



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Motivación y evaluación del desempeño laboral de los
colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Quintanilla Medina, Erick Segundo (orcid.org/0000-0003-4817-2314)

ASESOR:

Mag. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria:

Le dedico el resultado de esta tesis a Dios, mis padres y mis hermanas que siempre estuvieron en todo momento apoyándome y motivándome para terminar mi tesis y tener un mejor futuro. También me la dedico a mí por todo mi esfuerzo y dedicación y no rendirme jamás.

Agradecimiento:

Agradecer a Dios, ante todo, fue el pilar principal para lograr terminar mi tesis para poder titularme, y a mis padres y hermanas que siempre me tuvieron paciencia hasta terminar mis objetivos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Indice de Tablas	iv
Indice de graficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
Diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y OperacionalizaciónVariables	11
Definición conceptual	11
Definición operacional	11
Definición conceptual	12
Definición operacional	12
3.2. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	13
• Criterios de inclusión:.....	13
• Criterios de exclusión:.....	13
Muestra	13
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.4. Procedimientos	14
3.5. Método de análisis de datos.....	14
3.6. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
4.2. Financiamiento.....	25
4.3. Cronograma de ejecución	25
V. DISCUSION DE RESULTADOS.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Presupuesto papelería	18
Tabla 2 Presupuesto bienes.....	18
Tabla 3 Presupuesto investigaciones	18
Tabla 4 Presupuesto internet y energía.....	19
Tabla 5 Cronograma y presupuesto	19
Tabla 6 Operacionalización de las variables	24
Tabla 7 Matriz de consistencia	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura1 Carta de autorización.....	55
Figura2 Ficha RUC	57

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se hablará sobre la motivación y cómo es que incide en la evaluación del desempeño de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo Arequipa 2022.

El principal objetivo es determinar la motivación a través de la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo Arequipa 2022. El tipo de investigación para este proyecto es una investigación aplicada. El nivel de investigación es descriptivo correlacional.

La población de esta investigación estuvo conformada por 102 colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2022. Como podemos observar la población es pequeña por lo tanto se tomará como muestra a toda la población.

Para llegar al resultado que se quiere primero vamos a hablar sobre la motivación, en términos generales para que el ser humano pueda realizar sus actividades teniendo un desempeño positivo y realizarlo de manera correcta debemos entender que tiene que existir cierto grado de motivación, científicamente está comprobado que el ser humano cuando se encuentra motivado tendrá un mayor porcentaje de desempeño positivo en cualquier actividad que decida realizar. Resumiendo, queremos decir que en una supuesta evaluación de desempeño para realizar cierta actividad entre una persona que está motivada y una persona que tiene por obligación realizar la actividad sin tener alguna otra opción, tendremos como resultado que la persona motivada tendrá un mejor rendimiento y desempeño en todos los aspectos, a diferencia de la persona que no está lo suficientemente motivada para el actuar donde solo se limitara a cumplir con su actividad.

Sabiendo el grado de positividad que tiene la motivación en relación con el desempeño laboral de los colaboradores se puede afirmar que esta influye de manera significativa. Si todos los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa están con un nivel de motivación más alto del promedio se tendrá como resultado un desempeño laboral positivo y esto ayudará a la empresa a llegar a sus metas y objetivos.

Palabras Clave: Motivación, colaboradores, desempeño.

ABSTRACT:

In the present research work, motivation will be discussed and how it affects the evaluation of the performance of the employees of the company Wolf's Love Lubrication Center Arequipa 2022.

The main objective is to determine the motivation through the evaluation of the work performance of the employees of the company Wolf's Love Lubrication Center Arequipa 2022.

The type of research for this project is applied research. The level of research is descriptive correlational.

The population of this research was made up of 12 collaborators of the company Wolf's Love Lubrication Center Arequipa, 2022. As we can see, the population is small, therefore the entire population will be taken as a sample.

To reach the desired result, first we are going to talk about motivation, in general terms so that the human being can carry out his activities having a positive performance and doing it correctly, we must understand that there must be a certain degree of motivation, scientifically it is proven that the human being when he is motivated will have a higher percentage of positive performance in any activity that he decides to carry out. Summarizing, we want to say that in a supposed performance evaluation to carry out a certain activity between a person who is motivated and a person who has the obligation to carry out the activity without having any other option, we will have as a result that the motivated person will have a better performance and performance in all aspects, unlike the person who is not sufficiently motivated to act where he will only limit himself to fulfilling his activity.

Knowing the degree of positivity that motivation has in relation to the work performance of collaborators, it can be affirmed that it has a significant influence.

If all the employees of the company Wolf's Love Lubrication Center Arequipa have a higher than average level of motivation, a positive work performance will result and this will help the company to reach its goals and objectives.

Keywords: Motivation, collaborators, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Es sabido hoy que las empresas están cada vez más buscando la manera de adaptarse al constante cambio que existe en el mercado, y que el ritmo obliga a estar constantemente viendo como tener una organización preparada, con los recursos adecuados y el personal idóneo; en ese sentido, la motivación de los trabajadores está presente como un elemento primordial para el desarrollo y logro de la ventaja competitiva, es por eso que la motivación laboral ejerce un papel vital en el personal, que busca su satisfacción tanto interna como externa, con el objetivo de su desarrollo de forma completa dentro de la empresa (Parra y otros, 2019).

Por otro lado, las organizaciones invierten altas sumas de dinero para el desarrollo de su personal con el fin de que puedan adherirse a la filosofía empresarial y se consigan logros dentro de ella, aunque en muchos casos, el panorama global de las organizaciones tenía un enfoque más industrial, hoy ha mejorado y tienen una preocupación más hacia las necesidades de cada trabajador. Entonces, estas necesidades se han convertido en el activador del comportamiento del individuo, y que esperan resultados positivos en un tiempo no mayor dentro de la organización (Peña & Villón, 2018).

Y es que en la administración de talento humano, es indispensable que para el logro de los objetivos, se necesite todo el compromiso del trabajador, y que mediante el desarrollo de mecanismos capaces de reconocer, acompañar y orientar su progreso, es posible ese logro; por lo tanto, la evaluación del desempeño juega un papel importante para la verificación y acompañamiento del trabajo del personal, permitiendo mejoras a partir de la identificación de los problemas y oportunidades que podrían presentarse (Matabanchoy y otros, 2018).

Así mismo, debido a la importancia y la complejidad de cada uno de los procesos dentro del área de recursos humanos, es importante analizar de manera integral la evaluación del personal con el fin de considerar las perspectivas que tienen, las opiniones que manifiestan, los beneficios que buscan, las expectativas y el nivel de preparación sobre todo para el logro de sus objetivos; esta situación logra sincerar

los procesos de evaluación al personal, con el fin de desarrollar y potenciar sus actitudes, aptitudes, nivelar la remuneración, medir su participación y facilitar los recursos necesarios para su máxima productividad individual y grupal dentro de la organización (Sandoval y otros, 2020).

La realidad de este estudio, se centra en el problema hallado en la empresa Amor de Lobo ubicado en la ciudad de Arequipa, debido a que los trabajadores han mostrado en el último tiempo un mayor desinterés a sus actividades de trabajo, no se encuentran lo suficientemente motivados y su nivel de compromiso es evidente va en decaída. De acuerdo a un sondeo realizado en el último mes, muchos han manifestado que no se encuentran contentos con las condiciones actuales de trabajo, sienten que la gestión no les favorece y que los cambios que se han realizado están dando pie a que puedan renunciar o buscar otras opciones laborales; esto se entiende a que hubo una pausa en los incrementos al sueldo ofrecidos y que no se ha podido entregar algunos bonos prometidos.

Esta situación ha traído como formulación del problema la siguiente pregunta: ¿Existe influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Amor de Lobo Arequipa?

Po tanto, el objetivo general que se plantea es determinar la influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Amor de Lobo Arequipa. Así mismo, los objetivos específicos que se presentan son: identificar la influencia de la motivación sobre la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Amor de Lobo, Arequipa; identificar la influencia de la motivación sobre la proactividad de los colaboradores de la empresa Amor de Lobo, Arequipa; e, identificar la influencia de la motivación sobre las actitudes de los colaboradores de la empresa Amor de Lobo. Arequipa.

La investigación encuentra su justificación desde el enfoque práctico porque pretende ser una fuente de conocimiento necesario para encontrar una explicación a la situación de la empresa en estudio, y que permitirá profundizar en el conocimiento de la situación del fenómeno dado (Fernández, 2020). Por otro lado, se justifica metodológicamente debido al uso de varios métodos validados para la

consecución de los objetivos que se han planteado mediante el uso de instrumentos validados para la recolección de la información y que respetan el proceso de investigación científica (Baena, 2017). Por último, el enfoque teórico es justificado debido a que las variables de estudio se apoyan en las bases conceptuales que la literatura proporciona y permite el análisis completo del estudio (Fernández, 2020).

II. MARCO TEÓRICO

Esta parte del estudio muestra los análisis previos en otras investigaciones, así como la postura teórica de las variables.

Desde la parte internacional, un estudio de (Aguilar & Ovalle, 2019), en Argentina plantearon en su estudio mediar la satisfacción del cliente mediante la atención que brindaban en la empresa de lubricantes Oíl change, para ello desarrollaron encuestas que fueron aplicados a sus clientes, con esta información se pudo conocer que existe una baja satisfacción sobre lo evaluado y que no se pueden resolver los problemas presentados. Ante esta situación, se ejecutaron una serie de medidas correctivas para la mejora de las acciones ante los clientes y que permitieron desarrollar indicadores de servicio.

Por su parte, (Galán & Mite, 2019) plasmaron en su estudio el analizar el sistema organizacional dentro de la empresa Jehová Shama ubicado en Colombia, dedicado a la venta de aceites y lubricantes para automóviles, con la intención de estudiar la situación que afecta al personal y la incidencia que tiene en las operaciones estratégicas. Se realizó una entrevista a profundidad en primer lugar para luego tomar encuestas a los clientes con el fin de conocer la realidad y proponer estrategias inmediatas. El estudio fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados encontraron que el manual de funciones carece de sustento y que la organización requiere de una mejor organización; la motivación del personal es baja y el compromiso es simple, concluyendo con esto que el diseño del plan estratégico servirá como herramienta que permita brindar soluciones inmediatas.

Así mismo, (Bohórquez y otros, 2020) en su estudio realizado en Ecuador, sobre la motivación y el desempeño laboral en la empresa llamada Top Service, consideran que las organizaciones tienen el deber de que se consiga el talento humano motivado, porque es el capital más importante dentro de la empresa. En su objetivo trazado, plantearon analizar las dos variables de estudio de los trabajadores del Municipio del Cantón Salinas, para ello, usaron un estudio mixto y descriptivo, probabilístico y transversal. Los resultados mostraron que existió un 25% de trabajadores insatisfechos en cuanto a las necesidades fisiológicas, un 35% sobre falta de toma de decisiones y un 35% porque no existe equidad organizacional. Todo esto trajo como conclusión de que se requiere de mejorar el desempeño de la persona para un desarrollo completo y constante.

En el contexto nacional, según el estudio de (Dávila & Agüero, 2021) muchas de las empresas compiten de forma activa para sobrevivir en el mercado que cada día se pone más difícil, especialmente luego de haber pasado una pandemia mundial. La investigación planteó como objetivo el analizar la motivación y la satisfacción de los empleados de Speed Fast Car en la ciudad de Lima según el cargo que desempeñan y las aspiraciones que tienen estos en su lugar de trabajo. Para el logro se aplicaron 460 encuestas a empleados y supervisores y se encontró que ambas variables se relacionan positivamente y que inciden en el comportamiento del personal.

Así también, la posición del estudio de (Sánchez I., 2020), propuso en su objetivo el determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, se tomaron a 21 colaboradores en un estudio de tipo cuantitativo, correlacional y no experimental empleando la técnica de la encuesta bajo una escala de Likert. Los resultados mostraron un nivel alto de significancia entre ambas variables, aceptando así la hipótesis planteada y concluyendo de que los trabajadores requieren de una mayor motivación en sus funciones para que puedan tener un mejor performance en sus funciones.

Por su parte, (Panduro & Casa, 2021) presentaron en su estudio el propósito de identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Lubriexpress ubicado en la ciudad de Ica, para ello aplicaron un enfoque

cuantitativo y correlacional; se tomaron a 54 personas para el estudio, encontrándose que gran parte del personal tiene experiencia y muchos de ellos, el 40% presentó un nivel medio de desempeño, existió baja motivación extrínseca y bajo desempeño laboral. Estos resultados concluyeron que existió la correlación significativa entre las variables de estudio y que requieren de un análisis exhaustivo a los trabajadores.

Desde el contexto local, (Cornejo & Vilca, 2018) propusieron en su análisis el desarrollar alternativas de mejora para la empresa para incrementar el desempeño laboral de las empresas mediante la motivación, para el logro se tomaron encuestas al personal operativo de la empresa de transportes y servicios Hagemsa, en la ciudad de Arequipa, en un total de 45. Luego del análisis estadístico inferencial, se pudo encontrar que el nivel de motivación se encuentra bajo porque no se han logrado las metas establecidas, por lo tanto, no hay recompensas. Esto infiere en el trabajo del personal y se concluye que los trabajadores evidencian necesidades de capacitación y mejora del desempeño.

Por su parte, (Rojas, 2020) consideró en su investigación determinar el nivel de influencia de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos de la empresa Graña y Montero en la ciudad de Arequipa, donde se estableció una muestra de 192 personas a quienes se les aplicó el instrumento. Los resultados encontraron que el nivel de la motivación en el desempeño es positivo y significativo, concluyendo que a mayor motivación el desempeño mejora; por tanto, es importante el desarrollo del personal.

Así mismo, (Meza, 2021) analizó la motivación y el desempeño de una organización dedicada a la venta de lubricantes llamada Car Lubricentro en la ciudad de Arequipa, para ello se tomaron una serie de encuestas al personal trabajador de servicio y operativo, esto apoyado con una encuesta que se aplicó de forma presencial. Los resultados mostraron aspectos negativos como las relaciones del personal, clima laboral inestable, así como nivel de estrés alto. Se pudo concluir que se requiere de medidas correctivas urgente que puedan aliviar la situación en el menor tiempo posible porque está afectando a las operaciones de la empresa.

Respecto a la definición de las variables de estudio, se identifica en primer lugar la motivación, que según (Deci & Ryan, 1985) afirman que la motivación depende de

dos factores, el primero, la motivación intrínseca como un proceso por el mismo trabajo y que busca satisfacer necesidades personales como competencia y auto determinación; mientras que la motivación extrínseca, está referida a los incentivos externos de otras personas como los beneficios laborales, salarios y competencia.

Así mismo, desde una posición ya más trabajada, basándose en la teoría de Herzberg, la motivación depende de dos elementos, los motivacionales y los higiénicos, que son fuertes contribuyentes a la satisfacción del trabajo y por consiguiente al desempeño laboral, porque elementos como el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, las oportunidades de promoción, entre otros, se relacionan directamente con el desarrollo de la persona dentro de una organización, y que forman parte principal de cualquier situación motivacional (Tietjen & Myers, 1998).

También tenemos a Anthony Robbins (1991) en su libro *Despertando al gigante interior* nos dice que hay tres grandes estrategias de motivación en una empresa, la primera es por medio de reforzamientos negativos, tratando de utilizar el temor al castigo, solo funciona a corto plazo. La segunda gran estrategia son los incentivos económicos, su efectividad tiene un límite, los colaboradores se acostumbran a trabajar estrictamente por dinero, y la tercera gran estrategia es a través del desarrollo personal, la forma más poderosa de motivar al personal, porque hace que la gente se expanda y crezca como individuo.

Por su parte, (Jiménez, 2006) consideran que la motivación es un proceso psicológico que se relaciona con el impulso o la amplitud sobre la persistencia de la conducta, y que, en gran parte, es generada por el motivo de la acción. Estos se centran por motivadores como el entorno laboral, el contenido del trabajo y las propias necesidades sociales. Así mismo, la motivación es vista como un conjunto de procesos psíquicos que se vinculan con los estímulos externos que busca mantener un intercambio con la personalidad que se influencia por la satisfacción de la persona. Entonces, la motivación converge con las necesidades, y se convierte en el punto de partida para buscar su satisfacción (González, 2008).

Por otro lado, surge de una necesidad hasta la satisfacción de la misma, por eso, el comportamiento humano tiene un centro de acción que lo conduce a realizar acciones para conseguir el objetivo deseado (Chiavenato, 2011). Por otro lado, es

definida como los motivos que tienen las personas basados en sus necesidades y que de forma consciente o inconsciente pretenden satisfacerlas y que esto, las predispone para que puedan conseguirlo. Estas necesidades son las fisiológicas, las sociales, de afiliación, entre otras (Wehrich y otros, 2017).

Para (García y otros, 2016), la motivación desde la antigüedad, ha tomado interés e importancia para las personas, desde los pensadores griegos que la definieron como el placer para evitar el dolor, hasta la posición de Sócrates que trató de encontrar el porqué de la búsqueda de la felicidad del hombre, todo basado en la necesidad de encontrar un motivo a su acción.

Según (Rubio, 2016), la motivación es el impulso interior que activa la predisposición de la persona para realizar cualquier actividad que le permita obtener una meta; estas motivaciones pueden identificarse dentro del entorno laboral, porque las personas al realizar funciones específicas promueven o frenan el rendimiento del individuo, esto implica, conocer a cada persona que busca satisfacer sus demandas para obtener mejores resultados. Para el autor, esta se divide en los salarios y beneficios, condición laboral y línea de carrera.

Respecto a la segunda variable de estudio, el desempeño laboral, se centra en factores que buscan conocer la conducta laboral del individuo mediante sus funciones y actividades y que son constituidos por objetivos planteados dentro de la organización. Esto implica que sin conductas no existen objetivos y los comportamientos de los trabajadores no tendrían relevancia para la empresa (Robbins, 2004).

Por su parte, (Parsons & Broadbridge, 2006) plantean que el desempeño se encuentra altamente influenciado por las expectativas que se generan de una persona sobre el trabajo que realiza, la actitud que mantiene sobre sus logros y el anhelo de armonía que, de acuerdo a sus conocimientos y habilidades, tienen sobre las tareas que se consolidan sobre sus objetivos empresariales.

Así también, de acuerdo a (Sánchez y otros, 2014) el desempeño está influenciado por cuatro factores claves, la motivación, las habilidades y características personales, la claridad y la aceptación del rol y finalmente, las oportunidades de realización. Este enfoque se centra en explicar que el desempeño del trabajador

está encaminado de forma conjunta con las actitudes y aptitudes de la persona, y que se relaciona con las políticas, normas, misión, visión y comportamientos dentro de la empresa.

Entonces, el desempeño se relaciona con el cumplimiento de las actividades y funciones que con parte de las acciones que realiza la persona, repercute luego por supuesto en el logro óptimo de los objetivos planteados de la organización. Ese posee dependencia con las capacidades físicas o intelectuales que se requieren para los colaboradores, por lo que se vuelve imprescindible que se estudie el perfil de la persona para identificar su participación dentro de la organización (Islam & Ahmed, 2014).

Entonces, es una herramienta que mide la percepción del cliente interno o del colaborador, con la intención de proporcionar información sobre sus competencias y logro de objetivos personales y para con la organización (Asch, 2016). Así mismo, es considerado como un proceso que estima el rendimiento global del empleado, y que suele efectuarse de manera constante en toda organización en la actualidad; los colaboradores procuran obtener retroalimentación sobre la manera en cómo cumplen sus labores y las personas que tienen a cargo la dirección los evalúan periódicamente (Lozano & Barragán, 2016).

Por su lado (Mejillón, 2017) indica que el desempeño laboral mide el rendimiento del colaborador con la intención de encontrar efectos positivos y negativos para el cumplimiento de los objetivos propuestos; por tanto, es el rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades para las que les fue asignada, midiendo el desenvolvimiento de su actuación y el grado de eficiencia y eficacia con las que las realiza. Este desempeño se mide mediante tres dimensiones: la toma de decisiones, la proactividad y las actitudes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

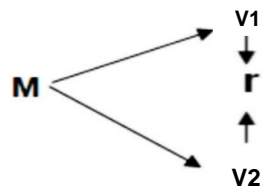
El estudio se posa sobre el enfoque cuantitativo debido a que el análisis empírico busca que los resultados que se obtengan puedan ser medidos y se proporcionen datos que expliquen el fenómeno del problema para la resolución de la misma (Ñaupás y otros, 2018).

Por otro lado, el tipo de investigación será básica porque está dirigida a el logro de un conocimiento mucho más completo respecto a la comprensión de los fenómenos del estudio que son materia observable y que se relacionan con los entes interesados (CONCYTEC, 2018).

Diseño de investigación.

El diseño del estudio será correlacional no experimental porque se tomará a los participantes en su ciclo regular de trabajo y no serán condicionados de ninguna manera, mientras que será transversal porque se toman los datos una sola vez en el tiempo (Hernández y otros, 2018).

Esquema



Dónde:

M: Colaboradores

V1: Motivación

V2: Desempeño laboral

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Independiente (V1): Motivación

Definición conceptual

Impulso interno que activa la predisposición de la persona para realizar cualquier actividad o comportamiento que se orienta una meta o al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la Empresa Amor de Lobo, 2022.

Variable Dependiente (V2): Desempeño laboral

Definición conceptual

Mide el rendimiento expuesto por el colaborador de la organización, mismo que busca identificar las áreas con efectos positivos y negativos con la intención de medir el desempeño y mejorarlo para el logro de los objetivos planteados (Mejillón, 2017).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la empresa Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

3.2. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Definida como el grupo o conjunto de sujetos en quienes se realiza la investigación, está representada por la unidad de análisis del estudio, (Hernández y otros, 2018), en este caso, los colaboradores de la empresa en estudio que son un total de 5 sedes de Arequipa son un total de 102 trabajadores (20 almaceneros, 20 cajeras, 20 coordinadores, 37 auxiliares y 5 administradores).

- **Criterios de inclusión:**

- Que pertenezcan a la empresa bajo cualquier modalidad de contrato
- Que tengan como tiempo mínimo laborando de tres meses
- Ser mayor de edad

- **Criterios de exclusión:**

- No cumplir con el más de tres meses de labor ininterrumpida en la empresa
- Ser menor de edad

Muestra

Según (Hernández & Mendoza, 2018) la muestra es una parte de la población de estudio que comparten características similares entre sí. Para determinar el tamaño de muestra de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa aplicamos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

Marco muestral: N=102

Alfa: $\sigma = 0.05$

Nivel de confianza: $1-\alpha = 0.95$

Z de (1- α): Z=1.960

Prob. Fav.: p= 0.5

Prob. Desfav.: q= 0.5

Precisión (error muestral): d =0.050

Tamaño de la muestra: 81

El muestreo será estratificado, siendo: 19 almaceneros, 19 cajeras, 19 coordinadores, 21 auxiliares y 3 administradores.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para los estudios cuantitativos, se empleó como técnica la encuesta, que es una forma de recopilar datos de estimación numérica mediante el uso del instrumento llamado cuestionario (Baena, 2017). Se empleó la escala de medición de Likert en los niveles desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo. Así mismo, para estar completamente seguro de la aplicación de la encuesta, se realizó el análisis del Alpha de Cronbach, para medir la fiabilidad del instrumento. Los resultados obtenidos mostraron que para la primera variable (motivación) el valor fue 0,843; y, para la segunda variable (desempeño laboral), el valor obtenido fue de 0,919 (Ver anexo 6). Ambos valores son buenos tal y como lo establecen George y Mallery (2003), quienes indican que los coeficientes que tienen un alfa > 0,7 ya no son cuestionables.

3.4. Procedimientos

Se realiza el procedimiento en primer lugar, al tener contacto con el representante de la empresa, a quien se le emite el documento con el respectivo permiso para acceder a las instalaciones y tomar los datos del personal, a quienes se les explicará brevemente la intención de la encuesta, el llenado y cualquier otra duda. Se realizará en un día al inicio de semana que es donde menos carga laboral tienen, así no interferir con el trabajo.

3.5. Método de análisis de datos

Se empleará el método deductivo, mediante la estadística inferencial luego de realizar la base de datos para almacenar la información recabada; así mismo, se realizará la prueba de KMO para demostrar la estructura multidimensional y las estimaciones de correlación serán mediante el análisis de Spearman. Todo esto

mediante el programa SPSS V.25.

3.6. Aspectos éticos

Para todo estudio es indispensable que se logre una conducta ética, pues con ella se genera una doctrina que caracteriza a la persona y se ocupa de la conducta humana (Inguillay y otros, 2020). Por ese motivo, se tomaron los cuatro principios que son los pilares para la universidad, siendo los siguientes: el primer principio, de beneficencia, en este caso para la empresa en estudio quien encontrará respuestas en los problemas relacionados a la gestión del talento humano; el principio de no maleficencia, porque la investigación no pretende exponer información que ponga en riesgo la gestión actual de la organización, por el contrario, pretende ayudarla; el principio de autonomía, porque el autor tendrá la suficiente independencia para la ejecución del estudio sin ningún afán en particular; finalmente, el principio de justicia, que implica ser equitativo con los agentes que intervengan en la investigación.

IV. RESULTADOS

- Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivac	,135	81	,001	,923	81	,000
DesLab	,101	81	,039	,977	81	,146

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha podido determinar que debido al número de la muestra (81 participantes), se empleará el análisis de Kolmogorov Smirnov para el análisis respectivo al ser mayor de 50 unidades. Así mismo, se halló que los sigmas de ambas variables son <0,5, por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que, existe una influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo.

- Identificar la influencia de la motivación sobre la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa

Correlaciones

			Motivac	TomaDec
Rho de Spearman	Motivac	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	TomaDec	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

De acuerdo a lo hallado en el análisis de influencia, se ha encontrado un valor de Rho de Spearman de 0,608, esto significa que existe un nivel positivo y moderado entre la variable independiente motivación y la dimensión toma de decisiones de la variable

dependiente. Esto significa que el comportamiento de las personas respecto a tomar decisiones dentro de la empresa, tiene una influencia de acuerdo al nivel de motivación que les genere esta acción, cuanto más motivada están las personas es más práctica la toma de decisiones.

- Identificar la influencia de la motivación sobre la proactividad de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa

Correlaciones

			Motivac	Proact
Rho de Spearman	Motivac	Coeficiente de correlación	1,000	,752**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Proact	Coeficiente de correlación	,752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

Para el segundo objetivo específico, se ha encontrado que la motivación se relaciona con la proactividad de los trabajadores en un valor de 0,752, es decir, una correlación positiva alta. Esto significa que los trabajadores de la empresa consideran que el comportamiento que tienen frente a sus labores está influenciado por el nivel de motivación que sientan dentro del trabajo que realizan, demostrando así que el mostrarse activos y listos para el trabajo depende mucho de la motivación que las personas sientan en su trabajo. Por tanto, la variable independiente de motivación si interviene sobre la dimensión de la variable dependiente desempeño laboral.

- Identificar la influencia de la motivación sobre las actitudes de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo. Arequipa.

Correlaciones

			Motivac	Actitudes
Rho de Spearman	Motivac	Coeficiente de correlación	1,000	-,037
		Sig. (bilateral)	.	,746
		N	81	81
	Actitudes	Coeficiente de correlación	-,037	1,000
		Sig. (bilateral)	,746	.
		N	81	81

Este resultado hallado, por el contrario, a las otras dos dimensiones analizadas, se ha encontrado que existe una influencia según el valor del Rho de Spearman de -0,037, eso significa una influencia negativa baja; esto implica que el nivel de motivación no tiene ningún tipo de predominio sobre las actitudes y el comportamiento de los trabajadores en las labores que realizan dentro de la empresa. Es entendido que esta situación podría darse porque las personas realizan sus actividades para no perjudicar a los clientes, pero, además, para salvaguardar sus puestos de trabajo.

- Determinar la influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa

Correlaciones

			Motivac	DesLab
Rho de Spearman	Motivac	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	DesLab	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En lo que respecta a lo hallado en el objetivo general, sobre la influencia que tiene la motivación sobre el desempeño laboral, el valor de Rho de Spearman encontrado fue de 0,705 que significa una correlación positiva alta entre ambas. Esto se entiende debido a que es muy usual que la motivación forme parte del accionar de muchas de las labores

de los trabajadores dentro de cualquier empresa, al tener aspectos motivacionales como el salario, beneficios, condiciones laborales, desarrollo del persona, crecimiento y línea de carrera, entre otros, surge un nexo muy fuerte entre ambas variables de estudio, que se evidencian en los comportamientos de las personas durante las actividades que realizan dentro de la organización.

Prueba de hipótesis:

H1: Existe influencia de la motivación sobre la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa

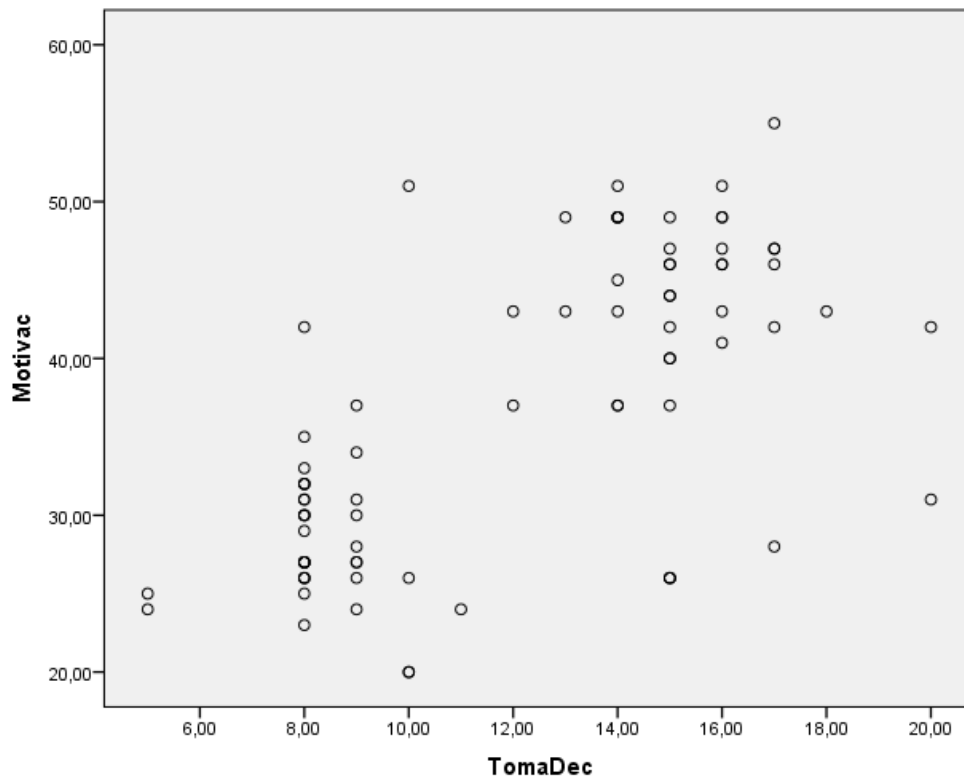
Modelo de regresión lineal entre Motivación y Toma de decisiones

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,203	1,617		1,362	,196
	Motivación	2,963	,738	,744	4,015	,001

a. Variable dependiente: Toma de decisiones

Nota. Datos obtenidos a través del procesamiento de datos recogidos de la aplicación de la encuesta

Según la tabla, se estableció lo muy significativo (Sig.=0.001) que la motivación si tiene influencia en la toma de decisiones dentro de la empresa; por tanto, se acepta la H1.



H2: Existe influencia de la motivación sobre la proactividad de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa

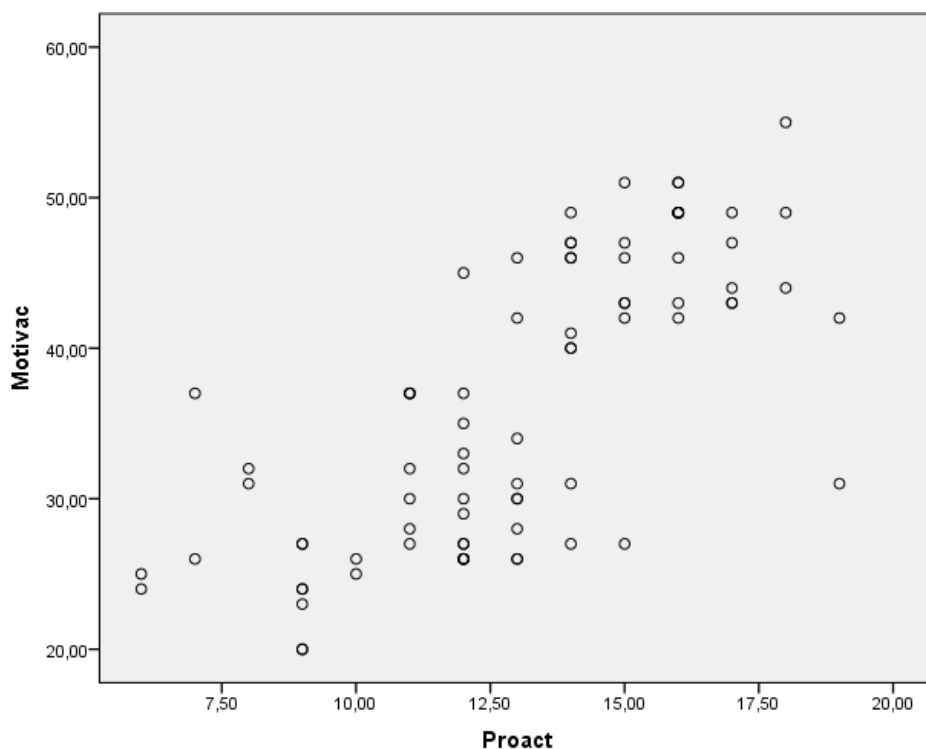
Modelo de regresión lineal entre Motivación y Proactividad

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	2,879	1,712		1,681	,117
	Proactividad	1,916	,569	,683	3,369	,003

a. Variable dependiente: Toma de decisiones

Nota. Datos obtenidos a través del procesamiento de datos recogidos de la aplicación de la encuesta

Según la tabla, se estableció lo muy significativo (Sig.=0.001) que la motivación si tiene influencia en la proactividad con un valor beta de 0,683; por tanto, se acepta la H2.



H3: Existe influencia de la motivación sobre las actitudes de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo. Arequipa

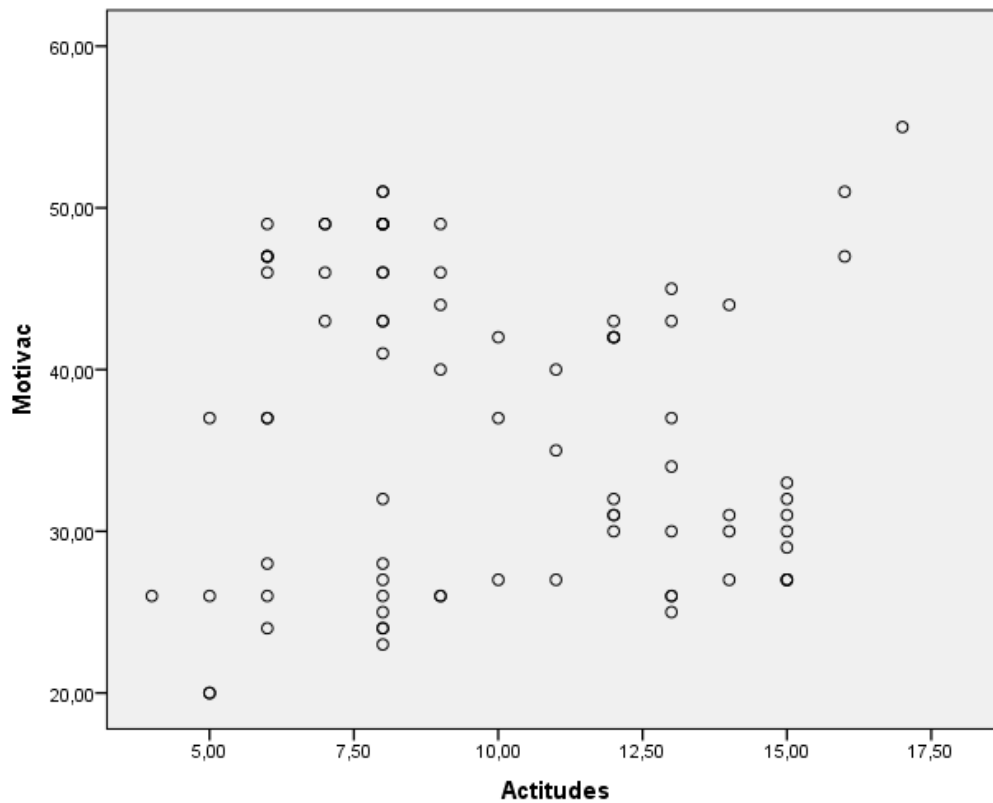
Modelo de regresión lineal entre Motivación y Actitudes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	-,351	1,794		- ,196	,048
	Actitudes	1,378	,278	,809	4,955	,000

a. Variable dependiente: Toma de decisiones

Nota. Datos obtenidos a través del procesamiento de datos recogidos de la aplicación de la encuesta

La influencia de la propuesta de la variable independiente motivación en la variable dependiente toma de decisiones fue corroborada por el estadístico (Beta=0,809), el cual da indicio de un alto grado de influencia entre ambas, por tanto, se acepta H3.



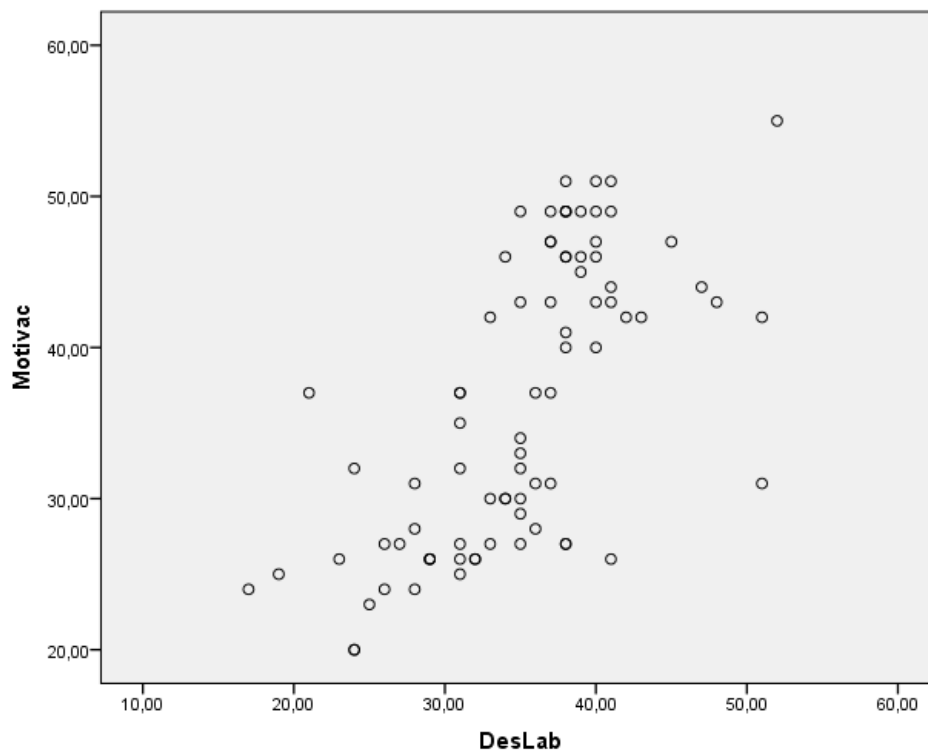
H4: Existe influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	2,879	1,712		1,691	,127
Desempeño laboral	1,916	,569	,693	3,369	,003

b. Variable dependiente: Toma de decisiones

Nota. Datos obtenidos a través del procesamiento de datos recogidos de la aplicación de la encuesta

La influencia de la propuesta de la variable independiente motivación sobre la evaluación del desempeño fue corroborada por el estadístico (Beta=0,809), el cual da indicio de un alto grado de influencia entre ambas, por tanto, se acepta H4.



4.1. Recursos y presupuesto

- Recursos Humanos
El investigador
- Recursos Materiales

Tabla 1
Presupuesto papelería

<i>Papelería en general, útiles y materiales de oficina</i>				
Clasificador MEF	Descripción	Cantidad	PU (s/.)	Importe s/.
2.3.15.12	Lapiceros	2	2.5	5
2.3.15.12	Corrector	2	4	8
2.3.15.12	Resaltador	2	4.8	9.6
2.3.15.12	Papel bond A-4	1000	21	21
Total				43.6

Tabla 2
Presupuesto bienes

Compra de bienes				
Clasificador MEF	Descripción	Cantidad	PU (s/.)	Importe s/.
2.3.1	Laptop	1	3500	3500
2.3.1	Mouse	1	45	45
2.3.1	Cooler para Laptop	1	80	80
Total				3625

Tabla 3
Presupuesto investigaciones

Investigaciones				
Clasificador MEF	Descripción	Cantidad	PU (s/.)	Importe s/.
2.3.27.10	Validación de instrumentos	3	50	150
Total				150

Tabla 4
Presupuesto internet y energía

Servicios de internet y de energía eléctrica				
Clasificador MEF	Descripción	Cantidad	PU (s/.)	Importe s/.
2.3.22.21	Internet	4	90	360
2.3.22.22	Energía eléctrica	4	80	320
Total				680

El total del presupuesto asciende a s/. 4,498.60 soles.

4.2. Financiamiento

El financiamiento del estudio será asumido en su totalidad por el investigador.

4.3. Cronograma de ejecución

Tabla 5
Cronograma y presupuesto

	2022							
	ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO	
	SE M 1-2	SE M 3-4	SE M 1-2	SE M 3-4	SE M 1-2	SE M 3-4	SE M 1-2	SE M 3-4
ETAPAS								
IDEA DEL TRABAJO DE INVESTIGACION								
Revisión Bibliográfica								
Revisión de los antecedentes								
Formulación de justificación								
Formulación del problema								
ELABORACIÓN DEL PROYECTO METODOLOGICO								
Marco teórico								
Metodología y resultados esperados								
Presupuesto								
Cronograma de actividades								
Informe de Similitud de Turnitin								
Cierre del informe del proyecto de tesis								
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES								
Observaciones del proyecto								
Instrumentos preliminares de recolección de datos								
Presentación final de informe								

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En cuanto al objetivo general, los resultados han mostrado que es muy usual que la motivación forme parte del accionar de muchas de las labores de los trabajadores dentro de cualquier empresa, al tener aspectos motivacionales como el salario, beneficios, condiciones laborales, desarrollo del persona, crecimiento y línea de carrera, entre otros, surge un nexo muy fuerte entre ambas variables de estudio; todo lo hallado tiene relación con la posición de Bohórquez y otros (2020) quienes afirman que el aspecto más relevante se da dentro del talento humano porque es el capital más importante dentro de la empresa. Y que el desempeño es el resultado de los sistemas de motivación que se empleen, existen necesidades siempre por parte del personal y para mejorar el desempeño de la persona se necesita un desarrollo completo y constante.

Sobre el primer objetivo específico, la influencia de la motivación sobre la toma de decisiones ha encontrado un valor positivo y moderado, dando cuenta que el comportamiento de las personas respecto a tomar decisiones dentro de la empresa, está influenciado de acuerdo al nivel de motivación que les genere esta acción, cuanto más motivada están las personas es más práctica la toma de decisiones. Estas acciones son confirmadas en el estudio de Sánchez (2020), que los trabajadores requieren de una motivación en sus funciones para que puedan tener decisiones correctas o al menos más acertada y que logren resultados óptimos de la gestión, esto como parte de todo un proceso de actividades que se desencadenan cuando los colaboradores tienen la percepción de que sus necesidades son escuchadas y tomadas en cuenta por parte de la empresa.

Respecto al segundo objetivo específico, sobre identificar la influencia de la motivación sobre la proactividad de los colaboradores, se ha encontrado que la motivación se relaciona con la proactividad de los trabajadores de manera positiva, los trabajadores de la empresa consideran que el comportamiento que tienen frente a sus labores está influenciado por la motivación que sientan dentro del trabajo que realizan, demostrando así que el mostrarse activos y listos para el trabajo depende mucho de lo que perciban y sientan. Como lo establece Rojas (2020) el nivel de la motivación ayuda en la proactividad de las personas, el desempeño mejora y el desarrollo de la organización se genera de forma sólida con el tiempo, debido a que las personas identifican los

elementos que los motivan y convierten en personas proactivas.

Sobre el tercer objetivo específico, la influencia de la motivación sobre las actitudes de los colaboradores encontró una influencia negativa baja; esto implica que el nivel de motivación no tiene ningún tipo de predominio sobre las actitudes y el comportamiento de los trabajadores en las labores que realizan dentro de la empresa. Esto como consecuencia de que las personas realizan sus actividades para no perjudicar a los clientes, pero, además, para salvaguardar sus puestos de trabajo más allá de lo que consideren si es justo o no. Esta posición también es corroborada por Meza (2021) que afirmó que las actitudes forman parte de las personas de forma natural, pero se debe velar por motivarlos constantemente, porque si no pueden llegar a niveles de estrés alto. Entonces las medidas correctivas son importantes ejecutar cuando se detecten situaciones que así lo ameriten.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó para el primer objetivo específico un valor de Rho de Spearman de 0,608, es decir un nivel positivo y moderado entre la variable independiente motivación y la dimensión toma de decisiones de la variable dependiente, dando a entender que la motivación si influye en el accionar de las personas en la empresa, y que los niveles de motivación deben ser crecientes en el tiempo.

Se determinó para el segundo objetivo específico indica que la motivación se relaciona con la proactividad de los trabajadores en un valor de 0,752, es decir, una correlación positiva alta, concluyendo así que los colaboradores de la empresa consideran que su comportamiento dentro de ella es relevante, tienen que estar preparados para sus labores y que depende mucho de los elementos motivacionales para incrementar su desempeño laboral.

En la tercera conclusión, se determinó que existe una influencia según el valor del Rho de Spearman de -0,037, eso significa una influencia negativa baja; esto implica que el nivel de motivación no tiene ningún tipo de predominio sobre las actitudes y el comportamiento de los trabajadores en las labores que realizan dentro de la empresa, motivo por el cual se deduce que las personas cumplen con sus funciones a pesar de lo que podrían considerar como una motivación buena, con el ánimo de no perjudicarse como trabajadores y conservar sus espacios laborales.

Finalmente, de acuerdo al objetivo general, se determinó que la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral tuvo un valor de Rho de Spearman de 0,705 que significa una correlación positiva alta entre ambas. Lo hallado demuestra que la motivación forma parte del accionar de muchas de las labores de los trabajadores dentro de la organización y que aspectos como el salario, beneficios, condiciones laborales, desarrollo de la persona, entre otros, evidencian comportamientos positivos de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Es fundamental que la organización establezca un sistema de reconocimiento de logros para todo el personal de forma permanente, que se convierta en una práctica constante y sobre todo como una política del área de recursos humanos, pues como se ha visto en el estudio, las personas valoran mucho que la organización les otorgue un valor tangible o intangible a sus actividades. Esto debe ir de la mano con también el establecimiento de las metas y objetivos claros para todo el personal, y que se socialice por diferentes medios.

Así mismo, se evalúe el salario del personal en función a las actividades que realizan y desempeñan, debido a que se ha visto que aún hay espacios de mejora frente a los sistemas de pago y cumplimiento de metas. Por ese motivo se debe de establecer un sistema de recompensas para todo el personal.

Se debe aplicar sistemas de entrenamiento, así como de coaching al personal, en las reuniones mensuales se deben ejecutar estos proyectos con los colaboradores para que tengan un espacio de aprendizaje y así mejoren aspectos actitudinales que puedan servir como un elemento de aporte a la organización y se consoliden como equipo de trabajo. Estas acciones deben ser recurrentes en cada mes y al final del programa se debería de entregar una certificación de asistencia y capacitación.

Finalmente, los programas a implantar en el periodo del año tienen que estar sujetos a la aprobación de la gerencia, el área de recursos humanos debe presentar el plan completo de desarrollo del personal, así como el presupuesto correspondiente para las labores que se ejecutarán en pos de tener un personal más calificado y preparado más allá de sus labores cotidianas.

REFERENCIAS

- Aguilar, R., & Ovalle, B. (2019). *Medición del nivel de satisfacción del cliente interno de la Compañía Lubricantes y Lacas-Lubrilaca, propuesta de mejora*. Universidad de Guayaquil. <https://doi.org/https://abc.us.org/ojs/index.php/ajtp/article/view/510>
- Asch, J. (2016). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 1(5), 4-14.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias*. (3, Ed.) Grupo Editorial Patria.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, E., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Vol. 9). Bogotá: McGraw-Hill.
- CONCYTEC. (2018). *Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. CONCYTEC.
- Cornejo, K., & Vilca, M. (2018). *Relación de la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Transportes Hagemsa – Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7736>
- Dávila, R., & Agüero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Visión Gerencial*, 20(2), 219-232. <https://doi.org/http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>
- Deci, E., & Ryan, M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior* (Vol. 16). Plenum Press.
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Galán, J., & Mite, J. (2019). *Planteamiento de estrategias para la gestión organizacional de la empresa Jehova Shama "Lubricadora"*. Universidad de Guayaquil. <https://doi.org/https://doi.org/10.29121/granthaalayah.v9.i1.2021.2966>.
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12), 1-11.

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación* (Vol. 11). La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación Científica* (8 ed.). México: MCGRAW-HILL.
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1), 42-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Islam, R., & Ahmed, S. (2014). Do managers and employees perceive motivating factors differently in malaysia. *International Journal of Business and Systems Research*, 8(1), 72-90. <https://doi.org/10.1504/IJBSR.2014.057977>
- Jiménez, D. (2006). *Manual de recursos humanos*. Madrid: Editorial ESIC.
- Lozano, D., & Barragán, J. (2016). La necesidad de apreciar historias dentro de las teorías sobre las necesidades humanas. *Innovaciones de negocios*, 12(24), 295-326.
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. Cádiz: Universidad Península de Santa Elena.
- Meza, R. (2021). Motivación y satisfacción laboral del personal de una empresa de lubricantes en Arequipa. *Saberes*, 7(21), 23-35.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación Cualitativa- Cuantitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Quinta Edición. Ediciones de la U. Bogotá.
- Panduro, C., & Casa, E. (2021). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de los trabajadores de una universidad pública del Perú. *Sathiri Sembrador*, 17(1), 34-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2019). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Herzberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XIV(1), 1-18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Parsons, E., & Broadbridge, A. (2006). Job motivation and satisfaction: Unpacking the key factors for charity shop managers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 13(2), 121-131. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2005.08.013>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.

<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Robbins, P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 10). Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rojas, C. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos, empresa Graña y Montero Arequipa 2019*. Universidad Continental. <https://doi.org/https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8070>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión* (Vol. 1). México D.F.: Octaedro. <https://doi.org/https://portal.sat.gob.gt/portal/cultura-tributaria/>
- Sánchez, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte. <https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M., & Sánchez, F. (2014). Organizational characteristics in the labour satisfaction in Spain. *RAE Revista de Administracao de Empresas*, 54(5), 25-36.
- Sandoval, G., Hernández, M., & Espinoza, M. (2020). Opinión de trabajadores sobre un instrumento de evaluación del desempeño. *APCAM*, 1(1), 1-7. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5404/1/CULTURA%20TRIBUTARIA%20EN%20COLOMBIA.pdf>
- Tietjen, M., & Myers, M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management decision*, 36(4), 226-231.
- Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M., Yfarraguerri, L., Nagore, G., & Herrero, M. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación* (Vol. 2). McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de Variables

Tabla 6

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación	Un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad o comportamiento orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016)	Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo	Salarios y beneficios	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	Likert / Ordinal
				Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	
				En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	
				El pago al personal se da en las fechas pactadas	
			Condición laboral	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	
				Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	
				Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	
				El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	
			Línea de carrera	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	
				Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	
				Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	
				Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	
Desempeñolaboral	El desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte		Toma de decisiones	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	
				La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	
				Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	

de los trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos propuestos (Mejillón, 2017)		Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes
	Proactividad	La empresa permite desarrollar nuestras ideas
		Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado
		No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo
		Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios
	Actitudes	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado
		Se puede cumplir con el trabajo aunque a veces no existan los recursos necesarios
		El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo
		Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo

Tabla 7
Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo general	Hipótesis de investigación	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿Existe influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa?	Determinar la influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa	Existe una influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa	Motivación	Salarios y beneficios	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño
					En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley
	Identificar la influencia de la motivación sobre la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa	Existe influencia significativa de la motivación sobre la toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa		Condición laboral	El pago al personal se da en las fechas pactadas
					Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas
					Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo
		Línea de carrera	Existe estabilidad laboral dentro de la empresa		
			El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo		
			Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa		
			Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo		
			Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados		

				Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal
Identificar la influencia de la motivación sobre la proactividad de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa	Existe influencia significativa de la motivación sobre la proactividad de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa	Desempeño laboral	Toma de decisiones	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo
				La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador
Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones				
Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes				
Identificar la influencia de la motivación sobre las actitudes de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa.	Existe influencia significativa de la motivación sobre las actitudes de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa	Proactividad	La empresa permite desarrollar nuestras ideas	
			Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado	
		Actitudes	No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo	
			Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios	
			Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado	
			Se puede cumplir con el trabajo, aunque a veces no existan los recursos necesarios	
			El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo	
			Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo	

Población, muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimientos	Técnicas estadísticas	Procesamiento
<p>Definida como el grupo o conjunto de sujetos en quienes se realiza la investigación, está representada por la unidad de análisis del estudio, en este caso, los colaboradores de la empresa en estudio que son un total de</p>	<p>Se empleará la escala de medición de Likert en los niveles desde muy en desacuerdo hasta muy de acuerdo. Así mismo, para estar completamente seguro de la aplicación de la encuesta, se realizará el análisis del Alpha de Cronbach, para medir la fiabilidad del instrumento</p>	<p>Se realiza el procedimiento en primer lugar, al tener contacto con el representante de la empresa, a quien se le emite el documento con el respectivo permiso para acceder a las instalaciones y tomar los datos del personal, a quienes se les explicará brevemente la intención de la encuesta, el llenado y cualquier otra duda. Se realizará en un día al inicio de semana que es donde menos carga laboral tienen, así no interferir con el trabajo.</p>	<p>Estadística descriptiva inferencial</p>	<p>Se empleará el método deductivo, mediante la estadística inferencial luego de realizar la base de datos para almacenar la información recabada; así mismo, se realizará la prueba de KMO para demostrar la estructura multidimensional y las estimaciones de correlación serán mediante el análisis de Spearman. Todo esto mediante el programa SPSS V.25</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO



Por el presente cuestionario, sírvase completar cada uno de las preguntas usando sólo una alternativa según su apreciación como colaborador, pues el objetivo de esta investigación es determinar la influencia de la motivación sobre la evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa. Para el llenado, tener en cuenta lo siguiente: (1) muy en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) muy de acuerdo.

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia					
2	Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño					
3	En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley					
4	El pago al personal se da en las fechas pactadas					
5	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas					
6	Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo					
7	Existe estabilidad laboral dentro de la empresa					
8	El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo					
9	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa					
10	Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo					
11	Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados					
12	Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal					
13	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo					
14	La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador					
15	Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones					
16	Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes					
17	La empresa permite desarrollar nuestras ideas					
18	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado					
19	No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo					
20	Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios					
21	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado					
22	Se puede cumplir con el trabajo aunque a veces no existan los recursos necesarios					

23	El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo					
24	Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo					

DOCUMENTOS DE PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la UCV, en la sede Huaraz, Ancash, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi informe de tesis. El título nombre de mi Tesis es: "Motivación y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

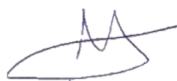
Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Matriz de operacionalización de las variables.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, nosin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Quintanilla Medina Erick Segundo

DNI: 71289877

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Variable Independiente (V1): Motivación

Definición conceptual
Impulso interno que activa la predisposición de la persona para realizar cualquier actividad o comportamiento que se orienta a una meta o al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la Empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

Variable Dependiente (V2): Desempeño laboral

Definición conceptual
Mide el rendimiento expuesto por el colaborador de la organización, mismo que busca identificar las áreas con efectos positivos y negativos con la intención de medir el desempeño y mejorarlo para el logro de los objetivos planteados (Mejillón, 2017).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la Empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación	Un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad comportamental orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016)	Se mide en una escala de cinco niveles adonde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y promediarlo de acuerdo a cada resultado obtenido,	Salarios y beneficios	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	Likert / Ordinal
				Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	
				En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	
				El pago al personal se da en las fechas pactadas	
			Condición laboral	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	
				Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	
				Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	
				El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	
			Línea de carrera	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	
				Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	
				Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	
				Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	
Desempeño laboral	El desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte de los	donde 1 es muy desacuerdo y 5 muy de acuerdo	Toma de decisiones	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	
				La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	
				Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	
				Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes	
				La empresa permite desarrollar nuestras ideas	

trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos propuestos (Mejillón, 2017)	Proactividad	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado
		No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo
		Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios
	Actitudes	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado
		Se puede cumplir con el trabajo, aunque a veces no existan los recursos necesarios
		El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo
		Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Motivación y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE: MOTIVACIÓN							
Dimensión 1: Salarios y Beneficios		Si	No	Si	No	Si	No
1	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	X		X		X	
2	Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	X		X		X	
3	En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	X		X		X	
4	El pago al personal se da en las fechas pactadas	X		X		X	
Dimensión 2: Condición laboral		Si	No	Si	No	Si	No
5	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	X		X		X	
6	Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	X		X		X	
7	Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	X		X		X	
8	El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	X		X		X	
Dimensión 3: Línea de Carrera		Si	No	Si	No	Si	No
9	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	X		X		X	

10	Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	X		X		X	
11	Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	X		X		X	
12	Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	X		X		X	
13	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	X		X		X	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Toma de Decisiones		Si	No	Si	No	Si	No
14	La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	X		X		X	
15	Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	X		X		X	
16	Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes	X		X		X	
Dimensión 2: Proactividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	La empresa permite desarrollar nuestras ideas	X		X		X	
18	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado	X		X		X	
19	No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo	X		X		X	
20	Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios	X		X		X	
Dimensión 3: Actitudes		Si	No	Si	No	Si	No
21	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado	X		X		X	
22	Se puede cumplir con el trabajo, aunque a veces no existan los recursos necesarios	X		X		X	
23	El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo	X		X		X	
24	Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable el Instrumento, manifiesta claridad en las preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Castro Muñoz, William **DNI:** 17897199

Especialidad del validador: Dr. en Educación

Empresa donde trabajo: Docente de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

Email: wcastro@ucv.edu.pe

Teléfono: 979425905

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Castro Muñoz, William

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la UCV, en la sede Huaraz, Ancash, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi informe de tesis. El título nombre de mi Tesis es: "Motivación y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

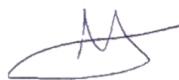
Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Matriz de operacionalización de las variables.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, nosin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Quintanilla Medina Erick Segundo
DNI: 71289877

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Variable Independiente (V1): Motivación

Definición conceptual
Impulso interno que activa la predisposición de la persona para realizar cualquier actividad o comportamiento que se orienta a una meta o al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la Empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

Variable Dependiente (V2): Desempeño laboral

Definición conceptual
Mide el rendimiento expuesto por el colaborador de la organización, mismo que busca identificar las áreas con efectos positivos y negativos con la intención de medir el desempeño y mejorarlo para el logro de los objetivos planteados (Mejillón, 2017).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la Empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación	Un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad comportamental orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016)	Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y promediarlo de acuerdo a cada resultado obtenido,	Salarios y beneficios	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	Likert / Ordinal
				Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	
				En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	
				El pago al personal se da en las fechas pactadas	
			Condición laboral	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	
				Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	
				Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	
				El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	
			Línea de carrera	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	
				Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	
				Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	
				Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	
Desempeño laboral	El desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte de los	donde 1 es muy desacuerdo y 5 muy de acuerdo	Toma de decisiones	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	
				La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	
				Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	
				Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes	
				La empresa permite desarrollar nuestras ideas	

<p>trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos propuestos (Mejillón, 2017)</p>	Proactividad	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado
		No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo
		Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios
	Actitudes	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado
		Se puede cumplir con el trabajo, aunque a veces no existan los recursos necesarios
		El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo
		Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Motivación y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE: MOTIVACIÓN							
Dimensión 1: Salarios y Beneficios							
1	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	X		X		X	
2	Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	X		X		X	
3	En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	X		X		X	
4	El pago al personal se da en las fechas pactadas	X		X		X	
Dimensión 2: Condición laboral							
5	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	X		X		X	
6	Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	X		X		X	
7	Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	X		X		X	
8	El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	X		X		X	
Dimensión 3: Línea de Carrera							
9	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	X		X		X	

10	Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	X		X		X	
11	Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	X		X		X	
12	Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	X		X		X	
13	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	X		X		X	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Toma de Decisiones		Si	No	Si	No	Si	No
14	La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	X		X		X	
15	Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	X		X		X	
16	Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes	X		X		X	
Dimensión 2: Proactividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	La empresa permite desarrollar nuestras ideas	X		X		X	
18	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado	X		X		X	
19	No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo	X		X		X	
20	Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios	X		X		X	
Dimensión 3: Actitudes		Si	No	Si	No	Si	No
21	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado	X		X		X	
22	Se puede cumplir con el trabajo, aunque a veces no existan los recursos necesarios	X		X		X	
23	El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo	X		X		X	

24	Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable el Instrumento, manifiesta claridad en las preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Vergara Wekselman, Betty **DNI:** 16431764

Especialidad del validador: Maestra en Administración

Empresa donde trabajo: Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Email: bvergara@usat.edu.pe

Teléfono: 979356484

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

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

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

Firma del Experto Informante.

DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Castro Muñoz, William

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller de la UCV, en la sede Ate, Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi informe de tesis. El título nombre de mi Tesis es: "Motivación y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.


Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Matriz de operacionalización de las variables.

Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, nosin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Quintanilla Medina Erick Segundo

DNI: 71289877

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

Variable Independiente (V1): Motivación

Definición conceptual
Impulso interno que activa la predisposición de la persona para realizar cualquier actividad o comportamiento que se orienta a una meta o al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

Variable Dependiente (V2): Desempeño laboral

Definición conceptual
Mide el rendimiento expuesto por el colaborador de la organización, mismo que busca identificar las áreas con efectos positivos y negativos con la intención de medir el desempeño y mejorarlo para el logro de los objetivos planteados (Mejillón, 2017).

Definición operacional

Se mide en una escala de cinco niveles donde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y poder promediar de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo a los colaboradores de la Empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa, 2021.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación	Un impulso interior que activa la predisposición de un individuo a realizar cualquier actividad comportamental orientado a una meta, en dirección al logro de un objetivo determinado (Rubio, 2016)	Se mide en una escala de cinco niveles adonde se pondera cada una de ellas para obtener un resultado y promediarlo de acuerdo a cada resultado obtenido, donde 1 es muy desacuerdo y 5 muy de acuerdo	Salarios y beneficios	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	Likert / Ordinal
				Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	
				En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	
				El pago al personal se da en las fechas pactadas	
			Condición laboral	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	
				Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	
				Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	
				El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	
			Línea de carrera	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	
				Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	
				Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	
				Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	
Desempeño laboral	El desempeño laboral mide el rendimiento expuesto por parte de los	donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo	Toma de decisiones	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	
				La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	
				Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	
				Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes	
				La empresa permite desarrollar nuestras ideas	

<p>trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención de medir el desempeño es mejorarlos para lograr cumplir con los objetivos propuestos (Mejillón, 2017)</p>	Proactividad	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado
		No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo
		Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios
	Actitudes	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado
		Se puede cumplir con el trabajo aunque a veces no existan los recursos necesarios
		El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo
		Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Motivación y evaluación del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
VARIABLE: MOTIVACIÓN							
Dimensión 1: Salarios y Beneficios							
1	Estoy bien pagado según mi formación y experiencia	X		X		X	
2	Considero que mi sueldo es el adecuado para el trabajo que desempeño	X		X		X	
3	En esta empresa se pagan todos los beneficios de ley	X		X		X	
4	El pago al personal se da en las fechas pactadas	X		X		X	
Dimensión 2: Condición laboral							
5	Las condiciones físicas en mi trabajo son muy buenas	X		X		X	
6	Me siento a gusto con las instalaciones de mi puesto de trabajo	X		X		X	
7	Existe estabilidad laboral dentro de la empresa	X		X		X	
8	El ambiente de trabajo permite realizar un buen trabajo	X		X		X	
Dimensión 3: Línea de Carrera							
9	Existe oportunidad de crecimiento en esta empresa	X		X		X	

10	Siento que he tenido crecimiento en el último tiempo	X		X		X	
11	Existen casos de otros compañeros que han sido promocionados	X		X		X	
12	Estoy interesado en permanecer en esta empresa por el desarrollo personal	X		X		X	
13	El trabajo se planifica antes de ejecutarlo	X		X		X	
VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL							
Dimensión 1: Toma de Decisiones		Si	No	Si	No	Si	No
14	La empresa maneja indicadores de gestión para la labor del trabajador	X		X		X	
15	Cada trabajador tiene la posibilidad de tomar decisiones	X		X		X	
16	Las decisiones que tomo desde mi puesto de trabajo son importantes	X		X		X	
Dimensión 2: Proactividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	La empresa permite desarrollar nuestras ideas	X		X		X	
18	Siempre es posible cumplir con el trabajo encargado	X		X		X	
19	No es necesaria la supervisión para hacer un buen trabajo	X		X		X	
20	Considero que puedo adaptarme fácilmente a los cambios	X		X		X	
Dimensión 3: Actitudes		Si	No	Si	No	Si	No
21	Es posible terminar a tiempo con el trabajo encargado	X		X		X	
22	Se puede cumplir con el trabajo, aunque a veces no existan los recursos necesarios	X		X		X	
23	El trato es cortés con todos los compañeros de trabajo	X		X		X	

24	Es posible evitar cualquier conflicto con los compañeros de trabajo	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable el Instrumento, manifiesta claridad en las preguntas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mares Ruiz, Carlos Martín **DNI:** 16760795

Especialidad del validador: Economista

Empresa donde trabajo: Docente de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Email: mruiz@usat.edu.pe

Teléfono: 979763252

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

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

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

Firma del Experto Informante.

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCION

Figura1

Carta de autorización



Universidad
César Vallejo

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Ate, 14 de noviembre del 2022

Señor(a)

ALEXI MEDINA MELGAR
GERENTE GENERAL
LUBRICENTRO AMOR DE LOBO
AV 3 DE OCTUBRE PEDREGAL

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Ate y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ERICK SEGUNDO QUINTANILLA MEDINA, con DNI 73479055, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: **"MOTIVACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LUBRICENTRO AMOR DE LOBO AREQUIPA 2022"**, en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUNL

Arequipa, 15 de Noviembre de 2022

Dra.

Yvette Cecilia Plasencia Mariños

COORDINADORA NACIONAL DE TITULACION DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

LIMA

De nuestra mayor consideración:

Por el presente documento; Yo Alexi Medina Melgar, identificado con DNI 40721742, en calidad de representante de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, informo que autorizo al bachiller Erick Segundo Quintanilla Medina, con DNI 73479055, a la elaboración del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, titulada: "MOTIVACION Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA LUBRICENTRO AMOR DE LOBO, AREQUIPA 2022".

Atentamente



Alexi Medina Melgar

Gerente General

Adjunto:

Carta de Confidencialidad

ANEXO 4: FICHA RUC

Figura2
Ficha RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda

Número de RUC:
10407217425 - MEDINA MELGAR ALEXI

Tipo Contribuyente:
PERSONA NATURAL CON NEGOCIO

Tipo de Documento:
DNI 40721742 - MEDINA MELGAR, ALEXI

Nombre Comercial:
-

Fecha de Inscripción:
13/12/2021
Fecha de Inicio de Actividades:
13/12/2021

Estado del Contribuyente:
ACTIVO

Condición del Contribuyente:
HABIDO

Domicilio Fiscal:
-

Sistema Emisión de Comprobante:
MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad Comercio Exterior:
SIN ACTIVIDAD

Sistema Contabilidad:
COMPUTARIZADO

Actividad(es) Económica(s):

Principal - 4520 - MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES

Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):

FACTURA

BOLETA DE VENTA

Sistema de Emisión Electrónica:

FACTURA PORTAL DESDE 16/03/2022BOLETA PORTAL DESDE 26/03/2022

Emisor electrónico desde:

16/03/2022

Comprobantes Electrónicos:

FACTURA (desde 16/03/2022), BOLETA (desde 26/03/2022)

Afiliado al PLE desde:

-

Padrones:

NINGUNO

Fecha consulta: 10/01/2023 19:22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Motivacion y evaluacion del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Lubricentro Amor de Lobo, Arequipa 2022", cuyo autor es QUINTANILLA MEDINA ERICK SEGUNDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID: 0000-0003-4798-3991	Firmado electrónicamente por: HINFANTE el 27-01- 2023 19:19:13

Código documento Trilce: TRI - 0529162