



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa de transportes Grupo Palomino, Lima 2021.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Br. Peralta Ortiz, Danhia Stefany (ORCID: 0000-0003-4016-0474)

ASESOR:

MBA. Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a mis padres y hermanas, por siempre inculcarme a seguir adelante y ser cada vez mejor.

Danhia Stefany

AGRADECIMIENTO

La investigación de este trabajo han sido muchas las personas que han contribuido con su ayuda a que haya llegado a su fin.

Quiero agradecer la colaboración de aquellos cuya ayuda ha resultado imprescindible. Agradecer en primer lugar a Dios, a mis padres y hermanas que me brindaron su apoyo incondicional y me ayudaron a llegar hasta donde estoy ahora.

Danhia Stefany

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Niveles de motivación en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.....	18
4.2. Relación de las dimensiones del desempeño laboral con la motivación en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021	19
4.3. Niveles de desempeño laboral en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.	21
4.4. Relación de la motivación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C en Lima, año 2021.	22
V. DISCUSIÓN	23

VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de motivación	18
Figura 2. Niveles de desempeño laboral	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Trabajadores muestreados	14
Tabla 2. Escala de alternativas del cuestionario	16
Tabla 3. Correlación entre las dimensiones de desempeño laboral y la variable motivación	19
Tabla 4. Correlación entre variable independiente y dependiente.....	22

RESUMEN

Esta investigación se realizó en la empresa de transportes GRUPO PALOMINO S.A.C. en la oficina de luna Pizarro n° 343 la victoria esta empresa brinda un servicio con una atención personalizada a los clientes. El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral.

Determinar la motivación y su influencia con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente son también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo).

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 30 personas entre hombres y mujeres dentro de la organización. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 10 preguntas con una amplitud de escala de tres categorías (si, no de vez en cuando).

Así mismo el desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue alcanzar sus objetivos y metas.

Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores dentro de la organización no es adecuado ya que la investigación es de tipo descriptivo, los resultados obtenidos durante la investigación determina que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO PALOMINO S.A.C.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

This research was carried out at the transportation company GRUPO PALOMINO S.A.C. in the office of Luna Pizarro n ° 343 la Victoria this company provides a service with personalized attention to customers. The research work is a correlational quantitative approach study, whose main objective was to determine motivation and its relationship with job performance.

Determine the motivation and its influence with the work performance of the staff, based on three dimensions of motivation (dimension intensity, direction and perspective). The dimensions of the dependent variable are also three (employee participation, professional development training and work environment).

To obtain the information, an opinion survey on job motivation and performance was applied to 30 people, including men and women within the organization. Regarding the data collection instrument, a questionnaire was applied on the two variables in general of 10 questions with a scale width of three categories (yes, no expiration when).

Likewise, the performance of the collaborators is reflected in the activities they carry out in their work area, all this also depends on the way and the way that the collaborators of an organization are motivated. Motivation also helps to describe behavior at work, human beings need different ways to perform well and reach their objectives and goals.

During this research it was found that the level of motivation that employees have within the organization is not adequate since the research is descriptive, the results obtained during the investigation determine that motivation influences the work performance of the employees of the organization. company GRUPO PALOMINO SAC.

Keywords: Motivation, work perfo

I. INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación es considerar la motivación del personal en la empresa, Hasta el momento, no se ha realizado ningún trabajo que refleje su motivación en el trabajo, y la motivación en el trabajo es un tema importante para la organización, y uno de los factores más importantes, el principal problema de la organización. “la motivación provoca que los trabajadores no pongan todo su esfuerzo en realizar un buen trabajo”.

La motivación es un comportamiento inobservable, porque se expresa por las acciones del trabajador en un momento determinado, por ello se observa desde el más específico de los comportamientos desde la necesidad inicial hasta el final.

Para los gerentes, es difícil identificar sus motivos y necesidades dentro de sus empleados; lograr el desempeño requerido a través de determinadas acciones, esto nos permite implementar continuamente un proceso con las necesidades, requerimientos y expectativas de todos los empleados involucrados, logrando así mejorar resultados, tanto a nivel individual como organizacional.

La motivación ayuda a comprender mejor el comportamiento de cada empleado de la organización, como determinante del desempeño.

Jimenez, (2009) “Motivación y Habilidades de Dirección”.

Por eso, las empresas no fracasan, si los lideres saben entender las motivaciones y motivar a cada empleado. Se notará si el gerente actúa y decide pensando de la mejor manera para los empleados de la organización.

Cubas (2013), Los trabajadores son pieza fundamental para la organización, porque son capaces de seguir aprendiendo y adquiriendo conocimientos que ayuden a la organización a crecer constantemente.

La formulación del problema permite que se tenga la información más relevante para facilitar el estudio, por lo que se establece en el siguiente el problema general: ¿De qué manera la influye la Motivación en el desempeño laboral de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021?, así mismo mencionamos los problemas específicos: ¿De qué manera influye la Motivación en la satisfacción de trabajo de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima

año 2021?, ¿En qué medida la motivación influye en la autoestima de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021?, ¿De qué manera la motivación influye en el trabajo en equipo de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021?, ¿En qué medida la motivación influye en la capacitación del trabajador de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima año 2021?.

Con estas interrogantes nos permitió tener un conocimiento más específico y nos dará mejor claridad para poder comprender mejor la naturaleza y problemática existente en la organización.

la investigación permite identificar mejor los niveles de motivación y desempeño de sus empleados, y con los resultados obtenidos se elaboren planes de mejorar en bienestar de los trabajadores dentro de la organización.

El objetivo principal o general es determinar como la motivación afecta el desempeño de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021. y como objetivo específico: determinar el afecto de la motivación en la satisfacción laboral de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021, especificar en qué medida la motivación influye en la autoestima, de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021, determinar como la motivación afecta el trabajo en equipo, de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021,

En cuanto a la hipótesis, se planteó la siguiente hipótesis general: se ve que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C lima año 2021, las hipótesis específicas son: la motivación influye significativamente en la satisfacción del trabajo, de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021, la motivación influye significativamente en la autoestima, en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C lima año 2021, la motivación influye significativamente en el trabajo en equipo de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C lima año 2021.

Como investigación debe tener una justificación de estudio, esta investigación nos permitirá realizar un aportes novedosos y actualizados respecto al desempeño Laboral del personal de la empresa de transporte Grupo Palomino

S.A.C, en el año 2021 con sede principal en el distrito de la victoria, que tiene como misión realizar transporte de carga y personal a diferentes lugares del país.

Según (palmar & Valero & Jhoan M (2014), pag.166: dice que:

El desempeño se define como “el desarrollo de cada individuo que completa su jornada laboral en la organización, que debe cumplir con las expectativas y cumplir con todo lo que la organización demande, de tal forma que el trabajo realizado sea muy eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las tareas asignadas a cada trabajador dentro de la organización y llegar a cumplir cada objetivo propuesto. Chiavenato, 2000, define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que se relacionan con el logro de las metas organizacionales”. De hecho, confirma su buen aspecto en el trabajo es fundamental para la organización.

el desempeño laboral es lo más importante para la empresa. Grupo Palomino S.A.C, en el año 2021. Y la hipótesis específica son: la motivación afecta en gran medida la satisfacción de todos los empleados de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021, la motivación impacto significativamente en la autoestima de los empleados de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021, la motivación tiene un gran impacto en el espíritu de equipo de los empleados de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C lima año 2021, la motivación tiene un gran impacto en el espíritu de equipo de los empleados de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, lima año 2021.

GRUPO PALOMINO S.A.C. Es una empresa domiciliado en lima, dedicándose a brindar un servicio de calidad, ya que esta organización está dedicada al transporte de pasajeros a nivel nacional.

La trayectoria, permanencia y éxito en el mercado se debe al buen servicio de la empresa y los modernos buses, Puede extenderse a las principales provincias del país y la demanda de los clientes se debe a la excelencia empresarial. Sin embargo, el interés personal en el último trimestre del año, las ventas se registraron bajas, a lo cual se atribuye la investigación.

La organización se ha visto afectada en los últimos meses desde entonces, con nuevos competidores que se han unido a su personal de gestión y personal

operario que son los de atención al cliente, los trabajadores fieles de años optaron por retirarse de la empresa y buscar nuevas oportunidades con toda la experiencia adquirida en la organización, la jefatura no se explicaban la razón por que la demasiada rotación de personal y un corto tiempo porque nunca plantearon realizar ningún tipo de encuesta sobre opiniones de los empleados sobre su entorno laboral y su entorno.

En este contexto, se presenta el siguiente estudio, que plantea el tema central de investigar el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Grupo Palomino S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

Existe una investigación similar cuyo autor es Castro & Pedro (2016), en su tesis "Motivación y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016"; y la autora Oyague & Ysabel (2018), en su tesis "Motivación y Desempeño del Personal en el Centro Médico San Luis, 2018 "; optar por cursar una maestría académica en administración pública, las cuales se han considerado como Antecedentes Nacionales.

No se ha encontrado ninguna otra tesis de investigación que estudie sus motivos y efectos en desempeño Laboral del Personal de la Empresa Grupo Palomino S.AC. Lima 2021. Sin embargo, se trata de algunos de los antecedes de investigación a nivel Internacional y Nacional que se detallan continuación:

Zans & Alex (2017). Su investigación "Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos y Docentes del colegio Multidisciplinaria en Matagalpa, UNAN - Managua en el periodo 2016", para optar el Título de Master en Gerencia Empresarial, El objetivo principal es el ambiente organizacional, la determinación de la eficiencia laboral actual, evaluar la relación entre el entorno organizacional y el desempeño de los empleados del Interdisciplinario Matagalpa, y la conclusión de la tesis fueron:

El ambiente organizacional presente en FARM se encuentra en un nivel más optimista, por lo que se considera favorable y desfavorable, la gerencia muchas veces esta menos involucrada y no hay voluntad de preservar el ambiente una empresa bien estructurada en el grupo de trabajo.

Se puede observar que el desempeño en el trabajo, que se está desarrollando en la universidad, es bajo, a pesar de que las tareas se realizan y se llevan a cabo en el tiempo requerido, en el que principalmente se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones de formación planificado.

Los administradores de la facultad y los miembros de la facultad creen que una mejora en el entorno organizacional tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral y las relaciones personales, dándoles una buena sensación en el trabajo, por lo que creen que esto necesita ser perfeccionado.

Enrique & Carmen (2014), en su tesis titulada "Motivación y desempeño de los colaboradores del Instituto de la Visión en México"; Facultad de Ciencias Administrativas al elegir un diploma Académico de Maestra en Administración. El objetivo general fue determinar los niveles de motivación y desempeño de los colaboradores de visión en México, esta investigación se calificó como cuantitativa, descriptiva y correlacional su población encuestada fue de 164 trabajadores el resultado es un nivel de motivación estrechamente relacionado con el nivel de desempeño laboral del empleado. A la recomendación respecto a la tesis fueron:

Se recomienda que al finalizar esta encuesta se retroalimente a los jefes de departamento para que a su vez puedan informar al personal de quien son responsables y analizar qué aspectos se pueden mejorar y cuales se debe continuar, ya que contribuirán a crecimiento personal y profesional.

realice revisiones periódicas del desempeño laboral para identificar

Crear u plan de acción para ayudar a mantener la motivación y desempeño de los empleados y supervisores.

oportunidad para que los empleados promuevan su desarrollo profesional.

Compartir los resultados de la evaluación con todos los empleados para fomentar una mejora continua.

fomentar la participación y opinión de los empleados en las metas y estrategias para alcanzarlas.

Implementar procedimientos administrativos para evaluar el desempeño de los empleados utilizando el método de los 360 grados.

Vallacis & Daysi, (2016) En su tesis titulada "El entorno organizacional y su impacto en el desempeño docente e investigador Pastoral Social Caritas de la Diócesis de Ambato", presentado a la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, para optar el Título Profesional Psicología Industrial. El objetivo general fue determinar el efecto de la motivación en el desempeño del servicio social pastoral Caritas Ambato.

Se llegó a las siguientes conclusiones: Los empleados con alto nivel de segregación afectan directamente la eficiencia del trabajo de los empleados, lo que afecta la productividad de la empresa.

La organización en casi trabajadores encuetados; mencionan que tienen un nivel de motivación bajo, esto ha influenciado drásticamente en el trabajo, es decir; en su bajo rendimiento, afectando así al desarrollo de la organización.

Se ha identificado que en la empresa existen factores motivacionales que intervienen en el desempeño laboral son salarios y beneficios, y se distribuyen equitativamente o por el grado de responsabilidad para cada puesto, y afectado de directamente a los trabajadores, impidiéndoles desarrollar sus competencias y buscar un nuevo empleo y oportunidades.

En la empresa se debe crear un plan de motivación que permita hacer cambios en el comportamiento de los empleados en su lugar de trabajo, gracias a las técnicas de evaluación, es posible recolectar la información necesaria para poder conocer los aspectos que deben ser mejorado dentro de la organización, de modo que los empleados hagan todo lo posible para ayudar a alcanzar objetivos.

Oyague en el (2018), en su tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en el centro de salud san Luis en 2018”; para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

las recomendaciones en su investigación son las siguientes:

Se recomienda que un gerente debería enfocarse más en el aspecto humano de su trabajador, cualquiera que vea el lado humano de cada uno de sus trabajadores.

Se recomienda implementar un plan de capacitación para mejorar y aumentar el conocimiento del personal que trabaja en St. Louis Medical Center, para mejorar el desempeño y la mejora continua para todos y generar actualizaciones. Viaje de conocimiento sin escalas.

Se recomienda capacitar a los trabajadores para que mejore las habilidades blandas que con el tiempo y el desarrollo tecnológico hacen el conocimiento de los trabajadores sea obsoleta para poder aplicar con éxito nuevos métodos o tecnología o utilizar nuevos equipos.

Realizar reuniones de trabajo mensuales para todos los empleados del centro de salud San Luis, para que cada trabajador revele sus limitaciones y los problemas que enfrentan todos los días; informar al director médico que seleccionaran las medidas adecuadas para reducir la presencia de restricciones que afecten el desempeño de los trabajadores.

Realizar reuniones mensuales que optimice el entorno de trabajo real, como la iluminación, el tamaño y el color de oficina, para mejorar el rendimiento laboral de los.

Pastor (2017), En su tesis titulada “Ambiente regulatorio y desempeño laboral entre empleados de una empresa privada de hidrocarburos y combustibles, Lima 2017”; Calificado para una licenciatura profesional en administración. El objetivo principal fue determinar la relación entre el entorno regulatorio y el desempeño laboral entre el personal gerencial de una empresa privada y los hidrocarburos en Lima en 2017.

Se extrajeron las siguientes conclusiones: Se concluyó que existe una relación directa entre los factores que inciden en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa privada de gasolina y combustibles en Lima en 2017.

Concluyó que existe una relación directa entre la participación laboral y el desempeño profesional del personal administrativo de la Compañía Privada de Petróleo y Combustibles de Lima en 2017.

Concluyó que existe una relación directa entre la participación laboral y el desempeño profesional del personal administrativo de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima en 2017.

Conclusión que todo el personal gerencial de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima tuvo un altísimo nivel de satisfacción en 2017.

Esta conclusión está directamente relacionada con el altísimo nivel de satisfacción de los empleados de la dirección de una empresa privada de petróleo y gas en 2017.

Concluyó que existe una relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño profesional del equipo directivo de una empresa privada de combustibles y combustibles en Lima en 2017.

Podemos concluir que existe una relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño de los empleados directivo de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima en 2017.

El objetivo principal fue determinar el nivel de desempeño del personal administrativo asignado en la ciudad, Condado de Santa. Chimbote 2017

Las recomendaciones resultantes de su investigación son las siguientes:

El alcalde y los funcionarios de la ciudad de santa en provincia, administran la implementación del taller “mejorar del desempeño en el trabajo” para todos los empleados.

Trabajadores de la ciudad provincial de Santa Fe participaron plenamente del taller “Mejorando el Desempeño en el Trabajo”, así como proponiendo una mejor gestión del desempeño en el referido municipio.

los trabajadores municipales de la provincia del santa (SUTRAMUN), Requiere capacitar a sus miembros de manera individual y colectiva para elevar el nivel de calidad en el servicio al cliente.

Para los futuros estudiantes de maestría en administración pública, abordar la variable desempeño en el trabajo desde el punto de vista de modelos empíricos para hacer una contribución más significativa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio tiene como objetivo conocer la relación entre las variables motivacionales y su impacto en el desempeño laboral de la empresa de transporte Grupo Palomino, año 2021, cumplió las condiciones necesarias para ser calificada como "investigación aplicada".

Hernandez & baptista en su tesis Metodología de la investigación en el año (2014) dice: investigación puede tener dos objetivos principales: a) generar conocimiento y teoría b) resolver problemas prácticos a través de estos dos tipos de investigación, los trabajadores han desarrollado. (pag.35).

Hernández & Fernández & Baptistas, (2003) Esta tesis es un estudio descriptivo que tiene como objetivo "aclarar las características importantes de cualquier persona, grupo, comunidad u otro tema de estudio" (p. 230).

los estudios descriptivos no se limitan a brindar opiniones personales basados en observaciones, Hernández y sus colaboradores, Bavarezco (1997) en su investigación dice "Incluye la descripción y análisis sistemático de los rasgos unificadores de los fenómenos estudiados en relación con la realidad" (p.55); Mendez (1996) Afirma que la investigación descriptiva "identifica características del universo en estudio; forma señales a partir del comportamiento; establece comportamientos específicos; explora y controla situaciones cambiantes" (pag.42).

Se analiza el problema y luego de aplicar el plan de estudio de campo, los resultados se interpretan mediante la técnica descriptiva.

Diseño de la investigación

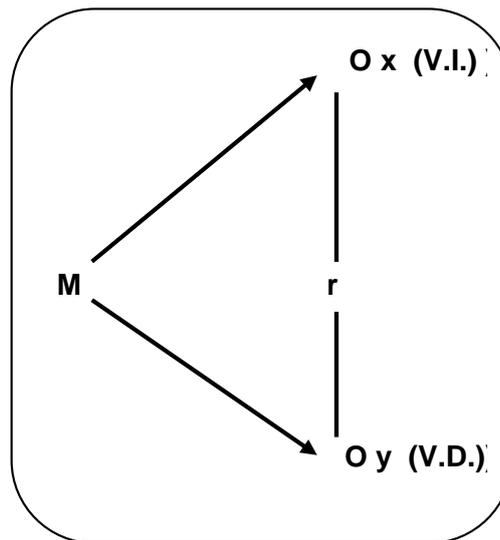
la presente investigación, se realizó mediante una estimación de un diseño correlacional.

Según Hernández (2010), El objetivo de esta investigación es conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular.

los estudios de correlación, al evaluar el grado de relación entre dos o más variables, miden cada una (es probable que estén relacionadas), luego cuantifican y analizan la relación.

En este contexto, nuestro estudio es consistente con un diseño asociativo, porque relacionaremos variables motivacionales y de desempeño en el trabajo.

El diseño aplicado es no experimental: transversal y/o transversal, Hernández (2010). p.110, Los datos se recopilan e implementan en el lugar Su objetivo es describir las variables y analizar su ocurrencia e interdependencia entre ellas; Estos estudios ayudan a identificar las características y resultados de las variables analíticas según el diagrama:



Dónde:

M = muestra de investigación

O = observación

X = Variable Independiente:

Motivación

Y = Variable Dependiente

Desempeño Laboral

R = Relación de Variables

Nivel de la investigación

El alcance del escaneo actual está relacionado; Cómo nos propusimos describir y analizar cómo la motivación afecta el desempeño de la empresa Grupo Palomino S.A.C.

Esta encuesta se considera a nivel de asociación y no antes de la descripción explicar la naturaleza de las variables y su objetivo para conocer la relación o grado de influencia que existe entre motivación y desempeño.

Hernández (2014). Dijo “Este tipo de investigación se centra en la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un concepto dado. Evaluar el grado de asociación entre dos o más variables., en un estudio de asociación, Cada uno se mide primero y luego los enlaces se identifican, analizan y crean. estas correlaciones están respaldadas por hipótesis probadas” (p.93).

3.2. Variables y operacionalización

Hernández (2014), dice que operacionalizar una variable significa convertir una variable en indicadores, es decir, convertir de conceptos hipotéticos en unidades de medición con Definiciones conceptuales y operacionales de la variable y los comentarios por los cuales la variable teórica modifica indicadores y factores medibles y verificables.

Bernal (2010) describe que “Activar una variable significa convertir esa variable en índices, es decir, convertir conceptos hipotéticos en unidades de medida”.

El trabajo de investigación actual, luego de definir las variables y sus definiciones, Analice cada variable y estos en indicadores, y luego en los elementos que se utilizarán en la herramienta final para medir los datos, por ende, el funcionamiento de la variable, es transformar la variable teórica que extraigo del material teórico y llevado a una variable empírica medible.

Variable 1: motivación, según Naapolitano en el (2014) Indica que esta es la motivación de una persona para lograr su objetivo, pero esta acción surge del hecho de que algo inspira fundamentalmente a las personas a avanzar y mejorar sus acciones.

Variable 2: desempeño laboral, según Pizarro en el (2017), dice que la organización es la principal medida para lograr el éxito, y esto genera que el ambiente de trabajo se lleve a cabo de la manera más eficiente y efectiva de acuerdo al objetivo de la empresa.

3.3. Población muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según Hernández & Fernández & Baptista (2014), una población es: "Una conjunto de todos los registros de investigación que cumplen con ciertas especificaciones".

La población según la información recaudada estadísticamente Varía de un año a otro, ya que hay ciertos empleados durante un cierto período de tiempo, sin embargo, para esta encuesta, todos los empleados se consideran empleados y trabajadores, que laboraban en la Empresa Grupo Palomino S.A.C, lima Año 2021, cuya Población era de 30 personas que es el Total General de todos los Empleados y Trabajadores, Hombres y Mujeres de la Empresa de Transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima, Año 2021.

Criterio de inclusión: se han tomado a todos los trabajadores en la empresa personal de las diferentes áreas como counter, supervisor de carga, auxiliar de carga y vigilantes, previo consentimiento de cada uno de ellos.

Criterio de exclusión:

- Conductores
- Tripulantes
- Soporte técnico
- Clientes

Muestra: Namakforoosh (2008) p.305 "Si el tamaño de la población es pequeño, se debe considerar el censo". Según Gomero (1997) p. 198, el muestreo no probabilístico es un proceso estocástico y su forma de predicción se utiliza si es necesario y puede ser representativa de la población. La muestra es un número no probabilístico censal e intencionada.

Carrasco (2009), Modelado deliberado en el que el investigador intenta que el modelo sea lo más claro posible y por tanto necesita conocer las características de la población en estudio.

Bernal, 2010 dice "En la investigación científica, el tamaño de la muestra debe estimarse de acuerdo con los criterios especificados por las estadísticas, por lo que se deben conocer determinadas técnicas o métodos de muestreo". pág. 162.

Cabe señalar que esta técnica tiene una probabilidad óptima de éxito y fracaso cuando se toma como una probabilidad del 50%, ya que nuestro estudio

fue una sugerencia interna a la empresa de Transportes Grupo Palomino S.A.C., se explicó las posibles soluciones y recomendaciones de acuerdo a la investigación realizada.

Por lo que la muestra óptima se realizó a 30 Personas Trabajadores entre Hombres y Mujeres de la Empresa de Transportes Grupo Palomino S.A.C, Distrito de Lima Metropolitana, en el Año 2021.

Tabla 1. *Trabajadores muestreados*

Área y cargo de los trabajadores	cantidad
Counter	18
Supervisor de carga	3
Auxiliar de carga	5
Vigilantes	4
Total de trabajadores	30

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2012), definición de técnicas de recolección de datos “Para todas las actividades y metodologías que serán discutidas durante el desarrollo de la encuesta, con miras a lograr un levantamiento de los objetivos definidos en la encuesta.

Según Naresh & Malhotra. (2004) Informe sobre la realización de encuestas y entrevistas a Un gran número de trabajadores utiliza cuestionarios preparados previamente (pág. 115). Según el autor, el método de encuesta consiste en un cuestionario estructurado que se entrega a los encuestados y está diseñado para obtener información específica.

Baveresco (1997) afirma que “la investigación no tiene sentido sin técnicas de recolección de datos”.

Esto valida el problema en cuestión, cada escaneo define las tecnologías que se utilizarán y cada configuración de las herramientas, herramientas o configuraciones que se utilizarán”(p. 73).

Recopilar los datos necesarios para responder a las preguntas formuladas en el cuestionario, se utilizaron técnicas de encuesta, la cual, según Bisquerra

(1988), Incluye consulta directa con los trabajadores involucrados " Es relativamente económico y permite obtener grandes cantidades de datos en poco tiempo, lo que aumenta la facilidad de agregación de datos en forma tabular, lo que hace que la medición sea más fácil que la varianza de búsqueda"(p. 108).

En este estudio se diseñó como herramienta un cuestionario, que según Pavarsco (1997), citado por Fernández, (2005) "Contiene información detallada sobre el problema en estudio, sus sub variables, dimensiones, métricas y factores. Es un medio de proporcionar a los investigadores la capacidad de saber lo que piensan y dicen sobre sus sujetos " (p.73).

Tabla 1:

Técnica e Instrumento

VARIABLES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Motivación	Encuesta	Cuestionario (16 Ítems)
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario (16 Ítems)

Instrumento: En la encuesta actual, se aplicó a la muestra la herramienta de recolección de datos utilizada como cuestionario.

Según el autor Tamayo & Tamayo. (2008) señalaron que "El cuestionario cubre aspectos del fenómeno en consideración; También nos permite tener algunos de los temas que más nos interesan; Reducir la realidad a datos específicos y básicos y determinar el tema de estudio" (p.124).

Validez: Validez de la herramienta desarrollada por tres expertos para la primera variable Motivación, los mismo que son: MBA. Stephanie Erazo Romaní, con un porcentaje de (44% lo cual sería aplicable), Dr. Godofredo pastor Illa Sihuincha, con un porcentaje de (42% que es aplicable), Dr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte, con un porcentaje de (41% que es aplicable)

Validez: la herramienta desarrollada por tres expertos para la segunda variable Desempeño Laboral, los mismo que son: MBA. Stephanie Erazo Romaní, con un porcentaje de (45% lo que sería aplicable), Dr. Godofredo pastor Illa Sihuincha, con un porcentaje de (43% que es aplicable), Dr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte, con un porcentaje de (41% que es aplicable).

3.5. Procedimiento

Para aplicar las herramientas anteriores, el administrador solicitó autorización al Gerente de la Empresa Transportes Grupo Palomino S.A.C., para que ordenar a los diferentes trabajadores de las distintas de Área para que faciliten al investigador, con el fin de recopilar información sobre los trabajadores de la empresa, Hombres y Mujeres de la Empresa de Transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima Metropolitana, en el Año 2021.

Se administró una encuesta a 30 personas Empleados y Trabajadores, Hombres y Mujeres de la Empresa de Transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima en el Año 2021, Para recopilar información sobre temas de investigación; Similar a las diseñadas para la recogida de datos completa, gracias al uso de la escala Likert, que nos permite medir dos variables de estudio, tras recibir el correspondiente asesoramiento de los investigadores.

La escala Likert es una técnica desarrollada por Rensis Likert en 1932, sin embargo, es un método muy popular y moderno.

Hernández & Fernández & Batista, 2014. “Consiste en una colección de artículos presentados como datos para medir las respuestas de los sujetos en tres, cinco o siete categorías”. Pág. 238. Se prepara cada pregunta del cuestionario y los encuestados responden con alternativas en una escala del 1 al 5:

Tabla 1. *Escala de alternativas del cuestionario*

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
En total desacuerdo	1

3.6. Método de análisis de datos

En la encuesta actual, la encuesta se aplicó a 30 empleados del área de responsabilidad de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Quién respondió el cuestionario por defecto. Una vez recopilada la información, se tabula mediante el programa SPSS, Calculando los resultados obtenidos teniendo en cuenta los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

En este trabajo fue validada por el turnitin de la universidad así mismo se tomaron diferentes autores citados para, las citas de diferentes autores por su ortografía y enfoque fueron respetadas mediante citas según el Manual APA, con el fin de construir adecuadamente los conceptos y bases de la base de datos. Por otro lado, para obtener resultados precisos en la encuesta, optamos por mantener la confidencialidad de los encuestados, ya que se omitieron el nombre y apellido, y proteger la identidad de los encuestados y su libertad de expresión, no perjudicando su prestigio.

IV. RESULTADOS

1.1. Niveles de motivación en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.



Figura 1. Niveles de motivación

Fuente: Elaboración propia.

La figura anterior nos permite visualizar los niveles de motivación de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C en Lima, año 2021; el 90% de los colaboradores (27) considera que los niveles de motivación en su lugar de trabajo son eficientes, el 10% (3) considera que los niveles de motivación son regulares y el 0% considera el nivel de motivación deficiente.

1.2. Relación de las dimensiones del desempeño laboral con la motivación en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021

Tabla 2. *Correlación entre las dimensiones de desempeño laboral y la variable motivación*

		Satisfacción del trabajo	Autoestima	Trabajo en equipo	Capacitación del trabajador	Motivación	
Rho de Spearman	Satisfacción del trabajo	Coefficiente de correlación	1,000	,532**	,566**	,406*	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,003	,001	,026	,001
		N	30	30	30	30	30
	Autoestima	Coefficiente de correlación	,532**	1,000	,565**	,485**	,424*
		Sig. (bilateral)	,003	.	,001	,007	,020
		N	30	30	30	30	30
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,566**	,565**	1,000	,635**	,625**
		Sig. (bilateral)	,001	,001	.	,000	,000
		N	30	30	30	30	30
	Capacitación del trabajador	Coefficiente de correlación	,406*	,485**	,635**	1,000	,425*
		Sig. (bilateral)	,026	,007	,000	.	,019
		N	30	30	30	30	30
Motivación	Coefficiente de correlación	,574**	,424*	,625**	,425*	1,000	
	Sig. (bilateral)	,001	,020	,000	,019	.	
	N	30	30	30	30	30	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior nos permite visualizar la relación de las dimensiones del desempeño laboral con la motivación, evidenciando la siguiente información: la dimensión satisfacción del trabajo tiene una relación positiva moderada con la

motivación (0,574) se ve que es menor a 0.05 y menor de 0.01 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador; la dimensión autoestima tiene una relación positiva moderada con la motivación (0,424)) se ve que es menor a 0.05 y menor que 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis nula del investigador; la dimensión trabajo en equipo tiene una relación positiva moderada con la motivación (0,625) y la dimensión capacitación del trabajador tiene una relación positiva moderada con la motivación (0,425)) se ve que es menor a 0.05 y menor a 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador.

1.3. Niveles de desempeño laboral en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.



Figura 1. Niveles de desempeño laboral

Fuente: Elaboración propia.

La figura anterior nos permite visualizar los niveles de desempeño laboral de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C en Lima, año 2021; el 93% de los colaboradores (28) considera que los niveles de desempeño laboral en su lugar de trabajo son eficientes, el 7% (2) considera que el nivel de eficiencia en el trabajo es regular y el 0% considera que el nivel de eficiencia en el trabajo es bajo.

1.1. Relación de la motivación con el desempeño laboral en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C en Lima, año 2021.

Tabla 3. *Correlación entre variable independiente y dependiente*

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior muestra la relación entre la motivación de la variable independiente y el desempeño de la variable dependiente en el trabajo, con un valor de 0,615 la correlación entre ambas variables, considerándose una relación positiva moderada. Además, la significancia tiene un valor de 0,000.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo determinar como la motivación afecta el desempeño de la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, Lima año 2021. Obteniendo como resultado que la motivación tiene una relación positiva moderada con un valor de 0,615 esto confirma lo mencionado por Sum, M (2015) en su trabajo de investigación Motivación y Desempeño Laboral en el cual Conclusión que la motivación afecta el desempeño laboral de los gerentes de empresas de alimentos en la Zona 1 de Quetzaltenango. Por otra parte, y contrastando los resultados, Vargas, (2012) En su estudio de la motivación para el emprendimiento de instituciones culturales en la ciudad de Huamanga Ayacucho, en el cual concluyó que la motivación no tiene relación con el desempeño laboral.

En cuanto al análisis dimensional de la satisfacción laboral, se busca determinar el efecto de la motivación sobre la satisfacción laboral para la empresa de transporte Grupo Palomino SAC, Lima 2021. El resultado es satisfacción laboral, tiene una correlación algo positiva con la motivación de 0.574, que es confirmado por Pastor (2017), en su estudio de Ambiente Regulatorio y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017; Donde concluyó que existe una relación directa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral. Además, Villacis (2016) reafirma lo planteado en su investigación. La motivación y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de las organizaciones sociales pastorales del país. La Diócesis de Ambato concluyó que el factor más motivador en el desempeño laboral es el salario. y característica.

En cuanto al análisis del aspecto de la autoestima, el objetivo fue determinar el grado de influencia de la motivación sobre la autoestima, para la empresa de transporte Grupo Palomino SAC, Lima en 2021. Por tanto, la autoestima tiene moderada positiva. La relación con la motivación tiene un valor de 0,424. De manera similar, Oyague (2018) en el St. Louis Medical Center Workforce and Worker Performance Study, 2018, concluyó que existe una relación positiva significativa entre el éxito de la tendencia de demanda y el desempeño en el lugar de trabajo.

En cuanto al análisis del aspecto trabajo en equipo, el objetivo fue determinar el grado de influencia de la motivación en el trabajo en equipo, para la empresa de transporte Grupo Palomino SAC, Lima al 2021. El resultado fue el trabajo en equipo, tiene una correlación bastante positiva con la motivación con un valor de 0,625. De igual forma, Pastor (2017) concluyó en su estudio de clima organizacional y desempeño entre empleados de una empresa privada de hidrocarburos y combustibles, Lima 2017, que existe una relación directa entre la comunicación y el desempeño de los empleados. Por otro lado, Zanes (2017) en su trabajo de investigación Ambiente regulatorio y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo y docente del Colegio Polidisciplinario Regional Matagalpa, Onan-Managua en el período de 2016, se concluyó que la formación en trabajo en equipo mejora la motivación. de los trabajadores, así como su desempeño laboral.

Al contrastar la hipótesis, los resultados obtenidos en el estudio mostraron que existe una estrecha relación entre la motivación y el desempeño laboral entre los empleados de la empresa de transporte Grupo Palomino SAC, Lima en 2021 con RHO Spearman, coeficiente de correlación de 0.532, lo que indica una cierta relación positiva entre la Motivación y el desempeño laboral, así como un nivel de significancia menor a 0.003 ($0.000 < 0.05$), razón por la cual una persona puntúa alto en lo que respecta al desarrollo relacionado con el trabajo en equipo, conocimiento del servicio brindado y competencia que Desarrollarnos en el servicio al cliente, encontramos que existe un compromiso con los altos resultados de los empleados Los nuevos empleados pueden adaptarse al trabajo, ayudar a los empleados a trabajar de manera más efectiva en la empresa a corto y largo plazo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mostraron que la correlación es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un período de tiempo o escala. También conocido como "factor de tiempo del producto". Así, resulta que estas dos variables están relacionadas, ya que permiten que el crecimiento de cada una sea fundamental para el negocio.

Respecto a la segunda hipótesis cualitativa del estudio, se encontró que existe una correlación media positiva 0.565, entre la dimensión de éxito y el desempeño laboral de los colaboradores en el ámbito de responsabilidad, así como el nivel de significancia bilateral menor a 0.05 ($0.000 < 0,05$); Es por esto que una

persona logra altos resultados con su desarrollo en su capacidad para trabajar en equipo, su conocimiento de los servicios prestados y las habilidades que desarrolla en la atención al cliente.

Zavala (2014), en el tratado "Motivación y satisfacción laboral en un centro de servicio público embotellador de bebidas", concluyó que existen similitudes entre motivación y satisfacción. en el trabajo. También es importante señalar que el ingreso mensual no es una comparación para determinar la motivación y la satisfacción laboral, ni la relación entre las variables estudiadas. Motivación, a mejor desempeño.

Según Sun (2015), la formación es fundamental para el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes de los empleados, mientras que Correa (2012) considera de gran importancia el trabajo en equipo. Actitudes de los empleados hacia su trabajo.

La motivación representa la satisfacción de los empleados, ya que crea estabilidad laboral y beneficia a la empresa al reducir los costos de liquidación, implementación, tiempo de contratación y selección de empleados. A su vez, una motivación adecuada conduce a una mayor productividad, mayores ingresos, uso eficiente de los recursos, reducción del tiempo de inactividad y una buena imagen en el exterior a través de buenos resultados.

Hinojosa en el 2010 en la tesis "Organización climática y los corazones del corazón del corazón de la universidad francesa", evaluación y descripción del clima de la organización. Este estudio está asociado con el actual ilegal con el alcance de la solicitud, porque la primera vez se da en una institución educativa y la segunda en una empresa de transporte conjugada, tanto el proveedor de servicios. Hinojosa tiene como objetivo evaluar y describir los compromisos de la organización que existen en la Escuela Sagrada para proporcionar información para permitir el nivel de satisfacción de los maestros que trabajan en la escuela; Demasiado para el objetivo de esta tesis es determinar la motivación con el desempeño del trabajo en la empresas Grupo Palomino, Lima 2021, dos encuestas que se mudan de diagnósticos les permite describir sus variables en el contexto, hay problemas y eso. Coincide con el objetivo de las encuestas; Teniendo en cuenta que la tesis de

las bolsas de Palomino aumenta uno de sus objetivos específicos para determinar el nivel de participación en la empresa, parte de la relación relacionada con el desempeño de los trabajadores debe tenerse en cuenta en el contexto con las características que promueven estas actitudes. En objetivos específicos, se proponen las dos investigaciones para determinar el nivel de satisfacción del trabajo de los empleados, teniendo en cuenta la calidad de la calidad del servicio proporcionada por estas empresas en la tableta de campo.

La investigación se sugiere como objetivo específico para determinar el nivel de compromiso organizacional de un empleado de Grupo Palomino S.AC. Esto se especifica en la tabla de resultados ya que el 90% de los sujetos fueron seleccionados Pregunte un buen estándar. Esto indica una deficiencia de esta variable. En cuanto al objetivo específico de determinar la satisfacción laboral en la tabla, se determinó que el 93% está satisfecho en general y el 7% insatisfecho, concluyendo que el nivel de satisfacción es en general. A partir de los resultados de analizar el impacto del compromiso organizacional en la satisfacción laboral, se puede concluir que existe una relación directa y tiene consecuencias relacionadas con la hipótesis de que el impacto negativo en la satisfacción laboral.

Ricky W. Griffin (2017) nos dice que la mayoría de las metas se orientan hacia un elemento de desempeño. Hay muchos pasos que los gerentes pueden tomar para mejorar la motivación y el desempeño, incluido el diseño del trabajo, facilitar una mayor participación, considerar arreglos laborales alternativos y establecer metas. Sin embargo, también pueden no tomar acciones que puedan ayudar a mejorar la motivación y el desempeño, o incluso tomar decisiones que los afecten sin querer. Chiavinato (2018), el gerente no solo debe monitorear y evaluar el desempeño, sino, lo que es más importante, asegurarse de que todos aprendan más y más, se desarrollen, establezca metas y objetivos ambiciosos y obtenga comentarios. Retroalimentación en tiempo real sobre sus resultados y pueden alcanzar niveles extraordinarios de rendimiento. Esto es lo que se denomina excelencia operativa. Gary Dessler (2017), la gestión del desempeño implica identificar, medir, motivar y desarrollar motivaciones orientadas al desempeño y objetivos de desempeño en el trabajo entre los empleados De La Empresa Grupo Palomino S.A.C. Esto es para asegurar que los objetivos del empleado estén

alineados con los objetivos estratégicos y operativos de la empresa; proporcionar a los subordinados retroalimentación oportuna sobre su desempeño; Bríndeles los recursos y la capacitación que necesitan para realizar sus deberes y trabajos, recompénselos por su buen desempeño y supervise constantemente su desempeño. Por tanto, se puede determinar que todos los aspectos de la motivación están relacionados con todos los aspectos de la actividad, ya que están vinculados entre sí para lograr un objetivo común, es decir, lograr los objetivos de la empresa o empresa.

Finalmente, los resultados de la investigación realizada, se puede decir que la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa de transporte Grupo Palomino SAC Lima 2018 no es significativa, y cabe destacar. Me refiero a lo que se dijo. Basado en el contraste de hipótesis e información tenida en cuenta en los fundamentos teóricos de la investigación actual.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye y afirma que, hay presencia de una correlación positiva moderada entre la variable independiente motivación y la variable dependiente desempeño laboral, con un valor de 0,615 en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.
- Se concluye y afirma que, hay presencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión satisfacción del trabajo y la variable independiente motivación, con un valor de 0,574 en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.
- Se concluye y afirma que, hay presencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión autoestima y la variable independiente motivación, con un valor de 0,424 en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.
- Se concluye y afirma que, hay presencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión trabajo en equipo y la variable independiente motivación, con un valor de 0,625 en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.
- Se concluye y afirma que, hay presencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión capacitación del trabajador y la variable independiente motivación, con un valor de 0,425 en la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, Lima, año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- A los dueños de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción del trabajo de los colaboradores; implementar nuevos equipos o materiales que faciliten las actividades, además de fomentar la limpieza y el orden dentro de la empresa, de esta manera se tendrá un mejor ambiente laboral y, considerando los niveles de correlación entre esta dimensión y la motivación del trabajador, esta será beneficiada directamente
- A los jefes de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, para mejorar el trabajo en equipo de los trabajadores; realizar actividades grupales, celebraciones de cumpleaños, capacitaciones en liderazgo y apoyo laboral, debido a que esta dimensión tiene un nivel de relación directo con los niveles de motivación del personal.
- Coordinador del departamento de recursos humanos en la empresa de transporte Grupo Palomino S.A.C, con la finalidad de medir y controlar constantemente los niveles de motivación de los trabajadores; realizar encuestas una vez al mes, para poder descubrir las áreas en las que se puede mejorar y ofrecer un mejor ambiente laboral en el cual el trabajador tenga un buen el nivel de satisfacción laboral que afecta directamente su desempeño laboral.
- los trabajadores de la empresa de transportes Grupo Palomino S.A.C, establecer mejores relaciones interpersonales con compañeros de trabajo de trabajo, de esta manera aumentará la amistad y apoyo entre estos, incidiendo directamente en mejorar el trabajo en equipo entre estos.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Antecedentes del aprendizaje organizativo como determinante del rendimiento empresarial: El papel del tamaño organizativo como variable moderadora
- Prieto, A. B. (2007). Trabajadores competentes. Introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias
- Robbins, S. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional (10ª ed.). México: Pearson Educación
- Robbins, S. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional (10ª ed.). México: Pearson Educación
- Montoft Abarca, Oscar. (2012). Controle el estrés en su óptica (le servirá)
- Santamaria, O. (2017). Análisis de calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de concesionarios de la industria automotriz en Colombia. tesis para Magister, Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59799>
- Sono Silva, C. R. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente del consorcio Sipan Tours Chiclayo. P 28 <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43720>
- Ruiz, E., Gago, M, García, C., y López, S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España S.A
- CHIAVENATO, I. (1999). Administración del Recurso Humano. Quinta Edición.?.
- .Montoft Abarca, Oscar. (2012). Controle el estrés en su óptica (le servirá).
- Robbins, S. y Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional (10ª ed.). México: Pearson Educación
- CASTRO APONTE, Pedro César., (2016), en su Tesis Titulada: “Motivación y Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao en el año 2016

ENRIQUEZ LORETO, Carmen., (2014), en su Tesis Titulada “ Motivación y Desempeño Laboral de los Empleados del Instituto de la Visión en México”

PEREZ MONTEJO, Ana., (2009), en su Tesis Titulada “ Propuesta de un Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral en una Empresa Manufacturera”

MEDINA CEVASCO, Sandra Elizabeth., (2017), en su Tesis Titulada “ Desempeño Laboral del Personal Administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017”

PASTOR GUILLEN, Andrea Paola., (2017), en su Tesis Titulada “ Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”

ZANS CASTELLON, Alex Javier., (2017), en su Tesis Titulada “ Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos y Docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016”

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
<p style="text-align: center;"><u>Motivación</u></p> <p>La motivación es toda aquella acción que es generada por la realización o la omisión de una actividad desarrollada por el ser humano.</p>	Programas de capacitación	% de necesidades de capacitación atendidas.	1. ¿Recibe la capacitación necesaria para el buen desempeño en su trabajo? 2. ¿El estrés influye en el desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo?
	Actividades deportivas	Revisión de participación en los deportes.	3. Considera que su desempeño en el trabajo es:
	Ausencias autorizadas	Cantidad de días de ausencias autorizados según motivos.	4. ¿La organización debería dar un taller para disminuir el estrés?
	Horario laboral flexible	Nivel de desempeño y productividad laboral.	5. La remuneración que percibe usted recompensa el trabajo realizado.
	Beneficios recreacionales y eventos	Nº de trabajadores que participan.	6. ¿Es difícil tener acceso a la información en la organización?
	Desarrollo de carrera profesional	Nivel de desempeño laboral.	7. ¿Existe cooperación e integración entre los miembros en el área de trabajo?

	Premios por producción	Nivel de producción al mes, con premio de víveres.	8. ¿usted Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo?
	Reconocimiento no económico al trabajador	Nivel de desempeño.	9. ¿Usted Como trabajador participa en todo los eventos?
<u>EL DESEMPEÑO LABORAL</u> Es el valor que tiene el ser humano en conseguir los objetivos trazados dela empresa en un tiempo determinado.	Habilidades	Nivel de competencias	10. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades, para lograr un buen desempeño laboral?
	Cumplimiento de objetivos	% de producción de eficiencia, calidad.	11. ¿Se premia al trabajador por su desempeño por cumplir con los objetivos de la empresa?
	Evaluación del desempeño	Nivel de rendimiento laboral.	12. ¿Reciben una evaluación periódica sobre su desempeño laboral el personal operativo?
	Productividad	Índices de producción	13. ¿Considera usted que los recursos que posee son suficientes para lograr un buen desempeño laboral?

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal</p> <p>¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral en la empresa Grupo Palomino, lima año 2021?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a. ¿Cuáles son los factores de la organización que influye en la motivación y desempeño en la empresa GUPO PALOMINO?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la influencia de la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores en el área de atención al cliente en la empresa grupo palomino.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>c. Determinar el efecto de las dimensiones de la motivación laboral de los trabajadores en el área de atención al cliente empresa grupo palomino.</p>	<p>Hipótesis generales</p> <p>La percepción del desempeño de los trabajadores con los resultados de sus trabajos en las diferentes áreas de la empresa Grupo Palomino.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <ul style="list-style-type: none"> • la percepción del desempeño de los trabajadores con el resultado en el área de atención al cliente. • La percepción del desempeño laboral en los trabajadores en el área de 	<p><u>Variable independiente:</u></p> <p>la motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persistencia • La dirección <p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del ambiente de trabajo • Participación de los 	<p><u>Tipo de investigación:</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Nivel de investigación:</u></p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p><u>Método de la investigación:</u></p> <p>Deductivo correlacional</p> <p><u>Diseño de la investigación:</u></p> <p>Diseño no experimental y diseño transversal</p> <p><u>Población:</u></p> <p>30 trabajadores del área de atención al cliente</p> <p><u>Muestra:</u></p> <p>30 personas del área de atención al cliente</p>

<p>b. ¿Cuáles son los elementos de condiciones de trabajo que influyen en el desempeño del personal en la organización?</p>	<p>d. Evaluar el desempeño de los trabajadores del área de atención al cliente en el a empresa palomino.</p> <p>e. Relacionar la Motivación Laboral de los trabajadores en el área de atención al cliente.</p>	<p>carga en la empresa Grupo Palomino.</p>	<p>trabajadore s</p>	<p><u>Técnica:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento:</u> cuestionario</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

CUESTIONARIO 1
ENCUESTA SOBRE “LA MOTIVACION”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada a la Gestión por Competencias, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 5 al 1 donde.

Alternativas	Valoración
➤ Muy de acuerdo	5
➤ De acuerdo	4
➤ Indefinido (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	3
➤ En desacuerdo	2
➤ Muy en desacuerdo	1

Nº	Dimensiones	5	4	3	2	1
MOTIVACION						
Factores Intrínsecos						
1	¿Cree Ud., qué la Empresa le hace los reconocimientos que le corresponden cuando Ud., destaca en una labor exitosamente?					
2	¿Considera Ud., que la Empresa tiene buenas Políticas para llevar a cabo un buen funcionamiento de la misma?					
3	¿Considera Ud., qué la Empresa tiene una buena Administración?					
4	¿Considera Ud., que la Empresa le valora sus Realizaciones personales en la cual Ud., destaca?					
Factores Extrínsecos						
5	¿Considera Ud., que por las labores que realiza en la Empresa tiene una Seguridad en el Puesto?					

6	¿Considera Ud., que el Salario que percibe actualmente es de acuerdo a sus competencias y habilidades?					
7	¿Cree Ud., que la Empresa cumple con hacer las Supervisiones necesarias para mejorar la Captación de Clientes?					
8	¿Cree Ud., que los lugares donde labora actualmente reúnen las Condiciones de Trabajo necesarias para satisfacer sus necesidades primarias?					
Factores Actitudinales						
9	¿Considera Ud., que en la Empresa se promueve en todo momento la Disciplina respetando las Normas y Directivas ?					
10	¿Considera Ud., que existe una Actitud Cooperativa entre los trabajadores de la Empresa ante cualquier circunstancia manteniéndose unidos en todo momento?					
11	¿Cree Ud., que la Empresa actúa con Discreción ante cualquier eventualidad de la Empresa o algún caso particular?					
12	¿Cree Ud., que la Sección Recursos Humanos de la Empresa cumple con los protocolos de Presentación del personal nuevo?					
Factores Operativos						
13	¿Considera Ud., que el personal de Funcionarios de la Empresa actúa con Liderazgo?					
14	¿Cree Ud., que en la Empresa se realiza un buen Trabajo en Equipo?					
15	¿Conoce Ud., si existe un Control de Calidad en la Empresa?					
16	¿Cree Ud., que la Empresa cumple con sus horarios de atención al cliente valorando la exactitud de todos sus eventos programados?					

CUESTIONARIO 2
ENCUESTA SOBRE “DESEMPEÑO LABORAL”

INSTRUCCIONES: A continuación, usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada a la Imagen Corporativa, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 5 al 1 donde.

Alternativas	Valoración
➤ Muy de acuerdo	5
➤ De acuerdo	4
➤ Indefinido (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)	3
➤ En desacuerdo	2
➤ Muy en desacuerdo	1

Nº	Dimensiones	5	4	3	2	1
EL DESEMPEÑO LABORAL						
Satisfacción del Trabajo						
1	¿Cree Ud., qué para lograr una Satisfacción del Trabajo es necesario la persona demuestre una actitud general para lograr las metas establecidas?					
2	¿Considera Ud., que el Desempeño laboral tiene relación con la Satisfacción del Trabajo en esa línea de ideas, un trabajador que es feliz será un Trabajador más productivo?					
3	¿Considera Ud., qué para lograr mejores resultados en la Satisfacción del Trabajo es necesario que el trabajador tenga un adecuado entorno laboral?					
4	¿Cree Ud., que un trabajador al ser motivado con labores de su trabajo, se obtendrá excelentes resultados, teniendo así una gran Satisfacción del Trabajo que realiza?					

Autoestima					
5	¿Cree Ud., que la Autoestima es una necesidad que tiene una persona de lograr un nuevo lugar en la Empresa para ser reconocido como parte de un equipo de trabajo?				
6	¿Considera Ud., que la Autoestima es muy valioso en los trabajos, que ofrecen oportunidades a los trabajadores para manifestar sus habilidades?				
7	¿Considera Ud., que la Autoestima es la valoración, percepción o juicio positivo o negativo que una persona hace de si misma en función de la evaluación de sus pensamientos y experiencias?				
8	¿Considera Ud., que la Autoestima puede aumentar o disminuir a partir de situaciones emocionales, familiares, sociales o laborales, incluso, por nuestra autocrítica positiva o negativa?				
Trabajo en Equipo					
9	¿Cree Ud., que cuando realizamos un Trabajo en Equipo, los trabajadores se sienten facultados y tienen los conocimientos, aptitudes, oportunidades, orientaciones e iniciativa personal necesarios para lograr un desempeño eficaz?				
10	¿Considera Ud., que para obtener un buen Desempeño Laboral es necesario realizar un Trabajo en Equipo?				
11	¿Cree Ud., que La actividad que efectúan los trabajadores que pertenecen a un equipo de trabajo puede aumentar si se tiene contacto directo con los usuarios que se realiza la prestación en donde se evalúe su calidad?				
12	¿Considera Ud., que el de liderazgo tiene un proceso de involucramiento, de influencia, teniendo la capacidad de intervenir en el grupo de Trabajo en Equipo para el logro de las metas?				
Capacitación del Trabajador					
13	¿Cree Ud., que la Capacitación del Trabajador, es un proceso de formación implementado por el área de				

	Recursos Humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible?					
14	¿Considera Ud., que los Programas de Capacitación del Trabajador producen resultados más favorables elevando el porcentaje de producción?					
15	¿Cree Ud., que el objetivo de la Capacitación del Trabajador es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos?					
16	¿Considera Ud., que al perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo mediante una Capacitación se puede tener la certeza que los programas de entrenamiento van a servir, ya que se conoce los procedimientos a seguir para cada caso, en función de las necesidades de la Empresa?					

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: __ ERAZO ROMANI STEPHANIE CAROLINA
 Institución donde labora : __ UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 Especialidad : __ MBA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Danhia Stefany Peralta Ortiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

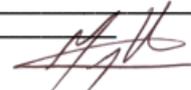
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL .				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL .					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							42

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

__ APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2



Lima, 27 de noviembre de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ERAZO ROMANI STEPHANIE CAROLINAInstitución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOEspecialidad : MBAInstrumento de evaluación : CUESTIONARIOAutor (s) del instrumento (s): Danhia Stefany Peralta Ortiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
PUNTAJE TOTAL							43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Lima, 27 de noviembre de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Godofredo pastor Illa Sihuincha
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Lima Este
 Especialidad : Administrador de Empresas
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): ~~Daniah Stefany~~ Peralta Ortiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 12 de noviembre de 2021



 Dr. Godofredo Pastor Illa Sihuincha
 DNI: 10596867
 CEL.: 992204175

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Godofredo pastor Illa Sihuincha

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo – Lima Este

Especialidad : Administrador de Empresas

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Danhia Stefany Peralta Ortiz |

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es suficiente para recopilar la información en la muestra seleccionada.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 12 de noviembre de 2021



Dr. Godofredo Pastor Illa Sihuincha
DNI: 10596867
CEL.: 992204175

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : PROYECTOS - FINANZAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Danhía Stefany|Peralta Ortiz

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA ORGANIZACIONAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES CONFORME PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Lima, diciembre de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

Institución donde labora : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Especialidad : PROYECTOS - FINANZAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): Danhía Stefany Peralta Oríz

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIO	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: SATISFACCIÓN LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

ES CONFORME PARA SU APLICACIÓN

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Lima, diciembre de 2021



PALOMINO
GRUPO EMPRESARIAL

📍 Av. Nicolás Arriola 910 - La Victoria.
🌐 www.grupopalomino.com.pe
☎ (01) 2020-600

Lima, 01 de diciembre del 2021

Señor(a):

Danhia Stefany Peralta Ortiz
Jr. Las drusas 269-san juan de lurigancho

Asunto: Autorización proyector de investigación

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted, primero para expresarle mis más cordiales saludos, donde solicito autorización para realizar trabajo de investigación "Motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa de transportes Grupo Palomino, lima 2021" en esta entidad.

Al respecto, le informamos a usted que las gerencias de personal de la empresa conciben su consentimiento, permiso y autorización para la realización del presente trabajo de investigación, estamos puestos a usted brindarle información general mas no detallada de la parte contable, financiera y otros, como lo son los documentos que a nuestro criterio y políticas son confidenciales.

En tal sentido informo a usted. Para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente

Expreso Internacional Palomino S.A.C.

.....
Julio Quintanilla Cadenillas
.....

Julio Quintanilla Cadenillas
Jefe General Interprovincial

lima, 25 de noviembre del 2021

solicito: autorización para realizar trabajo de investigación

sr. Julio Quintanilla Cadenillas
Jefe General Interprovincial

Presente:

Yo, Danhia Stefany Peralta Ortiz con DNI° 48141853, estudiante de la carrera de Administración de la universidad Cesar Vallejo, primero saludarle muy cordialmente y expongo lo siguiente:

La finalidad del presente es solicitarle autorización para realizar un trabajo de investigación relacionado a su empresa, con el objetivo de recolectar información para la tesis en desarrollo y la intención es para obtener el título profesional en Administración siendo motivo único con fines académicos y de investigación.

Agradezco la atención al presente.



Danhia Stefany Peralta Ortiz
48141853



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa de transportes Grupo Palomino, lima 2021.", cuyo autor es PERALTA ORTIZ DANHIA STEFANY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 Completa 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, 28 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID 0000-0001-5461-0929	Firmado digitalmente por: PAREDES18 el 28-01- 2022 15:26:43

Código documento Trilce: TRI - 0286877