resultados obtenidos del análisis de validez y confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral el mismo que está compuesto por cinco dimensiones, que se encuentran detalladas en la operacionalización de variables.

Validez de Constructo:

A continuación se muestra la validez de constructo, del cuestionario de desempeño laboral que consta de 25 ítems. Para demostrar la validez del instrumento en mención, el procedimiento se aplica a cada ítem (ítem por ítem).

Prueba de KMO y Bartlett para el cuestionario de desempeño laboral		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,623
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	800,690
	df	300
	Sig.	,000

Fuente: valores determinados por el Software SPSS-24

En la presente tabla se observa que el cuestionario de desempeño laboral cumple con la medida de adecuación muestral KMO (Kaiser-Meyer-Olkin), cuyo valor es mayor de 0.5, lo cual quiere decir que cuanto más se aproxime a 1 el valor de test KMO se estima alta, por tanto como $KMO > 0.6$, es bueno.

Validez por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD EN EL TRABAJO								
1	La organización establece medidas para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los colaboradores.	✓		✓		✓		
2	Dentro de su puesto tiene la sensación que puede alcanzar altos estándares de logros personales.	✓		✓		✓		
3	Existen leyes o reglamentos internos, que establecen los derechos de los colaboradores y son cumplidas con total parcialidad.	✓		✓		✓		
4	Las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas para el tipo de funciones y/o actividades que realiza.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa desarrolla acciones que permitan prevenir los incidentes y accidentes peligrosos de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD LABORAL								
6	Mantiene informado al supervisor o jefe inmediato de las ocurrencias que pasa en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones negativas, demostrando compromiso y deseo de mejorar.	✓		✓		✓		
8	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas que se presente en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Cuida de los equipos o herramientas de trabajo que se le asigna a su responsabilidad	✓		✓		✓		
10	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su puesto.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO								
11	Los miembros confían unos a otros; la comunicación es abierta y sin barreras.	✓		✓		✓		
12	En su área de trabajo se escuchan de manera activa unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás.	✓		✓		✓		
13	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.	✓		✓		✓		
14	En su equipo de trabajo se proporciona y recibe retroalimentación unos a otros de manera sólida y constructiva.	✓		✓		✓		
15	El equipo saca provecho de las diferencias, fortalezas y capacidades únicas de cada miembro.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: CAPACITACIÓN								
16	La organización implementa programas de capacitación adecuados a su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Considera que la información suministrada en las capacitaciones es clara y permite ponerlo en acción en sus funciones diarias.	✓		✓		✓		
18	La empresa evalúa las necesidades de capacitación que requiere el personal operativo.	✓		✓		✓		
19	Participa voluntariamente de las capacitaciones que brinda la empresa.	✓		✓		✓		
20	Considera que las capacitaciones son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores.	✓		✓		✓		



	DIMENSIÓN 5: ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera usted que los resultados de su trabajo son los esperados por su área.	✓		✓		✓		
22	Al finalizar su jornada laboral usted considera que su desempeño fue el ideal.	✓		✓		✓		
23	Cumple de manera satisfactoria todas las funciones que demanda su puesto.	✓		✓		✓		
24	Considera que su supervisor o jefe inmediato cumple la función de guía y apoyo para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		
25	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: aplicable (X) aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Reyes Perez Moises David

Experiencia profesional (años): 6 años

Institución donde labora: Consejo Honorario Reinventado

Cargo: Facilitador de Gestión del Talento Humano

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

Chiclayo 08 de Mayo del 18

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Mg. Moisés Reyes Pérez
PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL
C.P. No. 23552

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD EN EL TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización establece medidas para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los colaboradores.	✓		✓		✓		
2	Dentro de su puesto tiene la sensación que puede alcanzar altos estándares de logros personales.	✓		✓		✓		
3	Existen leyes o reglamentos internos, que establecen los derechos de los colaboradores y son cumplidas con total parcialidad.	✓		✓		✓		
4	Las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas para el tipo de funciones y/o actividades que realiza.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa desarrolla acciones que permitan prevenir los incidentes y accidentes peligrosos de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD LABORAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mantiene informado al supervisor o jefe inmediato de las ocurrencias que pasa en su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones negativas, demostrando compromiso y deseo de mejorar.	✓		✓		✓		
8	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas que se presente en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Cuida de los equipos o herramientas de trabajo que se le asigna a su responsabilidad	✓		✓		✓		
10	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su puesto.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los miembros confían unos a otros; la comunicación es abierta y sin barreras.	✓		✓		✓		
12	En su área de trabajo se escuchan de manera activa unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás.	✓		✓		✓		
13	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.	✓		✓		✓		
14	En su equipo de trabajo se proporciona y recibe retroalimentación unos a otros de manera sólida y constructiva.	✓		✓		✓		
15	El equipo saca provecho de las diferencias, fortalezas y capacidades únicas de cada miembro.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CAPACITACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La organización implementa programas de capacitación adecuados a su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Considera que la información suministrada en las capacitaciones es clara y permite ponerlo en acción en sus funciones diarias.	✓		✓		✓		
18	La empresa evalúa las necesidades de capacitación que requiere el personal operativo.	✓		✓		✓		
19	Participa voluntariamente de las capacitaciones que brinda la empresa.	✓		✓		✓		
20	Considera que las capacitaciones son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores.	✓		✓		✓		



	DIMENSIÓN 5: ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera usted que los resultados de su trabajo son los esperados por su área.	✓		✓		✓		
22	Al finalizar su jornada laboral usted considera que su desempeño fue el ideal.	✓		✓		✓		
23	Cumple de manera satisfactoria todas las funciones que demanda su puesto.	✓		✓		✓		
24	Considera que su supervisor o jefe inmediato cumple la función de guía y apoyo para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		
25	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: aplicable (☒) aplicable después de corregir (☐) no aplicable (☐)

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Yonana Edoardo Amado

Experiencia profesional (años): 12

Institución donde labora: UTP, UPN, UNPRG, ICPNA, USIL

Cargo: Docente regular y postgrado

Especialidad del validador: Psicólogo Organizacional

Chiclayo 09 de Mayo del 2018

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

C.P. P. 13200

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/ Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CALIDAD EN EL TRABAJO								
1	La organización establece medidas para garantizar y salvaguardar la vida e integridad física de los colaboradores.	X		X		X		
2	Dentro de su puesto tiene la sensación que puede alcanzar altos estándares de logros personales.	X		X		X		
3	Existen leyes o reglamentos internos, que establecen los derechos de los colaboradores y son cumplidas con total parcialidad.	X		X		X		
4	Las condiciones físicas de trabajo son las adecuadas para el tipo de funciones y/o actividades que realiza.	X		X		X		
5	Considera usted que la empresa desarrolla acciones que permitan prevenir los incidentes y accidentes peligrosos de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD LABORAL								
6	Mantiene informado al supervisor o jefe inmediato de las ocurrencias que pasa en su puesto de trabajo.	X		X		X		
7	Asume con responsabilidad las consecuencias de sus acciones negativas, demostrando compromiso y deseo de mejorar.	X		X		X		
8	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas que se presente en su área de trabajo.	X		X		X		
9	Cuida de los equipos o herramientas de trabajo que se le asigna a su responsabilidad	X		X		X		
10	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior de su puesto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO								
11	Los miembros confían unos a otros; la comunicación es abierta y sin barreras.	X		X		X		
12	En su área de trabajo se escuchan de manera activa unos a otros y se esfuerzan por entender completamente los puntos de vista de los demás.	X		X		X		
13	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.	X		X		X		
14	En su equipo de trabajo se proporciona y recibe retroalimentación unos a otros de manera sólida y constructiva.	X		X		X		
15	El equipo saca provecho de las diferencias, fortalezas y capacidades únicas de cada miembro.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CAPACITACIÓN								
16	La organización implementa programas de capacitación adecuados a su puesto de trabajo.	X		X		X		
17	Considera que la información suministrada en las capacitaciones es clara y permite ponerlo en acción en sus funciones diarias.	X		X		X		
18	La empresa evalúa las necesidades de capacitación que requiere el personal operativo.	X		X		X		
19	Participa voluntariamente de las capacitaciones que brinda la empresa.	X		X		X		
20	Considera que las capacitaciones son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: ORIENTACIÓN A RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera usted que los resultados de su trabajo son los esperados por su área.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
22	Al finalizar su jornada laboral usted considera que su desempeño fue el ideal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
23	Cumple de manera satisfactoria todas las funciones que demanda su puesto.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
24	Considera que su supervisor o jefe inmediato cumple la función de guía y apoyo para alcanzar las metas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: aplicable (☒) aplicable después de corregir () no aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Moreno Medina Marvin Joel.

Experiencia profesional (años): 8 años

Institución donde labora: UCV

Cargo: Director de Escuela

Especialidad del validador: Psicólogo

Chiclayo 17 de 05 del 2018

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 8

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral

Se utilizó el Método: Coeficiente Alfa de Cronbach (α), que requiere de una sola administración del instrumento basándose en la medición de las respuestas del sujeto con respecto a los 25 ítems. Se operativizó mediante el programa SPSS-24, para los 25 ítems del instrumento.

Para el coeficiente Alfa de Cronbach	
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	25

De acuerdo a los resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide desempeño laboral es de .891 el cual se encuentra en un rango de 0.72 hasta 0.99 ubicándolo en una consistencia de: Excelente Confiabilidad.

Fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral por Dimensiones:

Alfa de Cronbach por Dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	Nº de ítems
Calidad en el trabajo	532	577	5
Responsabilidad laboral	638	649	5
Trabajo en equipo	465	510	5
Capacitación	614	648	5
Orientación a resultados	672	698	5

Fuente: Software SPSS-24 Dimensiones

ANEXO 9

Baremos de Desempeño Laboral según población objetiva

DESEMPEÑO LABORAL							
	Desempeño	I	II	III	IV	V	
Percentiles	99						
	98	124.92	24.98	25.00	24.98	25.00	25.00
	97	122.88	24.47	25.00	24.47	25.00	25.00
	96	120.88	24.00	25.00	24.00	25.00	25.00
	95	119.35	24.00	25.00	24.00	25.00	25.00
	94	118.00	24.00	25.00	23.94	25.00	25.00
	93	118.00	24.00	25.00	23.43	25.00	25.00
	92	117.92	23.92	25.00	23.00	25.00	25.00
	91	117.41	23.41	25.00	23.00	25.00	25.00
	90	117.00	23.00	25.00	23.00	25.00	25.00
	85	117.00	23.00	24.35	22.35	25.00	24.00
	80	116.80	22.00	24.00	21.00	24.00	24.00
	75	114.00	22.00	23.25	20.00	24.00	24.00
	70	107.70	21.00	23.00	20.00	23.00	23.00
	65	107.00	21.00	23.00	19.15	23.00	22.00
	60	105.20	20.00	22.00	19.00	23.00	22.00
	55	104.00	20.00	22.00	19.00	22.05	22.00
	50	103.00	20.00	21.50	19.00	21.50	21.00
	45	102.90	20.00	21.00	19.00	21.00	20.95
	40	100.40	19.00	21.00	18.00	21.00	20.00
	35	99.70	18.00	20.85	18.00	20.00	20.00
	30	98.00	18.00	20.00	18.00	20.00	20.00
	25	97.00	18.00	20.00	17.75	20.00	20.00
	20	95.00	17.00	20.00	17.00	20.00	20.00
	15	93.00	17.00	19.00	17.00	19.00	19.65
	10	92.00	16.10	19.00	15.10	19.00	19.00
	9	91.59	16.00	19.00	15.00	19.00	19.00
	8	91.08	16.00	19.00	15.00	19.00	19.00
	7	91.00	16.00	19.00	14.57	18.57	19.00
	6	91.00	16.00	19.00	14.06	18.06	19.00
	5	91.00	16.00	19.00	14.00	17.55	18.55
	4	91.00	16.00	19.00	14.00	17.04	18.04
	3	91.00	15.53	19.00	14.00	17.00	18.00
	2	91.00	15.02	19.00	14.00	17.00	18.00
	1	91.00	15.00	19.00	14.00	17.00	18.00
x	104	21	22	19	21	22	
Ds	12	3	3	4	3	3	

ANEXO 10

Categorías diagnósticas de desempeño laboral

Nivel de Desempeño Laboral:

Alto	115 – 125
Medio	98 – 114
Bajo	91 – 97

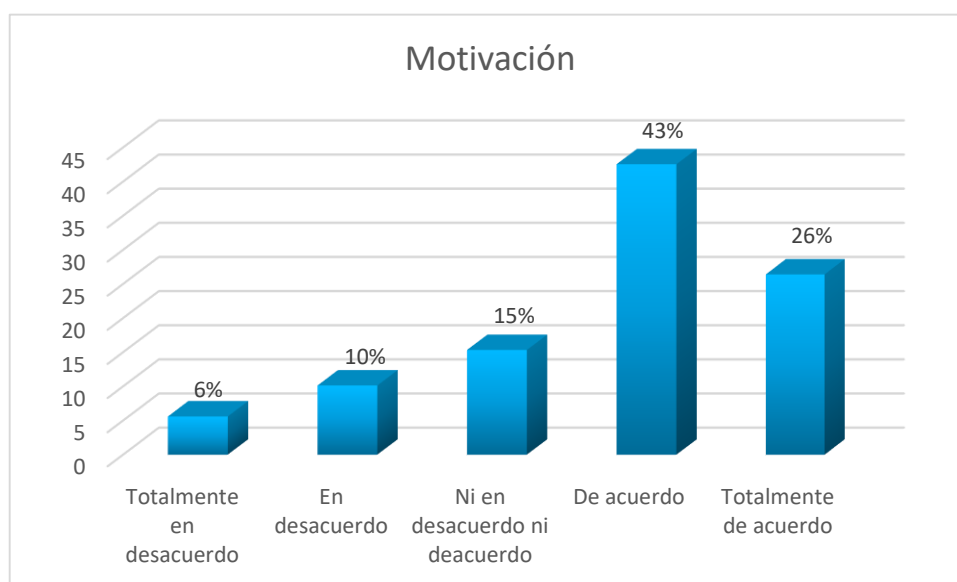
Nivel de las dimensiones:

Niveles	Calidad en el trabajo	Responsabilidad laboral	Trabajo en equipo	capacitación	Orientación a resultados
Alto	23 – 25	24 – 25	21 – 25	25	25
Medio	19 – 22	21 – 23	19 – 20	21 – 24	21 – 24
Bajo	15 – 18	19 – 20	14 – 18	17 – 20	18 – 20

ANEXO 11

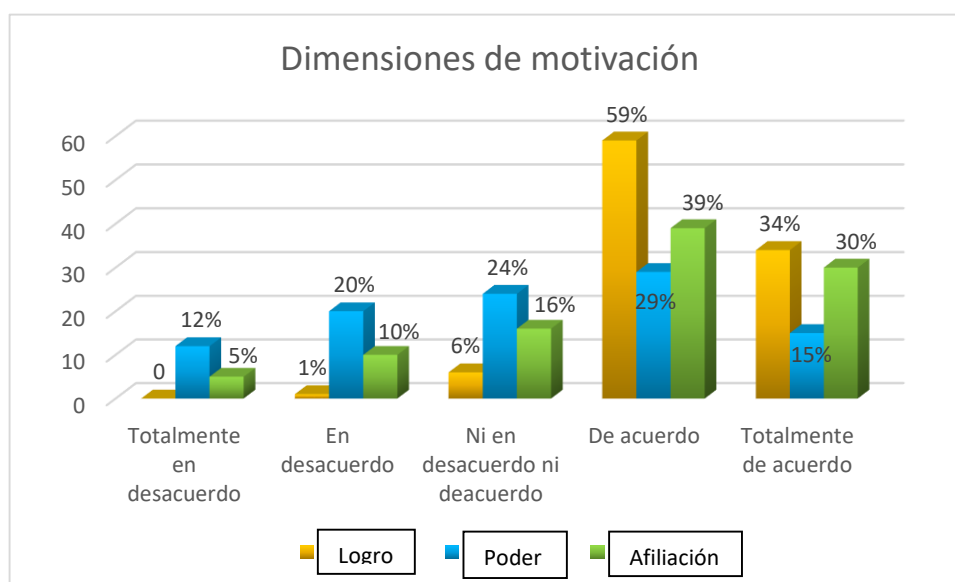
Resultados de la escala de motivación

Nivel	Motivación	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6
En desacuerdo	5	10
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	8	15
De acuerdo	21	43
Totalmente de acuerdo	13	26
Total	50	100



Tal como se puede observar en la presente tabla y figura el 43% de los colaboradores manifiestan que están de acuerdo con la motivación que perciben en la organización, en 26% están totalmente de acuerdo, mientras que el 15% concuerdan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% están en desacuerdo y solo el 6% está totalmente en desacuerdo de la motivación percibida.

Nivel	Motivación		
	Logro	Poder	Afiliación
Totalmente en desacuerdo	0	12	5
En desacuerdo	1	20	10
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	24	16
De acuerdo	59	29	39
Totalmente de acuerdo	34	15	30
Total	100	100	100

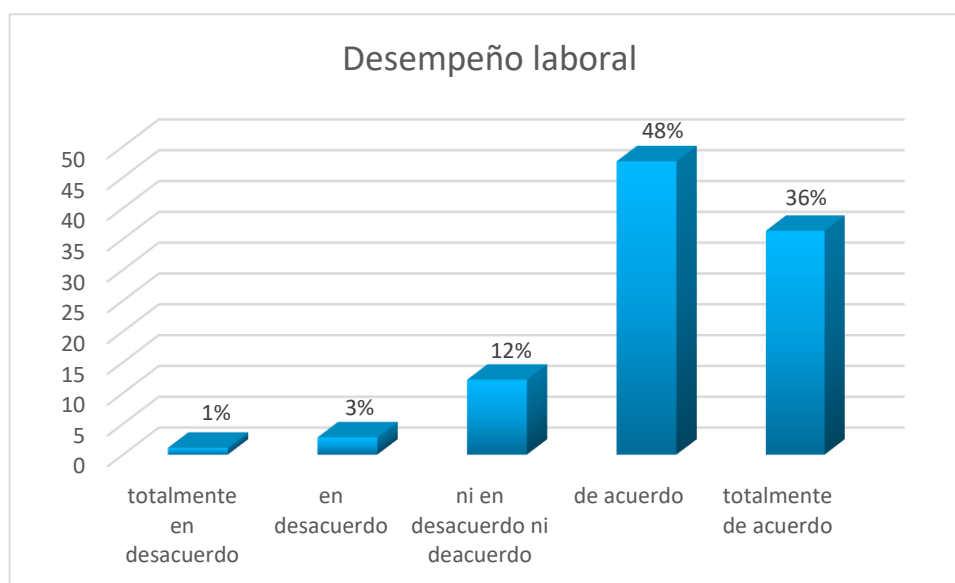


Como se puede observar en la tabla y figura el 59% de los colaboradores concuerdan en estar de acuerdo al logro que tienen dentro de la organización, así mismo que están de acuerdo en un 29% del poder que se ejerce en la empresa, además el 29% están de acuerdo de la afiliación que existe entre compañeros de trabajo.

ANEXO 12

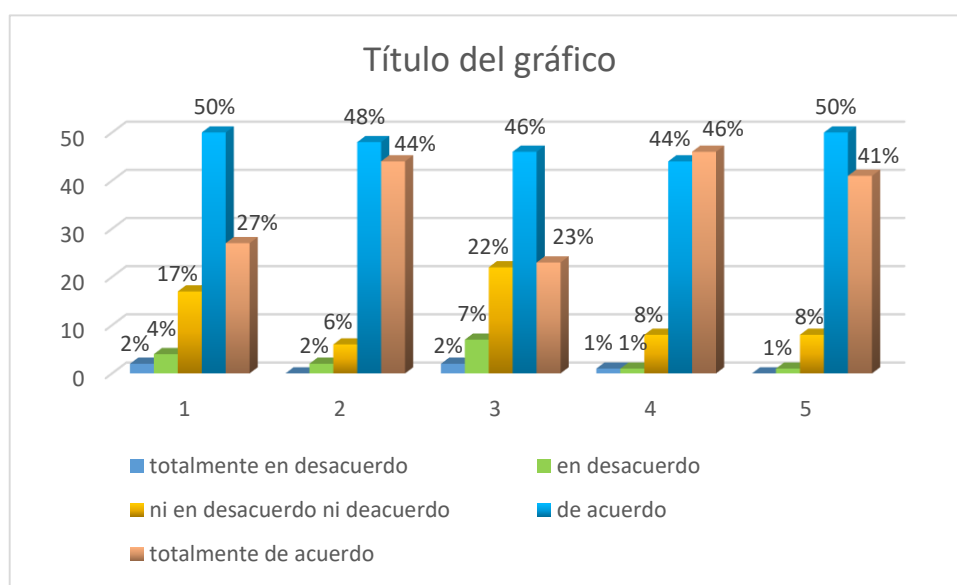
Resultados de la escala de desempeño laboral

Nivel	Desempeño Laboral	
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1
En desacuerdo	1	3
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	12
De acuerdo	24	48
Totalmente de acuerdo	18	36
Total	50	100



De acuerdo a la tabla y figura se puede observar que el 48% de los colaboradores del área operativa están de acuerdo con el desempeño alcanzado, el 36% está totalmente de acuerdo con su desempeño, el 12% manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 3% está en desacuerdo respecto al desempeño y solo el 1% está totalmente en desacuerdo.

Nivel	Desempeño Laboral				
	I	II	III	IV	V
Totalmente en desacuerdo	2	0	2	1	0
En desacuerdo	4	2	7	1	1
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	6	22	8	8
De acuerdo	50	48	46	44	50
Totalmente de acuerdo	27	44	23	46	41
Total	100	100	100	100	100



Tal como se observa en la tabla y figura el 50% manifiesta estar de acuerdo en la calidad en el trabajo, el 48% está de acuerdo en la responsabilidad laboral que asumen, el 46% está de acuerdo con el trabajo en equipo, el 44% manifiesta sentirse de acuerdo con las capacitaciones que reciben y el 50% está de acuerdo con la orientación a resultados.

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Lilian Roxana Paredes López, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología Organizacional de la Universidad César Vallejo campus Chiclayo, revisora de la tesis titulada: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA, CHICLAYO" de la estudiante **HOYOS VILLANUEVA SINTIA LUCERO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Chiclayo, 15 de noviembre del 2018

Firma

Dra. Lilian Roxana Paredes López

DNI: 16655482

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	-------------------

REPORTE DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049977329&s=1&lang=es&o=1082189353


feedback studio

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA, CHICLAYO 2018

-- /0

< 6 de 9 >

?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA, CHICLAYO 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

AUTORA:
Hoyos Villanueva, Sintia Lucero

ASESORA
Dra. Lilian Roxana, Paredes López

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Comportamiento Organizacional

27

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

8 %

>

2

Entregado a Universida...

Trabajo del estudiante

7 %

>

3

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

>

4

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

>

5

es.scribd.com

Fuente de Internet

1 %

>

6

jessdamian.blogspot.c...

Fuente de Internet

1 %

>

7

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

>

Página: 1 de 102

Número de palabras: 21367

Text-only Report

High Resolution

Activado

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres : Hoyos Villanueva Sintia Lucero
D.N.I. : 48237078
Domicilio : Jr. Ramón Castilla N° 8 – Pomalca
Teléfono : 981681931
E-mail : sintiavillanueva_94@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología Organizacional
Título : Licenciada en Psicología Organizacional

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Hoyos Villanueva Sintia Lucero

Título de la tesis:

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

☒

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

☐

Firma :

Fecha : 22/02/2019

AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO 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

E.P de Psicología Organizacional

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Hoyos Villanueva Sinto Lucero

INFORME TITULADO:

Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología Organizacional

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de Febrero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN