



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Motivación del Personal y Desempeño Laboral en Amovil  
S.A.C, Ayacucho 2022”**

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

**AUTORES:**

Arias Peralta, Jorge Cesar (ORCID: 0000-0002-1822-1253)  
Gonzales Mesias, Ingrid Astrid (ORCID: 0000-0002-2642-144X)

**ASESOR:**

Mg. Dios Zárate, Luis Enrique (ORCID 0000-0001-5728-3871)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CALLAO - PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo nos lo dedicamos a nosotros mismos, porque hemos tomado la valentía de asumir un reto y la capacidad de afrontarlo. De la misma manera, dedicamos este trabajo a nuestras madres, quienes estuvieron a nuestro lado de manera incondicional y desinteresada.

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer a la Universidad César Vallejo, por darnos la oportunidad de poder presentar y sustentar nuestro trabajo de investigación en la Universidad. También queremos agradecer al Magíster Luis Enrique Dios Zarate, por la paciencia y el apoyo en la realización de la presente investigación. Agradecer también al Gerente General de la empresa Amovil SAC de Ayacucho, por permitirnos realizar la investigación en su empresa.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARATULA</b> .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y Operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	14
3.5. Procedimientos .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Expertos Validadores .....	15
Tabla 2: Resumen de Procesamiento de Datos – Variable Independiente .....	15
Tabla 3: Estadísticas de Fiabilidad Variable Independiente .....	15
Tabla 4: Resumen de Procesamiento de Datos Variable Dependiente.....	16
Tabla 5: Estadísticas de Fiabilidad Variable Dependiente .....	16
Tabla 6: Motivación del Personal .....	18
Tabla 7: Dimensiones de la variable Motivación del Personal.....	19
Tabla 8: Desempeño Laboral .....	20
Tabla 9: Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral.....	21
Tabla 10: Tabla cruzada Motivación del Personal y Desempeño Laboral.....	23
Tabla 11: Pruebas de chi-cuadrado entre las variables .....	24
Tabla 12: Tabla cruzada Motivación hacia el Logro y Desempeño Laboral .....	26
Tabla 13: Pruebas de Chi-cuadrado entre variable y dimensión .....	27
Tabla 14: Tabla cruzada motivación hacia la afiliación y desempeño laboral .....	29
Tabla 15: Pruebas de chi-cuadrado entre variable y dimensión.....	30
Tabla 16: Tabla cruzada Motivación hacia el Poder y Desempeño Laboral.....	32
Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado entre variable y dimensión.....	33
Tabla 18: Operacionalización Variable Independiente .....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1: Motivación del Personal.....	18
Gráfico 2: Distribución de las dimensiones de la variable Motivación del Personal (Agrupada) .....	19
Gráfico 3: Desempeño Laboral.....	20
Gráfico 4: Distribución de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral (Agrupada) .....	21
Gráfico 5: Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado .....	24
Gráfico 6: Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado .....	27
Gráfico 7: Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado .....	30
Gráfico 8: Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado .....	33

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

La población y la muestra fue conformada por 51 colaboradores de la empresa Amovil SAC. Como técnica de recolección de datos la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual estuvo diseñado con una escala de medición Likert para cada variable. Para la variable Motivación del Personal el instrumento tuvo 12 ítems y para la variable Desempeño del Personal por 14 ítems. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental y transversal. El análisis de confiabilidad determino como resultado del Alpha de Cronbach de 91 % para la variable Motivación del Personal y de 95.7% para la variable Desempeño laboral determinándose que los niveles de confiabilidad de ambas son buenos.

Se concluyo que existe relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Amovil SAC, 2022.

Palabras Clave: Motivación del personal, motivación hacia el logro, motivación hacia la afiliación, motivación hacia el poder y desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine how the motivation of the staff is related to the work performance of the employees of Amovil SAC, Ayacucho 2022. The population and the sample was made up of 51 employees of the company Amovil SAC. As a data collection technique, the survey and the questionnaire as a data collection instrument, which was designed with a Likert measurement scale for each variable. For the Staff Motivation variable, the instrument had 12 items and for the Staff Performance variable, 14 items.

The research has a quantitative approach, of an applied type, correlational level, non-experimental and transversal design. The reliability analysis determined as a result of Cronbach's Alpha of 91% for the Staff Motivation variable and 95.7% for the Work Performance variable, determining that the reliability levels of both are good.

It was concluded that there is a relationship between staff motivation and job performance in the collaborators of Amovil SAC, 2022.

**Keywords:** Staff motivation, achievement motivation, affiliation motivation, power motivation and job performance



## **I. INTRODUCCIÓN**

Las empresas u organizaciones deben de priorizar el bienestar y la motivación de sus colaboradores, debido a que estos son los factores que influenciarán de manera directa en su desempeño, y es por medio de ellos que se consigue el logro de objetivos empresariales.

Las instituciones que prestan servicios con atención al público de manera directa, no solo deben de enfocarse en brindar un servicio de calidad, sino también enfocarse en mantener al personal motivado para que este sea quien se encuentre en la capacidad de brindar un servicio adecuado, convirtiéndose en una cadena, donde el empleador se preocupa por los colaboradores y que estén bien, estos al encontrarse lo suficientemente motivados brindarán un buen servicio y una atención de calidad al cliente, al encontrarse el cliente satisfecho la empresa ganará una mejor reputación y será más factible poder aumentar su participación en el mercado.

La motivación laboral se entiende como la consecuencia de la relación entre los individuos y los estímulos que la organización implementa para crear factores motivacionales, incentivando a los colaboradores a alcanzar las metas (Peña Rivas & Villón Perero, 2017).

El desempeño son los comportamientos y las acciones de los colaboradores que contribuyen a lograr las metas establecidas para lograr el éxito de una organización (Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro, 2020).

Según señala (Peña Rivas & Villón Perero, 2017) la motivación tiene una fuerte relación con la satisfacción laboral, la relación laboral y el ambiente laboral, y es un indicador de que todas las organizaciones también mantienen altos niveles de motivación en los empleados, quienes tendrán un alto nivel de satisfacción con sus clientes.

En el año 2019, un estudio de Gallup encontró que solo el 15% de los empleados se sienten entusiasmados con el futuro de su empresa, números que reflejan la falta de motivación de la empresa. De manera similar, Perú tiene una de las tasas más altas de rotación laboral entre todos los países de América Latina, con un promedio de 20%, según un informe de PWC (ESAN, 2019). Este resultado de Perú con respecto al resto de Latinoamérica, es una señal y un indicador de cuál es la realidad de las organizaciones y como estas llevan el manejo de los colaboradores que tienen a cargo. A pesar de que la motivación es un tema que ha ido volviéndose relevante durante los últimos años y las organizaciones han estado buscando estrategias para ello, todavía encontramos que las organizaciones priorizan sus resultados finales sin preocuparse por los empleados que contribuyeron a llegar allí.

La empresa Amovil está dirigida sobre todo en la telefónica e internet en la región de Ayacucho y cuentan con 3 locales en la ciudad. Se pudo observar una problemática en la empresa que es la falta de motivación al personal ya que ellos solo se preocupan de forma monetaria con los colaboradores y no existen capacitaciones, charlas ni un buen ambiente laboral y se ha notado que el gerente contrata a sus familiares sin ninguna experiencia y ninguna previa evaluación.

Se ha intuido que la posible causa de este problema en la empresa Amovil, se originaria mayormente por la falta de un personal de recursos humanos y así hacer un mejor uso de los instrumentos de motivación y seleccionado de personal (Gelabert, 2007). En la empresa se ha notado la falta de compromiso de lo colaborares con su puesto de trabajo y la falta de capacitaciones para el desarrollo de los colaborares.

Al no investigar este problema, las consecuencias serían negativas porque se tendría un personal no motivado para la atención del cliente y esto podría generar conflictos a la hora de brindar sus servicios a los clientes (Napolitano, 2018). Dado que no sería totalmente eficiente y esto podría ocasionar importantes pérdidas en ventas que perjudicarían a la empresa.

Es, por ende, que se considera a la motivación laboral como un aspecto muy importante, que no debe ser descuidado por parte del empleador, al contrario, debe de ser uno de los aspectos al que enfoque su mayor atención y poder lograr así los objetivos de la organización.

Con lo manifestado anteriormente, el problema general a plantear es: ¿Cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022? Y como problemas específicos se plantean: ¿Cómo la motivación hacia el logro se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022?, ¿Cómo la motivación hacia la afiliación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022? Y ¿Cómo la motivación hacia el poder se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022?

La justificación teórica de esta investigación se presenta debido a que mostrará información relevante sobre la motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Esta información es de relevancia porque ayudará a establecer y a determinar cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022. El presente trabajo se justifica metodológicamente porque es de relevancia porque pondrá en práctica la metodología de análisis de datos cuantitativos, lo que ayudará a validar los instrumentos que se utilizarán en la recolección de datos con confiabilidad, para que estos puedan ayudar a la contrastación de hipótesis, y para la justificación práctica, la investigación contribuirá a mejorar las técnicas de motivación aplicadas al personal de Amovil SAC, los resultados obtenidos servirán como fundamento para mejorar el desempeño laboral a fin de evitar baja productividad o una mala calidad en el servicio y otras aspectos que involucre.

Por las razones expuestas, la actual investigación, presenta como objetivo principal determinar cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022. Como objetivos específicos se plantean: determinar cómo la motivación hacia el logro se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022, determinar cómo la motivación hacia la afiliación se relaciona con el

desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022, y determinar cómo la motivación hacia el poder se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

La hipótesis general planteada es: Existe relación entre la motivación del personal con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022. Hipótesis específicas: existe relación entre la motivación hacia el logro con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022, existe relación entre la motivación hacia la afiliación con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022, y existe relación entre la motivación hacia el poder con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el aspecto internacional, Rodríguez, Segura, Elizondo, Moreno y Montalvo (2020) tuvieron como objetivo en su investigación la determinación de como la motivación laboral impacta como factor para predecir el nivel de productividad de los trabajadores a través del diagnóstico en la empresa TSR de Saltillo. La investigación se desarrolló con un enfoque de tipo cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. Se concluyó que las mediciones tendieron a ser centrales mostrando que los participantes estaban totalmente de acuerdo en que estaban haciendo un esfuerzo para realizar sus actividades diarias, sin embargo, se mostraron indiferentes a los esfuerzos correspondientes porque la empresa los respeta. De los resultados se observó que está totalmente de acuerdo el 58.33% que aporta su mayor esfuerzo cuando lleva a cabo sus actividades y responsabilidades diarias dentro de la empresa, mientras que el 50% de los encuestados ante la misión, visión y valores de la empresa se muestran de manera indiferente.

El aporte que Rodríguez, Segura, Elizondo, Moreno y Montalvo (2020) brindan a la investigación radica en que nos da una perspectiva de apreciación y no de medición del desempeño laboral, dando a entender que también es importante conocer el punto de vista de los colaboradores.

Molano (2018) en su investigación planteó como objetivo analizar si las estrategias de incentivos de la industria bancaria inciden en el desempeño de los millennials en el municipio de Boyacá, Colombia. Utilizó el diseño experimental como método cuantitativo. Tiene 53 personas involucradas en la investigación. Concluyó que, a pesar de las grandes diferencias con otras generaciones, esta generación aún conserva algunas similitudes, y características que los distinguen ante su sociedad y entorno laboral, y entre ellas, la estabilidad laboral puede considerarse un factor constante entre ellos.

En su investigación, Molano (2018) ayuda a conocer el tipo de estrategias que la organización utiliza para motivar a sus colaboradores, y determina si estas han dado buenos resultados, así como si han influido de manera positiva o de

manera directa o no. Esta investigación aporta al título de la investigación debido a que da a conocer las estrategias que se pueden utilizar para motivar a los colaboradores y como estas dan resultados a un determinado grupo de la población.

Verdesoto (2021) su estudio de investigación tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del Estado de Esmeralda, de junio a diciembre de 2019. Utilizando un enfoque cuantitativo, descriptivo y no empírico. Tiene 38 personas que están involucradas en el modelaje. Se concluye que los resultados permiten determinar que los empleados del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Esmeraldas, en cuanto a factores fundamentales, desarrollan su trabajo con alegría y entusiasmo, tratando de sacar lo mejor de sí para aportar. En factores externos, se sienten afectados porque su trabajo rara vez es elogiado, no hay reconocimiento por parte del público, la posibilidad de progreso es poca y compleja, lo que desalienta su trabajo entre otros aspectos.

En esta investigación de ámbito internacional, Verdesoto (2021) nos da a conocer la manera en la que los colaboradores de la parte administrativa desempeñan sus funciones cuando se encuentran motivados, viéndose reflejado en el estado de ánimo que demuestran al momento de desempeñar sus funciones laborales, sin embargo, esta motivación no solo depende de los jefes directos, sino también del reconocimiento que los usuarios les otorguen. Esta investigación contribuye al título de la investigación en la medida de dar a conocer el resultado de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores.

En el ámbito nacional, Burga y Wiese (2018) tienen como principal objetivo en su trabajo de investigación describir la motivación y el desempeño del personal directivo de una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. La investigación cuantitativa con enfoque descriptivo seccional es un estudio puramente descriptivo. Se obtuvo de una muestra 17 participantes. Concluyó que la empresa agroindustrial ubicada en el distrito de Lambayeque muestra suficiente incentivo, gracias a un buen manejo de la capacitación y adecuadas relaciones interpersonales, para

ayudar a generar un clima laboral adecuado para los colaboradores del distrito administrativo.

El aporte que Burga y Wiese (2018) brindan es dar a conocer el resultado de la motivación de los directivos en la organización, y cuales son las motivaciones más relevantes que estos consideran para poder desempeñar sus funciones, esto es de vital importancia para una organización sobretodo a aquellas que manejan jerarquías, puesto que son los jefes o altos directivos quienes sabran manejar y compartir la motivación con el personal que tienen a cargo.

Sánchez (2020) estableció como objetivo la determinación de la motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de ETRAL SAC en Trujillo 2020. Estudio de diseño no experimental. Tiene 21 participantes como modelo. Concluyó que ETRAL SAC, Trujillo 2020, debería reflexionar sobre la información de esta encuesta para poder saber la relación que existe con la motivación y el desempeño, y así poder trabajar estos factores de acuerdo a las carencias y perspectivas de los colaboradores de la comunidad y las estrategias de la organización, creando mayor protagonismo en las diferentes áreas de la organización.

La investigación de Sánchez, aporta significativamente al título de la investigación, debido a que se trabaja con las mismas variables y la misma relación de estas. De la misma manera, contribuye dando a conocer que las motivaciones dependen de cada participante y la relación que estos tengan con la organización.

Samamé (2021) estableció como objetivo en el estudio que realizo evaluar la relación entre la motivación de los empleados y el desempeño en una compañía de seguros. Utiliza métodos cuantitativos, descriptivos y explicativos. Tuvo como muestra a 22 participantes. Concluyó que la motivación (interna y externa) se relaciona eficazmente y significativamente con el desempeño laboral. Esto quiere decir que cuanto más motivado esté el empleado, mayor será su desempeño en la organización, este resultado cumple con los objetivos generales de la investigación y prueba de hipótesis en general

Samamé contribuye a este estudio aportando los resultados de su investigación, los cuales establecen que existe una relación directa y proporcional entre ambas variables.

En cuanto a la motivación Chiavenato (2015) determina que además de la conciencia, la actitud y la personalidad, la educación es uno de los factores más considerables para interpretar la actitud humana. Se relaciona con otros procesos intermedios y con el medio ambiente.

El conocimiento del comportamiento de los colaboradores en la organización es de suma importancia para la organización, de esta manera pueda dar una buena atención al cliente y con esto poder generar mayores ventas, y obtener un mayor desempeño laboral, es decir, la motivación laboral influirá positivamente en la rentabilidad de la organización.

Tracy (2016) define que la motivación tiende a centrarse en cómo los comportamientos de los gerentes repercuten en la motivación y la satisfacción de los empleados. Los gerentes crean satisfacción y motivación en sus empleados directamente a través de la comunicación interpersonal y más allá de las metas de proyección.

Este concepto es importante en el manejo de una organización, debido a que un gerente siempre debe estar en contacto con sus colaboradores para poder ayudarlos a solucionar problemas y aconsejarles, con esto poder llegar a sus metas establecidas y lograr los objetivos de la empresa con un trabajo en equipo.

De igual manera, Robbins y Judge (2017) explican que la motivación es el desarrollo que afecta la intensidad, orientación y perseverancia de los esfuerzos de una persona para alcanzar sus metas. Si bien la motivación generalmente incluye esfuerzos para lograr objetivos, nos centraremos en los objetivos de la organización para expresar nuestras preferencias específicas de comportamiento en el trabajo.



Estos procesos ayudan a ver como los colaboradores tienen interés por alcanzar sus propias metas y su crecimiento personal y laboral, con esto aportan con mayor capacitación a la empresa para la obtención de sus objetivos.

Para definir las dimensiones de la motivación del personal, Robbins y Judge (2017) usan los preceptos de McClelland, quien establece las siguientes: motivación hacia el logro, motivación hacia la afiliación y motivación hacia el poder.

Según lo mencionado, la motivación hacia el logro es lo que motiva a algunas personas a tener ganas de lograr y perseguir sus metas. Estos logros a menudo tienen que ver con ellos mismos, no solo con las recompensas que pueden venir con ellos (Robbins y Judge, 2017).

La motivación hacia el logro, no solo se encuentra relacionada con los de la organización, sino estos también, involucran objetivos personales de todos los colaboradores, debido a que la motivación personal impulsará a que un colaborador desempeñe sus funciones, involucrándose así mutuamente.

Siendo la motivación hacia la afiliación, algo que la gente a menudo siente al hacer conexiones sociales o tiene tendencia a hacer amigos. Las personas tienden a hacerlo mejor si las elogia regularmente por su comportamiento de ayuda y apoyo (Robbins y Judge, 2017).

La motivación hacia la afiliación, está directamente relacionada con el clima laboral, donde los colaboradores se desempeñan, esto es debido a que cuando un colaborador se desempeña en ambiente con un clima laboral adecuado, tendrá un mejor desempeño.

Y la motivación hacia el poder es visto como la fuerza impulsora para producir cambios en las circunstancias y en los individuos. Aquellos que continúan con estas formas de incentivos lo hacen porque quieren más apalancamiento en el negocio y están dispuestos a correr riesgos. Después de ganar fuerza, se puede usar para construir o destruir (Robbins y Judge, 2017).

Este tipo de motivación está ligada tradicionalmente con el ascenso que un colaborador anhela, es decir, lograr tener una posición jerárquica dentro de la organización.

Chiavenato (2015) especifica que la medición del desempeño es todo el proceso de evaluar, en el proceso de examinar las actividades que desarrolla una persona, para contribuir al alcance de las metas de la organización. Asimismo, demuestra que este procedimiento depende de identificar, calcular y gestionar el desempeño humano en las empresas.

Alles (2017) refiere al desempeño como el proceso utilizado para determinar qué tan bien se está desempeñando una empresa para obtener el éxito de su negocio y alcanzar sus objetivos. En síntesis, a nivel organizacional, la medición de esta variable proporciona una medición del logro de las metas estratégicas a nivel de cada individuo.

Según Alles (2017), las organizaciones deben considerar varios factores que están estrechamente relacionados y afectan el desempeño de los empleados, incluidas las evaluaciones de investigación, la satisfacción de los empleados, el trabajo en equipo, la autosatisfacción y la capacitación.

La satisfacción es el conjunto de sentimientos o emociones positivas o negativas que los subordinados expresan sobre su trabajo, expresados en situaciones laborales específicas, en lo que se relaciona con la naturaleza del puesto (Alles, 2017).

El trabajo en equipo es altamente participativo, enfatizando que el trabajo realizado por los empleados puede mejorar si existe una interacción directa con los usuarios atendidos o si forman parte del grupo de trabajo desde el cual se puede juzgar su calidad (Alles, 2017).

La formación de los trabajadores es un proceso de aprendizaje que lleva a cabo el departamento de talento para garantizar que los trabajadores desempeñen sus funciones de la manera más eficiente. La finalidad es proporcionar datos y contenidos detallados para su publicación o fomentar la imitación de modelos (Alles, 2017).

La autoestima es un sistema de exigencias individuales, que expresa la necesidad de alcanzar un nuevo estatus en la organización, así como una expresión de reconocimiento en la organización (Alles, 2017).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio de investigación se desarrollará con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con nivel correlacional.

La investigación presente es del tipo aplicada, ya que se caracteriza por analizar un determinado problema, a partir de las teorías existentes, y al mismo tiempo proponer una solución utilizando los conocimientos adquiridos (Oré, 2015). Tiene un nivel correlacional debido a que busca expresar el grado de dependencia o la relación en las variables de estudio que se utilizaron. Así mismo, la presente investigación es no experimental, debido a que no se realizará la manipulación ni tratamiento de la información en las variables de estudio. Siendo a su vez una investigación transversal, porque según Hernández y Mendoza (2018) recopila la información en un tiempo único y en un solo momento.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Las variables participes en la presente investigación vienen a ser: la Motivación del personal a manera de variable independiente, y el Desempeño Laboral en la variable dependiente. Ambas Variables tiene una escala de medición tipo ordinal.

##### **Variable 1: Motivación del personal**

Robbins y Judge (2017) detallan que la motivación del personal como el proceso que afecta la dirección, intensidad y persistencia de los esfuerzos de un individuo para alcanzar las metas.

La operacionalización de la motivación del personal en Amovil, se midió mediante un cuestionario, el cual está dirigido a los colaboradores de Amovil.

Para definir las dimensiones de la motivación laboral, Robbins y Judge (2017) se basan en la teoría de McClelland, quién establece las siguientes: motivación hacia el logro, motivación hacia la afiliación y motivación hacia el poder, el cual se medirá mediante un cuestionario.

Motivación hacia el logro: es lo que motiva a algunas personas a tener ganas de lograr y perseguir sus metas.

Motivación hacia la afiliación: es algo que la gente a menudo siente al hacer conexiones sociales o tiene tendencia a hacer amigos.

Motivación hacia el poder: es visto como la fuerza impulsora para producir cambios en las circunstancias y en los individuos.

## **Variable 2: Desempeño Laboral**

Alles (2017) lo define como un proceso que ayuda a establecer el éxito de una organización para así poder lograr los objetivos comerciales y el de su desempeño.

Operacionalmente, se evaluará mediante la técnica del cuestionario dirigido a los colaboradores de Amovil.

Alles (2017) establece como dimensiones del desempeño laboral al trabajo en equipo, capacitación del trabajador y autoestima.

Trabajo en equipo: es el trabajo realizado por los colaboradores, el cual puede ser juzgado por los usuarios atendidos o por aquellos compañeros que forman parte del equipo.

Capacitación de los trabajadores: la formación de los trabajadores es un proceso de aprendizaje que garantiza que los trabajadores desempeñen sus funciones de la manera más eficiente.

Autoestima: la autoestima es un sistema de exigencias individuales, que expresa la necesidad de alcanzar un nuevo estatus en la organización.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para este estudio se considera a la población, a los colaboradores de la empresa Amovil SAC, de todas las sucursales con las que cuenta, haciendo un total de 51 colaboradores.

La muestra es un conjunto pequeño derivado de la población seleccionada y representativa de la población estudiada, y de ella se infieren las características de toda la población a partir de los resultados obtenidos (Oré, 2015).

Para el tamaño de la muestra, se utilizará una muestra al 100%, la cual está conformada por 51 colaboradores de Amovil SAC.

Para el criterio de inclusión se considera a los colaboradores de la empresa Amovil que desempeñan actividades de atención al servicio y ventas, y el criterio de exclusión es el Personal de empresas contratadas por tercerización, personal que realiza actividades de limpieza y mantenimiento.

**Muestreo:** Se utiliza el no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de análisis:** Colaboradores de la empresa Amovil SAC.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para esta investigación se utiliza la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, para ser aplicado a los colaboradores de la empresa Amovil SAC.

Las encuestas proporcionan información sobre personas que estudiaron de manera sistemática y organizada, esto es aquella información que puede estar relacionada con sus estudios y trabajo, social, familiar, importante; sobre lo que hacen, piensan o esperan (Blanco, 2011). La encuesta es una herramienta estándar que utilizamos para reunir datos en el trabajo de campo para una serie de encuestas cuantitativas (Meneses, Rodríguez, Fábregues, y Hélene, 2016).

La validez de instrumento es mediante la validación de tres (03) expertos en ciencias administrativas, quienes revisaron al detalle el instrumento de investigación.

**Tabla 1***Expertos Validadores*

<b>Expertos Validadores</b>	<b>Opinión de aplicabilidad</b>
Mg. López Landauro, Rafael Arturo	Aplicable
Mg. Dios Zárate, Luis Enrique	Aplicable
Mg. Ruilbal Regalado, Eliana Pérez	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Para determinar la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que mide la fiabilidad de un instrumento de recolección de datos, referido a la confianza que se concede a los datos. Oré Gutierrez (2015).

Para la confiabilidad del proceso, se realizó una prueba piloto a 10 (diez) colaboradores de Amovil, que dio como resultado para la variable independiente:

**Tabla 2***Procesamiento de Datos – Variable Independiente*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

Fuente: Elaboración Propia – Data SPSS

**Tabla 3***Estadísticas de Fiabilidad Variable Independiente*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>.910</b>	12

Fuente: Elaboración Propia – Data SPSS

Y para la variable dependiente:

**Tabla 4**

*Procesamiento de Datos Variable Dependiente*

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	10	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

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

Fuente: Elaboración Propia – Data SPSS

**Tabla 5**

*Estadísticas de Fiabilidad Variable Dependiente*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>.957</b>	<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia – Data SPSS

### **3.5. Procedimientos**

Se siguieron los siguientes procedimientos en el desarrollo de la investigación: Primero, se realizó la determinación de la población, la cual se desarrolló con la ayuda y autorización del Gerente de Amovil SAC. Seguidamente, se desarrolló una herramienta de evaluación acorde a las exigencias de la investigación. Subsiguientemente, se completó la ejecución de la investigación. Finalmente, se realizó el análisis y evaluación de la información que den los resultados. Los datos obtenidos fueron sistematizados y luego se realizó un análisis en base a los instrumentos considerados. Se realizaron análisis estadísticos descriptivos e inferenciales para ser presentados en los resultados.



### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se realizó la recolección de datos de los colaboradores de Amovil SAC, los que fueron sistematizados e ingresados al programa SPSS, donde se procesó la información mediante gráficos estadísticos los cuáles ayudarán a confirmar o rechazar la hipótesis.

Mediante la sistematización de los datos, se realizó un análisis descriptivo explicativo, para ello se organizó los datos tablas estadísticas y posteriormente en gráficos estadísticos que ayudaron a realizar la interpretación de manera clara y concisa, así mismo ayudo a determinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicó el principio de beneficencia y no maleficencia, contándose con la autorización y el permiso respectivo de Amovil SAC para hacer uso de la información de la institución y de sus colaboradores. Este estudio respeta a los autores citados, mantiene confidencial la identidad de los encuestados, cuenta con información confiable generada a partir de la recolección sin alteración alguna

También se aplicó el principio de autonomía y justicia en el desarrollo de la investigación, recalando que los resultados del cuestionario no serán destinadas a ser utilizados a objetivos distintos a los del presente estudio y fueron respondidas sin coacción de los participantes, acreditándose mediante la firma del autor de una declaración fehaciente sobre el desarrollo de la investigación, además del informe de tesis realizando análisis a través del software Turnitin para el diagnóstico de grado de concordancia con otros estudios.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

**Tabla 6**

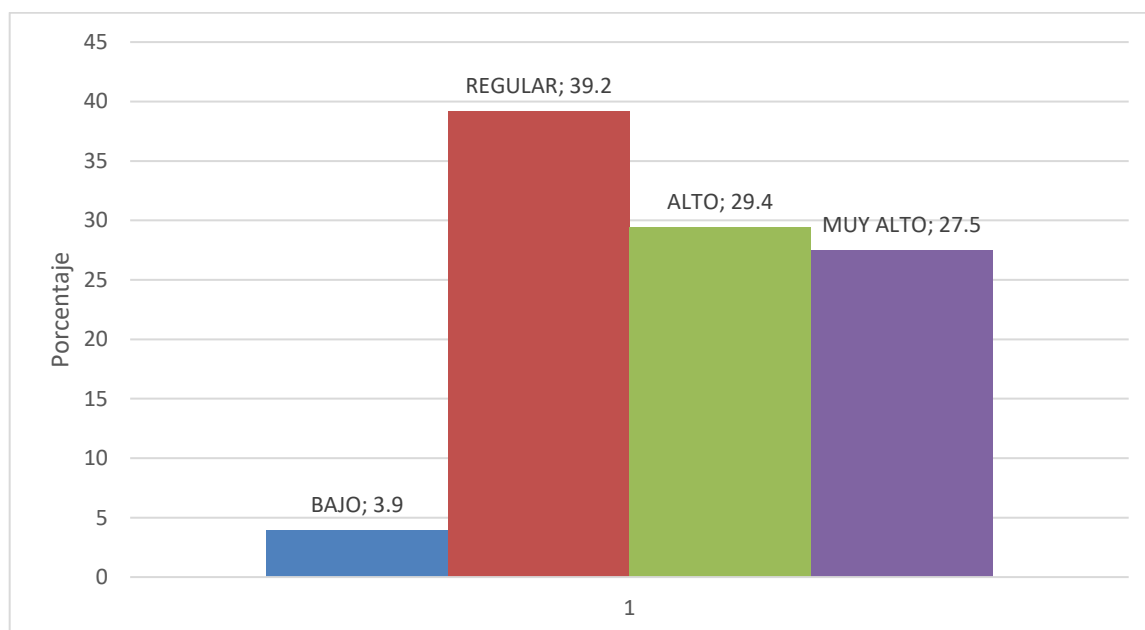
*Motivación del Personal*

		Fi	%
<b>Válido</b>	BAJO	2	3.9
	REGULAR	20	39.2
	ALTO	15	29.4
	MUY ALTO	14	27.5
	<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Sistema SPSS

**Gráfico 1**

*Motivación del Personal*



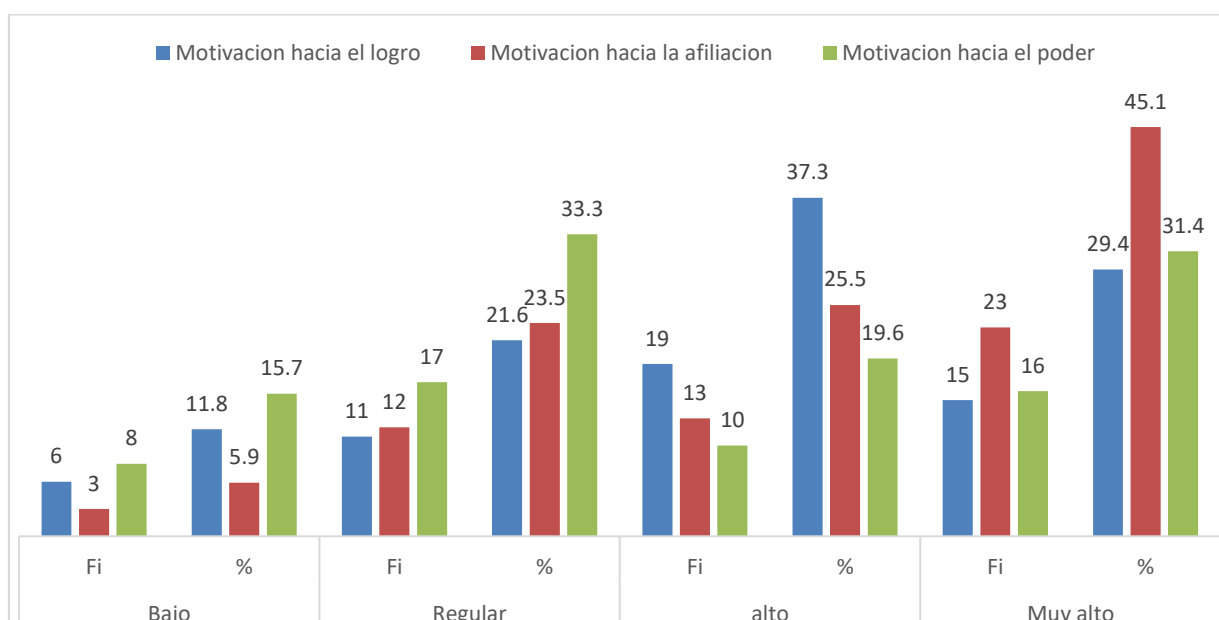
Fuente: Elaboración propia

Descripción: de la tabla 6 y del gráfico 1, el 3.9% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran bajo, el 39.2% regular, el 29.4% alto y el 27.5% muy alto

**Tabla 7***Dimensiones de la variable Motivación del Personal*

	Bajo		Regular		alto		Muy alto	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Motivación hacia el logro	6	11.8	11	21.6	19	37.3	15	29.4
Motivación hacia la afiliación	3	5.9	12	23.5	13	25.5	23	45.1
Motivación hacia el poder	8	15.7	17	33.3	10	19.6	16	31.4

Fuente: Datos extraídos de Resultados en Sistema SPSS

**Gráfico 2***Distribución de las dimensiones de la variable Motivación del Personal (Agrupada)*

Fuente: Elaboración propia

Descripción: de la tabla 7 y del gráfico 2 podemos interpretar que: para la dimensión motivación hacia el logro, el 11.8% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran bajo, el 21.6% regular, el 37.3% alto y el 29.4% muy alto. Para la dimensión motivación hacia la afiliación, el 5.9% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran bajo, el 23.5% regular, el 25.5% alto y el 45.1% muy alto. Para la dimensión motivación hacia el poder, el 15.7% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran bajo, el 33.3% regular, el 19.6% alto y el 31.4% muy alto.

**Tabla 8**

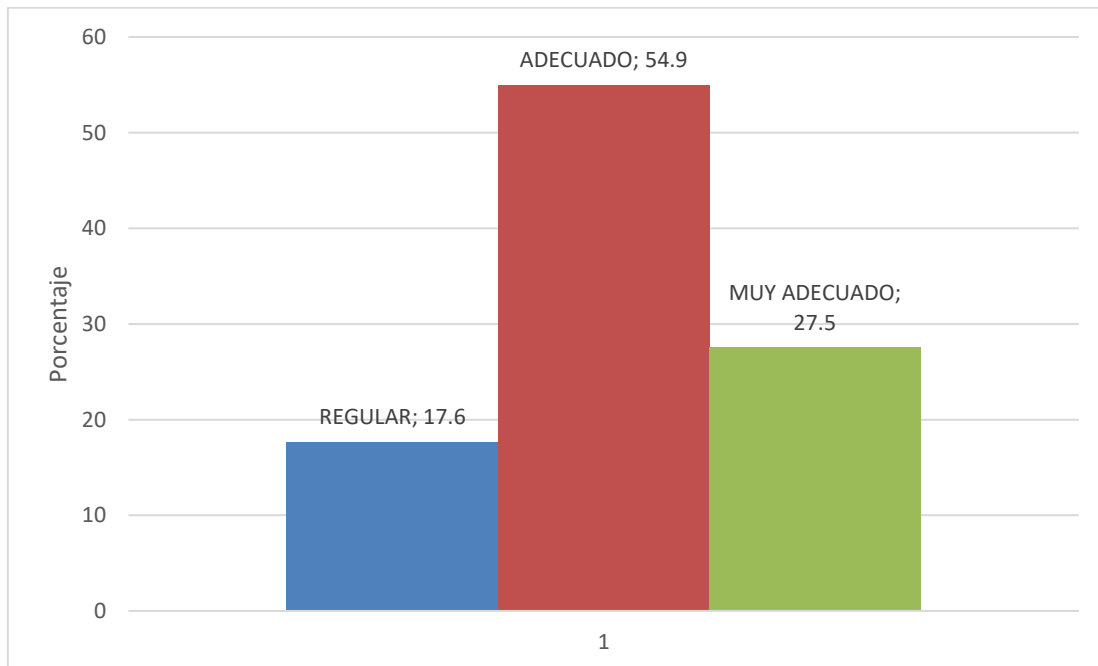
*Desempeño Laboral*

		Fi	%
<b>Válido</b>	REGULAR	9	17.6
	ADECUADO	28	54.9
	MUY ADECUADO	14	27.5
	<b>Total</b>	51	100.0

Fuente: Sistema SPSS

**Gráfico 3**

*Desempeño Laboral*



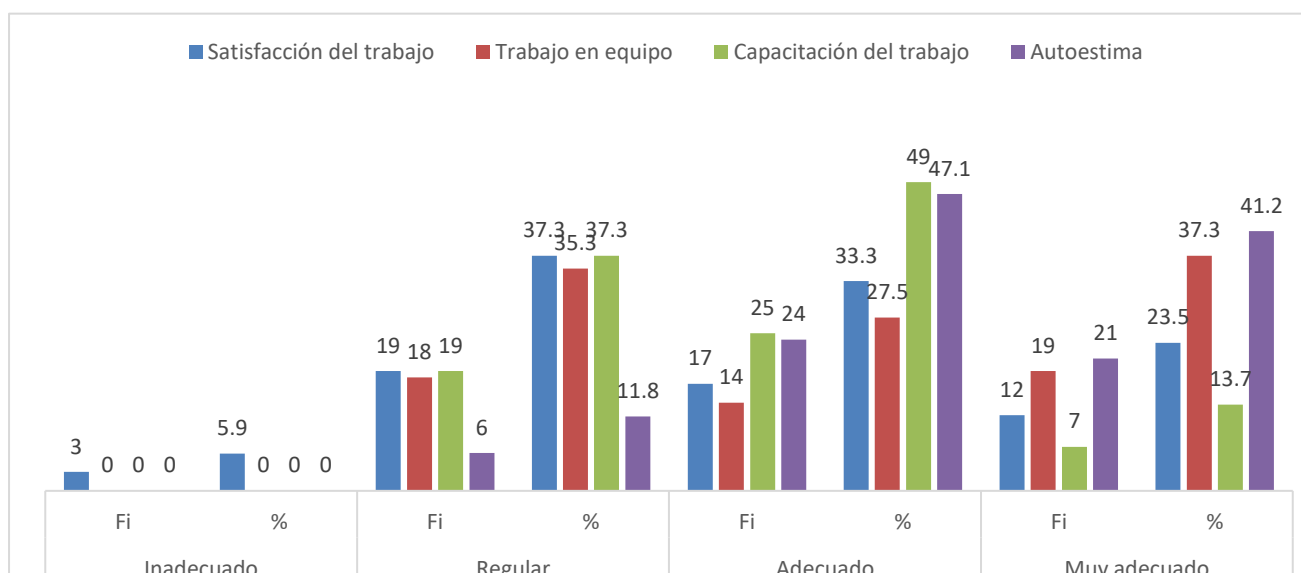
Fuente: Elaboración propia

Descripción: de la tabla 8 y del gráfico 3 podemos interpretar que el 17.6% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran regular, el 54.9% adecuado y el 27.5% muy adecuado

**Tabla 9***Dimensiones de la Variable Desempeño Laboral*

	Inadecuado		Regular		Adecuado		Muy adecuado	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Satisfacción del trabajo	3	5.9	19	37.3	17	33.3	12	23.5
Trabajo en equipo	0	0	18	35.3	14	27.5	19	37.3
Capacitación del trabajo	0	0	19	37.3	25	49	7	13.7
Autoestima	0	0	6	11.8	24	47.1	21	41.2

Fuente: Datos extraídos de Resultados en Sistema SPSS

**Gráfico 4***Distribución de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral (Agrupada)*

Fuente: Elaboración propia

Descripción: de la tabla 9 y del gráfico 4 podemos interpretar que: para la dimensión satisfacción del trabajo el 5.9% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran inadecuado, el 37.3% regular, el 33.3% adecuado y el 23.5% muy adecuado. Para la dimensión trabajo en equipo, el 35.3% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran regular, el 27.5% adecuado y el 37.3% muy adecuado. Para la dimensión capacitación del trabajo, el 37.3% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran regular, el 49% adecuado y el 13.7% muy adecuado. Para la variable autoestima, el 11.8% de los colaboradores de la empresa Amovil SAC, lo consideran regular, el 47.1% adecuado y el 41.2% muy adecuado.

## **Prueba de Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Ha: Existe relación entre la motivación del personal con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Ho: No existe una relación entre la motivación del personal con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Los criterios utilizados para la prueba de hipótesis se definen de la siguiente manera:

Si  $\chi^2 (X2) > \chi^2 \text{ tabla } (X2t)$  se aceptará la Ha y se rechazará la Ho, de lo contrario,

Si  $\chi^2 \text{ tabla } (X2t) > \chi^2 (X2)$  se aceptará la Ho y se rechazará la Ha

Nivel de Significancia: 0.05

**Tabla 10***Tabla cruzada Motivación del Personal y Desempeño Laboral*

			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			Total
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	
MOTIVACION DEL PERSONAL (Agrupada)	BAJO	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de				
		MOTIVACION DEL PERSONAL (Agrupada)	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	REGULAR	Recuento	7	13	0	20
		% dentro de				
		MOTIVACION DEL PERSONAL (Agrupada)	35.0%	65.0%	0.0%	100.0%
	ALTO	Recuento	0	13	2	15
		% dentro de				
		MOTIVACION DEL PERSONAL (Agrupada)	0.0%	86.7%	13.3%	100.0%
	MUY ALTO	Recuento	0	2	12	14
		% dentro de				
		MOTIVACION DEL PERSONAL (Agrupada)	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Recuento	9	28	14	51	
	% dentro de					
	MOTIVACION DEL PERSONAL (Agrupada)	17.6%	54.9%	27.5%	100.0%	

De la tabla 13, podemos interpretar que del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “regular” está relacionado al 100 % con el nivel “bajo” de la variable “motivación del personal”, relacionado al 35.0 % del nivel “regular” y 0.0 % con el nivel “alto” y “muy alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “adecuado”, está relacionado con el 65.0 % del nivel de “regular”, el 86.7 % con el nivel “alto” y 14.3% con el nivel “muy alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que se encuentra en el nivel “muy adecuado”, el 13.3% se encuentra relacionado con el nivel “alto” de la variable “motivación del personal” y el 85.7% se encuentra relacionado con el nivel “muy alto”.

**Tabla 11**

*Pruebas de chi-cuadrado entre las variables*

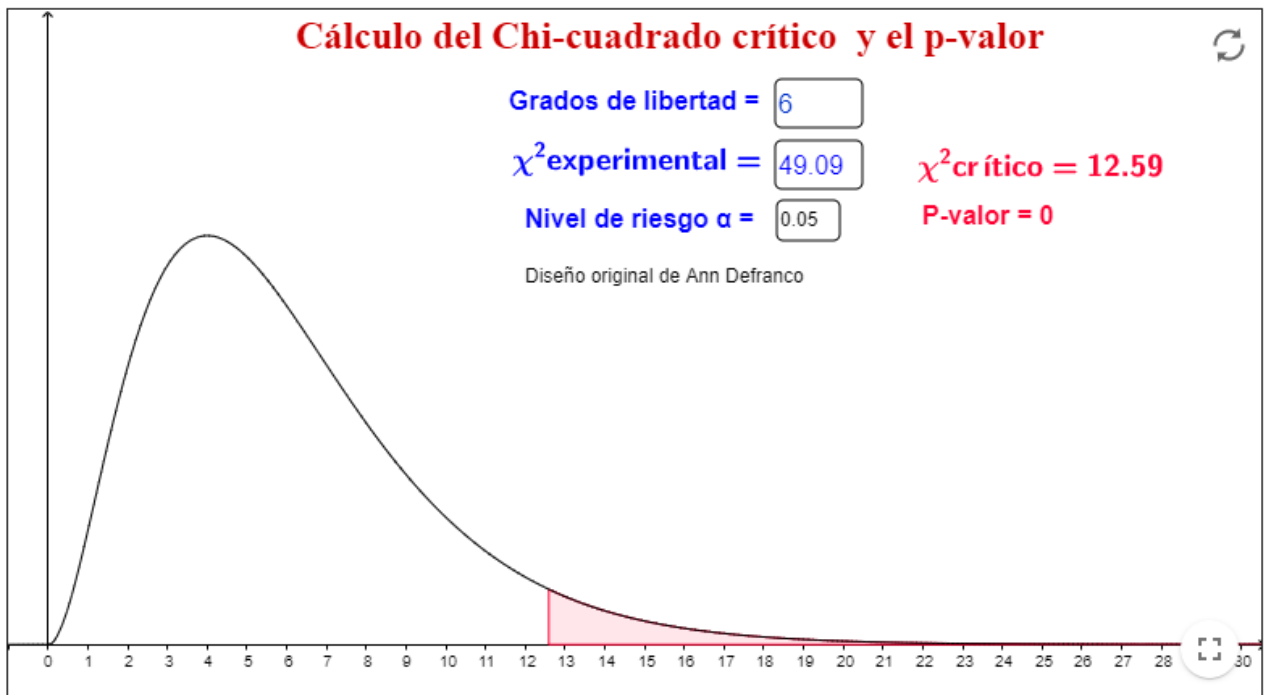
<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49.090 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	51.838	6	.000
Asociación lineal por lineal	31.903	1	.000
N de casos válidos	51		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .35.

Existe relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Amovil SAC. El resultado de la prueba de Chi - cuadrado es igual a 49.09 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Gráfico 5**

*Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado*





## Hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1**

Ha: Existe relación entre la motivación hacia el logro con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Ho: No existe una relación entre la motivación hacia el logro con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022

Los criterios utilizados para la prueba de hipótesis se definen de la siguiente manera:

Si  $\chi^2 (X2) > \chi^2 \text{ tabla } (X2t)$  se aceptará la Ha y se rechazará la Ho, de lo contrario,

Si  $\chi^2 \text{ tabla } (X2t) > \chi^2 (X2)$  se aceptará la Ho y se rechazará la Ha

Nivel de Significancia: 0.05

**Tabla 12***Tabla cruzada Motivación hacia el Logro y Desempeño Laboral*

			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			Total
			REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO	
MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO (Agrupada)		Recuento	3	3	0	6
		% dentro de				
	BAJO	MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO (Agrupada)	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%
		Recuento	2	8	1	11
		% dentro de				
	REGULAR	MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO (Agrupada)	18.2%	72.7%	9.1%	100.0%
		Recuento	4	13	2	19
		% dentro de				
	ALTO	MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO (Agrupada)	21.1%	68.4%	10.5%	100.0%
		Recuento	0	4	11	15
		% dentro de				
	MUY ALTO	MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO (Agrupada)	0.0%	26.7%	73.3%	100.0%
	Recuento	9	28	14	51	
	% dentro de					
Total	MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO (Agrupada)	17.6%	54.9%	27.5%	100.0%	

De la tabla 15, podemos interpretar que del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “regular” está relacionado al 50 % con el nivel “bajo” de la variable “motivación hacia el logro”, relacionado al 18.2 % del nivel “regular” y 21.1 % con el nivel “alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “adecuado”, está relacionado con el 50.0 % del nivel de “bajo”, el 72.7 % con el nivel “regular”, 68.4% con el nivel “alto” y 26.7% relacionado con el nivel “muy alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que se encuentra en el nivel “muy adecuado”, el 9.1% se encuentra relacionado con el nivel “regular” de la

variable “motivación hacia el logro”, el 10.5% se encuentra relacionado con el nivel “alto” y el 73.3% relacionado en el nivel “muy alto”.

**Tabla 13**

*Pruebas de Chi-cuadrado entre variable y dimensión*

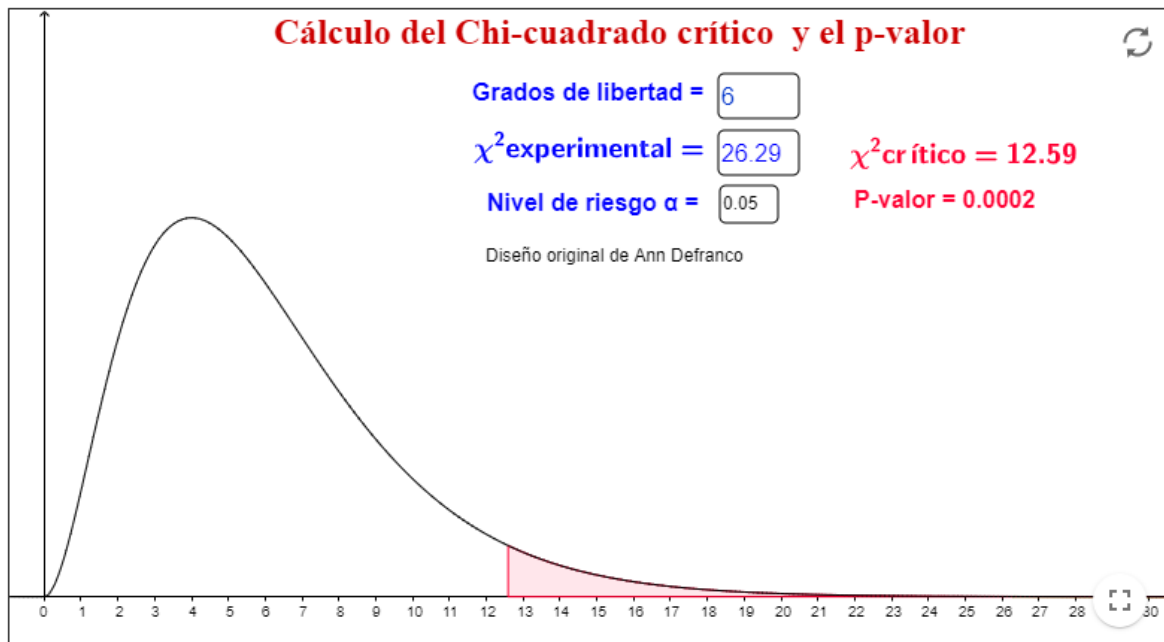
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.290 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	27.237	6	.000
Asociación lineal por lineal	16.079	1	.000
N de casos válidos	51		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.06.

El resultado de la prueba de Chi - cuadrado es igual a 26.29 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la motivación hacia el logro y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC.

**Gráfico 6**

*Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado*



- **Hipótesis específica 2**

Ha: Existe relación entre la motivación hacia la afiliación con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022

Ho: No existe una relación entre la motivación hacia la afiliación con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022

Si  $\chi^2 (X2) > \chi^2 \text{ tabla } (X2t)$  se aceptará la Ha y se rechazará la Ho, de lo contrario,

Si  $\chi^2 \text{ tabla } (X2t) > \chi^2 (X2)$  se aceptará la Ho y se rechazará la Ha

Nivel de Significancia: 0.05

**Tabla 14**

*Tabla cruzada motivación hacia la afiliación y desempeño laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			Total	
		REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO		
MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN (Agrupada)	BAJO	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN (Agrupada)	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	REGULAR	Recuento	4	8	0	12
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN (Agrupada)	33.3%	66.7%	0.0%	100.0%
	ALTO	Recuento	2	10	1	13
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN (Agrupada)	15.4%	76.9%	7.7%	100.0%
	MUY ALTO	Recuento	0	10	13	23
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN (Agrupada)	0.0%	43.5%	56.5%	100.0%
	Total	Recuento	9	28	14	51
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN (Agrupada)	17.6%	54.9%	27.5%	100.0%

De la tabla 17, podemos interpretar que del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “regular” está relacionado al 100 % con el nivel “bajo” de la variable motivación hacia la afiliación, relacionado al 76.9 % del nivel “alto” y

15.4 % con el nivel “alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “adecuado” está relacionado al 66.7% con el nivel “regular” de la variable motivación hacia la afiliación, relacionado al 33.3 % del nivel “regular” y 43.5 % con el nivel “muy alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “muy adecuado” está relacionado al 7.7% con el nivel “alto” de la variable motivación hacia la afiliación y relacionado al 56.5% con el nivel “muy alto”.

**Tabla 15**

*Pruebas de chi-cuadrado entre variable y dimensión*

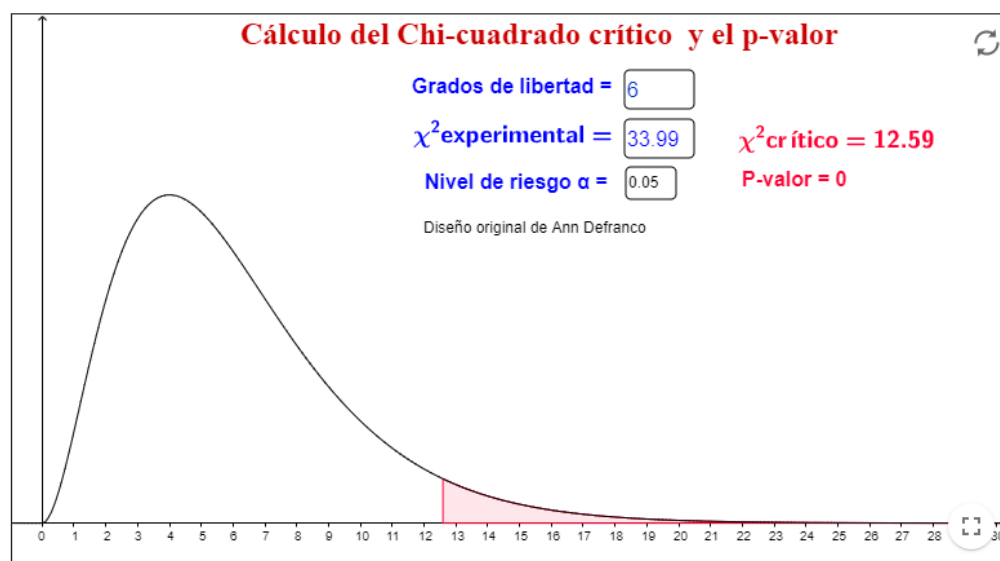
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33.991 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	36.366	6	.000
Asociación lineal por lineal	24.199	1	.000
N de casos válidos	51		

a. 8 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .53.

El resultado de la prueba de Chi - cuadrado es igual a 33.99 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la motivación hacia la afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC.

**Gráfico 7**

*Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado*



- **Hipótesis específica 3**

Ha: Existe relación entre la motivación hacia el poder con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Ho: No existe una relación entre la motivación hacia el poder con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Si  $\chi^2 (X2) > \chi^2 \text{ tabla } (X2t)$  se aceptará la Ha y se rechazará la Ho, de lo contrario,

Si  $\chi^2 \text{ tabla } (X2t) > \chi^2 (X2)$  se aceptará la Ho y se rechazará la Ha

Nivel de Significancia: 0.05

**Tabla 16***Tabla cruzada Motivación hacia el Poder y Desempeño Laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			Total	
		REGULAR	ADECUADO	MUY ADECUADO		
MOTIVACIÓN HACIA EL PODER (Agrupada)	BAJO	Recuento	3	5	0	8
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA EL PODER (Agrupada)	37.5%	62.5%	0.0%	100.0%
	REGULAR	Recuento	5	12	0	17
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA EL PODER (Agrupada)	29.4%	70.6%	0.0%	100.0%
	ALTO	Recuento	1	7	2	10
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA EL PODER (Agrupada)	10.0%	70.0%	20.0%	100.0%
	MUY ALTO	Recuento	0	4	12	16
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA EL PODER (Agrupada)	0.0%	25.0%	75.0%	100.0%
	Total	Recuento	9	28	14	51
		% dentro de MOTIVACIÓN HACIA EL PODER (Agrupada)	17.6%	54.9%	27.5%	100.0%

De la tabla 19, podemos interpretar que del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “regular” está relacionado al 37.5 % con el nivel “bajo” de la variable motivación hacia el poder, relacionado al 29.4 % del nivel “regular” y 10% con el nivel “alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “adecuado” está relacionado al 62.5 % con el nivel “bajo” de la variable motivación hacia el poder, relacionado al 70.6 % del nivel “regular”, 70% con el nivel “alto” y 25% con el nivel “muy alto”. Del 100% de la variable Desempeño Laboral que está en el nivel “muy adecuado” está relacionado al 20% con el nivel “alto” y 75% con el nivel “muy alto”.



**Tabla 17**

*Pruebas de chi-cuadrado entre variable y dimensión*

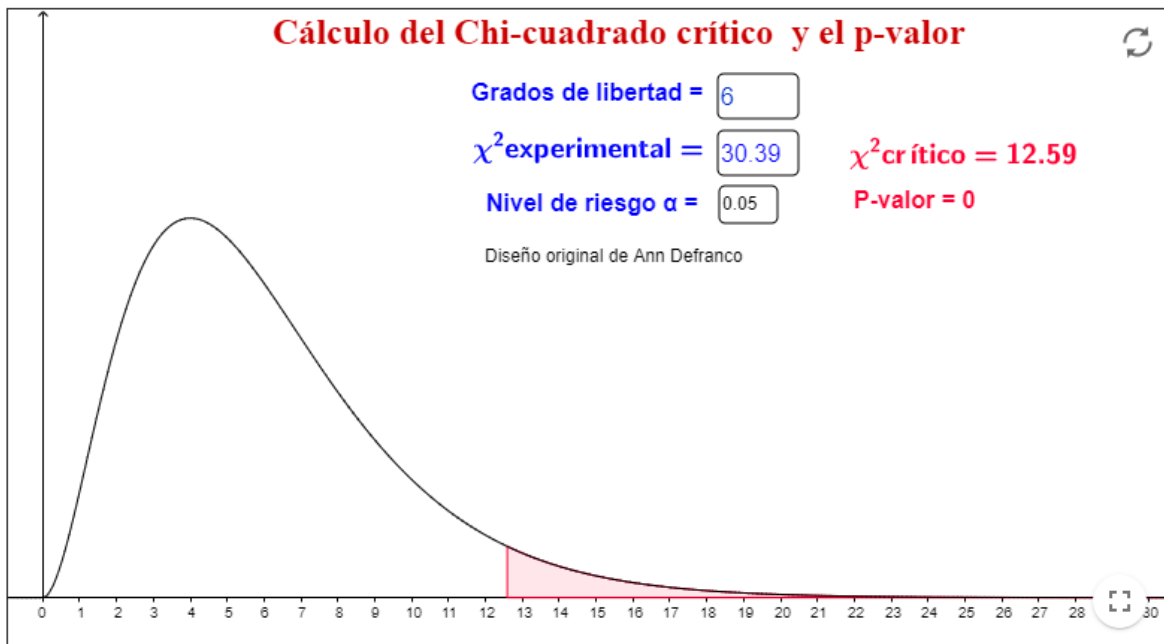
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.385 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitud	35.786	6	.000
Asociación lineal por lineal	22.778	1	.000
N de casos válidos	51		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.41.

El resultado de la prueba de Chi - cuadrado es igual a 30.385 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación entre la motivación hacia el poder y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC.

**Gráfico 8**

*Zona de aceptación probabilística Chi cuadrado*



## V. DISCUSIÓN

### Discusión por Objetivos

La presente investigación pudo cumplir con determinar el objetivo principal el cual era cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Objetivos similares a la presente investigación presentaron Sánchez (2020) quien propuso determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de ETRAL SAC en Trujillo 2020 como objetivo y Samamé (2021) estableció evaluar la relación entre la motivación de los empleados y el desempeño en una compañía de seguros en su objetivo general.

### Discusión por Metodología

La presente investigación es tiene un enfoque cuantitativo, siendo de tipo aplicada, nivel correlacional, de diseño no experimental, siendo una investigación transversal.

Investigación con metodología similar a la presente, es la de Rodriguez, Segura, Elizondo, Moreno y Montalvo (2020) quienes tuvieron como objetivo determinar cuál es el impacto de la motivación laboral como predictor del aumento de la productividad del trabajador por diagnóstico en la empresa TSR de Saltillo, mediante el estudio de una correlación cuantitativa de tipo descriptiva.

Verdesoto Plaza (2021) también desarrollo una investigación con enfoque cuantitativo, descriptivo y no empírico, la cual tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del Estado de Esmeralda, de junio a diciembre de 2019.

Sánchez (2020) en su investigación establece como objetivo determinar a la motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de ETRAL SAC en Trujillo 2020., esta tiene un diseño no experimental, con una participación de 21 personas.

Samamé (2021) tuvo como objetivo de su investigación evaluar la relación entre la motivación de los empleados y el desempeño en una compañía de seguros y utilizó métodos cuantitativos, descriptivos y explicativos, metodología similar a la presente investigación. Samamé (2021) tuvo como muestra a 22 participantes.

### Discusión por Conclusión

La presente investigación como conclusión, determinó que llega a existir relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Amovil SAC. Esta investigación es semejante a la establecida por Sánchez (2020) quien en su investigación acerca de la motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de ETRAL SAC en Trujillo 2020, la cual tiene como conclusión que la Motivación tiene una relación directa y significativa con el Desempeño en los colaboradores en ETRAL SAC, Trujillo 2020, a la cual llego mediante la aplicación de la prueba de hipótesis RHO Spearman, que ayudo a determinar que la significación aproximada se obtuvo el nivel de significancia de 0%, concluyendo que se admite la hipótesis planteada.

Para la Hipótesis específica 1, la cual establecía que existe relación entre la motivación hacia el logro con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022, se determinó que existe una relación entre la motivación hacia el logro y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC según el resultado de la prueba de Chi - cuadrado la cual tiene un valor de 26.29. Para la Hipótesis 2, se determinó que existe una relación entre la motivación hacia la afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, la cual tiene un valor de 33.99 en la prueba de Chi – cuadrado. Para la Hipótesis 3 se determinó que existe relación entre la motivación hacia el poder y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, con un valor de 30.385. De la misma manera Sánchez (2020) en su trabajo de investigación, concluyó que las dimensiones de la Motivación tienen una relación directa y significativa con las dimensiones del Desempeño en los colaboradores de la empresa ETRAL S.A.C, Trujillo 2020, dado que a través de la aplicación de la prueba de hipótesis RHO Spearman, para variables ordinales donde se observó que la significación aproximada se obtuvo el

nivel de significancia de 0%, 3.1%, siendo estas menor al 5%, concluyendo que efectivamente se relacionan, cada una de ellas, de manera positiva y significativa.

#### Discusión por Resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación determinaron que la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.

Existe relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Amovil SAC. El resultado de la prueba de Chi - cuadrado es igual a 49.09 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Este resultado también se ve reflejado en el análisis de la tabla cruzada entre las dos variables. Las cuales ayudaron a determinar que existe una alta relación de la motivación del personal con el desempeño laboral en la empresa Amovil SAC.

Este resultado, es similar al resultado de Samamé (2021) quien en su investigación acerca de la relación entre la motivación de los empleados y el desempeño en una compañía de seguros, llego a concluir que la motivación (interna y externa) se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral. Esto quiere decir que cuanto más motivado esté el empleado, mayor será su desempeño en la organización, este resultado cumple con los objetivos generales de la investigación y prueba de hipótesis en general.

Con respecto a las dimensiones, todos los resultados de las tres hipótesis específicas determinaron que las dimensiones establecidas para la presente investigación tienen relación con la variable desempeño laboral, de la misma manera estableció Sánchez (2020) quien determino como resultado que se muestra la relación encontrada, entre las dimensiones de Motivación y dimensiones de Desempeño, en la cual podemos notar que existe una correlación directa y significativa entre las diferentes variables de las dimensiones, en los colaboradores de la empresa Etral SAC, Trujillo 2020. Esto nos hace notar que en las variables a mayor motivación un mayor desempeño.

#### Discusión por Teorías

La presente investigación se sustenta teóricamente con los aportes de Robbins & Judge (2017) para la variable motivación del personal y con los aportes de Alles (2017) para la variable desempeño laboral.

Robbins & Judge (2017) establecen que las dimensiones de la variable son las siguientes: motivación hacia el logro, motivación hacia la afiliación y motivación hacia el poder, el cual se medirá mediante un cuestionario. Mientras que para la variable desempeño laboral Alles (2017) establece como dimensiones: el trabajo en equipo, capacitación del trabajador y autoestima.

## **VI. CONCLUSIONES**

### Primera

Según el resultado de la prueba de la prueba de Chi – cuadrado, la cual tuvo un valor igual a 49.09, se determina que existe relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de Amovil SAC, esto significa que, a mayor motivación del personal, los colaboradores de Amovil SAC tendrán mayor desempeño laboral.

### Segunda

Se determinó una relación entre la motivación hacia el logro y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC según el resultado de la prueba de Chi - cuadrado la cual tiene un valor de 26.29. Esto nos indica que los colaboradores se encuentran motivados a desempeñar sus funciones para el cumplimiento de objetivos, estos pueden ser objetivos personales u objetivos institucionales los cuales están interviniendo en los colaboradores como motivación.

### Tercera

Con un valor de 33.99, la prueba de Chi – cuadrado, se determinó que existe una relación entre la motivación hacia la afiliación y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, esta conclusión nos ayuda a determinar que la motivación a la afiliación está funcionando como un factor importante en la organización, es decir, las relaciones interpersonales ayudan a que los colaboradores tengan un mejor desempeño laboral.

### Cuarta

Con el resultado de la prueba de Chi - cuadrado se determinó que existe relación entre la motivación hacia el poder y el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, con un valor de 30.385, esto es un indicador que los colaboradores tienen el anhelo de superación y crecimiento profesional dentro de la organización, crecimiento que les ayude a tener un ascenso jerárquico.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### Primera

Se recomienda al gerente de Amovil SAC, a que siga manteniendo la cultura de motivación en la empresa, una de las acciones que debería de considerar para seguir con la motivación, sería implementar una herramienta que mida el desempeño laboral para así poder monitorearlo.

### Segunda

Para la motivación orientada hacia el logro, se recomienda al gerente de Amovil SAC, establecer un plan de metas y objetivos, no solo laborales sino también que involucre a los planes personales y de desarrollo profesional de cada colaborador de la empresa, el cual debe de considerar acciones específicas y periodos considerables.

### Tercera

Se recomienda promover la comunicación de manera horizontal para mejorar el clima laboral, así como actividades extralaborales que ayuden a fortalecer la motivación hacia la afiliación, cuidando que las relaciones laborales y las relaciones interpersonales se manejen en armonía dentro de la empresa.

### Cuarta

Se recomienda generar estrategias que fomenten el liderazgo y empowerment en Amovil SAC para que los colaboradores puedan desarrollar habilidades gerenciales y de cumplimiento de metas. De la misma manera, se recomienda que el gerente asegure a los colaboradores de Amovil SAC que mientras mejor desempeño laboral tenga podrían llegar a asumir un cargo jerárquico dentro de la empresa.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias (3ra edición) Estrategia, evaluación de personas. Evaluación de 360°*. México: Ediciones Granica.
- Arciniegas, J. &. (2020). *Sistemas de gestión de la calidad*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado, Volumen 7, Número 1*, 109-121.
- Blanco, C. (2011). Encuesta y estadística. En *Encuesta y estadística* (pág. 75). Còrdoba: Editorial Brujas.
- Bohlander, G. S. (2018). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad vol.12 no.3 Cienfuegos*.
- Burga Vásquez, G., & Wiese Eslava, S. (2018). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE*. Chiclayo.
- Castillo, J. (2020). *Gestión humana integral*. España: ECOE Ediciones.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL LA DINAMICA DEL EXITO EN LAS ORGANIZACIONES (Tercera ed.)*. mexico, D.F.: MxGRAU-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Colombo, D. (2018). *Innovación emocional: las nuevas leyes para motivar personas*. Madrid: URANO PUB Incorporated.
- ESAN. (9 de Setiembre de 2019). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales>
- Flores, R. (2016). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: Editorial Digital.
- Gelabert, M. P. (2007). *Recursos humanos 3 edicion*. españa: ESIC.



- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas de la Cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Lahmann, J. (2020). *Empresa motivada. Un modelo con 14 herramientas y disciplinas para un equipo motivado*. Madrid: ECOE Ediciones.
- Marlon, M. (2 de Noviembre de 2017). *Service Design y Marketing de Servicios*. Obtenido de <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- McClelland, D. (1979). aquaforest tiff junction evaluation. . *Revista Latinoamericana de Psicología*, 529-532.
- Meneses, J., Rodriguez, D., Fábregues, S., & Hélene, M. (2016). *El cuestionario y la entrevista*. Editorial UOC.
- Moreno, V. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Malaga: IC Editorial.
- Napolitano, G. (2018). Motivación en el ámbito laboral. *balbelcube inc*, 40.
- Nóstica. (2018). *Cómo Motivar a Tus Empleados: Potencia La Satisfacción Y El Entusiasmo de Tu Fuerza Laboral*. España: CreateSpace Independent.
- Oré Gutierrez, E. (2015). *El ABC de la tesis*. Ayacucho.
- Peña Rivas, H., & Villón Perero, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific - Artículo Arbitrado - Registro nº: 295-14548 - pp. BA2016000002 - Vol. 3, Nº 7, 177-192*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional (17va Edición ed.)*. México: ADDISON-WESLEY.
- Rodriguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo Jesús. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México*. México.
- Tracy, B. (2016). *Motivación*. México D.F.: Grupo Nelson.
- Verdesoto Plaza, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. Ecuador.

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización Variable Independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES DE RANGOS
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	Robbins & Judge (2017) definen a la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo.	Para evaluar la operacionalización de la motivación del personal en Amovil, se realizará mediante un cuestionario, el cual estará dirigido a los colaboradores de Amovil.	Motivación hacia el logro	Calidad de vida	1.2.3.4	Ordinal, mediante la escala de Likert:  Siempre Casi siempre Algunas veces Pocas veces Nunca
				Incentivos monetarios		
			Motivación hacia la afiliación	Creatividad e Innovación	5.6.7.8	
				Red de contactos		
			Motivación hacia el poder	Empoderamiento	9.10.11.12	
				Ascensos		

**Anexo 2. Operacionalización Variable Dependiente**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	(Alles, 2017) indica que el desempeño laboral es un proceso que determina qué tan bien se está desempeñando una empresa en el logro de sus metas y desempeño laboral. En general, a nivel organizacional, la medición de esta variable proporciona una evaluación del logro de las metas estratégicas a nivel individual.	La variable desempeño laboral, se evaluará mediante la técnica del cuestionario dirigido a los colaboradores de Amovil.	Satisfacción del trabajo	Monitoreo	1.2.3.4	Ordinal, mediante la escala de Likert
				Estructura Organizativa		
			Trabajo en equipo	Liderazgo	5.6.7.8	
				Confianza		
			Capacitación del trabajador	Inducción	9.10.11.12	
				Entrenamiento		
			Autoestima	Reconocimiento	13,14	

### Anexo 3. Matriz de Consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Motivación del Personal y Desempeño Laboral en la empresa Amóvil SAC, Ayacucho 2022	¿Cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022?	Determinar cómo la motivación del personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar cómo la motivación hacia el logro se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022</li> <li>• Determinar cómo la motivación hacia la afiliación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022</li> <li>• Determinar cómo la motivación hacia el poder se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022.</li> </ul>	<p>H<sub>1</sub>: Existe la motivación del personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022</p> <p>H<sub>2</sub>: No existe la motivación del personal se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores de Amovil SAC, Ayacucho 2022</p>	<p>Motivación del Personal</p> <p>Desempeño Laboral</p>	<p>Motivación hacia el logro</p> <p>Motivación hacia la afiliación</p> <p>Motivación hacia el poder</p> <p>Satisfacción del trabajo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Capacitación del trabajador</p> <p>Autoestima</p>	<p>Calidad de vida</p> <p>Incentivos monetarios</p> <p>Creatividad e Innovación</p> <p>Red de contactos</p> <p>Empoderamiento</p> <p>Ascensos</p> <p>Satisfacción del trabajo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Capacitación del trabajador</p> <p>Autoestima</p>	<p>P: Empresa Amovil SAC</p> <p>M: Los colaboradores de Amovil, quienes son un total de 50</p>	Correlacional

#### Anexo 4. Autorización para desarrollo de la Investigación

**SEÑOR**

Jorge César Arias Peralta

Lima

**ASUNTO** : Autorización para desarrollo de trabajo de investigación

**REFERENCIA** : Solicitud S/N

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente y la vez hacer de conocimiento que, de acuerdo al documento de la referencia emitido por su persona, en mi calidad de Gerente General, apruebo el permiso para que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación sobre "Motivación del Personal y Desempeño Laboral en la empresa Amovil SAC".

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

**DAC AMOVIL S.A.C**

.....  
Wilberto Arévalo Velarde  
GERENTE GENERAL

## Anexo 5. Validación de Expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dr. Rafael Arturo López Landauro**

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de pregrado de la UCV, en la sede Lima Callao requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Motivación del Personal y Desempeño Laboral en la empresa Amóvil SAC, Ayacucho 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
ARIAS P. JORGE C.  
DNI N° 71596968



---

Firma  
GONZALES M. INGRID A.  
DNI N° 71535915

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Motivación del personal y desempeño laboral en la empresa Amovil SA, Ayacucho 2022".**

**VARIABLE I: Motivación del Personal**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO</b>							
1	Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	√		√		√		
2	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	√		√		√		
3	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas	√		√		√		
4	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 2 : MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN</b>							
5	Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo)	√		√		√		
6	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas	√		√		√		
7	Me gusta agradar a mis compañeros de trabajo.	√		√		√		
8	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN HACIA EL PODER</b>							
9	Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	√		√		√		
10	Con la formación que recibo cumplo metas	√		√		√		
11	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	√		√		√		
12	Existe una oportunidad de línea de carrera dentro de Amovil SAC.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

**14 de marzo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**



**VARIABLE II: Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL TRABAJO</b>							
1	Se encuentra usted satisfecho trabajando en Amovil	√		√		√		
2	Considera usted que su nivel de desempeño ha mejorado en los últimos seis meses	√		√		√		
3	Considera que cuenta con las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño	√		√		√		
4	Se tiene sanciones en caso de no cumplir con los objetivos que se ha planteado	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Considera que ha logrado adaptarse de manera rápida, ante los últimos cambios generados por la pandemia (contactarse con el cliente, por medios sociales)	√		√		√		
6	Considera muy importante generar equipos de trabajo que conlleva unirse con sus compañeros	√		√		√		
7	Considera que se cuenta con buenos profesionales como compañeros de trabajo	√		√		√		
8	Ha mejorado su desempeño por la experiencia compartida de sus compañeros	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias o estrategias en favor mejorar su trabajo	√		√		√		
10	Ha tenido inconvenientes para hacer sus reportes de trabajo en la situación actual	√		√		√		
11	Considera que tiene potencial para poder captar clientes para ofrecer los productos a pesar de la situación actual	√		√		√		
12	Considera que en AMOVIL le capacitan para mejorar sus competencias	√		√		√		
	<b>DIMENSIÓN 4: AUTOESTIMA</b>	1	2	3	4	5	5	
9	Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido que obtenga más clientes	√		√		√		
10	Se siente productivo y a gusto en Amovil	√		√		√		
11	Su jefe inmediato asume liderazgo y le motiva a seguir creciendo como profesional	√		√		√		
12	El gerente de Amovil convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

**14 de marzo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Luis Enrique Dios Zárate

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de pregrado de la UCV, en la sede Lima Callao requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Motivación del Personal y Desempeño Laboral en la empresa Amóvil SAC, Ayacucho 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
ARIAS P. JORGE C.  
DNI N° 71596968



---

Firma  
GONZALES M. INGRID A.  
DNI N° 71535915

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Motivación del personal y desempeño laboral en la empresa Amovil SA, Ayacucho 2022".**

**VARIABLE I: Motivación del Personal**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO</b>							
1	Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	x		x		x		
2	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	x		x		x		
3	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas	x		x		x		
4	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 : MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN</b>							
5	Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo)	x		x		x		
6	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas	x		x		x		
7	Me gusta agradar a mis compañeros de trabajo.	x		x		x		
8	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN HACIA EL PODER</b>							
9	Mi trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	x		x		x		
10	Con la formación que recibo cumplo metas	x		x		x		
11	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	x		x		x		
12	Existe una oportunidad de línea de carrera dentro de Amovil SAC.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dios Zárate Lis Enrique**

**DNI: 07909441**

Especialidad del validador:

**14 de marzo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**

**VARIABLE II: Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL TRABAJO</b>							
1	Se encuentra usted satisfecho trabajando en Amovil	x		x		x		
2	Considera usted que su nivel de desempeño ha mejorado en los últimos seis meses	x		x		x		
3	Considera que cuenta con las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño	x		x		x		
4	Se tiene sanciones en caso de no cumplir con los objetivos que se ha planteado	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>							
5	Considera que ha logrado adaptarse de manera rápida, ante los últimos cambios generados por la pandemia (contactarse con el cliente, por medios sociales)	x		x		x		
6	Considera muy importante generar equipos de trabajo que conlleva unirse con sus compañeros	x		x		x		
7	Considera que se cuenta con buenos profesionales como compañeros de trabajo	x		x		x		
8	Ha mejorado su desempeño por la experiencia compartida de sus compañeros	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR</b>							
9	Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias o estrategias en favor de mejorar su trabajo	x		x		x		
10	Ha tenido inconvenientes para hacer sus reportes de trabajo en la situación actual	x		x		x		
11	Considera que tiene potencial para poder captar clientes para ofrecer los productos a pesar de la situación actual	x		x		x		
12	Considera que en AMOVIL le capacitan para mejorar sus competencias	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: AUTOESTIMA</b>							
13	Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido que obtenga más clientes	x		x		x		
14	Se siente productivo y a gusto en Amovil	x		x		x		
15	Su jefe inmediato asume liderazgo y le motiva a seguir creciendo como profesional	x		x		x		
16	El gerente de Amovil convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI:

Especialidad del validador:

14 de marzo de 2022

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

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

\***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.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Dra.: Eliana Pérez**

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de pregrado de la UCV, en la sede Lima Callao requerimos validar el instrumento con el cual recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Motivación del Personal y Desempeño Laboral en la empresa Amóvil SAC, Ayacucho 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos 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 nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
ARIAS P. JORGE C.  
DNI N° 71596968



---

Firma  
GONZALES M. INGRID A.  
DNI N° 71535915



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "Motivación del personal y desempeño laboral en la empresa Amovil SA, Ayacucho 2022".**

**VARIABLE I: Motivación del Personal**

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN HACIA EL LOGRO</b>							
1	Considera que la empresa tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	X		X		X		
2	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	X		X		X		
3	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas	X		X		X		
4	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : MOTIVACIÓN HACIA LA AFILIACIÓN</b>							
5	Me gustan los retos difíciles (donde se requiere de mayor esfuerzo para lograrlo)	X		X		X		
6	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas	X		X		X		
7	Me gusta agradar a mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
8	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN HACIA EL PODER</b>							
9	MI trabajo me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional	X		X		X		
10	Con la formación que recibo cumplo metas	X		X		X		
11	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	X		X		X		
12	Existe una oportunidad de línea de carrera dentro de Amovil SAC.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado

**DNI:** 15427987

**Especialidad del validador:** Administradora

**25 de febrero del 2022**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.**

VARIABLE II: Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN DEL TRABAJO</b>							
1	Se encuentra usted satisfecho trabajando en Amovil	X		X		X		
2	Considera usted que su nivel de desempeño ha mejorado en los últimos seis meses	X		X		X		
3	Considera que cuenta con las herramientas necesarias que facilitan mejorar su desempeño	X		X		X		
4	Se tiene sanciones en caso de no cumplir con los objetivos que se ha planteado	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO</b>							
5	Considera que ha logrado adaptarse de manera rápida, ante los últimos cambios generados por la pandemia (contactarse con el cliente, por medios sociales)	X		X		X		
6	Considera muy importante generar equipos de trabajo que conlleva unirse con sus compañeros	X		X		X		
7	Considera que se cuenta con buenos profesionales como compañeros de trabajo	X		X		X		
8	Ha mejorado su desempeño por la experiencia compartida de sus compañeros	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR</b>							
9	Usted aporta saberes, conocimientos, experiencias o estrategias en favor de mejorar su trabajo	X		X		X		
10	Ha tenido inconvenientes para hacer sus reportes de trabajo en la situación actual	X		X		X		
11	Considera que tiene potencial para poder captar clientes para ofrecer los productos a pesar de la situación actual	X		X		X		
12	Considera que en AMOVIL le capacitan para mejorar sus competencias	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: AUTOESTIMA</b>							
13	Considera que la buena relación con sus clientes, le ha permitido que obtenga más clientes	X		X		X		
14	Se siente productivo y a gusto en Amovil	X		X		X		
15	Su jefe inmediato asume liderazgo y le motiva a seguir creciendo como profesional	X		X		X		
16	El gerente de Amovil convoca a reuniones para comunicar sus objetivos y mejorar sus relaciones con el trabajador	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Eliana Pérez Ruibal Regalado

**DNI:** 15427987

**Especialidad del validador:** Administradora

**25 de febrero del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**