

NOMBRE DEL TRABAJO:

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA FECOSUR S.A.C, JULIACA – 2024.

ASESOR:

- Mg. Landeo Julcarima, Victor Alfonso

AUTORES:

- Bach. Chuquicallata Chipana, Yesica Janet

RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
TESIS-MOTIVACION_DESEMPEÑO LABO RAL.docx

RECuento DE PALABRAS 16254 Words	RECuento DE CARACTERES 88205 Characters
RECuento DE PÁGINAS 90 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 4.7MB
FECHA DE ENTREGA Aug 13, 2024 9:10 AM GMT-5	FECHA DEL INFORME Aug 13, 2024 9:11 AM GMT-5

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

Resumen



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**TESIS
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA FECOSUR S.A.C, JULIACA -
2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Bach. Chuquicallata Chipana, Yesica Janet

ASESOR:

Mg. Landeo Julcarima, Victor Alfonso

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Y Gestion Empresarial

Huancayo – Perú

2024

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de tesis en primer lugar a Dios por haberme permitido de realizar mis estudios y ahora en la presentación del informe de trabajo de investigación; a mi querida familia quienes son mi inspiración en el logro de mis metas.

Agradecimiento

A mi familia, y a la plana docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales por todo el apoyo brindado a lo largo de mi formación, por los conocimientos y experiencias compartidas.

Página del jurado

PRESIDENTE

Dr. Escalante Meza, Deiben

SECRETARIO

Mg. Morales Del Pozo, Pedro Zoilo

VOCAL

Mg. Lopez Miguel, Martha Luz

SUPLENTE

Dr. Ponce Romero, Giancarlo Giovanni

Declaración de Autenticidad

Yo, Yesica Janet Chuquicallata Chipana, con DNI N.º 74652909, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Franklin Roosevelt, Facultad de Administración, Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la Documentación que acompaño es veraz y Auténtica. Asimismo, declaro también bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Franklin Roosevelt.

Huancayo, 25 de mayo del 2024.



Yesica Janet Chuquicallata Chipana

DNI: 74652909

CONTENIDO

RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	42
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	42
2.2. Población, muestra y muestreo.....	45
2.3. Participantes	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
2.5. Procedimiento.....	51
2.6. Método de análisis de información	51
2.7. Aspectos éticos de la investigación.....	52
III. RESULTADOS.....	53
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES.....	72
REFERENCIAS.....	74
ANEXOS	77

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	43
Tabla 2: Exclusión e inclusión.....	47
Tabla 3: Colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C.	48
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	50
Tabla 5: Validación del Instrumento	50
Tabla 6: Nivel de Motivación	53
Tabla 7: Nivel de Factor intrínseco.....	54
Tabla 8: Nivel de Factor extrínseco	55
Tabla 9: Nivel de Trascendental	57
Tabla 10: Nivel de Desempeño Laboral	58
Tabla 11: Nivel de Cooperación	59
Tabla 12: Nivel de Calidad	60
Tabla 13: Nivel de Confiabilidad.....	61
Tabla 14: Motivación y Desempeño laboral.....	63
Tabla 15: Factor intrínseco y Desempeño laboral	64
Tabla 16: Factor extrínseco y Desempeño laboral.....	65
Tabla 17: Trascendental y Desempeño laboral.....	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de investigación correlacional-descriptivo	42
Figura 2: Variable Motivación	53
Figura 3: Factor intrínseco.....	54
Figura 4: Factor extrínseco	56
Figura 5: Trascendental	57
Figura 6: Desempeño Laboral	58
Figura 7: Cooperación	59
Figura 8: Calidad	61
Figura 9: Confiabilidad.....	62

INDICE DE ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Matriz de elaboración de cuestionarios	80
Anexo 3: Cuestionario.....	83
Anexo 4: Carta de Consentimiento de la empresa FECOSUR S.A.C.....	85
Anexo 5: Formato de validación de instrumentos	86
Anexo 6: Evidencias fotográficas.....	95

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado, la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024, es preciso indicar tuvo como objetivo general; determinar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, el desarrollo de investigación fue correlacional, diseño no experimental. La población estudio estuvo conformada por 38 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C, y la muestra fue conformada por 35 colaboradores; en el estudio se empleó la técnica de encuesta de elaboración propia y el instrumento aplicado fue el cuestionario, dicha instrumento fue validado a través de un grupo de juicio de expertos; así mismo se realizó la confiabilidad por el estadístico del alfa de Cronbach, obteniendo una fiabilidad de 0,703 siendo confiable a un nivel alto, el procedimiento para procesar se realizó con la herramienta de Microsoft Excel y el programa SPSS versión 27. Dando lugar a los resultados obtenidos al concluir el estudio demostró que la variable motivación y el desempeño laboral de los colaboradores tienen un coeficiente de Rho de Spearman de 0,335 y un valor $p = (0,049)$, siendo menor a 0,05 lo que indica que se acepta la hipótesis alterna, que se describe, que si existe relación directa entre ambas variables y se rechaza la hipótesis nula. Por tanto, la investigación se terminó concluyendo que si existe relación directa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Palabras clave: Motivación y Desempeño Laboral

ABSTRACT

The present research work titled motivation and job performance of the employees at FECOSUR S.A.C in Juliaca, Puno – 2024 aimed to determine the motivation and job performance of the employees of the mentioned company. The methodology used was a quantitative approach of a basic type, with a correlational research development and a non-experimental design. The study population consisted of 38 employees at FECOSUR S.A.C, and the sample included 35 employees. The study used a self-made survey technique and the instrument applied was a questionnaire. This instrument was validated by expert judgment. Reliability was also tested using Cronbach's alpha, obtaining a reliability of 0.703, which is considered highly reliable. The data processing was conducted using Microsoft Excel and SPSS version 27. The results obtained at the conclusion of the study demonstrated that the variables motivation and job performance of the employees have a Spearman's Rho coefficient of 0.335 and a p-value of (0.049), which is less than 0.05. This indicates that the alternative hypothesis is accepted, suggesting that there is a direct relationship between both variables and the null hypothesis is rejected. Therefore, the research concluded that there is a direct relationship between motivation and job performance of the employees at FECOSUR S.A.C in Juliaca, Puno – 2024.

Keywords: Motivation and Job Performance.



LA ESCUELA DE INGENIERIA Y TECNICO LÓPEZ
Docente Traductor Inglés
CENTRO DE IDIOMAS

I. INTRODUCCIÓN

En este estudio, se investigó sobre motivación y desempeño laboral de los empleados dentro de una empresa comercial. Asimismo, se menciona lo siguiente:

A nivel internacional, que en EEUU la motivación y desempeño laboral viene a ser la parte importante para el desarrollo y la competitividad de los colaboradores en los distintos rubros de negocios. Esto permite que los colaboradores se vean forzados a cumplir con las metas empresariales enfocadas en el logro de los objetivos de cual es necesario que poseen conocimientos, actitudes y habilidades que faciliten a la ejecución de cada una de las actividades inherentes al puesto de manera eficiente. Es así como García, (2022) argumenta que las empresas actualmente enfrentan problemas causados por la motivación, los cuales están afectando a los clientes externos que son atendidos incorrectamente. Por lo tanto, es importante pensar en las consecuencias que esto podría generar en el desempeño laboral, también se debe considerar a los colaboradores perciban su esfuerzo de forma positiva, trayendo como consecuencia una recompensa que les incentive a realizar las actividades de manera eficiente y eficaz.

Muchos países latinoamericanos enfrentan desafíos en materia de eficiencia, productividad y calidad en distintos rubros empresariales. En Colombia, los temas de motivación y desempeño laboral en las empresas privadas, son temas de actualidad que afectan a diversas empresas (Grandes, medianas y pequeñas) en la unidad económica tanto como persona natural o jurídica. La motivación juega un papel fundamental en esta dinámica, ya que hay factores como la falta de remuneración, falta de confianza, control todo el tiempo, la falta de formación, ambiente inadecuado y la falta de capacitación ante a ello pueden crear un ambiente de trabajo que no conduce a buenos resultados. En este sentido ya que la motivación es una voluntad que contribuye a ejecutar esfuerzos dirigidos al cumplimiento de los objetivos

empresariales, además crea satisfacción laboral y, por ende, cambios en el comportamiento humano, generando actitudes proactivas así, proporcionará mejores resultados, sin importar el tipo de empresa del que se trate.

Así mismo en el Perú, existen empresas (Grandes, medianas, pequeñas) que ayudan a generar un ambiente laboral e intentan darle un valor agregado para que sus colaboradores se encuentren motivados y así su desempeño sea el mejor, no todas las empresas a nivel nacional creen que la motivación en sus colaboradores genere un mejor desempeño en ellos y hace caso omiso a todas estas actividades, llevando una administración precaria y sin enfocarse en lo principal el capital humano. En nuestro país de acuerdo a lo señalado en una reciente encuesta de satisfacción laboral a nivel nacional, solo el 24.0% es satisfecho en su empleo, en un estudio de viviendas de los 15 colaboradores en la relación profesional con su organización, considerando optimizar así las experiencias de motivación y compromiso de cada uno de los trabajadores, nos menciona que un colaborador motivado evidencia un 40.0% más de productividad y es 80% más innovador y creativo. Actualmente, las oficinas de RR.HH. poseen el gran desafío de innovar para certificar la satisfacción y la productividad de sus colaboradores (Revista la Republica, 2020).

En la región Junín se busca conocer de qué manera afecta la motivación de los trabajadores en relación con el desempeño laboral, por esta razón, se requiere familiarizarse de cómo se puede incrementar la motivación de los empleados para aumentar el rendimiento laboral dentro de la organización. Teniendo en cuenta que el talento humano es fundamental y que sin ello no se puede alcanzar las metas establecidas como organización. Por tanto, es necesario explorar estrategias basadas en competitividad, así no hubiese reducción de posibilidades de que los trabajadores no se vayan de la empresa, pues se siente a gusto y motivados.

En cuanto a la motivación de los empleados se puede apreciar la falta de compromiso con los objetivos de la organización y también la falta de incentivos a los empleados, por lo tanto, se decidió llevar a cabo un estudio sobre la motivación de sus colaboradores como esta variable tiene como un impacto en el rendimiento de los empleados.

La empresa FECOSUR S.A.C, nunca se han hecho previos estudios sobre la motivación y el desempeño laboral por ende, me gustaría desarrollar e identificar cuáles son esas causas o consecuencias que puedan generar una falta de motivación por lo cual, se percibe que hay mucho control estrictamente en los colaboradores, dado a ello no trabajan adecuadamente cumpliendo con sus trabajos asignados de forma eficaz, con respecto en trabajo en equipo se observa que los colaboradores no se tienen confianza dentro del trabajo que no hay una buena comunicación entre las áreas asignadas, también la falta de aumento de sueldos a los colaboradores, se sabe también, se da que el ambiente donde se elabora no es adecuado durante el trabajo porque no está organizado; la incapacidad de los empleados para adoptar decisiones, a menudo las decisiones son tomados altos directivos, sin tener en cuenta la opinión de sus colaboradores; con respecto al desempeño laboral que los colaboradores no están orientados por ello se debe tomar capacitaciones para así llegar para un buen rendimiento laboral; así mismo con la definición cooperación en los colaboradores en equipo no se sienten incluidos por ello durante el trabajo que realizan no están con la actitud positiva o con una satisfacción conforme.

Como antecedente internacionales se tiene lo siguiente, Flores (2022), en su tesis pregrado denominado: Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica Riobamba S.A. – EERSA, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo principal fue analizar el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada – EERSA-, en su metodología de investigación fue aplicada, de campo y transversal y de carácter observacional,

con enfoque cuantitativo y con alcance correlacional, para ello se aplicaron cuestionarios fiables para la valoración del liderazgo y formularios de evaluación del desempeño por competencias.

Sus resultados indicaron la valoración del liderazgo en el año 2021 fue de 73,66% inferior a lo alcanzado en los años 2019 y 2016; y que promedio del desempeño laboral fue del 74,50% lo que resultó una brecha de competencias del 25,50%, aplicado el coeficiente de Rho de Spearman. Así mismo llegando a la siguiente conclusión dio como resultado $-0,002$ con una correlación negativa muy baja, que en su enfoque en el desarrollo de las competencias de liderazgo a través de programas de capacitación específicos que adecuen a la persona al puesto de trabajo, el mismo que contempla las competencias que los jefes no cumplen y sobre esa base se plantean los objetivos, temas, tipo de capacitación, responsables y participantes; se describen los pasos para ejecutar el plan y los niveles de evaluación sea de satisfacción, aprendizaje, acortamiento de brechas de competencias e indicadores de capacitación para asegurar el cumplimiento de los objetivos el plan y el retorno de la inversión en capacitación.

Abreo & Choloquina (2022), en su tesis pregrado denominado: Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Ferretería “Bonilla” del cantón La Maná, año 2022, de la Universidad Técnica de Cotopaxi del Ecuador cuyo objetivo principal fue analizarla incidencia que genera la capacitación en el desempeño laboral del personal de la empresa mencionada, tuvo como propósito la ejecución de un estudio descriptivo entre la capacitación y el desempeño laboral del personal de la organización. En su metodológica de la investigación fue de tipo cuantitativo, siendo también obligatorio y necesario la aplicación del método analítico y deductivo. Para el desarrollo y recopilación de datos e información estadística, fue preciso la aplicación de encuestas a 34 trabajadores, alcanzando resultados sobre los aspectos relevantes por la falta de capacitación, que conlleva a efectos negativos como

las dificultades en los colaboradores con bajas habilidades y conocimientos en su desempeño del trabajo afectando de esta forma la productividad de la empresa.

De igual manera fue encuestado el propietario de la organización, quien aportó con la información e indagación necesaria para identificar las correlaciones existentes entre las variables de estudio, la capacitación y el desempeño laboral. Los resultados alcanzados determinan que el 79,40% de los trabajadores indican que raras veces se ejecuta una formación para realzar sus destrezas y desempeño; en relación a los recursos necesarios para facilitar una buena enseñanza laboral en la empresa, el propietario manifiesta no contar con herramientas y metodologías específicas para mejorar el desempeño en el personal, no obstante considera que siempre el desempeño eficiente será esencial para la ejecución de las actividades laborales adecuadas. En relación con las habilidades después de la capacitación, el 88,20% considera que siempre son eficientes, el 82,40% afirma que siempre tienen un excelente rendimiento después de una capacitación y 100% manifiesta que siempre la capacitación constante les va a otorgar mayor desempeño en sus puestos de trabajo. Así mismo llegando a la siguiente conclusión que el 79,40% de los trabajadores encuestados aseveran que a veces se ejecutan capacitaciones, el 20,60% manifiestan raras veces; por lo cual, es primordial que la empresa efectúe constantemente capacitaciones en el personal para el desarrollo óptimo en sus actividades, donde van adquiriendo un adecuado desempeño profesional, con capacidades y aptitudes eficientes, siendo así, la organización aprovechar de los beneficios que brinda la capacitación para la rentabilidad de la misma, ya que esta acción se ha convertido esencial en todas las empresas.

Solorzáno (2021), en su tesis pregrado denominado: Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacífico S.A, año 2020, de la pontificia Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo principal fue determinar el grado satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa mencionada, ubicada en la ciudad las esmeraldas, en su metodología

de investigación fue aplicada de tipo descriptiva, no experimental transversal, con un enfoque cuantitativo, para la medición de satisfacción laboral se empleó el análisis estadístico de los datos mediante el cuestionario de satisfacción laboral, que contiene 23 preguntas divididas en cinco dimensiones: 1. Satisfacción con la supervisión. 2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo; 3. Satisfacción intrínseca del trabajo; 4. Prestaciones recibidas y 5. Satisfacción con la participación.

Para las encuestas se efectuaron a 30 colaboradores, que representan el número total de la población de la empresa. Los resultados obtenidos del análisis determinaron que: el 78% (24 colaboradores) se encuentran satisfechos de forma general en la organización. Además, el 11% (3 trabajadores) muestran un nivel indiferente, y por último el 11% (3 colaboradores) restante indico insatisfacción. Así mismo llegando a la siguiente conclusión es demostrando así que, aun cuando la satisfacción es alta, existen quienes se encuentran en un nivel bajo e indiferente de satisfacción que requieren atención. De la misma forma, la satisfacción con las prestaciones, que tiene relación con los beneficios económicos y la oportunidad de formación y crecimiento que brinda la empresa. También, la satisfacción intrínseca, esta se relaciona con la satisfacción que le genera a la persona su lugar de trabajo, y, finalmente, la satisfacción con la participación, que se relaciona con la capacidad para decidir autónomamente con aspectos relativos a su puesto de labores.

Realpe (2020), en su tesis pregrado denominado: Análisis del clima laboral para la optimización del rendimiento de los funcionarios de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado San Mateo, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo principal fue analizar el nivel de clima organizacional de los funcionarios de la EAPA San Mateo “en liquidación” para establecer lineamientos estratégicos que lo optimicen. En su metodología de investigación fue de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, con la aplicación del método inductivo. La muestra estuvo compuesta por 68 colaboradores

administrativos con nombramientos definitivos y provisionales. El instrumento que se utilizó fue la encuesta.

Sus resultados demostraron que el 50.9% de los colaboradores perciben un clima laboral en nivel medio, con un 25.5 % que presentan un nivel de clima favorable, y el 16,4% perciben un clima desfavorable. Así mismo llegando a la siguiente En el análisis dimensional se demostró que la autorrealización se encuentra en un nivel desfavorable con el 40% de los colaboradores que lo perciben de esa manera, siendo la más baja, mientras que las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión, comunicación y relaciones laborales se encuentran en un nivel medio de clima. Se sugirió a la empresa realizar análisis de Clima Laboral una vez al año, para poder identificar las dimensiones que se encuentran por debajo de la media y promover acciones de mejora.

En sus antecedentes nacionales se tiene lo siguiente, Mondragón (2020), en su tesis pregrado denominado: Caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes - Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, 2018, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo principal de su investigación fue determinar la caracterización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores en las Mypes – Rubro de la empresa mencionada, en su metodología de estudio se aplicó un diseño no experimental, tipo básica, siendo un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo, en la cual fueron participes 28 trabajadores de las 14 Mypes en estudio del distrito de Tumbes.

Respecto a los resultados obtenidos en esta investigación, se encontró un nivel de logro del 70% en la motivación de los empleados encuestados, mientras que la satisfacción laboral fue de un nivel de 64%, asimismo llegando a sus conclusiones los trabajadores de Mypes consideran que su motivación que existe una relación positiva es buena de nivel ($r=0,887$), debido a nivel de significancia que se encontró a 0,00 lo cual se encuentra menor a 0,005;

además se necesita mejorar las necesidades de estimación. Por otro lado, se encontró que la satisfacción laboral es regular y que debe mejorarse en todos los aspectos que contribuyen a la satisfacción laboral, principalmente en temas de política y organización.

Ortiz (2023), en su tesis de pregrado denominado, Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la ferretería Forte´S, Satipo 2023, de la universidad Uladech católica; cuyo objetivo principal de su investigación fue determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa mencionada, su metodología de estudio fue la investigación de tipo básico, en su enfoque cuantitativa, de nivel descriptivo y un diseño correlacional. Se trabajó con una población y una muestra de 15 trabajadores de Forte´S.

El método de recopilación fue una encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de tipo Likert. Los resultados mostraron que, en cuanto a la motivación laboral, 63,33% indica que se utilizan técnicas para motivar a los empleados, mientras que el 40,00% indica que la motivación se expresa casi siempre en los empleados; llegando a sus conclusiones con un coeficiente $r=0,822$ una correlación entre la motivación y desempeño laboral de tipo positiva se afirma que la estimulación de los empleados con acciones que satisfagan sus necesidades para su mejor desempeño en el trabajo está relacionada con un compromiso en la búsqueda de los objetivos empresariales, su formación profesional y un entorno de trabajo adecuado, que se expresa en un 67.56%.

Solano (2023), en su tesis de pregrado denominado: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara - Lima, 2020 de la Universidad Señor de Sipán; cuyo objetivo principal se planteó determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada, su metodología de estudio fue de tipo descriptivo - correlacional con diseño no experimental- transversal con un enfoque

cuantitativo, para el análisis de los resultados y la interpretación de estos se utilizó la encuesta aplicada sobre una muestra de 121 colaboradores.

Los resultados del estudio mostraron una relación significativa que las variables de motivación y el desempeño laboral, con una correlación una Rho de Spearman de 0.807 con significancia bilateral de 0.01. Asimismo, llegando a sus conclusiones se aceptó la hipótesis positiva que indica una correlación positiva del 81% entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados en Promart Santa Clara -Lima en 2020.

Carranza (2022), en su tesis de pregrado denominado: Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021; de la Universidad Nacional Toribio de Mendoza de Amazonas; cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada, en Utcubamba, Amazonas del 2021 considerando la relevancia de las habilidades blandas en el ámbito empresarial en la actualidad, no solo en Perú sino en todo el mundo, en su metodología de investigación fue básica no experimental de tipo descriptiva correlacional, en la que se ha buscado diagnosticar tanto la variable de habilidades blandas como la de desempeño laboral y determinar cómo se relacionan entre sí. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó la encuesta como método y el cuestionario como herramienta. Esta muestra muestral consistió en 10 colaboradores del nivel operativo de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC.

En sus resultados se determinó que los colaboradores de empresa Ferretería & Industrias Jheyson SAC poseen un nivel alto de desarrollo de habilidades blandas con una aceptación del 50% y un nivel de desempeño laboral con una aceptación del 60%. Asimismo, llega a la siguiente conclusión, se pudo contrastar la hipótesis de la investigación se encontró con un nivel de significancia que equivale 0.00 y con un coeficiente de correlación =0.917, lo

que indica que existe una relación positiva fuerte entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ferretería & Industrias Jheyson SAC, Utcubamba, Amazonas, 2021.

Rodas & Merma (2019), en su tesis de pregrado denominado: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC, - Apurímac, 2019; de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada de la ciudad de Abancay – Apurímac, en su metodología de investigación fue aplicada de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población en el estudio se conformó por 58 empleados de la compañía CABCODI S.A.C, la muestra total era de 50 personas con un muestreo probabilístico.

Para sus resultados utilizó para calcular las frecuencias y porcentajes, se utilizaron 19 ítems de tipo cerrado en el cuestionario, que se combinaron con una interpretación de los resultados, que finalmente nos dio la oportunidad y se brindó la oportunidad de contrastar las hipótesis. Se utilizó una prueba estadística de chi cuadrado con un margen de error 0.05. En última instancia, se encuentra a su siguiente conclusión que el clima organizacional tiene un impacto positivo en el desempeño de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI S.A.C. de la ciudad de Abancay – Apurímac – 2019. Esto se evidencia por los resultados de la prueba estadística, que obtuvieron un valor de 44.30, que es superior al valor de 26.296, el criterio de distribución chi cuadrado, por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Toro (2022), en su tesis de pregrado denominado: Clima organizacional y desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa ferretera Justiniano Soto Villanueva SRL de la Universidad Nacional de Cajamarca; cuyo objetivo principal fue analizar la influencia del

clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada. Conocimiento que permitirá al gerente de la empresa y los encargados de contabilidad, logística, ventas y almacén tomar las medidas necesarias para aumentar la productividad y posicionarse mejor en el mercado Cajamarquino, en su metodología investigación se utilizó una investigación de tipo básica, siendo de un nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo y con un diseño no experimental se planteó una encuesta a escala de Likert con 64 ítems; la muestra consistió con una población de 20 empleados de diferentes campos, lo cual permitió conocer y explicar las variables de estudio en base a las teorías ya existentes.

Sus resultados se aplicó la hipótesis general y se confirmó que la influencia entre ambas variables es fuerte y positiva estadísticamente. Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, cuyo valor es de 0.878 y el nivel de significancia de un valor $p=0.000$. Las conclusiones indican que el clima organizacional de Justiniano Soto Villanueva SRL tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados. Es decir, una mejora en el clima organizacional está relacionada con un mejor desempeño de los empleados.

Segura (2022), en su tesis pregrado denominado: Trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la Ferretería JVS SRL Cajamarca, 2019, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada. En su metodología, según su alcance fue correlacional, de diseño no experimental y por su secuencia temporal transversal. La problemática que presentó la empresa se caracteriza por un deficiente trabajo en equipo, falta de motivación, inapropiadas relaciones interpersonales, ausencia de capacitaciones para mejorar conocimientos y procedimientos en el proceso de compra- venta e implementación de políticas de comunicación y participación de los colaboradores en el proceso de toma de decisiones; situación que, conllevó al no logro efectivo de tareas asignadas en tiempo real y que perjudicó su desempeño laboral. El grupo de estudio estuvo conformado por 30 colaboradores, distribuidos entre

personal administrativo y asistencial. El recojo de información se realizó a través de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; dicha información se procesó con el programa estadístico SPSS versión 26.

Con el fin de alcanzar los siguientes resultados, según el estadístico de Rho de Spearman, muestran que existe una relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor} = ,001 < 0,05$) entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral, la magnitud de esta relación es de $r = 0.583$ que indica una correlación directa positiva moderada entre ambas variables. Así mismo, llegando a la siguiente conclusión que es importante en una empresa analizar el trabajo en equipo y el desempeño laboral, este proceso permite precisar que los colaboradores trabajen en función a un objetivo común, en un entendimiento mutuo y llegar a cumplir compromisos ocupacionales, de acuerdo a normas y valores de la corporación empresarial.

Sulca (2020), en su tesis de pregrado denominado: Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías: caso empresa Dimsa Aceros E.I.R.L. distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo principal fue Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías: caso empresa menciona; su metodología de investigación fue de tipo aplica con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal. La población de estudio consistió en 10 trabajadores del Distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray de la empresa Dimsa Aceros E.I.R.L. Se utilizó teniendo en cuenta los indicadores de cada variable para identificar las características que presentan estas variables, teniendo en cuenta los objetivos generales y específicos. Sus resultados fueron que un 30% de los encuestados consideran que a veces se sienten motivados, un 20% de los encuestados demostraron que el conocimiento de los trabajadores sobre la motivación laboral en ferretería casi siempre es bueno y el 50% de encuestados consideran que siempre están motivados laboralmente. Se concluyó que este sector está haciendo todo lo

posible para asegurarse de que sus empleados estén siempre motivados para avanzar en sus actividades.

Base teórica o científica

Variable 1: Motivación

Según Steph P & Coulter, (2019) nos dice que: “la motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento” (p.67). La motivación es un proceso que se divide en diversas etapas. En primera instancia, la persona anticipa que se sentirá bien (o dejar de sentirse mal) si alcanza una meta, en un instante se activa y comienza a tomar decisiones para alcanzar dicha meta. Durante el trayecto hacia ella, examinará si está por un sendero adecuado o no, es decir, hará una evaluación del rendimiento.

También Según Lopez Serra, (2019) nos dice que: “la motivación en el trabajo es un fenómeno muy complejo y de abundantes posibilidades, de ahí que muchas sean las teorías que tratan de explicarla, tanto de manera desigual como complementaria”(p.45). La conducta, el comportamiento, la necesidad y la satisfacción son diversos elementos que intervienen en la motivación, los cuales pueden afectar de forma positiva o negativa en los aspectos de la vida, de acuerdo con las necesidades que intervengan y el objetivo que se pretende alcanzar.

En este estudio nos adherimos a la definición que queda según Steph P & Coulter, (2019) que por tales razones nos dice va más de acuerdo con este estudio donde se acerca más a lo que se está estudiando, por lo cual es el autor más moderno, dado ello nos da su punto de vista que la motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por ello que se requiere también esclarecer la eficiencia lo que le dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxito en su empeño laboral.

También se trata de un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas y objetivos establecidos; es el impulso y entusiasmo para lograr algo, que nos mueve a realizar en determinadas acciones y persistir en ellas para culminar y se sienta más realizado y ve posible de alcanzar los objetivos.

Por otro lado, la motivación es dinámica, se encuentra en un constante movimiento de flujo, es un estado de crecimiento y declive constante. Existen momentos en los que se puede apreciar una gran cantidad de energía para enfrentar algo y otros en los que es difícil iniciar una conducta.

Además, de los esfuerzos y las decisiones se obtuvo un paso concreto para alcanzar el objetivo, nunca se debe perder el propósito, al surgir problemas, se asumió como parte del proceso y todo tiene un lado favorable y un lado desfavorable. En el momento que se acercó a alcanzar esa meta, no le importó de enfrentar tareas difíciles para alcanzarlos. No malgastar el tiempo en quejarse, solo te libera energías y no te brinda ninguna solución.

Por otro lado, la motivación es más bien un proceso dinámico que tenga un estado de ánimo fijo mediante al concebir la motivación como dinámica, se sostiene que un estado motivacional está en constante flujo, es un estado de crecimiento y declive perpetuo (pero no todos) motivos se vinculan a un proceso cíclico de cuatro etapas:

- Anticipación
- Activación y dirección
- Conducta activa y retroalimentación (feedback) del rendimiento.
- Resultado

Además, en el momento de anticipación, el individuo tiene alguna expectativa de la emergencia y la satisfacción de un motivo, debido a esta expectativa, se caracteriza por un estado de privación y de deseos de conseguir un objetivo. Durante la etapa de activación y

dirección, el sujeto es activo de forma intrínseco o extrínseco. El motivo también respalda la conducta que se representa a continuación, mediante los esfuerzos de enfrentamiento y la recepción de comentarios sobre el éxito o fracaso, el individuo evalúa la efectividad de la conducta dirigida, el individuo experimenta las consecuencias de la satisfacción del motivo (si el motivo no está satisfecho, entonces persistirá la conducta).

Tipos de motivación

Una primera distinción, Reeve (1994), menciona que cuando estudiamos el tema de la motivación, es el lugar o sitio de origen que implica al individuo. Así, esta puede ser interna (intrínseca) o externo (extrínseca) a la persona, en sus tipos tenemos lo siguiente:

La motivación intrínseca es aquella que trae, pone, ejecuta, activa el individuo por sí mismo cuando lo desea, para aquello que le apetece, es, por tanto, una motivación que lleva consigo, no depende del exterior y la pone en marcha cuando lo considera oportuno.

Además, la motivación extrínseca, por su lugar de proveniencia, externo, es aquella provocada desde fuera del individuo, por otras personas o por el ambiente, es decir, depende del exterior, de que se cumplan una serie de condiciones ambientales o haya alguien dispuesto y capacitado para generar esa motivación.

También, esta teoría nos viene a decir que cuando se ofrece antes de llevar a cabo una actividad, una recompensa al trabajador o estudiante, su motivación se disminuirá como consecuencia de haber trasladado la atención, el esfuerzo, el valor de que está haciendo, la recompensa que recibirá; ha pasado a percibir la tarea como medio para alcanzar el premio y no como el fin en sí mismo de la actividad. Por eso, cuando ese tipo de planteamiento en clase, el ejecutor piensa sólo en acabar antes y de prisa, para conseguir lo promedio, sin importar lo que realizó.

También, este efecto negativo depende de cuándo y cómo se recompensa a los colaboradores: si la recompensa se anticipa, informa o promete antes de la ejecución, para el colaborador le gusta, atrae o haría sin el menor esfuerzo, informarle que recibirá la recompensa como signo de cumplimiento o control del resultado, entonces disminuirá su motivación.

Por otro lado, la motivación de logro aparece en los primeros años de vida de la persona más que determinadas edades, bajo la forma de conducta frente a ciertos juegos, actividades o situaciones que implican competición, la motivación de logro aparece cuando el sujeto reconoce que el resultado de sus actividades depende de él y no del azar, el medio, el objeto u otra persona; es decir, cuando al relacionarlos con el propio yo, los experimenta como éxitos o fracasos personales, pudiendo experimentar satisfacción por su incompetencia.

También la motivación de logro se tiene sus dos conductas características: el nivel de dificultades de las tareas elegidas y la elección de grupo para trabajar. Esto explica por qué los sujetos menos capaces se embarcan a veces en actividades o trabajos que se superan con sus posibilidades. Cada concepto es importante a la hora de hacer un análisis motivacional de la conducta porque uno energiza y dirige la conducta que se está dando en ese momento. Cualquier discrepancia entre un estado actual e ideal es dirigida hacia un plan, una meta o a un nivel de consistencia.

Tenemos las ventajas de motivación

- Mejora el clima de trabajo
- Aumenta el compromiso
- Retiene y capta talento
- Aumenta la productividad
- Aprovecha eficazmente los recursos
- Incrementa el valor de la empresa

- Impulsa la innovación y competitividad

Además, la motivación dentro del equipo será depende de los entornos digitales en los que se desarrollaran su actividad a distancia o en los que se formó y ofrecieron soluciones de supervisión a distancia seguras y flexibles, de manera en práctica nos ayudará evaluar, retener y captar el talento.

Las dimensiones de estudios considerada son las siguientes:

D1. Factor intrínseco:

Se relaciona con la psicología social y la teoría de la autodeterminación en un contexto de investigación motivacional que sugiere que las personas logran la autodeterminación cuando cumplen con sus objetivos de competencia, relación y autonomía.

La motivación intrínseca también puede incrementar el compromiso del equipo debido a que requiere hallar actividades que nos brinden felicidad intrínseca en establecer objetivos y metas. Lo fundamental es tener en cuenta que se puede alentar al equipo a través del refuerzo positivo. Asimismo, fomenta la oportunidad y los desafíos a los demás, se debe animar de forma intrínseca y a influir positivamente en aquellos que los rodean.

Por otro lado, la motivación intrínseca, no nace del interior de la persona, sino que se trata de todos aquellos estímulos o recompensas que necesita el individuo para realizar una determinada acción o actividad o poner mayor interés y empeño.

Además, la asociación encontrada entre motivación intrínseca y auto-reporte de horas de estudio consolidaría la idea de fomentar la motivación intrínseca de los estudiantes para poder conseguir adherencia a los programas académicos pro- puestos y probablemente mejor rendimiento. (Chicaiza-Ayala & Cragno, 2018)

Como tiende a satisfacer estas necesidades a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, como el tipo de trabajo, el proceso mismo de realizar la autonomía, oportunidades para poner en práctica los conocimientos y habilidades que se tienen, el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada por el progreso social y que se conlleva con el desarrollo personal. Por lo tanto, podemos afirmar que cuando las personas se enfocan en satisfacer sus necesidades superiores, experimentan una motivación intrínseca. También se basa en una serie de necesidades psicológicas (como autodeterminación, efectividad, curiosidad) que son responsables de la iniciación, persistencia de la conducta frente a la ausencia de fuentes extrínsecas de motivación. Las conductas intrínsecamente motivadas, en lugar de ser triviales y sin importancia (como el juego), animan al individuo a buscar novedades y enfrentarse a retos y, al hacerlo, satisfacer sus necesidades psicológicas importantes. La motivación intrínseca ayuda al colaborador querer superar los desafíos del entorno y logros de adquisición de dominio mejoran la capacidad de adaptarse a los desafíos y curiosidades del entorno.

D2 Factor extrínseco

La motivación extrínseca se refiere al comportamiento impulsado por recompensas o castigos externos en lugar de requerimientos internos. Esto implica que la motivación extrínseca puede fundamentarse tanto en la recompensa como en el miedo, siempre que existan fuerzas externas que impulsen la motivación. Dado que sus características impulsan el entusiasmo, el compromiso, la atención y la pasión por algo proceden desde el exterior, en lugar de proceder del interior del individuo.

Por lo tanto, no nos referimos sólo a recompensas materiales, ya que también pueden ser intangibles o psicológicas. Un aumento, un fin de semana libre remunerado o una tarjeta de regalo que permite a los empleados decidir cómo quieren gastar el dinero que reciben son

ejemplos de motivación extrínseca tangible. A nivel intangible, te agradecerán públicamente por tu esfuerzo y contribución al éxito de la empresa, y en privado te felicitarán por un logro o el título de empleado del mes.

Se la comprende como “extrínseca” cuando lo que atrae no es la acción que se lleva a cabo, sino lo que se recibe a cambio del trabajo realizado, tales como la estima, prestigio, estatus, dinero. “Hay que tener en cuenta que el dinero como tal, no proporciona utilidad directa, sino que sirve para adquirir bienes y servicios deseados, una premisa que es básica para todos los análisis económicos” (Lopez Serra, 2010, p.13).

Jerarquía de necesidades

Según menciona Maslow (1954) la jerarquía de necesidades es la teoría más conocida, como la pirámide de Maslow, ya que clasifica las necesidades jerárquicamente de esta manera, en base a las fisiológicas y en el vértice la necesidad de autorrealización. Las cinco categorías de necesidades del ser humano, de acuerdo con esta teoría, son las siguientes: necesidades de protección (defensa contra amenazas o riesgos, ya sean reales o imaginarios), necesidades psicológicas o del ego (estimación propia y de otros) y necesidades de auto estimación (desarrollo integral de la personalidad).

Por otro lado, la motivación extrínseca cumple con las demandas fisiológicas y de seguridad en lugar de residencia, se denominan extrínseca debido a que tiende a la satisfacción de estas demandas, a través de factores externos a la tarea, como las remuneraciones económicas. Esta motivación extrínseca se caracterizó de las personas en actividad laboral no es una actividad independiente sino en sí misma, sino un medio para alcanzar otros fines.

D3. Trascendente:

Según menciona Garcia (2020), "la motivación trascendente", se puede comprender como "trascendente" cuando se trata de la satisfacción de las necesidades de los demás, esto

es, de las necesidades de otros individuos. No es poco el énfasis que se hace en la relevancia de la motivación trascendente, debido a la forma en que afecta nuestro trabajo a otras personas, de la propia empresa.

También, la motivación trascendente es aquella que no se fundamenta en la propia persona, sino que se centra en el grupo o incluso en algo sobrenatural, es decir, una persona que valora la amistad o el trabajo en equipo piensa siempre más allá de su propio beneficio y esa es la base de este tipo de motivación. También está relacionada con el entorno empresarial, ya que tiene como objetivo principal explorar los intereses que comparte un grupo o equipo.

Variable 2: Desempeño Laboral

Según afirma (Faria Perez, 2020) que “el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones”(p.18). Se considera el rendimiento laboral como una serie de características individuales, tales como las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden tener un impacto en los resultados y la variabilidad sin consecuencias que se están experimentando en las organizaciones.

Por otro lado, Faria Perez (2020), es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. Se trata la calidad y la eficiencia de su trabajo. Se precisa al desempeño laboral como resultado del comportamiento de los trabajadores en consecuencia de sus actividades asignadas y aportes en función a su cargo que dependen de un regulador entre el colaborador y la empresa.

Se trata del logro de las tareas y responsabilidades de un trabajo de conformidad con las habilidades y conocimientos que se encuentran incluidas en las tareas descritas, para cada puesto que contribuyen a la organización directa o indirectamente. Dentro del esfuerzo en la

tarea, se encuentra el logro de las tareas y responsabilidades en un trabajo concreto. En general, las actividades técnicas están relacionadas con el proceso de transformación de los recursos en productos o servicios propios de la organización, mientras que el otro tipo de conductas se encuentra vinculado al proceso de transformación de los recursos en productos o servicios propios de la organización.

Características de la evaluación del desempeño laboral es una herramienta que la convierten en gestión de recursos humanos, se da lo siguiente:

- No es un fin en sí misma.

Dentro ella se alcanzan otros objetivos enfocados en la mejora de la calidad de los resultados de la actividad de la organización, comprendida de forma global.

- Debe ofrecer retroalimentación.

Dado que tanto el rendimiento como la mejora suponen la existencia de una trayectoria temporal, la evaluación también debe realizarse y asistir a la Administración.

Además, para alcanzar el éxito esperado, significa que deben ser elementos a tener en cuenta en un modelo de evaluación, que se deberán tener en cuenta en el ámbito de la organización, de sus procesos, fines entre otros, y sobre todo lo que se pretende alcanzar es lo más óptimo posible.

También, la relevancia del rendimiento laboral se debe utilizar de manera adecuada, de un sistema de evaluación de desempeño adecuado, con el propósito de comprender cómo lo están llevando a cabo las personas en su puesto de trabajo, en ello nos brinda la oportunidad de comprender el manejo de las personas en su puesto de trabajo, además, brindar a los empleados feedback y motivación, todo ello con el propósito final de incrementar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.

Se da conocer sobre las ventajas del desempeño laboral se tiene lo siguiente:

- Identificación de fortalezas y áreas de mejora.

Permite a los colaboradores y gerentes a identificar las fortalezas individuales y las áreas que necesitan mejorar habilidades específicas que beneficien tanto ellos como a la empresa.

- Toma de decisiones informada.

Las evaluaciones de desempeño proporcionan a los gerentes información valiosa para la toma de decisiones relacionadas con la promoción, el desarrollo profesional y la asignación de responsabilidades.

- Fomento de la comunicación.

Las evaluaciones de desempeño promueven un flujo constante de comunicación entre los colaboradores y sus supervisores, sino que también ayuda a resolver problemas antes de que se conviertan en conflictos más graves. Así en una comunicación efectiva es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

- Alineación con la cultura organizacional.

Las evaluaciones de desempeño brindan la oportunidad de evaluar si los equipos de trabajo están alineados con los valores y la cultura de la empresa. Esto es esencial para mantener una cultura corporativa coherente y garantizar que todos los miembros del equipo estén comprometidos con los mismos principios y objetivos.

- Mejora de la productividad.

Cuando los colaboradores conocen sus objetivos y están motivados para alcanzarlos, la productividad general de la empresa tiende a aumentar. Mediante las evaluaciones de desempeño ayudan a crear un ambiente en el que todos los integrantes del equipo se sienten responsables de su trabajo y están comprometidos con la excelencia.

Las dimensiones de estudios consideradas son las siguientes:

D1. Cooperación:

Según Castro (2018), afirma que la colaboración internacional se ha fundamentado en las relaciones de amistad, de acciones conjuntas y alianzas estratégicas entre países, regiones, organismos e instituciones diversas. La palabra cooperación nos conduce a una acción y, en consecuencia, a un efecto de colaborar, es decir, colaborar con otra persona u otras para un objetivo específico. La cooperación es un método honorable y constructivo de conducta: impulsa al hombre a vivir en armonía con sus seres queridos y es una respuesta positiva de la personalidad.

Además, la colaboración es esencial en la vida en sociedad, se valoran los métodos y la planificación de tareas con el fin de alcanzar el objetivo común. El integrante del grupo cooperativo siente confianza en sus compañeros, y forma parte de un plan de acción, en el que se involucra y comparte sus valores.

También, la cooperación demuestra la capacidad para colaborar de manera efectiva y respetuosa con diversas personas o equipos, establecer compromisos, generar consensos para tomar decisiones, asumir responsabilidades compartidas en tareas colaborativas y valorar las opiniones y contribuciones individuales de otras personas, a través de una fuerte identidad individual.

D2. Calidad:

Según Camisón & Cruz (2018), afirma que “la calidad es un concepto dinámico y en continuo cambio, por depender de múltiples factores en permanente evolución como la competencia o los gustos y motivaciones del consumidor” (p.61). En consecuencia, la calidad no es un indicio fijo que se puede apreciar una vez que se alcanza un nivel adecuado, sino un proceso de mejora constante. La constante evolución no impide el cumplimiento actual de las expectativas del cliente, ya que se puede continuar trabajando para anticipar su cambio y

preparar a la empresa y sus productos para responder a demandas latentes de forma rápida y flexible.

Además, la calidad se valora de manera absoluta, sin importar la persona, y se evalúa de manera incontestable debido a la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada, se da a conocer un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le confieren la capacidad para satisfacer necesidades expresas. Las demandas pueden contemplar características relacionadas con la capacidad de uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, mantenimiento, características económicas y de entorno natural.

También, la gestión de la calidad es el ejercicio de supervisar las actividades, tareas y procesos (entradas) utilizados en la creación de un producto o servicio (salidas) para que puedan mantenerse a un nivel alto y consistente.

En total, los profesionales examinan cuatro elementos fundamentales de la administración de la calidad:

- La planeación de calidad
- La garantía de calidad
- El control de calidad
- La mejora de calidad

Su objetivo de excelencia en sí misma ya no es un programa o una disciplina, sino requiere vivir una organización con una cultura bien establecida, en la que la persona experimente y comprenda la necesidad de dedicarse a sus valores, la calidad significa hacer lo adecuado para los clientes, colaboradores.

Luego tenemos los 7 principios de la calidad los principales de gestión son:

- Enfoque al consumidor.

- Liderazgo.
- Gestión de relaciones
- Mejora continua
- Compromiso
- Enfoque basado en procesos
- Toma de decisiones basada en hechos

Después damos a conocer sus ventajas de implementar la gestión de calidad, utilizando los recursos y tecnologías apropiados, se da lo siguiente:

- Productividad incrementada.

En una instancia, con procesos preestablecidos y pautas de producción establecidas, es posible que el equipo realice un uso más eficiente de los recursos.

Esto quiere decir, minimiza retrabajos e incluso disminuye los costes, antes, se ubicaban el lado de la organización.

- Control de procesos.

Esto posibilita que sea mucho más sencillo y accesible observar la producción en tiempo real, lo cual garantiza que todas las entregas cumplan con los requisitos establecidos.

Asimismo, se encuentra el factor relacionado con la automatización de procesos, lo cual agiliza las ejecuciones y disminuye los errores.

- Satisfacción del cliente.

La administración de la calidad es el método más eficaz para asegurar que esto ocurra, aumentando la satisfacción del cliente.

En resumen, un consumidor satisfecho también es un consumidor contento, más idóneo tanto para ser un cliente amable como para promover la marca.

- Optimización de los recursos.

Después de todo, con procesos preestablecidos y pautas de producción definidas, es posible que el equipo haga un uso más eficiente de los recursos.

Es decir, evita retrabajos e incluso reduce costos que, antes, pesaban en el bolsillo de la organización.

D3. Confiabilidad:

Según Manterola et al. (2018), menciona que “La confiabilidad se refiere a las buenas razones que una persona puede tener para evaluar a otro como fidedigno o son las características que una percibe en otro y que lo hacen a uno creer que se puede o no confiar en él, también describe como un proceso de pensamiento metódico que considera la evaluación de evidencia empírica sobre qué cualidades posee otro para depositar en él confianza” (p.23).

Por lo tanto, la confianza dentro de la organización es la intención de los empleados de ser vulnerables a las acciones de la organización, sin que los empleados tengan control sobre estas acciones y conductas, con el propósito de generar confianza es establecer una conexión personal de esta manera, y permitir que ellos te conozcan.

Esta medición se lleva a cabo teniendo en cuenta los datos relacionados con el pasado de éxito del equipo y su estimación cualitativa de funcionamiento en el futuro.

Se tiene sus características y se basa en sus siguientes principios:

- Optimizar el tiempo de ejecución.
- Garantizar el respaldo y la colaboración activa.
- Mejorar la productividad del mantenimiento.
- Crear un enfoque proactivo y planificada
- Adoptar tácticas eficientes para resolver fallas y problemas.

Dado que la confiabilidad es la capacidad de un componente, equipo o sistema, de no descomponerse o fracasar durante el tiempo establecido para su funcionamiento bajo condiciones de trabajo.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno – 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?

Justificación social

La justificación se obtuvo un beneficio para la empresa se podrá tomar medidas correspondientes en base a diagnóstico que se dio a través de la investigación está orientada a evaluar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores lo que nos lleva a determinar si hay relación entre ambas variables, lo que ayuda a tomar decisiones dentro de la empresa y a mejorar en la productividad laboral, beneficiando a los clientes satisfechos y al mejor emprendimiento de la empresa FECOSUR S.A.C, beneficiando en la productividad a nuestros clientes. Para ello, se creó un marco de narración con un conjunto de dimensiones e indicadores.

Justificación metodológica

La presente investigación se utilizó el instrumento para la recopilación de los datos y el cuestionario, así medir las dos variables de estudio la motivación y el desempeño laboral, esto nos llevó a establecer si existe relación entre las variables, por lo que estos instrumentos fueron elaborados por el investigador, por el cual fueron validado mediante por el juicio de expertos de tal manera se obtuvo la prueba de confiabilidad y de esa forma podrán aportar a investigaciones futuras.

Justificación teórica

La presente investigación que se realizó tiene como propósito aportar solución a los problemas presentados con respecto a las variables, así conocer y fundamentar su comportamiento mediante el cual que las variables aplicadas aportaron al desarrollo y mejora al estudio.

La motivación es una medición, un punto o lugar intermediario entre la personalidad del individuo que esclarece en su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxito en su empeño (González,2018).

Se considera el rendimiento laboral como una serie de características individuales, tales como las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden tener un impacto en los resultados y la variabilidad sin consecuencias que se están experimentando en las organizaciones.

Objetivo general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.

Objetivos específicos

Revisar información sobre la relación entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.

Analizar información sobre la relación entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.

Interpretar los resultados sobre la relación entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.

Hipótesis general y específicos

Hipótesis general

Existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno – 2024.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno – 2024.

Existe relación significativa entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno – 2024.

Existe relación significativa entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno – 2024.

II. MÉTODO

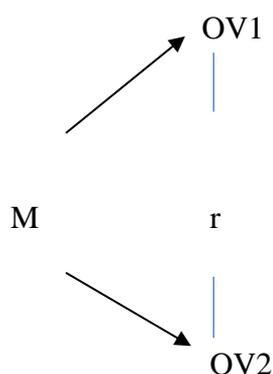
2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación se realizó básica, como menciona Sierra Bravo (2020), se enfoca en la obtención de conocimientos fundamentales y esencialmente sólidos, contribuyendo al desarrollo del conocimiento científico en lo teórico y sin realizar una contrastación con el aspecto práctico, que se encarga de buscar información para desarrollar una teoría sobre un determinado problema.

Diseño de la investigación

La investigación se aplicó el diseño no experimental – transversal, ya que no existirá ninguna manipulación de las variables a investigar, por lo que se va analizar y explicar los resultados de estudio, ya que solo realizó el estudio en determinado tiempo y lugar, permitiendo a las variables para una descripción de a análisis. (Hernandez, et al., 2018)

Figura 1: Diseño de investigación correlacional-descriptivo



Dónde:

M= Muestra de estudio

O: Observación

V1= Variable Independiente Motivación

V2= Variable dependiente Desempeño Laboral

r = Relación entre variables de estudio

Método de la investigación es científico.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el método principal fue el científico ya que se busca con teorías ya establecidas, se llevó a cabo también el hipotético-deductivo, dentro las teorías existentes se pueden formular hipótesis específicas que se obtendrá mediante la recolección y análisis de datos en base a la encuesta. Dado a este enfoque lógico, según plantea Dávila (2019), se trata de la derivación de conclusiones específicas a partir de principios generales, en las investigaciones anteriores se han destacado la capacidad del método deductivo para validar o refutar hipótesis fundamentadas en teorías previamente establecidas, contribuyendo de esta forma la construcción y expansión del conocimiento científico.

Enfoque de la investigación.

Durante el desarrollo de la investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, caracterizado por la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de analizar las relaciones y patrones de influencia entre las variables investigadas. Este método posibilita la cuantificación objetiva de fenómenos y la adopción de técnicas estadísticas para obtener conclusiones. Según Gonzales (2021), es relevante para estudios que desean identificar patrones y relaciones precisas entre variable, brindando una base sólida para la toma de decisiones de forma clara.

Nivel de investigación

El nivel o alcance de la investigación fue el correlacional, en cual se detalló la relación que existe entre dos o más variables para conocer primeramente se debe medir las variables, luego realizar una prueba de hipótesis y estadísticas para así apreciar la correlación entre motivación y el desempeño laboral como proponen los autores. Según Hernandez, et al., (2010) afirma a lo largo de este estudio correlacional causal tiene un enfoque fundamental hacia un nivel explicativo.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	
V1. Motivación	Steph P & Coulter, (2019) nos dice que: “la motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento”	Se trata de un entorno interno que impulsa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas y objetivos establecidos.	Factor intrínseco	Necesidades básicas	III. IV. V. VI. VII.	Nunca Pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre
				Oportunidades		
				Reconocimiento		
			Factor extrínseco	Seguridad laboral		
				Estabilidad laboral		
			Trascendental	Autorrealización		
	Satisfecho					
V2. Desempeño Laboral	Faria Perez (2020), es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. Se trata la calidad y la eficiencia de su trabajo.	Dentro del esfuerzo en la tarea, se encuentra el logro de las tareas, el tiempo y las responsabilidades en un trabajo concreto.	Cooperación	Trabajo en equipo	VI. VII.	
				Colaboración		
			Calidad	Asistencia		
				Puntualidad		
			Confiabilidad	Discreción		
				Responsabilidad		
	Creatividad					

Nota: elaboración propia

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández et al., (2018), afirman que la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.112). La población estuvo conformada por los 38 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno, quienes fueron objeto de estudio para la determinación de la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. La población tiende a ser importante ya que es vital de la investigación, dicha población permitirá al autor obtener la muestra correcta para la aplicación del instrumento de evaluación y consiguiente a ello lograr tener resultados.

Muestra

Según Hernández, et al., (2018) afirman que en el análisis y tratamiento de la información se utilizó una muestra aleatoria de tamaño razonable y una pequeña muestra por propósito. En este método de selección de cada individuo se llevará a cabo mediante criterios específicos, en este caso, la selección de los participantes se fundamentará en consideraciones prácticas y de accesibilidad, asegurando la disponibilidad y disposición de los colaboradores seleccionados para participar en el estudio. Dado que esta perspectiva no aseguró la representatividad estadística de la población total. Por lo tanto, la muestra de la investigación coincide con la población de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca.

Unidad de análisis

Son los sujetos para presentar- responder el cuestionario, en este caso son los colaboradores administrativos de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno.

Para la variable motivación y el desempeño laboral se basó en competencias su muestra es de 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno - 2024. El tipo de muestreo es probabilístico estratificada que tiene la siguiente formula:

Donde:

N = Población

Z^2 = Nivel de Confianza

p = Prevalencia estimada

$q = (1-p)$

e^2 = Error de muestreo

La empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno tiene 38 colaboradores autorizados a nivel empresarial, se requiere saber la cuantía de la muestra para llevar a cabo un estudio de mercado de satisfacción, con un nivel de confianza de 95% por probabilidad de éxito 50%, probabilidad de pérdida 50% y un error de 5%.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{38 \cdot 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(38 - 1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = 34.66 = 35 \text{ encuestados}$$

n = Tamaño de muestra

N = Población

Z^2 = Nivel de confianza 95% (1.96)

p = Proporción de acertar 50% (0.50)

$q = (1-p)$ proporción de no acertar 50% (0.50)

$e^2 =$ Error de muestreo 5% (0.05)

Dentro de las dos variables se consideró utilizar la siguiente fórmula para hallar la muestra de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno factor multiplicador.

Muestra = 35 colaboradores

Factor multiplicador = $n/N = 35/38 = 0.9210526316$

Tabla 2: *Exclusión e inclusión*

Función	Población	Excluido	Incluido
Área de gerencia	3	1	2
Área de contabilidad	1		1
Área de logística	4		4
Área de supervisión	5		5
Área de almacenamiento	5		5
Área de tránsito en productos	8	1	7
Área de servicio al cliente	2		2
Área de cajas o pagos	2		2
Área de ventas	2		2
Área de limpieza	5		5
Total	38		35

Nota: elaboración propia

2.3. Participantes

Fue conformada por 38 colaboradores de las distintas áreas de la empresa FECOSUR S.A.C. de cargos distintos compuesto entre hombres y mujeres.

Tabla 3: *Colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C.*

FUNCIÓN	SEXUALIDAD		GENERAL
	Femenino	Masculino	
Área de gerencia	1	2	3
Área de contabilidad	0	1	1
Área de logística	2	2	4
Área de supervisor	2	3	5
Área de almacenamiento	3	2	5
Área de tránsito en productos	0	9	9
Área servicios al cliente	1	1	2
Área de cajas o pagos	1	1	2
Área de ventas	0	2	2
Área de limpieza	2	3	5
Total de Colaboradores			38

Nota: Relación de trabajadores según RRHH

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el contexto de esta investigación, se utilizó la técnica de la encuesta como estrategia principal de recopilación de datos, debido a que la encuesta es una técnica cuantitativa que requiere la obtención de información estructurada cuestionarios de cuestionamientos estandarizados. Según Hernández et al., (2010) afirman que “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 112). Esta técnica se constituirá como

la fuente principal para la recolección de la información, a través del uso del cuestionario estructurado y dirigido a la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno respecto a la motivación y su impacto en el desempeño laboral durante el año 2024.

Instrumento

El instrumento fue el cuestionario ya que es lo principal en un estudio y consistente en una relación de preguntas deberán estar presentadas y brindando una estructura coherente para la obtención de respuestas en una tabla con varias posibles alternativas para que las personas que serán encuestada puedan responder sin dificultad.

Para la primera variable se usará el cuestionario sobre Motivación y desempeño laboral lo cual será conformado por 30 ITEMS. En ambos casos se desarrollará con la escala de Likert: Siempre (1), Casi siempre (2), Algunas veces (3) Casi nunca (4), Nunca (5).

En la primera variable, Motivación se consideró las siguientes dimensiones:

- Factor intrínseco
- Factor extrínseco
- Trascendental

Para su segunda variable, Desempeño Laboral se consideró las siguientes dimensiones:

- Cooperación
- Calidad
- Confiabilidad

Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento, se ejecutó una prueba piloto a razón de una porción de la muestra calculada de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. por lo cual se utilizó la herramienta de Excel y el SPSS (Statistical Package Sciences) versión 27, en el cual se obtuvo el siguiente resultado de las dos variables Motivación y Desempeño laboral.

Tabla 4: *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	30

Nota: elaboración propia

Según lo que se observa en la tabla aplicada 35 colaboradores de la empresa, en este resultado, el coeficiente Alfa de Cronbach tiene el valor de (0,703), por lo que concluye el instrumento es fiable para poder pasar al procesamiento de datos.

Validez

La validez se define como la medida en la que un concepto se evalúa de manera precisa, en el momento en que se tiene la validez, se comprende que el método y la técnica de medición son coherentes y capaces de generar resultados adecuados con la realidad.

La validación del instrumento se obtuvo a juicio de tres expertos con especialidad en administración.

Tabla 5: *Validación del Instrumento*

Experto	Lugar de trabajo	Grado de maestría	Opinión de aplicable
Mg. Jenner Volney Sánchez Arapa	Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez	Magister en administración,	Aplicable
Mg. Fátima Coaguila Mamani	Universidad Nacional del Altiplano de Puno	Turismo y Hotelería. Magister en Administración	Aplicable
Mg. Irma Teodocia Quispe Chambi	G.U.E. José Antonio Encinas	Magister en Administración	Aplicable

Nota: elaboración propia

2.5. Procedimiento

Para el procedimiento siguió ciertos protocolos de investigación del cual se dio el inicio por el cuestionario, luego con la validación de expertos, seguido a ello con la encuesta se aplicó a la muestra estudiada (previo solicitado de autorización de la empresa FECOSUR S.A.C. donde se realizará el estudio) una vez aplicado, los obtenidos serán pasadas al software estadístico fue llamado SPSS en inglés Statistical Package For Social Sciences), que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 27.

Se trata de la herramienta esencial para el procesamiento y análisis estadístico en el desarrollo de una tesis, es debido a que nos brinda la oportunidad de obtener tablas tanto a nivel descriptivo como inferencial, se dispone de diversos tipos de gráfico con detalles que nos posibilitarán u mejor análisis, en pruebas de validación y confiabilidad de instrumentos, entre otros.

2.6. Método de análisis de información

Para la técnica nos permitió las percepciones de los colaboradores presentadas, y así con sus dimensiones de cada una, dando a los datos que fue obtenido al aplicar el instrumento a todo ello se dará a través de las tablas y gráficos, en lo cual se subirá la información recolectada a través del programa SPSS Versión 27 y mediante este obtendremos los gráficos y tablas.

Dado a esta medición por los autores, para el procedimiento de los datos del estudio se empleó el análisis descriptivo, dicho el análisis descriptivo proporciona respuestas a preguntas planteadas en representaciones estadísticas, recopila y organiza información utilizando medios gráficos y visuales, y extrae las características más representativas de una recopilación de datos para luego organizar, tabular y describir los resultados.

2.7. Aspectos éticos de la investigación

En el desarrollo de la investigación se tomó con los aspectos éticos, así, al mismo modo para la reducción de investigación y a si mismo se estará citando, parafraseo al momento de tomar ideas, conceptos de cada autor, así como también respetando sus derechos del autor, lo cual se garantiza la autenticidad dicha de investigación, ante a ello que se pueda publicar los resultados que se obtuvo en la investigación, sobre ello se da la autorización a la Universidad Franklin Roosevelt de Huancayo.

VIII. RESULTADOS

Habiéndose culminado, el proceso de recolección de datos de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024, cuyo proceso se realizó mediante IBM SPSS Statistic versión 27, se obtuvieron los siguientes resultados.

3.1. Variable Motivación

Tabla 6:

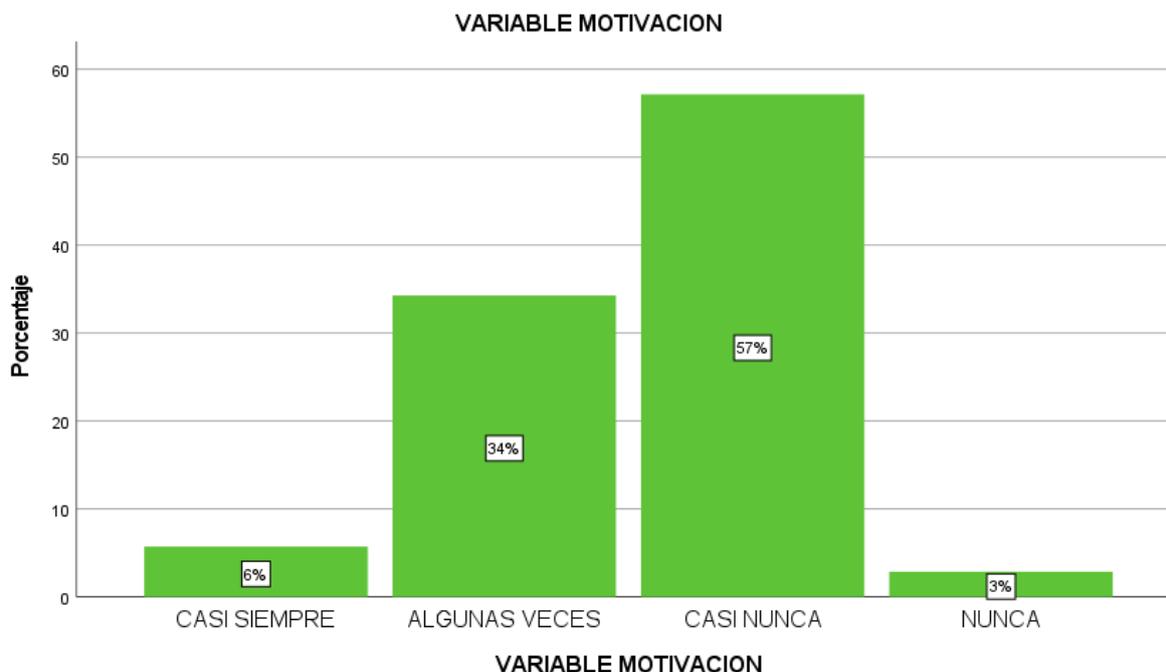
Nivel de Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	5,7
	A VECES	12	34,3	34,3	40,0
	CASI NUNCA	20	57,1	57,1	97,1
	NUNCA	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al cuestionario de Motivación y Desempeño laboral.

Figura 2:

Nivel de Motivación



Nota: la figura representa el nivel de motivación de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 5 y la figura 2, muestran los resultados de la variable 1: Motivación de la siguiente manera, respondieron el 57% casi nunca a diferencia del 34% algunas veces, y en porcentajes menores el 6% se respondió siempre y el 3% menciona que nunca. Por lo tanto, se observa de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un Nivel de Motivación casi nunca es bueno, del (57%).

3.1.1. Dimensión 1 factor intrínseco

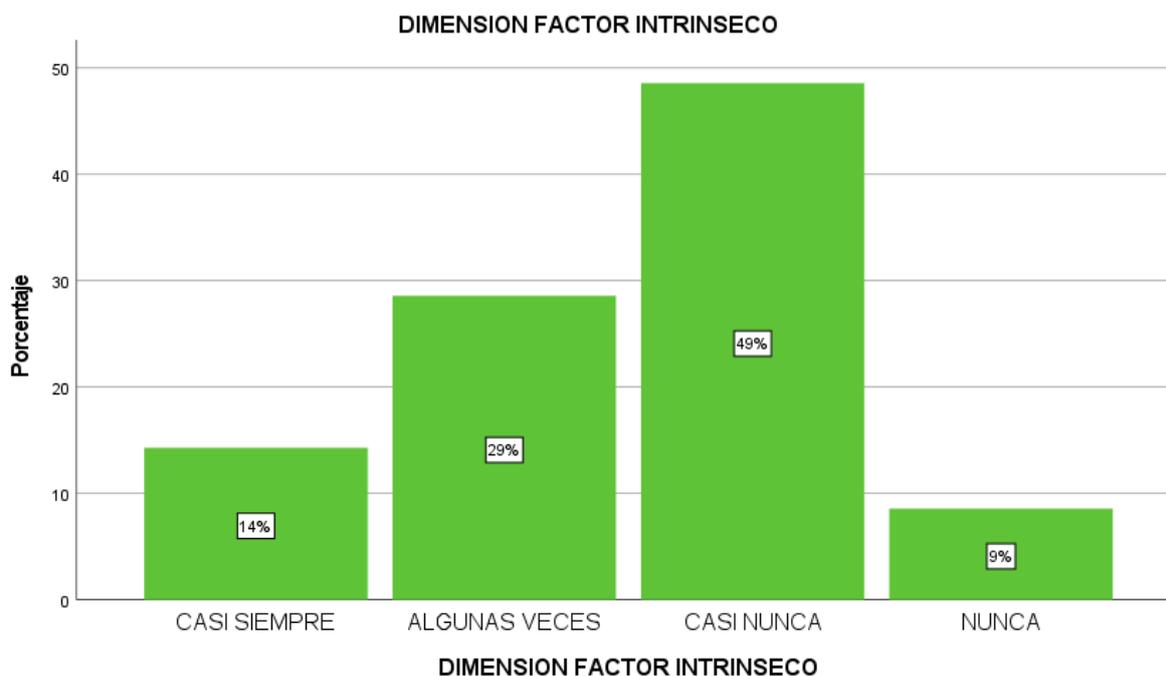
Tabla 7:

Nivel de Factor intrínseco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	14,3
	A VECES	10	28,6	28,6	42,9
	CASI NUNCA	17	48,6	48,6	91,4
	NUNCA	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al cuestionario de Motivación y Desempeño laboral.

Figura 3: *Factor intrínseco*



Nota: la figura representa el nivel de factor intrínseco de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 6 y la figura 3, muestran los resultados de la dimensión 1: Factor intrínseco de la siguiente manera, respondieron el 49% casi nunca es bueno, un 29% algunas veces, el 14% casi siempre y el 9% menciona que nunca. Por lo tanto, se observa de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un Nivel de Factor Intrínseco casi nunca es bueno, del (49%).

3.1.2. Dimensión 2 factor extrínseco

Tabla 8:

Nivel de Factor extrínseco

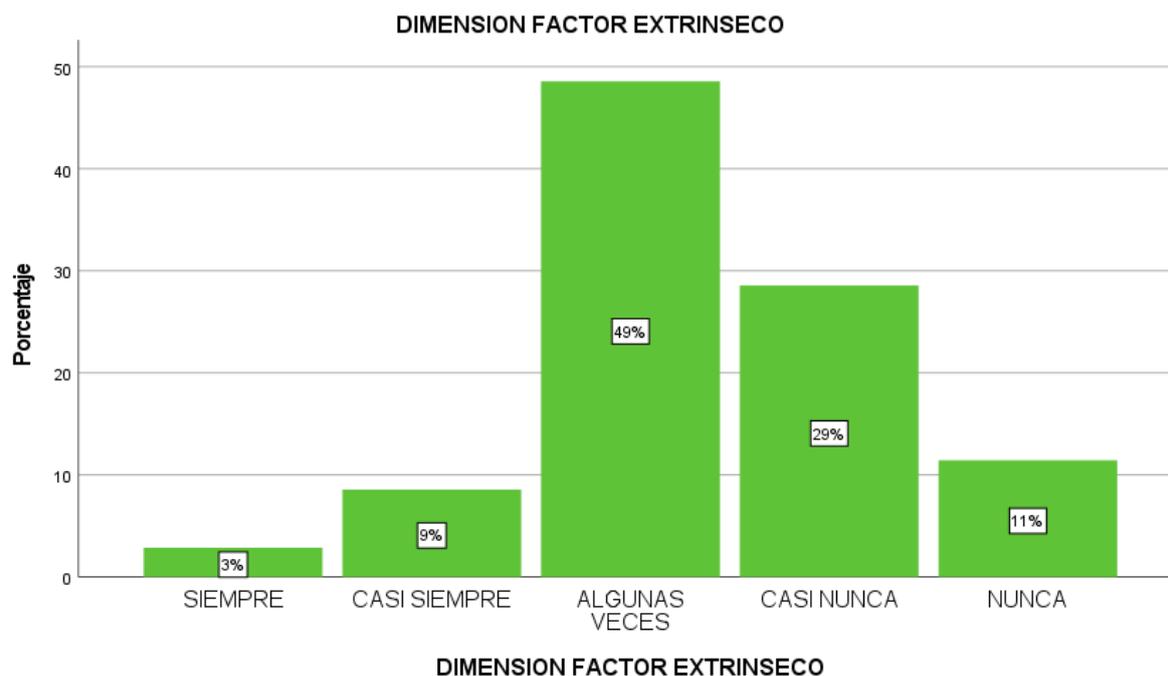
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	2,9	2,9	2,9
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	11,4
	A VECES	17	48,6	48,6	60,0
	CASI NUNCA	10	28,6	28,6	88,6

NUNCA	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al cuestionario de Motivación y Desempeño laboral.

Figura 4:

Nivel de Factor extrínseco



Nota: La figura representa el nivel de factor extrínseco de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

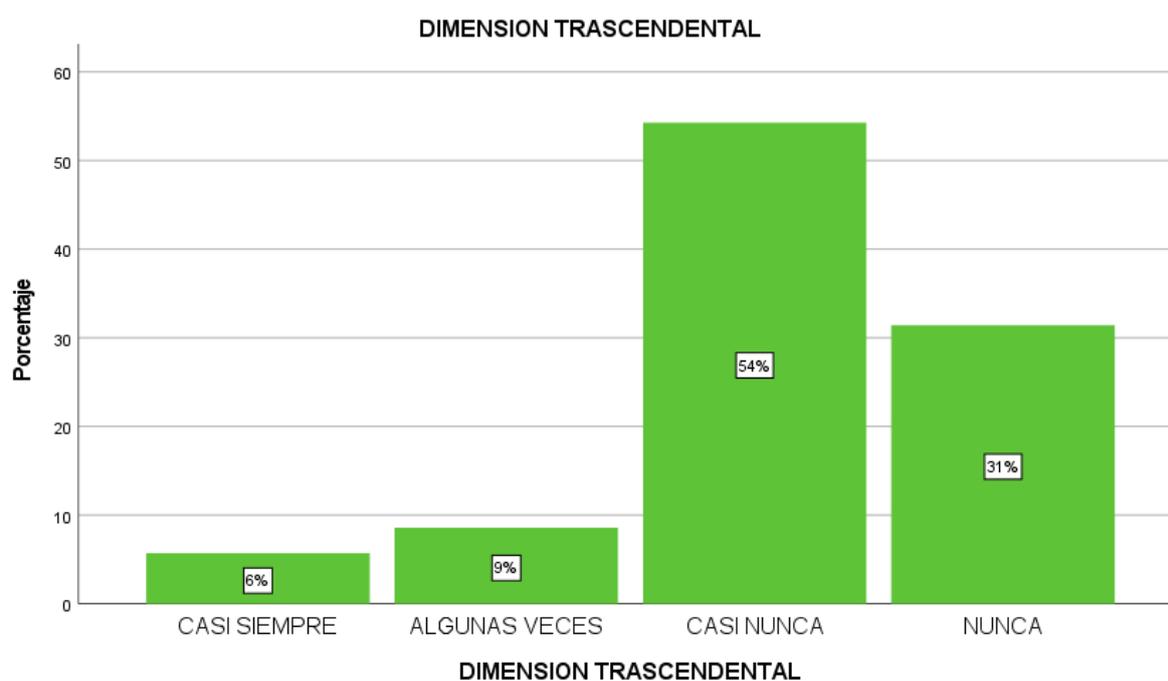
Según, en la tabla 7 y la figura 4, muestran los resultados de la dimensión 2: Factor extrínseco de la siguiente manera, respondieron el 49% algunas veces, a diferencia del 29% casi nunca y en porcentajes bajos el 11% respondió nunca, el 9 % casi siempre y el 3% menciona siempre. Por lo tanto, se observa de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un nivel de Factor Extrínseco algunas veces es bueno, del (49%).

3.1.3. Dimensión 3 trascendental

Tabla 9:*Nivel de Trascendental*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	5,7
	A VECES	3	8,6	8,6	14,3
	CASI NUNCA	19	54,3	54,3	68,6
	NUNCA	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al cuestionario de Motivación y Desempeño laboral

Figura 5:*Nivel de Trascendental*

Nota: la figura representa el nivel de trascendental de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 8 y la figura 5, muestran los resultados de la dimensión 3: Trascendental de la siguiente manera, respondieron el 54% casi nunca es bueno, un 31% siempre, el 9% algunas veces y el 6% menciona casi siempre. Por lo tanto, se observa de los

35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un nivel de Trascendental casi nunca es bueno, del (54%).

3.2. Variable Desempeño Laboral

Tabla 10:

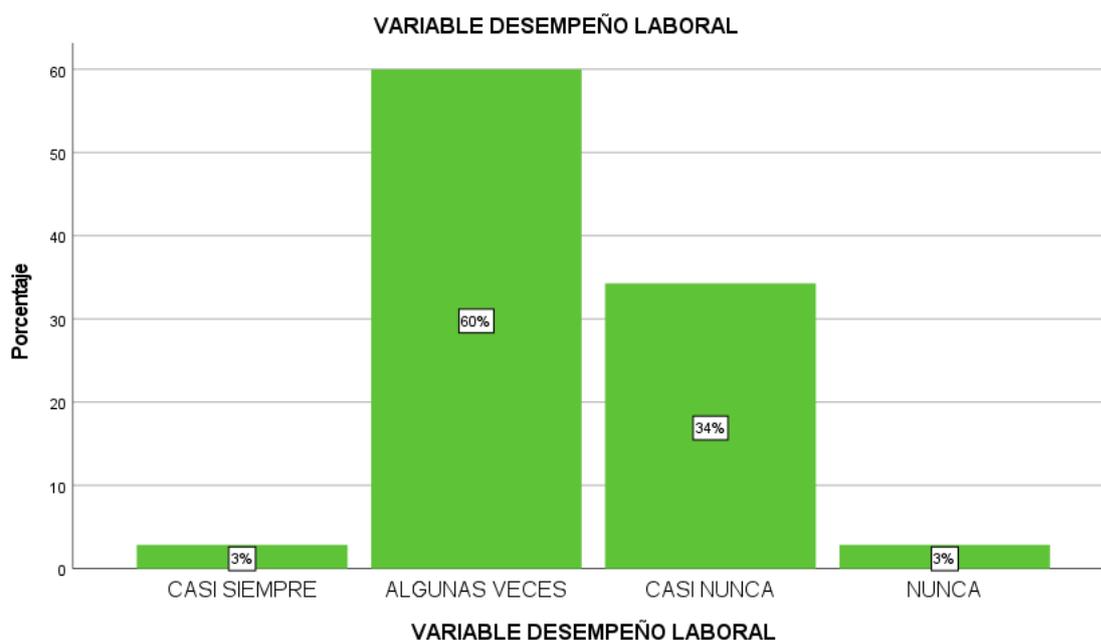
Nivel de Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	2,9
	A VECES	21	60,0	60,0	62,9
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	97,1
	NUNCA	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al Cuestionario de Motivación y Desempeño laboral

Figura 6:

Nivel de Desempeño Laboral



Nota: la figura representa el nivel de desempeño laboral de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 9 y la figura 6, muestran los resultados de la variable 2: Desempeño laboral de la siguiente manera, respondieron el 60% algunas veces a diferencia de un 34% casi nunca y en porcentajes bajos, el 3% casi siempre y el 3% menciona que nunca. Por lo tanto, se observa de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un nivel de motivación algunas veces es bueno, del (60%).

3.2.1. Dimensión 1: Cooperación

Tabla 11:

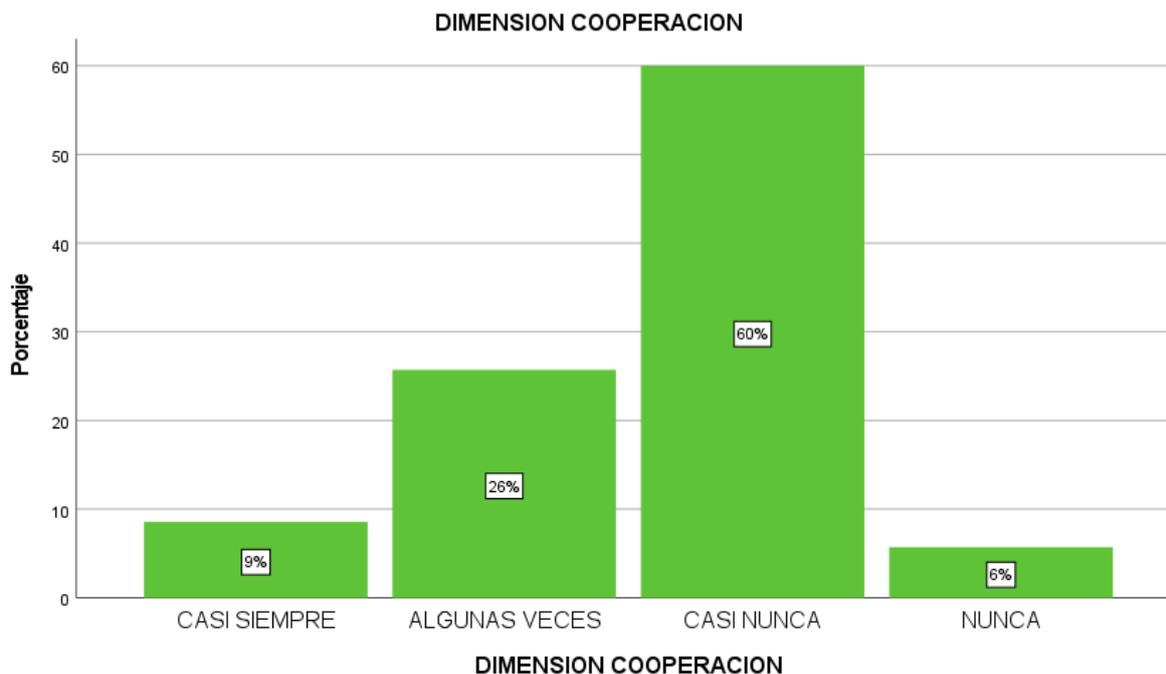
Nivel de Cooperación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	8,6
	A VECES	9	25,7	25,7	34,3
	CASI NUNCA	21	60,0	60,0	94,3
	NUNCA	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al Cuestionario de Motivación y Desempeño laboral

Figura 7:

Nivel de Cooperación



Nota: La figura representa el nivel de cooperación de acuerdo de las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 10 y la figura 7, muestran los resultados de la dimensión 1: Cooperación de la siguiente manera, respondieron el 60% casi nunca y en porcentajes bajos el 26% algunas veces, 9% casi siempre y el 6% menciona nunca. Por lo tanto, se observa de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un nivel de cooperación casi nunca es bueno, del (60%).

3.2.2. Dimensión 2 calidad

Tabla 12:

Nivel de Calidad

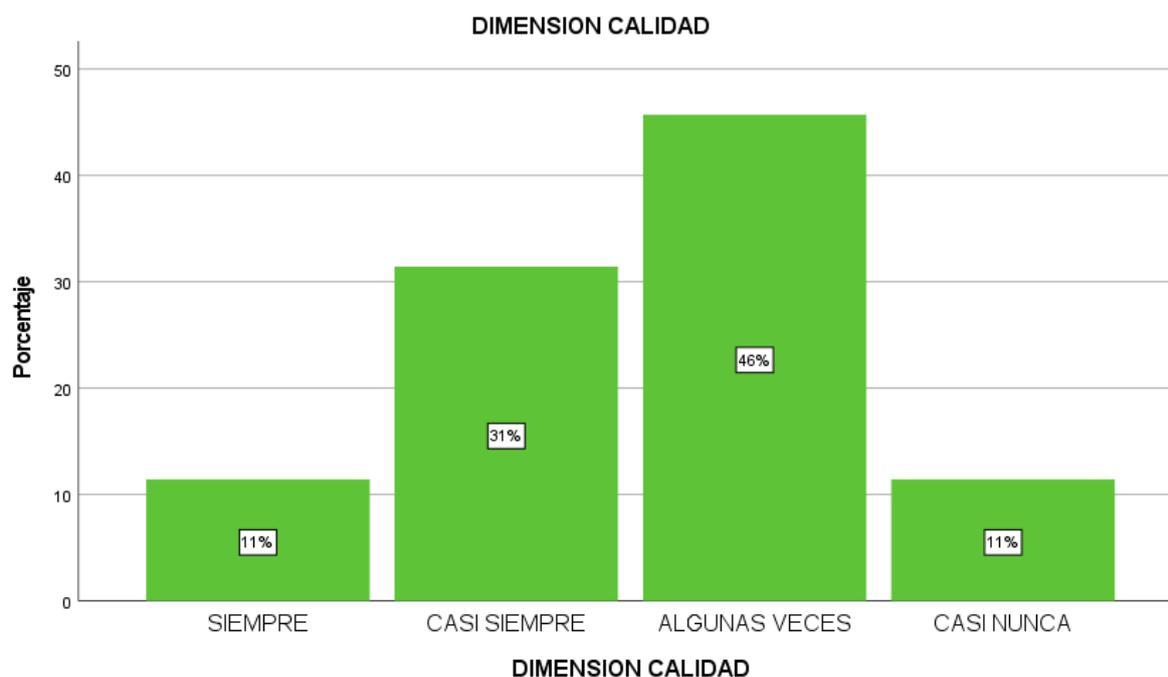
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	4	11,4	11,4	11,4
CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	42,9
A VECES	16	45,7	45,7	88,6

CASI NUNCA	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al cuestionario de Motivación y Desempeño laboral.

Figura 8:

Nivel de Calidad



Nota: La figura representa el nivel de calidad de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 11 y la figura 8, muestran los resultados de la dimensión 2: Calidad de la siguiente manera, respondieron el 46% algunas veces a diferencia de un 31% casi siempre, en porcentajes bajos el 11% siempre y el 11% menciona que casi nunca. Por lo tanto, se observa de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia un nivel de calidad algunas veces es bueno, del (46%).

3.2.3. Dimensión 3: Confiabilidad

Tabla 13:

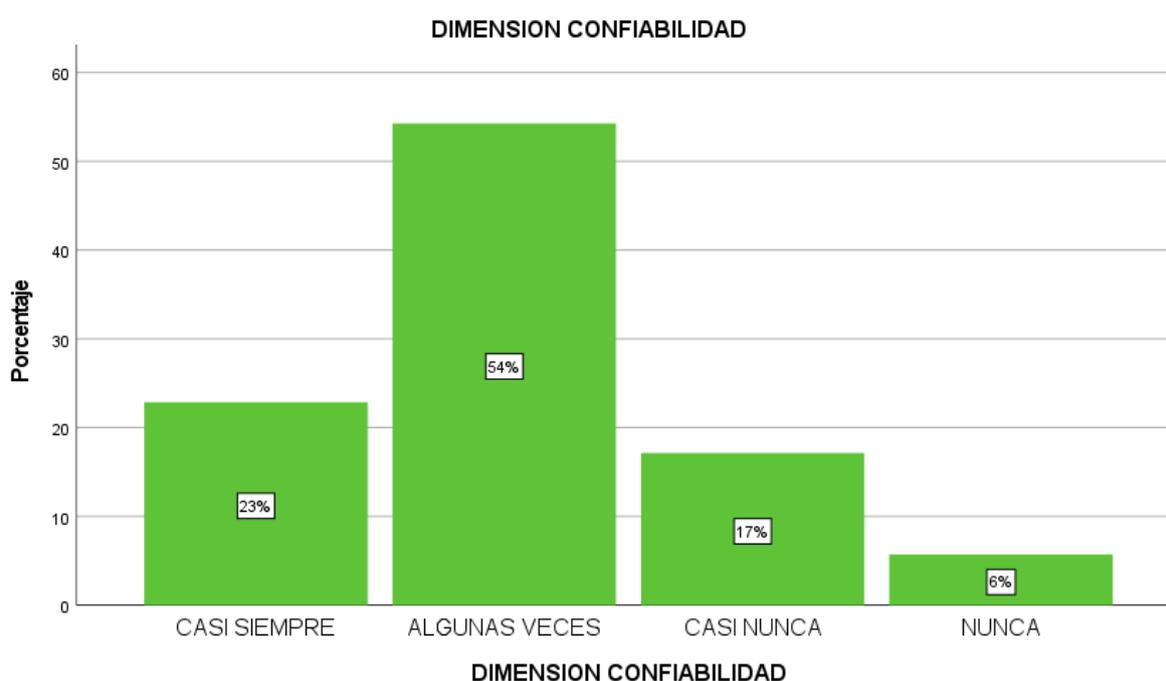
Nivel de Confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	22,9
	A VECES	19	54,3	54,3	77,1
	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	94,3
	NUNCA	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Nota: Datos de acuerdo al cuestionario de Motivación y Desempeño laboral.

Figura 9:

Nivel de Confiabilidad



Nota: La figura representa el nivel de confiabilidad de acuerdo a las respuestas brindadas por los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. – 2024.

Interpretación

Según, en la tabla 12 y la figura 9, muestran los resultados de la dimensión 3: Confiabilidad de la siguiente manera, respondieron el 54% que algunas veces a diferencia de un 23% casi siempre, el 17% casi nunca y el 6% menciona nunca. Por lo tanto, se puede apreciar de los encuestados de diferentes áreas de los 35 colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. 2024, la mayoría de los colaboradores se evidencia de un nivel de confiabilidad algunas veces es bueno, del (54%).

Contrastación de hipótesis

La presente investigación se plantearon dos hipótesis generales y específicos de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno.

H1: Existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

H0: No existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Tabla 14:

Motivación y Desempeño laboral

		Correlaciones		
			VARIABLE MOTIVACION	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE MOTIVACION	Coefficiente de correlación	1,000	,335*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	35	35
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,335*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,049 (bilateral).

Mediante los datos obtenidos, en la correlación de Spearman entre la Motivación y el Desempeño laboral, se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, el cual afirma que ambas variables tienen una relación significativa. Según la tabla 13, donde se observa que el valor de $p = (0,049)$ es menor al 0,05 y un valor obtenido dentro del coeficiente de correlación, siendo igual a 0,335** lo cual indica una relación positiva débil entre ambas variables con un nivel de confianza del 99%.

Primera hipótesis específica

H1: Existe relación significativa entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Ho: No existe relación significativa entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Tabla 15:

Factor intrínseco y Desempeño laboral

			Correlaciones	
			DIMENSION FACTOR INTRINSECO	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSION FACTOR INTRINSECO	Coeficiente de correlación	1,000	,184
		Sig. (bilateral)	.	,290
		N	35	35
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,184	1,000
		Sig. (bilateral)	,290	.
		N	35	35

** . La correlación no es significativa en nivel 0,290 (bilateral).

Mediante los datos obtenidos, en la correlación de Spearman entre el factor intrínseco y el desempeño laboral, se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna. Según la tabla 14, donde se observa que el valor de $p = (0,290)$ es mayor al 0,05 y un valor obtenido dentro del coeficiente de correlación, siendo igual a 0,184** lo cual indica una relación positiva muy débil, por lo que se acepta la hipótesis nula, se describe que no existe una relación significativa entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 99%.

Segunda hipótesis específica

H1: Existe relación significativa entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Ho: No existe relación significativa entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Tabla 16:*Factor extrínseco y Desempeño laboral*

Correlaciones			DIMENSION FACTOR EXTRINSECO	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSION FACTOR EXTRINSECO	Coeficiente de correlación	1,000	,344*
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	35	35
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,344*	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,043 (bilateral).

Mediante los datos obtenidos, en la correlación de Spearman entre el factor extrínseco y el desempeño laboral, se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna. Según la tabla 15, donde se observa que el valor de $p = (0,043)$ es menor al 0,05 y un valor obtenido dentro del coeficiente de correlación, siendo igual a 0,344** lo cual indica una relación positiva débil, por lo que se acepta la hipótesis alterna, se describe que si existe una relación significativa entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 99%.

Tercera hipótesis específico

H1: Existe relación significativa entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Ho: No existe relación significativa entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Tabla 17:*Trascendental y Desempeño laboral*

			Correlaciones	
			DIMENSION TRASCENDE NTAL	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSION TRASCENDENTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,393*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	35	35
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,393*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa 0,019 (bilateral).

Mediante los datos obtenidos, en la correlación de Spearman entre trascendental y el desempeño laboral, se acepta la hipótesis nula, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna. Según la tabla 16, donde se observa que el valor de $p= (0,019)$ es menor al 0,05 y un valor obtenido dentro del coeficiente de correlación, siendo igual a 0,393** lo cual indica una relación positiva débil, por lo que se acepta la hipótesis alterna, se describe que si existe una relación significativa entre la dimensión y la variable con un nivel de confianza del 99%.

IX. DISCUSIÓN

Para la discusión de los resultados, se realizó la recolección de información, a través, de la aplicación de las encuestas y medio ello, se pasó al procesamiento de datos para obtener los resultados y posterior pasar al análisis, por lo cual, haciendo referencia a nivel de la Motivación y el desempeño laboral que se lleva a cabo en la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca - Puno, se observó 57% de los colaboradores percibe que casi nunca es bueno la motivación y el 34% que algunas veces, por lo tanto, existe una adecuada motivación en la empresa, no obstante, al analizar las dimensiones de estudio se puede ver que, una de las dimensiones no está siendo aplicada adecuadamente con respecto a la dimensión factor intrínseco se observó que el 49% percibe que casi nunca es bueno en factor intrínseco de las necesidades básicas en la empresa y un 29% algunas veces; en la dimensión factor extrínseco el 49% percibe que algunas veces es buena en factor extrínseco de seguridad laboral y la estabilidad laboral en la empresa y un 29% casi nunca; en la dimensión trascendental que el 54 % percibe que casi nunca es bueno la satisfacción laboral en la empresa y un 31% que siempre; por lo que, existe una adecuada motivación extrínseco y trascendental mas no una adecuada la motivación intrínseco.

Por otro lado, a nivel del desempeño laboral que se lleva a cabo en la empresa el 60% percibe que casi nunca es bueno, por lo tanto, no siempre es un buen desempeño laboral de los colaboradores, ya que los trabajadores no se encuentran satisfechos según los resultados que se obtuvieron en la dimensión cooperación en la empresa y el 26% es algunas veces; así mismo no existe una buena calidad de los colaboradores, el cual, el 46% percibe que algunas veces es buena la calidad que se da en la empresa 31% es casi siempre; no obstante, con respecto a la dimensión confiabilidad el 54% percibe que algunas veces es bueno la confiabilidad en la empresa y el 23% menciona casi siempre, por lo que se pudo apreciar que si existe una buena calidad y la confiabilidad en la empresa FECOSUR S.A.C.- Juliaca, Puno.

De acuerdo a la estadística de Rho de Spearman para la hipótesis general se determinó la relación de dichas variables con un coeficiente de correlación = 0,335 y un nivel de significancia p (0,049) menor que 0,05 aceptando la hipótesis alterna que, se describe que si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. Según los 35 colaboradores encuestados en la empresa FECOSUR S.A.C., el 57% casi nunca es bueno a diferencia del 34% algunas veces y del mismo modo, el 6% percibe que es siempre y el 3 % es nunca. Así mismo la variable desempeño laboral, el 60% algunas veces es bueno a diferencia de un 34 % casi nunca y del mismo modo el 3% casi siempre y el 3 % percibe nunca. Otro estudio similar fue de **Solano (2023)** en su tesis titulada motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Promart Santa Clara – Lima, 2020, el cual llegó a la conclusión indica que existe una correlación positiva entre ambas variables entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores. Por lo tanto, esta investigación respalda que la motivación se relaciona positivamente con el desempeño laboral. Por su parte en la investigación de **Ortiz (2023)**, respecto a su tesis titulada motivación laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la ferretería Forte ´S, Satipo 2023, el cual llegó a la conclusión una relación positiva entre la motivación y desempeño laboral, se afirma que la estimulación de los empleados con acciones se satisfagan para su mejor desempeño en el trabajo asignado.

Por su parte se refiere en la investigación de **Mondragón (2020)**, en su tesis titulada motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes – Rubro ferreterías en el distrito de Tumbes, el cual llegó a la conclusión que los trabajadores de Mypes consideran que su motivación es buena, en su satisfacción laboral es regular, se puede afirmar que se debe mejorar en todos los aspectos que contribuyen principalmente en temas de política y organización.

En su primera hipótesis, en el que, se evidencio con los datos obtenidos, a través de Spearman en el contraste de la hipótesis se obtuvieron como resultado, una significancia

bilateral de (0,290) es mayor al 0,05 y coeficiente de correlación siendo igual a 0,184 lo cual indica una relación positiva muy débil, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, se describe que no existe una relación significativa entre la dimensión y la variable. Según los 35 colaboradores encuestados el 49% casi nunca es bueno, como segundo resultado, pero en lo que no concuerda con el estudio presente de referente autor nos menciona **Carranza (2022)**, en su tesis titulada habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferretería & Industrias Jheyson S.A.C, 2021, el cual llegó a la conclusión que existe una relación positiva fuerte entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los colaboradores, donde se muestra y tener un desarrollo personal favorable demostrando en los resultados obtenidos lo que conlleva a que su desempeño sea más satisfactorio y en este estudio no se encuentran estos resultados.

En su segunda hipótesis específica, en el que, se evidencio que, si existe relación significativa, dado a que los resultados obtenidos a través del Rho de Spearman en el contraste de la hipótesis se obtuvieron, con un valor p (0,043) menor a 0,05 y un coeficiente correlación igual a 0,344 por lo que, existe una relación positiva débil entre factor extrínseco y el desempeño laboral. Según los 35 colaboradores encuestados en la empresa FECOSUR S.A.C, de Juliaca, el 49% percibe algunas veces es bueno a diferencia del 29% casi nunca y del mismo modo el 11% nunca, el 9% percibe casi siempre y el 3% menciona siempre. Como segundo resultado, se alinea los resultados obtenidos en la investigación de **Toro (2022)**, en su tesis titulada Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de la ferretera Justiniano Soto Villanueva SRL, de acuerdo a la correlación de Rho de Spearman cuyo valor es de 0.878 y en nivel de significancia valor =0.000, indica que tiene un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados. Es decir, una mejora en el clima organizacional está relacionada con un mejor desempeño de los empleados.

Por último, se contrasto la tercera hipótesis específico, en el que se evidencia que existe una relación significativa, el análisis realizado de acuerdo a la estadística de Rho de Spearman dio como resultado un valor p (0,019) siendo menor al 0,05 y un coeficiente de correlación igual a 0,393** lo cual, indica hay una relación positiva débil, entre trascendental y el desempeño laboral. Según los 35 colaboradores encuestados en la empresa FECOSUR S.A.C, de Juliaca, el infiriendo a los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. el 54% casi nunca es bueno, el 31% es siempre, el 9% algunas veces y el 6% menciona casi siempre. Un estudio similar, su tercer resultado, se alinea a los resultados obtenidos en la investigación de en donde no concuerda el estudio referido del autor con el estudio nuestro mediante a los resultados obtenidos en la investigación de **Segura (2022)**, el cual llego a la conclusión que existe una correlación significativa entre trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de la ferretería JVS SRL del distrito de Cajamarca. este proceso permite precisar que los colaboradores trabajen en función a un objetivo común, en un entendimiento mutuo y llegar a cumplir compromisos ocupacionales, de acuerdo a normas y valores de la corporación empresarial.

Todo esto se validaría que los investigadores, los gerentes y empresarios centren su atención a sus colaboradores para afrontar la problemática en la mejora de brindar capacitaciones, así desempeñarse en sus funciones para luego tenga la oportunidad de seguir mejorando.

Después de evaluar la opinión del autor que han expuesto sobre un tema similar al presente estudio, se puede considerar que se trata de un argumento esencial para cualquier empresa e institución, para los siguientes investigadores los temas que pueden abordar es el crecimiento y desarrollo personal.

X. CONCLUSIONES

Se concluye, que si existe relación significativa entre Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca – Puno, mediante la correlación de Spearman en el cual se observa el valor p (0,049) siendo este menor a 0,05 y un valor obtenido del coeficiente de correlación = 0,335** lo cual, indica una relación positiva débil entre las dos variables.

Según el objetivo específico 1: se concluye, que no existe una relación significativa entre Factor Intrínseco y Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca – Puno, mediante la correlación de Spearman en el cual se observó el valor p (0,290) siendo este mayor a 0,05 y un valor obtenido del coeficiente de correlación =0,180** lo cual, indica una correlación positiva muy débil entre la dimensión y la variable.

Según el objetivo específico 2: se concluye, que si existe una relación significativa entre factor extrínseco y Desempeño Laboral de los colaboradores en la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca – Puno, mediante la correlación de Spearman en el cual se observa el valor p (0,043) siendo este menor a 0,05 y un coeficiente de correlación 0,344** lo cual, indica una correlación positiva débil entre la dimensión y la variable.

Cuarto: Según el objetivo específico 3: se concluye que si existe una relación significativa entre la dimensión trascendental y la variable desempeño laboral de los colaboradores en la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca – Puno, mediante la correlación de Spearman en el cual se observó el valor p (0,019) siendo este menor a 0,05 y un valor obtenido del coeficiente de correlación =0,393** lo cual indica una relación positiva débil entre la dimensión y la variable.

XI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno, que se esfuerce a brindar compensación a los colaboradores para que estén motivados y haya un rendimiento en cada actividad que se le asigna, así tendrá una satisfacción laboral, como también, se debe implementar un buen plan de capacitación en función a sus habilidades y conocimientos que tienen los colaboradores, y fortaleciendo una labor con éxito y así alcanzar al logro de sus metas en trabajo asignado.

Se recomienda a la empresa FECOSUR S.A.C de Juliaca, Puno, dar a los colaboradores la oportunidad de repasar su rendimiento y las normas con su supervisor para lo cual, proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de los colaboradores para poder tener mayores necesidades satisfechas, también lo primordial se debe optimizar el ambiente laboral que con ello mejorará notablemente la productividad y así poder alcanzar los objetivos trazados.

Se recomienda seguir brindando la estabilidad a los colaboradores para que siga permaneciendo dentro de la empresa dando cualidad estable, también fortalezcan, a través, dinámicas grupales en tiempo determinado antes del trabajo y se sientan los trabajadores emocionalmente reactivos de ganas de trabajar, también implementar equipos necesarios para que se les facilite desarrollar su trabajo, así se sientan estar seguros en su bienestar laboral y estén satisfechos al culminar la tarea asignada.

Con el fin, se recomienda a los administradores en satisfacer sus necesidades de los colaboradores en trabajo en equipo, como la habilidad de adaptación ante nuevos desafíos, la resolución de problemas y la buena toma decisiones, la empresa debe aprovechar al máximo estas habilidades y aplicarlos en trabajos grupales que tenga en un solo objetivo, para así

obtenga una competencia saludable y puedan trabajar todos juntos, evitando que los trabajadores caigan en individualismo y tener una buena coordinación de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Abreo, J., & Choloquina, R. (2022). “*Capacitación y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la ferretería ‘Bonilla’ del cantón la Maná, 2022*” [Tesis en Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión la Maná del Ecuador].
<https://repositorio.utc.edu.ec/items/ad5702fb-c1a5-4c08-b205-406d575c1b0d>
- Bohorquez, E. (2020). La motivacion y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organizacion. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390.
- Camisón, C., & Cruz, S. (2018). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (U. de Valencia (ed.)).
- Carranza, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias JHEYSON SAC, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas].
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2756>
- Castro, J. A. (2010). *Cooperacion Internacional*.
- Chicaiza-Ayala, W., & Cragno, A. G. (2018). Motivation in three Medical Schools in Ecuador. *Educacion Medica*, 19(xx), 98–104. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.03.031>
- Dávila Newman Gladys. (2020). Hereditary index finger polydactyly: phenotypic, radiological, dermatoglyphic, and genetic findings in a large family. *Journal of Medical Genetics*, 13(6), 469–476. <https://doi.org/10.1136/jmg.13.6.469>
- Faria Perez, J. M. (2000). El desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Garcia, A. F. (2019). *Invertir tus ahorros* (Willey Pub). Victor Igual S.L.
- Hernandez, S., Fenandez, C., & Batista, P. (2018). *Metodología de la investigacion* (Sexta).
- Herrera Ramírez, L. (2018). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 154.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>
- Lopez Serra, J. L. (2010). *Psicología de la motivación* (Vol. 148).

- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*, 35(6), 680–688.
- <https://doi.org/10.4067/s0716-10182018000600680>
- Maslow, A. (1954). Teoría De Las Necesidades De Maslow. *Psychological Review*, 50, 6.
- Mendez, R. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (Segunda).
- Mondragón, K. (2020). *Caracteización de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores MYPES del sector comercio - rubro ferreterías en el distrito de tumbes, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/21722>
- Ortiz, G. (2023). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la ferretería FORTE'S, SATIPO 2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35295>
- Realpe, C. (2020). *Análisis del clima laboral para la optimización del rendimiento de los funcionarios de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado San Mateo*. [Tesis en Licenciatura, Pontificia Univesrsidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/f9af52cd-e49c-4676-98b6-5abe8efa735f>
- Robalino Flores, A. G. (2022). *Plan de capacitación para fortalecer el liderazgo y su influencia en el desempeño laboral de una Empresa Eléctrica Riobamba S.A. – EERSA* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/9456>
- Rodas, Y., & Merma, M. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretera CABCODI SAC, - Apurímac, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5908>
- Segura, S. W. (2022). Trabajo en equipo y desempeño Laboral en los colaboradores de la ferretería JSV SRL Cajamarca, 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. In *Universidad Nacional de Educación*. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5254>

- Sierra Bravo, R. (2018). *Técnicas de investigación social* (Novena).
- Simbala, Y. (2023). *Clima laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de las ferreterías del distrito de la Arena, 2023* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35155>
- Solano, G. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de promart santa clara - Lima, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11562/>
- Solorzáno, N. (2021). : *Satisfacción laboral de la empresa Constructora y Consultora del Pacífico S.A, año 2020*. [Tesis en Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.puce.edu.ec/items/4151a6e8-93b6-4974-9e1c-20434c000556>
- Steph P, R., & Coulter, M. (2013). Administracion. In *Integracion* (Octava, Issue 189).
<https://doi.org/10.2307/j.ctv86dgj7.22>
- Sulca, J. (2020). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías: caso empresa DIMSA ACEROS E.I.R.L. distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30894>
- Toro, E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ferretera Justiniano Soto Villanueva SRL* [Tesis en Licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5256>
- Vara Horna, A. A. (2019). *7 pasos para una tesis exitosa*.

ANEXOS

Anexo 1: *Matriz de consistencia*

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

Matriz de consistencia					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	METODOLÓGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno 2024.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>MOTIVACIÓN</p>	<p>Dimensiones de la variable 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factor Intrínseco - Factor Extrínseco - Trascendental 	<p>Método:</p> <p>General: Científico</p> <p>Específico:</p> <p>Cuantitativo (hipotético deductivo)</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p>
<p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?</p>	<p>Objetivo específico</p> <p>Revisar información sobre la relación entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno – 2024.</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>Existe una relación significativa entre factor intrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>Dimensiones de la variable 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cooperación - Calidad - Confiabilidad 	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> OV1 M --> OV2 OV1 --- r --- OV2 </pre> </div> <p>Población y muestra:</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024?</p>	<p>Analizar información sobre la relación entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.</p> <p>Interpretar los resultados sobre la relación entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.</p>	<p>Existe una relación significativa entre factor extrínseco y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.</p> <p>Existe una relación significativa entre trascendental y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C. de Juliaca, Puno - 2024.</p>			<p>Población: 38 colaboradores, FECOSUR S.A.C.</p> <p>Muestra: 35 colaboradores, FECOSUR S.A.C.</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Escala Ordinal Likert</p> <p>Técnicas de procesamiento:</p> <p>Estadístico descriptivo inferencial.</p>
---	---	---	--	--	--

Anexo 2: Matriz de elaboración de cuestionarios

Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOUR S.A.C de Juliaca, Puno – 2024.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA
V1. Motivación	Factor intrínseco	I.1 Necesidades básicas	¿Usted como colaborador de esta organización trabaja de una forma adecuada?	1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca
			¿Usted considera que el sueldo que recibe le satisface a sus necesidades básicas?	
			¿Usted participa con las tareas asignadas de manera ordenada y eficiente?	
		I.2 Oportunidades	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda capacitaciones especializadas?	
			¿Crees que recibes la formación necesaria para actualizar tus conocimientos y desempeñar tus funciones?	
			¿Dentro del trabajo te ofrece retos y tienes la oportunidad de seguir mejorando?	
	I.3 Reconocimiento	¿Usted en el trabajo se esfuerza más que los otros, recibe algún premio?		
		¿Consideras que en tu organización se motiva a los empleados a reconocerse entre ellos?		
Factor extrínseco		¿Se siente seguro en el área de trabajo de empleo?		

		I.1 Seguridad laboral	¿Se realizan auditorías regulares de seguridad?	
			¿Usted, considera que la empresa FECOSUR S.A.C. les facilita con los equipos de protección personal al realizar sus actividades?	
		I.2 Estabilidad laboral	¿Usted, se siente estresado en el trabajo?	
			¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda todo el conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades?	
			¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en su ambiente laboral donde trabaja es adecuado para usted?	
	Trascendental	I.1 Autorrealización	¿Considera que tiene la mayor paciencia y calma a la hora de afrontar algún problema al realizar sus actividades?	
		I.2 Satisfecho	¿Usted, considera que se siente satisfecho cuando haya culminado con algún trabajo asignado?	
			¿Tu espacio de trabajo es suficientemente confortable?	
			¿Tu organización te ha proporcionado los equipos y/o sistemas necesarios para que sea fácil desarrollar tu trabajo?	
		I.1 Trabajo en equipo	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en un trabajo en equipo se apoyan entre ustedes y así poder alcanzar los objetivos trasados?	
	Cooperación		¿Usted, considera que el equipo de dirección acepta y pone en práctica las	

V2. Desempeño Laboral			sugerencias de cada área sobre la forma de mejorar?
			¿Usted realiza sus actividades de manera más efectiva en el trabajo en equipo?
		I.2 Colaboración	¿Usted participa entusiastamente en las actividades de la empresa?
			¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe una buena colaboración entre todos?
	Calidad	I.1 Asistencia	¿Usted faltó al trabajo por algún motivo?
			¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe un control de asistencia?
		I.2 Puntualidad	¿Premian su puntualidad?
	Confiabilidad	I.1 Discreción	¿Considera que mediante en su trabajo le gusta reclamar siempre?
		I.2 Responsabilidad	¿Le gusta el trabajo que realiza y lo cumple a justa e íntegra?
			¿Usted tiene la capacidad de asumir consecuencias en el trabajo y responder con coherencia cuando sea necesario?
	I.3 Creatividad	¿Usas habilidades creativas como apoyo para desenvolverse en el trabajo?	

Anexo 3: Cuestionario

CUESTIONARIO
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA FECOSUR S.A.C. DE JULIACA, PUNO – 2024.

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer sus opiniones para identificar la relación que existe entre la Motivación y Desempeño Laboral de los colaboradores de la FECOSUR S.A.C, Juliaca – 2024.

Mediante sus respuestas serán utilizadas solo con fines académicos y se tomara de 20 a 25 minutos, agradecemos de antemano su participación.

Marque con una “x”, en la opción que más exprese su opinión, selecciona una respuesta única para cada pregunta, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

Índice	1	2	3	4	5
Equivalencia	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

N°	ITEM	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
1	¿Usted, como colaborador de esta organización trabaja de una forma adecuada?					
2	¿Usted, considera que el sueldo que recibe le satisface a sus necesidades básicas?					
3	¿Usted, participa con las tareas asignadas de manera ordenada y eficiente?					
4	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda capacitaciones especializadas?					
5	¿Crees que recibes la formación necesaria para actualizar tus conocimientos y desempeñar tus funciones?					
6	¿Dentro del trabajo te ofrece retos y tienes la oportunidad de seguir mejorando?					
7	¿Usted, en el trabajo se esfuerza más que los otros, recibe algún premio?					
8	¿Consideras que en tu organización se motiva a los empleados a reconocerse entre ellos?					
9	¿Se siente seguro en el área de trabajo de empleo?					
10	¿Se realiza auditorías regulares de seguridad?					
11	¿Usted, considera que la empresa FECOSUR S.A.C. les facilita con los equipos de protección personal al realizar sus actividades?					
12	¿Usted, se siente estresado en el trabajo?					
13	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda todo el conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades?					
14	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en su ambiente laboral donde trabaja es adecuado para usted?					

15	¿Considera que tiene la mayor paciencia y calma a la hora de afrontar algún problema al realizar sus actividades?					
16	¿Usted, considera que se siente satisfecho cuando haya culminado con algún trabajo asignado?					
17	¿Tu espacio de trabajo es suficientemente confortable?					
18	¿Tu organización te ha proporcionado los equipos y/o sistemas necesarios para que sea fácil desarrollar tu trabajo?					
DESEMPEÑO LABORAL						
19	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en un trabajo en equipo se apoyan entre ustedes y así poder alcanzar los objetivos trasados?					
20	¿Usted, considera que el equipo de dirección acepta y pone en práctica las sugerencias de cada área sobre la forma de mejorar?					
21	¿Usted, realiza sus actividades de manera más efectiva en el trabajo en equipo?					
22	¿Usted, participa entusiastamente en las actividades de la empresa?					
23	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe una buena colaboración entre todos?					
24	¿Usted, faltó al trabajo por algún motivo?					
25	¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe un control de asistencia?					
26	¿Premian su puntualidad?					
27	¿Considera que mediante en su trabajo le gusta reclamar siempre?					
28	¿Le gusta el trabajo que realiza y lo cumple a justa e íntegra?					
29	¿Usted, tiene la capacidad de asumir consecuencias en el trabajo y responder con coherencia, cuando sea necesario?					
30	¿Usas habilidades creativas como apoyo para desenvolverse en el trabajo?					

“Muchas gracias por su participación”

Anexo 4: Carta de Consentimiento de la empresa FECOSUR S.A.C

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SUMILLA: SOLICITO PERMISO PARA LA ELABORACION DE PROYECTO DE TESIS EN LA EMPRESA FECOSUR S.A.C. – JULIACA

SR. GERENTE DE LA EMPRESA FECOSUR S.A.C. JULIACA

YO, YESICA JANET CHUQUICALLATA CHIPANA, con DNI Nro. 74652909, con domicilio real en el Barrio San Juan Bautista del Distrito de San Miguel de la Provincia de San Román del Departamento de Puno, egresada de la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, ante usted y con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, titulado “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa FECOSUR S.A.C, Juliaca – 2024”, para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, solicito a Usted se sirva autorizar a la suscrita para la obtención del permiso y mediante ello la continuación del desarrollo de mis investigaciones en dicha empresa y así mismo para recaudar la información necesaria para la realización de trabajo de investigación.

Por lo expuesto,

Solicito se me acceda a dicha petición con el fin de concluir la investigación de mi tesis.

Juliaca, 30 de mayo de 2024.



Yesica Janet Chuquicallata Chipana
DNI: 74652909

FECOSUR S.A.C.


Yesha Paul Castillo Luque
GERENTE GENERAL

Autorizado.

Anexo 5: Formato de validación de instrumentos

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jenner Volney Sañchez Arapa

DNI: 02441522

GRADO ACADEMICO: Magister

FUNCION ACTUAL: Docente Universitario

INSTITUCION: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez

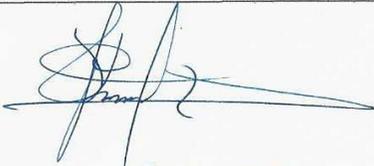
De acuerdo con los siguientes indicadores, evalúe cada uno de los ítems propuestos según corresponda.

CRITERIO	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Nivel bajo	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Cumple con el criterio	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Nivel bajo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una revisión muy grande en el uso de las palabras, su redacción o complemento en la escritura
	3. Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Cumple con el criterio	El ítem es claro, tiene la semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Nivel bajo	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Cumple con el criterio	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
IMPORTANCIA El ítem es esencial, significa que si contribuye a entender bien el objeto de estudio.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la comprensión de la dimensión
	2. Nivel bajo	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste evalúa.
	3. Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4. Cumple con el criterio	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
PERTINENCIA El ítem es relevante por su estrecha relación con el propósito establecido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que afecte el análisis o el cumplimiento de propósito del estudio
	2. Nivel bajo	El ítem tiene alguna pertinencia, sin embargo, refleja de manera muy vaga su pertinencia con el propósito citado.
	3. Nivel moderado	El ítem es relativamente pertinente en sus implicaciones
	4. Cumple con el criterio	El ítem es altamente pertinente y debe ser incluido

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS					OBSERVACION
				Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	
V1 Motivación	D1 Factor intrínseco	Necesidades básicas	1. ¿Usted, como colaborador de esta organización trabaja de una forma adecuada?	4	4	4	4	4	
			2. ¿Usted, considera que el sueldo que recibe le satisface a sus necesidades básicas?	3	4	3	4	4	
			3. ¿Usted, participa con las tareas asignadas de manera ordenada y eficiente?	4	4	4	4	4	
		Oportunidades	4. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda capacitaciones especializadas?	4	3	4	4	4	
			5. ¿Crees que recibes la formación necesaria para actualizar tus conocimientos y desempeñar tus funciones?	4	4	4	4	4	
			6. ¿Dentro del trabajo te ofrece retos y tienes la oportunidad de seguir mejorando?	4	4	4	4	4	
		Reconocimiento	7. ¿Usted, en el trabajo se esfuerza más que los otros, recibe algún premio?	3	4	4	4	4	
			8. ¿Consideras que en tu organización se motiva a los empleados a reconocerse entre ellos?	4	4	4	4	3	
	D2 Factor Extrínseco	Seguridad laboral	9. ¿Se siente seguro en el área de trabajo de empleo?	4	4	4	4	4	
			10. ¿Se realiza auditorías regulares de seguridad?	4	4	4	4	4	
			11. ¿Usted, considera que la empresa FECOSUR S.A.C. les facilita con los equipos de protección personal al realizar sus actividades?	4	4	4	4	4	
		Estabilidad laboral	12. ¿Usted, se siente estresado en el trabajo?	4	3	4	4	4	
			13. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda todo el conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	3	3	
			14. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en su ambiente laboral donde trabaja es adecuado para usted?	4	3	4	4	4	
	D3 Trascendental	Autorrealización	15. ¿Considera que tiene la mayor paciencia y calma a la hora de afrontar algún problema al realizar sus actividades?	4	4	4	4	4	
		Satisfecho	16. ¿Usted, considera que se siente satisfecho cuando haya culminado con algún trabajo asignado?	4	3	4	4	4	
			17. ¿Tu espacio de trabajo es suficientemente confortable?	4	4	4	4	4	
			18. ¿Tu organización te ha proporcionado los equipos y/o sistemas necesarios para que sea fácil desarrollar tu trabajo?	4	4	4	4	3	
V2 Desempeño laboral	D1	Trabajo en equipo	19. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en un trabajo en equipo se apoyan entre ustedes y así poder alcanzar los objetivos trasados?	4	4	4	4	4	
			20. ¿Usted, considera que el equipo de dirección acepta y pone en práctica las sugerencias de cada área sobre la forma de mejorar?	4	4	4	3	4	

	Cooperación		21. ¿Usted, realiza sus actividades de manera más efectiva en el trabajo en equipo?	4	4	4	4	4		
		Colaboración		22. ¿Usted, participa entusiastamente en las actividades de la empresa?	3	4	4	4	4	
				23. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe una buena colaboración entre todos?	4	4	4	4	4	
	D2 Calidad	Asistencia		24. ¿Usted, faltó al trabajo por algún motivo?	4	4	4	4	4	
				25. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe un control de asistencia?	3	4	4	4	4	
		Puntualidad		26. ¿Premian su puntualidad?	3	4	4	4	4	
	D3 Confiabilidad	Discreción		27. ¿Considera que mediante en su trabajo le gusta reclamar siempre?	4	4	4	4	4	
		Responsabilidad		28. ¿Le gusta el trabajo que realiza y lo cumple a justa e íntegra?	4	4	4	3	4	
				29. ¿Usted, tiene la capacidad de asumir consecuencias en el trabajo y responder con coherencia, cuando sea necesario?	4	3	4	4	4	
		Creatividad		30. ¿Usas habilidades creativas como apoyo para desenvolverse en el trabajo?	4	4	4	4	4	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	(X)	 FIRMA Y SELLO NOMBRES Y APELLIDOS: JENNER VOLNEY SÁNCHEZ ARPA.
Aplicable despues de corregir	()	
No aplicable	()	

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOSNOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: *Fátima Coaguila Mamani*DNI: *01229808*GRADO ACADEMICO: *Magister*FUNCION ACTUAL: *Docente Universitario*INSTITUCION: *Universidad Nacional del Altiplano Puno*

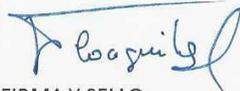
De acuerdo con los siguientes indicadores, evalúe cada uno de los ítems propuestos según corresponda.

CRITERIO	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Nivel bajo	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Cumple con el criterio	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Nivel bajo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una revisión muy grande en el uso de las palabras, su redacción o complemento en la escritura
	3. Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Cumple con el criterio	El ítem es claro, tiene la semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Nivel bajo	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Cumple con el criterio	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
IMPORTANCIA El ítem es esencial, significa que si contribuye a entender bien el objeto de estudio.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la comprensión de la dimensión
	2. Nivel bajo	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste evalúa.
	3. Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4. Cumple con el criterio	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
PERTINENCIA El ítem es relevante por su estrecha relación con el propósito establecido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que afecte el análisis o el cumplimiento de propósito del estudio
	2. Nivel bajo	El ítem tiene alguna pertinencia, sin embargo, refleja de manera muy vaga su pertinencia con el propósito citado.
	3. Nivel moderado	El ítem es relativamente pertinente en sus implicaciones
	4. Cumple con el criterio	El ítem es altamente pertinente y debe ser incluido

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS					OBSERVACION
				Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	
V1 Motivación	D1 Factor intrínseco	Necesidades básicas	1. ¿Usted, como colaborador de esta organización trabaja de una forma adecuada?	4	4	4	4	4	
			2. ¿Usted, considera que el sueldo que recibe le satisface a sus necesidades básicas?	4	4	4	3	4	
			3. ¿Usted, participa con las tareas asignadas de manera ordenada y eficiente?	4	4	4	4	4	
		Oportunidades	4. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda capacitaciones especializadas?	4	4	4	4	3	
			5. ¿Crees que recibes la formación necesaria para actualizar tus conocimientos y desempeñar tus funciones?	4	4	4	4	4	
			6. ¿Dentro del trabajo te ofrece retos y tienes la oportunidad de seguir mejorando?	4	4	4	4	4	
		Reconocimiento	7. ¿Usted, en el trabajo se esfuerza más que los otros, recibe algún premio?	4	4	4	4	4	
			8. ¿Consideras que en tu organización se motiva a los empleados a reconocerse entre ellos?	4	3	4	4	4	
	D2 Factor Extrínseco	Seguridad laboral	9. ¿Se siente seguro en el área de trabajo de empleo?	4	4	4	4	4	
			10. ¿Se realiza auditorías regulares de seguridad?	4	3	4	4	4	
			11. ¿Usted, considera que la empresa FECOSUR S.A.C. les facilita con los equipos de protección personal al realizar sus actividades?	3	4	4	4	4	
		Estabilidad laboral	12. ¿Usted, se siente estresado en el trabajo?	4	4	4	4	4	
			13. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda todo el conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	4	
			14. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en su ambiente laboral donde trabaja es adecuado para usted?	4	4	4	3	4	
	D3 Trascendental	Autorrealización	15. ¿Considera que tiene la mayor paciencia y calma a la hora de afrontar algún problema al realizar sus actividades?	4	4	4	4	4	
		Satisfecho	16. ¿Usted, considera que se siente satisfecho cuando haya culminado con algún trabajo asignado?	4	4	4	4	4	
			17. ¿Tu espacio de trabajo es suficientemente confortable?	4	3	4	4	4	
			18. ¿Tu organización te ha proporcionado los equipos y/o sistemas necesarios para que sea fácil desarrollar tu trabajo?	4	4	4	4	4	
V2 Desempeño laboral	D1	Trabajo en equipo	19. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en un trabajo en equipo se apoyan entre ustedes y así poder alcanzar los objetivos trasados?	4	3	4	4	4	
			20. ¿Usted, considera que el equipo de dirección acepta y pone en práctica las sugerencias de cada área sobre la forma de mejorar?	4	4	4	4	4	

	Cooperación		21. ¿Usted, realiza sus actividades de manera más efectiva en el trabajo en equipo?	3	4	4	4	4		
		Colaboración		22. ¿Usted, participa entusiastamente en las actividades de la empresa?	4	4	4	4	3	
				23. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe una buena colaboración entre todos?	4	4	4	4	4	
	D2 Calidad	Asistencia		24. ¿Usted, faltó al trabajo por algún motivo?	4	4	4	4	4	
				25. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe un control de asistencia?	4	4	4	4	4	
		Puntualidad		26. ¿Premian su puntualidad?	4	3	4	4	4	
	D3 Confiabilidad	Discreción		27. ¿Considera que mediante en su trabajo le gusta reclamar siempre?	4	4	4	4	4	
		Responsabilidad		28. ¿Le gusta el trabajo que realiza y lo cumple a justa e íntegra?	4	4	3	4	4	
				29. ¿Usted, tiene la capacidad de asumir consecuencias en el trabajo y responder con coherencia, cuando sea necesario?	4	4	4	4	4	
		Creatividad		30. ¿Usas habilidades creativas como apoyo para desenvolverse en el trabajo?	4	4	4	4	4	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	(X)	 FIRMA Y SELLO NOMBRES Y APELLIDOS: CONGUILLA MAMANI Fátima
Aplicable despues de corregir	()	
No aplicable	()	

FORMATO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Irma Teodocia Quispe Chambi

DNI: 02390271

GRADO ACADEMICO: Magister

FUNCION ACTUAL: Docente

INSTITUCION: G. U. E. "Jose Antonio Encinas"

De acuerdo con los siguientes indicadores, evalúe cada uno de los ítems propuestos según corresponda.

CRITERIO	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Nivel bajo	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total
	3. Nivel moderado	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Cumple con el criterio	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Nivel bajo	El ítem requiere bastantes modificaciones o una revisión muy grande en el uso de las palabras, su redacción o complemento en la escritura
	3. Nivel moderado	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem
	4. Cumple con el criterio	El ítem es claro, tiene la semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Nivel bajo	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Nivel moderado	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Cumple con el criterio	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
IMPORTANCIA El ítem es esencial, significa que si contribuye a entender bien el objeto de estudio.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la comprensión de la dimensión
	2. Nivel bajo	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste evalúa.
	3. Nivel moderado	El ítem es relativamente importante
	4. Cumple con el criterio	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
PERTINENCIA El ítem es relevante por su estrecha relación con el propósito establecido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que afecte el análisis o el cumplimiento de propósito del estudio
	2. Nivel bajo	El ítem tiene alguna pertinencia, sin embargo, refleja de manera muy vaga su pertinencia con el propósito citado.
	3. Nivel moderado	El ítem es relativamente pertinente en sus implicaciones
	4. Cumple con el criterio	El ítem es altamente pertinente y debe ser incluido

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS					OBSERVACION
				Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	
V1 Motivación	D1 Factor intrínseco	Necesidades básicas	1. ¿Usted, como colaborador de esta organización trabaja de una forma adecuada?	4	4	4	4	4	
			2. ¿Usted, considera que el sueldo que recibe le satisface a sus necesidades básicas?	4	4	4	4	4	
			3. ¿Usted, participa con las tareas asignadas de manera ordenada y eficiente?	4	4	3	4	4	
		Oportunidades	4. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda capacitaciones especializadas?	4	4	4	4	4	
			5. ¿Crees que recibes la formación necesaria para actualizar tus conocimientos y desempeñar tus funciones?	3	4	4	4	4	
			6. ¿Dentro del trabajo te ofrece retos y tienes la oportunidad de seguir mejorando?	4	4	4	4	4	
		Reconocimiento	7. ¿Usted, en el trabajo se esfuerza más que los otros, recibe algún premio?	4	3	4	4	4	
			8. ¿Consideras que en tu organización se motiva a los empleados a reconocerse entre ellos?	4	4	4	4	4	
	D2 Factor Extrínseco	Seguridad-laboral	9. ¿Se siente seguro en el área de trabajo de empleo?	4	3	4	4	4	
			10. ¿Se realiza auditorías regulares de seguridad?	4	4	4	4	4	
			11. ¿Usted, considera que la empresa FECOSUR S.A.C. les facilita con los equipos de protección personal al realizar sus actividades?	4	4	4	4	4	
		Estabilidad laboral	12. ¿Usted, se siente estresado en el trabajo?	4	4	3	4	4	
			13. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. les brinda todo el conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	4	4	
			14. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en su ambiente laboral donde trabaja es adecuado para usted?	4	4	4	4	4	
	D3 Trascendental	Autorrealización	15. ¿Considera que tiene la mayor paciencia y calma a la hora de afrontar algún problema al realizar sus actividades?	3	4	4	4	4	
		Satisfecho	16. ¿Usted, considera que se siente satisfecho cuando haya culminado con algún trabajo asignado?	4	4	4	4	4	
			17. ¿Tu espacio de trabajo es suficientemente comfortable?	4	3	4	4	4	
18. ¿Tu organización te ha proporcionado los equipos y/o sistemas necesarios para que sea fácil desarrollar tu trabajo?			4	4	4	4	4		
V2 Desempeño laboral	D1	Trabajo en equipo	19. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. en un trabajo en equipo se apoyan entre ustedes y así poder alcanzar los objetivos trasados?	4	4	4	4	4	
			20. ¿Usted, considera que el equipo de dirección acepta y pone en práctica las sugerencias de cada área sobre la forma de mejorar?	3	4	4	4	4	

	Cooperación		21. ¿Usted, realiza sus actividades de manera más efectiva en el trabajo en equipo?	4	4	4	4	4		
		Colaboración		22. ¿Usted, participa entusiastamente en las actividades de la empresa?	3	4	4	4	4	
				23. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe una buena colaboración entre todos?	4	4	4	4	4	
	D2 Calidad	Asistencia		24. ¿Usted, faltó al trabajo por algún motivo?	4	4	3	4	4	
				25. ¿En la empresa FECOSUR S.A.C. existe un control de asistencia?	4	4	4	4	4	
		Puntualidad		26. ¿Premian su puntualidad?	4	3	4	4	4	
	D3 Confiabilidad	Discreción		27. ¿Considera que mediante en su trabajo le gusta reclamar siempre?	4	4	4	4	4	
		Responsabilidad		28. ¿Le gusta el trabajo que realiza y lo cumple a justa e íntegra?	4	4	4	4	4	
				29. ¿Usted, tiene la capacidad de asumir consecuencias en el trabajo y responder con coherencia, cuando sea necesario?	4	3	4	4	4	
		Creatividad		30. ¿Usas habilidades creativas como apoyo para desenvolverse en el trabajo?	4	4	4	4	4	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	(X)	FIRMA Y SELLO  NOMBRES Y APELLIDOS: Irma Teodora Quispe Chambi
Aplicable despues de corregir	()	
No aplicable	()	

Anexo 6: Evidencias fotográficas

Imagen: 1



Imagen: 2



Imagen: 3