

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativo**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC  
Proyectos, Arequipa-2023**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Jara Arias, Nikolle Fernanda**

**ORCID: 0009-0009-7645-0968**

Para optar el Título Profesional de: Licenciada en Administración de Empresas

Asesor(a):

**Mag. Riveros Taco, Luis Alfredo.**

**ORCID: 0000-0002-2546-1941**

Arequipa – Perú

2024

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TITULACIÓN CON TESIS**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 15 de Marzo del 2024

**Dictamen: 010602-C-EPAE-2024**

Visto el borrador del expediente 010602, presentado por:

**2016220852 - JARA ARIAS NIKOLLE FERNANDA**

Titulado:

**LA MOTIVACIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL EN LA EMPRESA AC  
PROYECTOS, AREQUIPA-2023**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID  
DICTAMINADOR**



**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID  
DICTAMINADOR**



**42267952 - TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA  
DICTAMINADOR**



# Motivación laboral y el desempeño del personal en la Empresa AC Proyectos, Arequipa-2023

---

## ORIGINALITY REPORT

---

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>1</b> %       | <b>2</b> %       | <b>2</b> %   | <b>2</b> %     |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

---

## PRIMARY SOURCES

---

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| <b>1</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Student Paper | <b>1</b> % |
| <b>2</b> | <b>repositorio.unap.edu.pe</b><br>Internet Source              | <b>1</b> % |

---

Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

## DEDICATORIA

*A todos aquellos que han sido una parte integral en mi camino tanto en lo académico como en lo profesional, en especial mi querida familia.*

*A la memoria de mi padre y a mis familiares que, aunque no estén físicamente presentes sus enseñanzas siguen guiándome por el camino del éxito y sé que están orgullosos de mí. ¡Un beso hasta el cielo!*

*A mi madre por ser quien me impulsa a ser mejor cada día, estuviste junto a mí, hombro a hombro para combatir contra las adversidades que se presentaron en este camino y por tu amor incondicional y por creer en mi desde el primer día.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios, al Divino Niño Jesús por haberme dado la motivación cada día para culminar esta etapa de mi vida llena aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.*

*A mi madre, por ser un soporte continuo en mi vida brindándome todos los valores, seguridad y apoyo para las decisiones que tomo día a día.*

*A mi pareja, por su constante apoyo incondicional y aliento en todo momento, me han ayudado a mantenerme enfocada y a superar todos los obstáculos.*

*Me gustaría agradecer a mi asesor de Tesis Lic. Luis Riveros, por el apoyo brindado y guiarme en todo el proceso y desarrollo de la tesis.*

*Asimismo, a la Universidad Católica de Santa María y a sus docentes por sus conocimientos y orientaciones.*

*A la familia Meza Jaime, dueños de la empresa AC Proyectos, por haberme brindado información y datos de la empresa, y así poder culminar esta tesis.*

*Finalmente, a todos mis familiares y amigos que han estado junto a mí en cada paso que he dado a lo largo de mi vida, gracias por su apoyo incondicional.*

*¡Muchas gracias!*

## RESUMEN

La importancia de la motivación laboral y su influencia en el desempeño laboral son cruciales en la gestión de recursos humanos y la mejora de la productividad organizacional. El objetivo principal de esta investigación se centra en determinar la incidencia de la motivación laboral en el rendimiento del personal en la empresa AC Proyectos en Arequipa, 2023. En términos de metodología, este estudio se adscribe a un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo y correlacional. La muestra de estudio estuvo compuesta por 50 colaboradores que forman parte de la plantilla de empleados de la empresa AC Proyectos. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento utilizado consistió en un cuestionario que empleó una escala de Likert para medir ambas variables de motivación laboral y desempeño del personal. Los resultados evidenciaron que existe una incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.

**Palabras claves:** Motivación laboral, desempeño del personal, clima laboral.

**ABSTRACT**

The importance of work motivation and its influence on job performance are crucial in human resource management and improving organizational productivity. The main objective of this research focuses on determining the incidence of work motivation on staff performance in the AC Proyectos company in Arequipa during the year 2023. In terms of methodology, this study is assigned to a non-experimental design with a quantitative approach and correlational descriptive level. The study sample was made up of 50 collaborators who are part of the staff of employees of the company AC Proyectos. The technique used to collect data was the survey, and the instrument used consisted of a questionnaire that used a Likert scale to measure both variables of work motivation and staff performance. The results showed that there is an impact of work motivation on the performance of personnel in the company AC Proyectos, Arequipa-2023.

**Key words:** Work motivation, staff performance, work environment.



## TABLA DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA.....  | iii |
| AGRADECIMIENTO.....   | iv  |
| RESUMEN .....   | v   |
| ABSTRACT .....  | vi  |
| INTRODUCCIÓN .....  | 12  |
| CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....   | 14  |
| 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO.....   | 14  |
| 1.1. Problema .....   | 14  |
| 1.2. Descripción.....   | 16  |
| 1.2.1. Campo, Área y Línea .....  | 16  |
| 1.2.2. Tipo de problema .....   | 16  |
| 1.3. Variables.....   | 17  |
| 1.3.1. Análisis de variables:.....  | 17  |
| 1.3.2. Operacionalización de variables Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i> ..... | 18  |
| .....   | 18  |
| 1.4. Interrogantes.....   | 20  |
| 1.4.1. Interrogante General .....   | 20  |
| 1.4.2. Interrogantes Específicas.....   | 20  |
| 1.5. Justificación .....  | 20  |
| 1.5.1. Justificación académica .....  | 20  |
| 1.5.2. Justificación profesional .....  | 20  |
| 1.5.3. Justificación social.....  | 20  |
| 1.6. Objetivos.....   | 21  |
| 1.6.1. Objetivo General .....   | 21  |
| 1.6.2. Objetivos Específicos .....  | 21  |

|  |    |
|--|----|
| 1.7. Marco Teórico .....                     | 21 |
| 1.7.1. Motivación laboral .....              | 21 |
| 1.7.2. Desempeño del personal .....          | 34 |
| 1.7.3. Antecedentes de investigación.....    | 53 |
| 1.8. Hipótesis .....                         | 55 |
| CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....  | 56 |
| 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL .....           | 56 |
| 2.1. Técnicas e instrumentos .....           | 56 |
| 2.1.1. Técnica.....                          | 56 |
| 2.1.2. Instrumentos .....                    | 56 |
| 2.2. Estructuras de los Instrumentos .....   | 57 |
| 2.3. Campo de verificación .....             | 58 |
| 2.3.1. Ámbito .....                          | 58 |
| 2.3.2. Temporalidad .....                    | 58 |
| 2.4. Unidades de Estudio.....                | 58 |
| 2.4.1. Universo .....                        | 58 |
| 2.4.2. Cálculo de la muestra.....            | 58 |
| 2.4.3. Muestra .....                         | 59 |
| 2.5. Estrategia de recolección de datos..... | 59 |
| CAPÍTULO III RESULTADOS .....                | 60 |
| 3. RESULTADOS .....                          | 60 |
| 3.1. Datos Sociodemográficos .....           | 60 |
| 3.2. Motivación laboral.....                 | 61 |
| 3.2.1. Dimensión Fisiológicas.....           | 62 |
| 3.2.2. Dimensión seguridad.....              | 63 |
| 3.2.3. Dimensión pertenencia.....            | 64 |
| 3.2.4. Dimensión Autoestima .....            | 65 |

|  |    |
|--|----|
| 3.2.5. Dimensión Autorregulación .....             | 66 |
| 3.3. Desempeño del personal .....                  | 67 |
| 3.3.1. Dimensión habilidad .....                   | 68 |
| 3.3.2. Dimensión conocimiento .....                | 69 |
| 3.3.3. Dimensión personalidad .....                | 70 |
| 3.3.4. Dimensión Expectativas .....                | 71 |
| 3.4. Comprobación de hipótesis .....               | 72 |
| CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....   | 77 |
| 4. CONCLUSIONES.....                               | 77 |
| 5. RECOMENDACIONES .....                           | 79 |
| REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....                      | 80 |
| ANEXOS .....                                       | 88 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia .....              | 88 |
| Anexo 2. Instrumento de recolección de datos ..... | 89 |
| Anexo 3. Ficha de validación del instrumento.....  | 94 |
| Anexo 4. Carta de autorización.....                | 95 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables.....  | 18 |
| <b>Tabla 2</b> Genero .....  | 60 |
| <b>Tabla 3</b> Motivación laboral .....  | 61 |
| <b>Tabla 4</b> Dimensión fisiológica .....   | 62 |
| <b>Tabla 5</b> Dimensión seguridad .....   | 63 |
| <b>Tabla 6</b> Dimensión pertenencia .....   | 64 |
| <b>Tabla 7</b> Dimensión Autoestima .....  | 65 |
| <b>Tabla 8</b> Dimensión autorregulación .....   | 66 |
| <b>Tabla 9</b> Desempeño del Personal.....   | 67 |
| <b>Tabla 10</b> Dimensión habilidad.....   | 68 |
| <b>Tabla 11</b> Dimensión conocimiento .....   | 69 |
| <b>Tabla 12</b> Dimensión personalidad.....  | 70 |
| <b>Tabla 13</b> Dimensión Expectativa.....   | 71 |
| <b>Tabla 14</b> Pruebas de normalidad .....  | 72 |
| <b>Tabla 15</b> Prueba de hipótesis .....  | 73 |
| <b>Tabla 16</b> Correlación por dimensiones de las variable Motivación laboral y Desempeño del personal..... | 74 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Niveles de motivación.....      | 23 |
| <b>Figura 2</b> Genero .....                    | 60 |
| <b>Figura 3</b> Motivación laboral.....         | 61 |
| <b>Figura 4</b> Dimensión fisiológica.....      | 62 |
| <b>Figura 5</b> Dimensión seguridad.....        | 63 |
| <b>Figura 6</b> Dimensión pertenencia.....      | 64 |
| <b>Figura 7</b> Dimensión Autoestima.....       | 65 |
| <b>Figura 8</b> Dimensión Autorregulación ..... | 66 |
| <b>Figura 9</b> Desempeño del personal.....     | 67 |
| <b>Figura 10</b> Dimensión Habilidad.....       | 68 |
| <b>Figura 11</b> Dimensión conocimiento .....   | 69 |
| <b>Figura 12</b> Dimensión personalidad .....   | 70 |
| <b>Figura 13</b> Dimensión expectativa .....    | 71 |

## INTRODUCCIÓN

La motivación laboral y su relación con el desempeño del personal son temas fundamentales en el ámbito de la gestión de recursos humanos y la productividad organizacional. Comprender cómo la motivación influye en el rendimiento de los empleados es esencial para las empresas que buscan maximizar su eficiencia y alcanzar sus metas estratégicas. En este contexto, la presente investigación, titulada “Motivación laboral y el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023,” se propone explorar y analizar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal en una empresa específica, AC Proyectos, ubicada en Arequipa, Perú, durante el año 2023.

La motivación laboral, entendida como el motor interno que impulsa a los empleados a alcanzar sus objetivos y comprometerse con sus tareas, es un aspecto crítico en la gestión de recursos humanos. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la capacidad de mantener a los empleados motivados se ha convertido en una prioridad para las organizaciones que buscan retener el talento y fomentar un alto rendimiento.

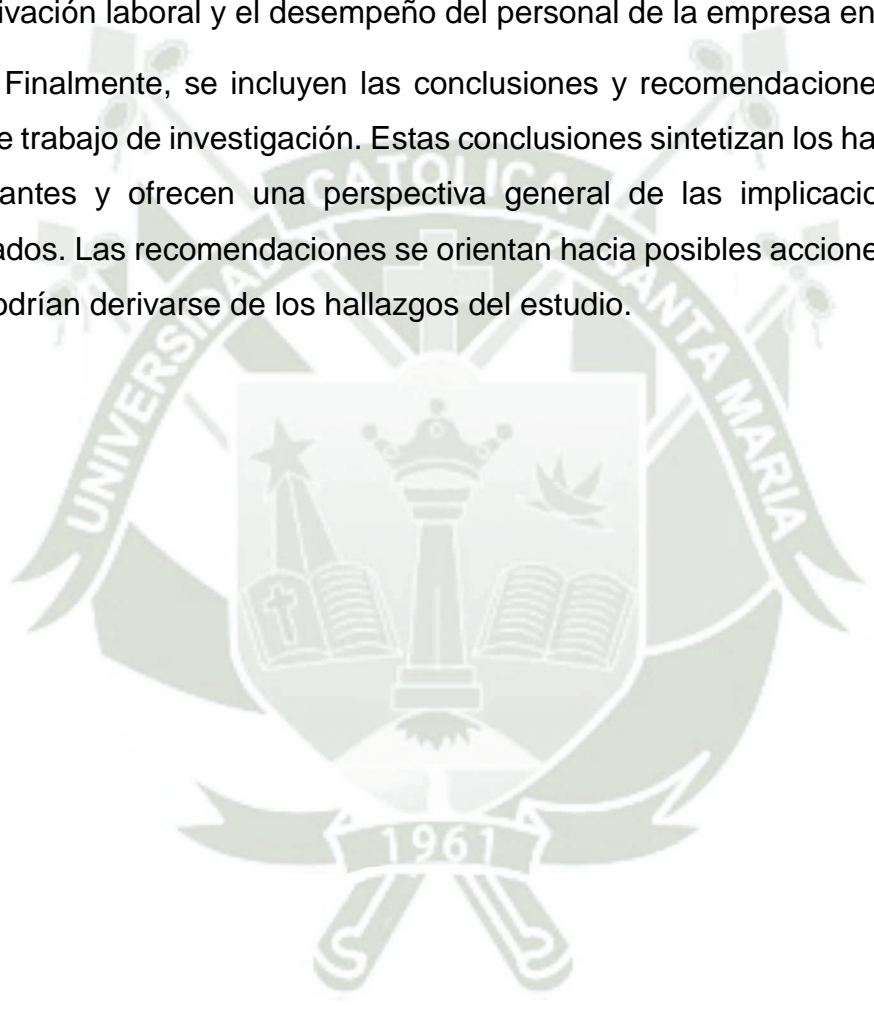
Por otro lado, el desempeño del personal es un indicador clave de la eficacia de una empresa. Los empleados que se sienten motivados y comprometidos tienden a ser más productivos, creativos y dispuestos a contribuir al éxito de la organización. Comprender la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal es esencial para las empresas que desean optimizar sus recursos humanos y lograr ventajas competitivas. Los resultados de esta investigación proporcionarán información valiosa para AC Proyectos y otras organizaciones interesadas en mejorar su gestión de recursos humanos.

La estructura de este trabajo se divide en varios capítulos que abordan distintos aspectos de la investigación. En el primer capítulo, se aborda el planteamiento del problema, se describe detalladamente la naturaleza de la investigación, se identifican las variables clave, se formulan las preguntas de investigación, se justifica la relevancia de llevar a cabo este estudio y se proporciona un marco teórico que incluye definiciones fundamentales y antecedentes relacionados.

En el segundo capítulo, se aborda el planteamiento operacional, donde se detalla el enfoque práctico de la investigación. Aquí se explica en profundidad las técnicas e instrumentos empleados en la recopilación de datos, se describe el alcance del estudio y se presenta la estrategia específica para la recolección de información.

El tercer capítulo se enfoca en la presentación de los resultados obtenidos, donde se analiza la incidencia de ciertos aspectos relacionados con la motivación laboral y el desempeño del personal de la empresa en cuestión.

Finalmente, se incluyen las conclusiones y recomendaciones derivadas de este trabajo de investigación. Estas conclusiones sintetizan los hallazgos más importantes y ofrecen una perspectiva general de las implicaciones de los resultados. Las recomendaciones se orientan hacia posibles acciones o mejoras que podrían derivarse de los hallazgos del estudio.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

##### 1.1. Problema

En la actualidad, las empresas se esfuerzan por mejorar el desempeño de sus colaboradores y, por ende, buscan comprender y abordar los factores que influyen en su rendimiento laboral. Entre estos factores, la motivación laboral desempeña un papel crucial, y se encuentra estrechamente relacionada con el reconocimiento y el entorno laboral que prevalece en la organización. Sin embargo, uno de los desafíos en la industria es que no todas las organizaciones tienen pleno conocimiento del impacto que la motivación o su ausencia puede tener en su operación. Las repercusiones de tener empleados desmotivados pueden ser significativas e incluyen tasas de absentismo laboral elevadas, una baja productividad, la pérdida de talento clave y el riesgo de que los ex empleados hablen negativamente de la empresa, lo que podría afectar negativamente su reputación en el mercado. Por lo tanto, comprender y abordar la motivación laboral se ha convertido en un desafío esencial para las empresas que buscan mantener y mejorar su eficiencia y competitividad en el entorno empresarial actual.

De acuerdo con las investigaciones de Cerón (2015), es fundamental destacar que un empleado que se encuentra motivado presenta una mayor probabilidad de aumentar su productividad, lo que, a su vez, beneficia a la organización en su conjunto. Esta relación entre motivación y productividad se basa en el hecho de que muchas personas exitosas han demostrado ser administradores de tiempo muy eficientes. En otras palabras, la motivación laboral puede impulsar a los empleados a gestionar su tiempo de manera más efectiva, lo que se traduce en una mayor calidad y eficiencia en su trabajo.

Es importante señalar que las recompensas y reconocimientos que los empleadores ofrecen a sus trabajadores desempeñan un papel significativo en este proceso. Estas recompensas actúan como incentivos que estimulan el rendimiento laboral y pueden reflejarse en la calidad y el tiempo de producción. Por lo tanto, comprender y aplicar estrategias de motivación en el entorno laboral

se convierte en una herramienta valiosa para las organizaciones que buscan mejorar su desempeño y lograr el éxito en un mercado altamente competitivo.

No obstante, es importante destacar que existe una perspectiva contraria que argumenta que no es necesario proporcionar una motivación adicional a los trabajadores, ya que su remuneración salarial es la expresión de su motivación. Este enfoque se apoya en la premisa de que el salario que se recibe por el trabajo realizado debería ser suficiente para mantener a los empleados motivados y comprometidos.

Este punto de vista plantea una interesante dicotomía entre la psicología, que enfatiza el bienestar y la satisfacción de los individuos, y la gestión empresarial, que busca maximizar las ganancias monetarias de la organización. La controversia surge cuando se cuestiona si el salario por sí solo es suficiente para garantizar una motivación sostenible y un alto desempeño laboral, o si es necesario implementar estrategias adicionales que promuevan un ambiente de trabajo motivador. En este contexto, se hace evidente la importancia de comprender y equilibrar estas dos perspectivas para lograr una gestión eficaz de los recursos humanos y el éxito empresarial.

En el contexto actual, la motivación laboral y su influencia en el desempeño del personal son cuestiones de vital importancia en la gestión de recursos humanos. Estas temáticas cobran aún mayor relevancia en el marco de la empresa AC Proyectos. La industria en la que opera esta empresa enfrenta diversos desafíos y dinámicas que hacen que la gestión de la motivación laboral sea esencial para mantener un entorno laboral productivo y saludable.

La motivación laboral y su impacto en el rendimiento son cruciales en la gestión de recursos humanos y la productividad. Esta investigación se centra en la empresa AC Proyectos. A nivel de esta empresa, la tasa de rotación de empleados y el nivel de absentismo laboral se presentan como indicadores clave. Una alta rotación de personal podría indicar dificultades en la retención de empleados, lo que, a su vez, podría relacionarse con la falta de motivación y satisfacción laboral. Del mismo modo, un aumento en el absentismo podría estar vinculado a la falta de compromiso y motivación de los empleados.

A nivel más amplio, la industria o el sector en el que opera AC Proyectos podría enfrentar desafíos específicos que hacen que la gestión efectiva de la

motivación laboral sea crucial para el éxito. La industria se encuentra en medio de una transformación tecnológica, enfrenta una mayor competencia o experimenta cambios en las preferencias de los consumidores, la motivación laboral se convierte en un factor crítico para afrontar estos desafíos de manera eficaz.

Por tanto, este estudio tiene como objetivo principal la identificación de la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal. Estos hallazgos pueden proporcionar valiosas perspectivas a las empresas para mejorar la motivación de sus colaboradores y, en consecuencia, optimizar el rendimiento de su personal en beneficio mutuo de la organización.

## 1.2. Descripción

### 1.2.1. Campo, Área y Línea

- a) **Campo:** Ciencias Económico Administrativas.
- b) **Área:** Administración de empresas.
- c) **Línea:** Gestión del talento humano.

### 1.2.2. Tipo de problema

Este estudio se clasifica como no experimental debido a que no se intervinieron ni manipularon deliberadamente las variables de investigación. El diseño no experimental se caracteriza por observar y analizar las variables en su entorno natural, sin intervención activa por parte del investigador. Esto permite capturar una imagen precisa de cómo se manifiestan las variables y cómo se relacionan en condiciones reales. Siguiendo la orientación de Hernández et al. (2014), este tipo de este estudio no se manipula deliberadamente los datos. Esta metodología permitirá un análisis objetivo del estudio.

Este estudio se adscribe al nivel o alcance de investigación descriptiva-correlacional, con el objetivo de proporcionar una descripción detallada de los contextos, situaciones y fenómenos relacionados con la investigación, al mismo tiempo que establece relaciones entre las variables analizadas. Según Hernández et al. (2014), el nivel de investigación se refiere a la profundidad con la que se aborda el estudio.

Asimismo, el enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para evaluar la relación entre las variables. Siguiendo la perspectiva de Manterola et al. (2019), el enfoque

cuantitativo permite cuantificar y medir de manera precisa los fenómenos estudiados, lo que facilita el análisis estadístico de las relaciones entre las variables de motivación laboral y desempeño del personal.

### 1.3. Variables

#### 1.3.1. Análisis de variables:

En el contexto de esta tesis, las variables a ser analizadas son las siguientes:

- **Variable independiente:** Motivación laboral.

Según González (2019), la motivación laboral está ligada al progreso y desarrollo personal y se manifiesta en la interacción del individuo con las circunstancias. Esto implica que predecir su comportamiento en diferentes contextos es desafiante, ya que la motivación varía según la situación.

- **Variable dependiente:** Desempeño del personal.

Según Serpa (2019), el desempeño del personal implica la ejecución de responsabilidades y tareas en contextos laborales y educativos, reflejando el rendimiento logrado gracias a las habilidades y esfuerzos del individuo.

### 1.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1 *Operacionalización de las variables*

| VARIABLES  | DIMENSIONES      | INDICADORES  | INSTRUMENTOS       |
|--|------------------|--|--------------------|
| <b>Variable independiente:</b><br>Motivación laboral | Fisiológicas     | Ambiente de trabajo<br>Ergonomía<br>Evaluaciones médicas<br>Salarios<br>Jornada laboral    | Encuesta (Anexo 2) |
|  | Seguridad        | Capacitaciones SST<br>Inducciones<br>Accidentes de trabajo<br>Descansos médicos            |                    |
|  | Pertenencia      | Clima laboral<br>Índice de rotación<br>Índice de capacitación<br>Identidad                 |                    |
|  | Autoestima       | Reconocimientos<br>Relaciones Interpersonales.<br>Nivel de superación                      |                    |
|  | Autorrealización | Logro de metas<br>Obtención de objetivos.<br>Nivel de conocimientos.<br>Toma de decisiones |                    |

|  |              |  |  |
|--|--------------|--|--|
| <b>Variable dependiente:</b><br>Desempeño del personal | Habilidad    | Realización del trabajo<br>Aporte de ideas<br>Perfeccionamiento<br>Orientación de resultados<br>Nuevas formas de trabajo | Instrumento de escalas gráficas de desempeño laboral (Anexo 3) |
|  | Conocimiento | Manejo de equipos<br>Procedimientos<br>Innovaciones tecnológicas   |  |
|  | Personalidad | Relaciones interpersonales<br>Trabajo en equipo<br>Apertura al cambio<br>Liderazgo<br>Iniciativa                         |  |
|  | Expectativas | Recompensa<br>Reconocimiento del trabajo<br>Sanciones  |  |

*Nota.* Elaboración propia adaptado de González (2019) y Serpa (2019).

## **1.4. Interrogantes**

### **1.4.1. Interrogante General**

- ¿Cuál es la incidencia de motivación laboral en el desempeño del personal de la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?

### **1.4.2. Interrogantes Específicas**

- ¿Cómo es la motivación laboral en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?
- ¿Cómo es el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?
- ¿Cuál será la incidencia de las dimensiones de clima laboral en las dimensiones de desempeño del personal de la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. Justificación académica**

La justificación académica de este trabajo se basa en la aplicación de los conocimientos adquiridos durante mi formación universitaria en un tema relevante para las empresas. Además, se busca establecer un punto de partida para investigaciones futuras basadas en los resultados obtenidos en este estudio.

### **1.5.2. Justificación profesional**

La justificación de esta investigación se basa en el reconocimiento de la motivación laboral como un factor crítico para el éxito y la eficiencia de cualquier organización. En el contexto de AC Proyectos, donde el capital humano desempeña un papel esencial en los procesos de producción, es de vital importancia comprender qué factores impulsan a los empleados y cómo estos influyen en su rendimiento. Con el objetivo de contribuir a la mejora continua de la empresa, este estudio se enfoca en analizar los factores que impactan directamente en el desempeño del personal, centrándose en la motivación laboral y sus niveles correspondientes.

### **1.5.3. Justificación social**

En un contexto social, el propósito de esta tesis es contribuir al cuerpo de conocimientos existentes al explorar la relación entre la motivación laboral y el desempeño del personal en una industria específica y una ubicación particular.

Los resultados de esta investigación no solo serán relevantes para la empresa en cuestión, sino que también podrían aplicarse a otras organizaciones dentro del mismo sector o región. El conocimiento generado tiene el potencial de beneficiar a una amplia gama de empresas en términos de optimización del desempeño de su personal.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

- Analizar la incidencia de motivación laboral en el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la motivación laboral en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.
- Identificar el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.
- Determinar la incidencia de las dimensiones de motivación laboral y las dimensiones de desempeño del personal de la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.

## **1.7. Marco Teórico**

### **1.7.1. Motivación laboral**

De acuerdo con González (2019), la motivación laboral se encuentra estrechamente relacionada con el progreso y desarrollo de las personas. Su expresión se manifiesta a medida que el individuo interactúa con las circunstancias particulares que enfrenta en un momento determinado. Esto conlleva a la conclusión de que predecir con certeza el comportamiento de una persona en diversos contextos es una tarea difícil, ya que la motivación varía según la situación específica.

Según Peña (2018), la motivación laboral es un concepto fundamental que aborda la capacidad de una empresa para no solo atraer talento, sino también para garantizar que sus empleados alcancen su máximo rendimiento, lo que, en última instancia, contribuye al logro de los objetivos empresariales establecidos por la organización. Esta perspectiva destaca la relación intrínseca entre la motivación de los empleados y el éxito global de una empresa. Los colaboradores desempeñan un papel esencial al impulsar el negocio, y, en última

instancia, su grado de motivación puede determinar si la compañía prospera o fracasa.

En consecuencia, se reconoce que una de las responsabilidades clave del área de Recursos Humanos es implementar políticas y estrategias que fomenten la motivación laboral. A lo largo de diversos estudios realizados a lo largo de los años, se ha consolidado la evidencia que destaca una relación innegable entre la motivación laboral y la productividad en el entorno de trabajo. Esta relación se fundamenta en la idea de que cuando un empleado percibe que su empleador se preocupa por su bienestar y desarrollo, su nivel de compromiso y rendimiento tiende a mejorar de manera significativa. Esta dinámica se establece como un proceso recíproco en el que ambas partes, el trabajador y la organización, se influyen mutuamente.

Sin embargo, es importante destacar que esta relación no es uniforme ni homogénea, ya que depende en gran medida de las características individuales de cada empleado y de la cultura y políticas de la organización. Es comprensible que existan diferencias de intereses y enfoques que puedan influir en la naturaleza y la intensidad de esta relación innegable. Por tanto, el grado de motivación laboral y su impacto en la productividad puede variar de un individuo a otro y de una empresa a otra. Este entendimiento subraya la importancia de abordar la motivación laboral de manera individualizada y de adaptar las estrategias organizacionales para fomentarla en un entorno laboral específico.

En el contexto de la motivación laboral, se pueden distinguir dos tipos principales: la motivación intrínseca y la motivación extrínseca. La motivación intrínseca se origina en la satisfacción y el disfrute que una persona experimenta al llevar a cabo una tarea en sí misma. Se trata de una especie de automotivación que reside internamente en el individuo y no depende de fuentes externas. Cuando alguien está intrínsecamente motivado, encuentra un valor intrínseco en la tarea y se siente impulsado por su propia satisfacción personal y logro.

Por otro lado, la motivación extrínseca se deriva de fuentes externas, es decir, proviene de factores ajenos al individuo. Incluye elementos como recompensas, reconocimiento, recursos o el cumplimiento de expectativas externas. La motivación extrínseca se refiere a cómo factores externos influyen en el estímulo de las personas para realizar una tarea o alcanzar ciertos objetivos.

Además de estos tipos de motivación, la teoría de Maslow sobre las necesidades humanas también es relevante en el contexto de la motivación laboral. Maslow propuso una jerarquía de necesidades que se representan en forma de una pirámide, que incluye niveles como la autorrealización, el reconocimiento o la estima, la afiliación, la seguridad y las necesidades fisiológicas. Esta teoría sugiere que, a medida que se satisfacen las necesidades en un nivel, las personas se motivan a avanzar hacia la satisfacción de las necesidades en el siguiente nivel de la jerarquía.

**Figura 1***Niveles de motivación*

*Nota.* La teoría de Maslow. Tomado de Blink Learning (2020)

Siguiendo la perspectiva de la teoría de Maslow, la autorrealización representa un estado de motivación y necesidad que se manifiesta como el éxito profesional y personal más elevado. Esta necesidad se sitúa en la cúspide de la jerarquía de necesidades de Maslow, y se considera como la culminación de la realización personal y el desarrollo pleno de las potencialidades individuales. La autorrealización se interpreta como un estado de madurez personal que solo se alcanza cuando las capacidades y talentos de una persona se han desarrollado y actualizado en su totalidad.

Bernal (2016) enfatiza que la autorrealización representa la única necesidad propiamente dicha en la jerarquía de Maslow, y es el resultado de un proceso de crecimiento poco común que se experimenta en la etapa adulta de los individuos. Esta etapa se caracteriza por un profundo sentido de logro,

creatividad y contribución a la sociedad. La autorrealización se considera un estado excepcional de autodescubrimiento y autotranscendencia, donde las personas buscan la expresión plena de su potencial y buscan un propósito y significado en sus vidas.

La autorrealización puede también concebirse como un fin último en la vida, una aspiración que todos persiguen en su búsqueda de la completitud y la satisfacción. Es un estado deseado en el que las personas se sienten realizadas en todos los aspectos de sus vidas, tanto personal como profesionalmente. Este nivel de motivación resalta la importancia del crecimiento personal continuo y la búsqueda de metas que trasciendan las necesidades básicas, en la búsqueda de una vida plena y significativa.

Madero (2023) explora la dimensión del reconocimiento en el contexto de las necesidades humanas. Esta categoría de necesidades está intrínsecamente ligada al poder individual, la sensación de independencia, la libertad y la confianza en uno mismo. Estas necesidades son esenciales para el bienestar y la motivación de las personas, y desempeñan un papel crítico en el ámbito profesional.

En el entorno laboral, el reconocimiento adquiere un significado especial, ya que se vincula estrechamente con el respeto y la confianza que los demás tienen en un individuo como resultado de su destacado desempeño laboral. Cuando una persona recibe reconocimiento por su trabajo, experimenta un impulso significativo en su autoestima y autovaloración. Este proceso contribuye a fortalecer su confianza en sí mismo y refuerza su sentido de pertenencia y valía en el contexto laboral.

La retroalimentación positiva y el reconocimiento adecuado en el ámbito profesional pueden ser motores poderosos de motivación para los empleados. Este tipo de reconocimiento no solo valida los esfuerzos y logros individuales, sino que también refuerza la conexión entre el individuo y la organización. Al sentirse valorados y respetados, los empleados tienden a experimentar una mayor satisfacción en el trabajo y están más motivados para continuar contribuyendo de manera significativa. Por lo tanto, el reconocimiento se convierte en una herramienta fundamental para fomentar un ambiente laboral productivo y gratificante.

La necesidad de afiliación, que forma parte del nivel de pertenencia en la jerarquía de necesidades humanas, se centra en las relaciones personales que un individuo desarrolla a lo largo de su vida. Esto se deriva de la comprensión de que, por naturaleza, los seres humanos son seres sociales que prosperan en la interacción y conexión con otros. Las relaciones personales son fundamentales para el desarrollo y la satisfacción en la vida de un individuo, y esto también se refleja en el entorno laboral.

En el contexto laboral, las relaciones personales, el afecto y el cariño que se cultivan entre colegas y compañeros de trabajo juegan un papel crucial en la mejora del ambiente laboral y la motivación de los empleados. Un lugar de trabajo donde prevalecen relaciones positivas y un sentido de pertenencia tiende a ser más productivo y satisfactorio. La afiliación en el trabajo es un elemento que contribuye al bienestar de los empleados y al fortalecimiento de su compromiso y satisfacción en el trabajo.

Araya y Pedreros (2009) destacan la importancia de satisfacer la necesidad de afiliación en los seres humanos. Esta necesidad de conexión y relación con los demás es esencial para el desarrollo emocional y psicológico de las personas. Cuando las organizaciones reconocen y fomentan la importancia de la afiliación en el lugar de trabajo, están contribuyendo al bienestar de sus empleados y a la creación de un entorno laboral más saludable y motivador. La promoción de relaciones interpersonales sólidas y la creación de oportunidades para la interacción social pueden ser estrategias efectivas para mejorar el compromiso y la motivación en el trabajo.

#### **1.7.1.1. Ventajas de impulsar la motivación entre los trabajadores**

Según Parrales et al. (2022) nos comentan que es necesario desarrollar diversos planes y acciones para mejorar la motivación laboral, que pueden traer enormes beneficios a la empresa, los más visibles son:

##### **a) Mas compromiso laboral**

Uno de las ventajas más significativas de tomar acciones para mejorar la motivación laboral es un mayor compromiso de los empleados, porque cuando las organizaciones brindan a los trabajadores, con sus respectivos beneficios los cuales aportan una mejora en diferentes factores de su vida.

**b) Menores niveles de absentismo**

Los trabajadores motivados gozan venir a trabajar todos los días y están comprometidos con sus objetivos, por lo que existe una menor probabilidad que falten al trabajo por motivos no principales que puedan comprometer su productividad.

**c) Retención de talento**

Retener trabajadores leales es importante porque reclutar y capacitar a nuevos empleados puede resultar muy costoso para una organización, mientras que retener trabajadores experimentados no sólo erradica estos costos, sino que también ayuda a agilizar los procesos organizacionales y el conocimiento interno.

**d) Mejora el clima laboral**

La motivación laboral ayuda a crear un buen ambiente y atmósfera de trabajo, promueve una cultura de participación, amistad y armonía en la organización y ayuda a cumplir los objetivos globales.

**e) Crece el rendimiento de los trabajadores**

Los trabajadores motivados tienden a trabajar más duro, llegar a trabajar a tiempo y tener mayor concentración en sus actividades laborales diarias. Los niveles de productividad pueden incrementar el desempeño general de la organización puede ser más.

**f) Mejora de la calidad y del servicio al cliente**

Los trabajadores que cuentan con motivación se exigen estándares más altos para crear productos de mayor calidad y brindar el mejor servicio al cliente que cumpla y supere las expectativas laborales.

**1.7.1.2. Como fomentar la motivación laboral**

Según Cenepo y Gonzales (2023) asevera que se muestran algunas estrategias que puede utilizar para aumentar la motivación de los empleados:

**a) Liderar con visión**

Uno de los elementos de mayor importancia de la implementación de la motivación en el lugar de trabajo es un liderazgo perspicaz y empático que pueda dirigir los esfuerzos colectivos hacia metas claras y resultados

tangibles. Lo peor que le puede pasar a una organización es ayudar a los dirigentes con objetivos y estrategias poco claras, porque los trabajadores rápidamente comenzaran a sentir que su trabajo es irregular, reduciendo así la motivación. Asegúrese de que todos comprendan el por qué y la misión general de la empresa. Si cada trabajador sabe cómo sus acciones individuales contribuyen individualmente al logro de los objetivos generales de la organización, proporcionará la motivación necesaria para realizar incluso las tareas más simples.

#### **b) Establecer objetivos específicos que se alcanzan**

Muchos líderes son conscientes de los grandes objetivos de la empresa, pero los objetivos más pequeños son la clave de la motivación. Por lo tanto, además del hecho de que todas las metas contribuyen al objetivo general, también es importante desarrollar metas específicas que sean más fáciles de lograr en menos tiempo. Si los empleados logran sus objetivos de forma regular, la satisfacción laboral aumentará y servirá como un gran motivador para avanzar hacia el siguiente conjunto de objetivos.

#### **c) Reconocer el buen trabajo**

Los trabajadores requieren saber que los gerentes ven y estiman sus esfuerzos. El reconocimiento merecido puede aumentar la autoestima, el entusiasmo y la moral. Las herramientas de reconocimiento son una manera fácil para que todos en su organización celebren a quienes hacen realidad los valores de su empresa.

#### **d) Cree un ambiente de trabajo cálido**

Un ambiente con malas condiciones de trabajo, como habitaciones pequeñas, poca iluminación o calor sofocante, puede crear emociones negativas que afecten la concentración y la energía de los trabajadores.

#### **e) Proporcionar beneficios únicos**

Proporcionar beneficios a los trabajadores diseñados para mejorar la calidad de vida tanto dentro como fuera del trabajo puede ayudar a mejorar la moral y la lealtad a la empresa.

Si es bueno fijarse metas y objetivos, lo mejor es premiarlos en función de esas metas. Aunque parezca un juego, los empleados tienen la ilusión de que están recibiendo beneficios o recompensas por un trabajo bien hecho.

A esto se le llama reconocimiento laboral y puede variar desde paga extra, tiempo de vacaciones, obsequios, incentivos en forma de viajes, etc. Hay muchas formas de motivar y cada empleado tiene necesidades diferentes.

#### **f) Promover el trabajo en equipo**

Otra idea que ayudaría a los directivos a aumentar la motivación es animar a los empleados a salir de su “zona de confort” y conocer gente de otros campos y diferentes industrias.

Interactuar con personas que ven el mundo de otra manera puede ayudarnos a ajustar nuestros puntos de referencia y desarrollar una actitud muy positiva hacia el aprendizaje.

### **1.7.1.3. Dimensiones de motivación laboral**

#### **A. Fisiológicas**

Las necesidades materiales básicas son la base de la pirámide. La necesidad de comida, agua, sueño y calor son algunos ejemplos de tales necesidades. Para que los empleados puedan cubrir estas necesidades, es imperativo proporcionar un salario justo y beneficios básicos, ya que estas representan las necesidades primordiales del ser humano. La satisfacción es esencial para la supervivencia de una persona. A menudo, se pasan por alto muchas de las cosas cotidianas, pero resultan fundamentales para numerosas actividades económicas. La incapacidad para satisfacer estas necesidades básicas puede poner en riesgo la vida de una persona. Los indicadores con los que se trabajará son los siguientes: (Madero, 2023).

- **Ambiente de trabajo:** Según Farias et al (2021) nos dice que el entorno de trabajo tiene un impacto significativo en la satisfacción de los empleados cuando satisface sus necesidades y provoca frustración cuando no las satisface. para posteriormente analizar los hallazgos y utilizar esta información como base para desarrollar estrategias para abordar el tema mencionado. El entorno laboral, también conocido como

entorno laboral, todo lo necesario para desenvolverse en el lugar de trabajo, su disposición y el clima laboral.

- **Ergonomía:** Según Condorhuanca y Ccorimanya (2022) nos dice que la ergonomía existe desde el comienzo de la civilización humana, simplemente enfocándose en la evolución de los pueblos, la ergonomía fue evolucionando de manera empírica, en diferentes aspectos. Donde se genera 3 puntos evolutivos, local, artesano y moderna.
- **Evaluaciones médicas:** Según Becerra y Maza (2023) nos dice que Las evaluaciones o chequeos preventivos están destinados a detectar enfermedades y factores de riesgo a tiempo en personas sanas (sin síntomas) y las que ya tienen una patología no dejan de tener un riesgo igual al de toda la población de contraer otras enfermedades. Estos factores de riesgo son importantes y necesarios porque a la larga pueden perjudicar a la persona.

Del mismo modo, hay algunas enfermedades que se manifiestan con una mayor frecuencia en el sexo masculino o femenino, y dependiendo de la edad, incluso se recomienda iniciar estos controles en la infancia e iniciar con el control de niños sanos y continuar hasta la etapa preescolar, escolar, juvenil y adulta. etapas, es decir. Toda la vida.

- **Jornada laboral:** Según Zumaeta (2020) nos dice que el tiempo de trabajo la organización y regulación del proceso laboral en el capitalismo desde el siglo XIX, así como la relación entre empleadores y trabajadores, son temas tradicionales en el estudio del tiempo de trabajo. La historia sindical del Perú ha estado marcada por muchas luchas sindicales y laborales relacionadas con cuestiones de jornada laboral o debates sobre la reducción de la jornada laboral. Las discusiones sobre salarios y mejores condiciones laborales y la expansión de los derechos sociales y políticos en Perú siguen siendo temas candentes de discusión.

Por lo tanto, el artículo 25 de nuestra Constitución establece que la jornada laboral normal es de 8 horas semanales y 48 horas semanales, y que los empleados tienen derecho a descansos retribuidos semanales y anuales.

## B. Seguridad

En consecuencia, el artículo 25 de nuestra constitución establece que la jornada laboral normal es de 8 horas y 48 horas semanales, e indica que los trabajadores tienen derecho a descansos semanales y anuales remunerados. Muchos países de la región, como Chile y Brasil, han disminuido las horas de trabajo debido a la creencia de que esto mejora la productividad y la calidad de vida de los empleados.

Estas razones se enfocan en el futuro, priorizando la seguridad a largo plazo sobre la gratificación instantánea. Para asegurar un futuro seguro, nos referimos principalmente a aspectos materiales y financieros. En la actualidad, estas necesidades abarcan la propiedad de una vivienda, un empleo estable y seguro, la búsqueda de cuentas de ahorro o activos, así como la consideración de diversas formas de seguros. Los indicadores que se toman en cuenta son los siguientes:

- **Capacitaciones SST:** Según Gutierrez y Huanca (2019) nos dice que la formación en seguridad laboral tiene como objetivo dotar a los empleados de los conocimientos necesarios para prevenir accidentes laborales y promover la creación de una cultura preventiva de seguridad entre todos los miembros de la empresa.
- **Inducciones:** Según Rios (2021) nos dice que la formación en seguridad laboral tiene como objetivo dotar a los empleados de los conocimientos necesarios para prevenir accidentes laborales y promover la creación de una cultura preventiva de seguridad entre todos los miembros de la empresa.
- **Accidentes de trabajo:** Según Ticona (2019) nos dice que, según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, un accidente de trabajo se refiere a cualquier lesión corporal sufrida por un trabajador como resultado de su trabajo por cuenta ajena o en relación con él (artículo 115 LGSS). Para que un accidente tenga en cuenta lo siguiente: Una lesión corporal, definida como daño causado por una enfermedad, herida o golpe en el trabajador. En este punto se incluyen las enfermedades mentales y los efectos secundarios

- **Descansos médicos:** Según Caycho (2021) nos dice que la baja por enfermedad es un derecho laboral que permite a los empleados tomarse un tiempo libre remunerado por motivos físicos o psicológicos. Junto a la solicitud deberá presentarse un certificado médico que acredite la necesidad de reposo. Es importante señalar que los empleadores deben pagar la licencia por enfermedad y no deducirla del salario del empleado. Como es habitual, podemos utilizar nuestro software de recursos humanos para calcular la compensación.

### C. Pertenencia

Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, comienza la necesidad de amor, afecto o posesión. Estas necesidades llevan al individuo a conectarse con los demás, buscar su amor y formar vínculos o conexiones con los demás. Esta motivación puede derivar en moda y actividades de ocio porque la idea básica es la vida social. Este es el caso de restaurantes y discotecas donde los teléfonos se colocan en las mesas para comunicarse con más personas.

- **Clima laboral:** Según Finocetti (2022) nos dice el clima laboral se refiere al entorno en el que trabajan los empleados en una empresa u oficina. La satisfacción de los empleados está directamente influenciada por la calidad del entorno laboral, lo que aumenta significativamente la productividad. De acuerdo con esta lógica, un buen ambiente laboral impulsa los objetivos generales de la empresa, mientras que un mal ambiente laboral daña el entorno laboral, lo que provoca conflictos o malestar entre los empleados y reduce el rendimiento. Por lo tanto, es crucial realizar encuestas de satisfacción de los empleados.
- **Índice de rotación:** Según Aliaga (2019) nos dice que la rotación de empleados mide la diferencia entre el número de nuevos empleados que se incorporan a la empresa y el número de empleados que abandonan la empresa durante un período de tiempo determinado. Uno de los KPI más interesantes a gestionar por los departamentos de RRHH es la rotación de personal, que permite evaluar la gestión del talento de la empresa e identificar problemas.
- **Índice de capacitación:** Según Rupay (2019) nos dice que la métrica de capacitación mide la cantidad de empleados que participan en un

programa de capacitación de al menos ocho horas. Este indicador le permite evaluar cuántas oportunidades de crecimiento tienen sus empleados.

- **Identidad:** Según Gómez (2021) nos dice esta identidad se define como un conjunto de significados que define quién es una persona cuando desempeña un determinado rol en la sociedad, es miembro de un determinado grupo o expresa características especiales que la definen como una persona única.

La identidad personal se refiere a un sentido específico de singularidad, distinción y exclusividad que cambia con el tiempo, el espacio y diferentes situaciones sociales, acompañado de un sentido de permanencia y continuidad. En relación con el estatus laboral, usted se ve a sí mismo como un trabajador que realiza un determinado conjunto de tareas y, como veremos más adelante, desempeña un determinado papel en el entorno laboral.

#### D. Autoestima

Como afirma Maslow, toda persona normal necesita o quiere una valoración sólida, estable y noble de su personalidad; también necesitan el respeto y el aprecio de los demás. El deseo de poder, logro, adecuación, dominio, competencia, confianza, independencia y libertad es el resultado de estas dos necesidades. Por otro lado, el deseo de fama, prestigio, dominio, reconocimiento, importancia o aprecio es el resultado de ambas necesidades.

Muchas empresas, marcas de moda, etc. ofrece servicios especiales que pueden ayudar a aquellos que desean destacarse entre la multitud u obtener algún reconocimiento de estatus.

- **Reconocimientos:** Según Zangaro y Szlechter (2022) nos dice que reconocer el valor del reconocimiento radica en que fomenta la sociabilidad, fomenta la subjetividad y establece estándares sobre qué es un trabajo bien hecho y quién es un buen o un buen profesional. Incluso si el reconocimiento es una práctica que implica la afirmación del valor de un sujeto y, por lo tanto, ayuda a su autorrealización, su aplicación en el campo del trabajo debiera ayudar a que sea efectiva. Los sujetos reconocen y reciben reconocimiento por su trabajo a través de la perspectiva de otros. Esta perspectiva se basa en valores

institucionalmente definidos o compartidos entre las personas que evalúan las acciones.

- **Relaciones:** Según Arboccó (2019) nos dice que las relaciones humanas son un conjunto de reglas, principios y técnicas que se utilizan para mejorar las relaciones entre las personas. Se trata de cuán tolerantes, compasivos y maduros somos hacia los demás. Una parte muy importante de una organización empresarial. Nos permiten promover el buen entendimiento entre grupos de trabajo, construir relaciones satisfactorias a través de una comunicación efectiva, tener en cuenta las diferencias individuales y lograr la satisfacción y felicidad personal creando un ambiente de trabajo armonioso. RR.HH. necesita establecer y delinear objetivos para garantizar que se cumplan estas condiciones, ya que las empresas que implementan este modelo tienden a ser más competitivas.
- **Interpersonales:** Según Bermeo (2021) nos dice que las relaciones son las conexiones que hacemos con los demás y dentro de nuestra empresa que ayudan a mantener un ambiente de trabajo positivo. Se basan en la comunicación, la confianza y la reciprocidad, brindándonos sentido de pertenencia y apoyo emocional, mejorando así la calidad de vida.
- **Nivel de superación:** Según Coral (2019) nos dice que la superación personal se considera como un proceso de mejora continua y de alcanzar el máximo potencial en áreas como la carrera, las relaciones personales, las relaciones familiares, las relaciones laborales, la salud y el bienestar emocional. Es un viaje de autodescubrimiento y desarrollo, y hacemos todo lo posible para superar los desafíos y lograr nuestras metas.

### E. Autorrealización

Significan darse cuenta de su potencial. Sé quién puedas ser, que es estar en paz contigo mismo. Se manifiesta en el desarrollo físico y psicológico o social. Las reacciones ante las necesidades de autorrealización pueden ser variadas, ya que tienen mucha influencia en el deseo de superación del individuo, lo que puede llevarnos a desarrollar diferentes campos, como el arte y los deportes extremos.

- **Logro de metas:** Según Sanchez (2022) nos dice que los indicadores de desempeño reflejan el deseo de desarrollar, lograr y demostrar habilidades, las cuales se evalúan según criterios que pueden ser

absolutos, por ejemplo; intrapersonal, como el potencial personal máximo para una tarea determinada, es decir “autoexamen” o normativo, como el desempeño y reconocimiento de los demás.

- **Obtención de objetivos:** Según Niño (2022) nos dice que el establecimiento de objetivos es el acto de reunirlos de tal manera se organiza el trabajo interno de una organización que contribuye a la evolución de las empresas. El objetivo de la reunión en la empresa es que los participantes comprendan en qué deben centrarse y en qué deben trabajar. Esta es una declaración simple que explica cómo se logrará el propósito de la reunión.
- **Nivel de conocimientos:** Según Gonzales (2020) nos dice que el nivel de conocimiento conceptual se refiere a la capacidad de las personas para consolidar pensamientos en forma de lenguaje, transmitir pensamientos mediante símbolos abstractos y combinar pensamientos mediante mecanismos cognitivos basados en pensamientos invisibles, intangibles, universales y esenciales. En este nivel, las personas identifican, categorizan, enumeran, explican o categorizan estímulos sensoriales utilizando palabras o frases descriptivas que representan con precisión la realidad conocida.
- **Toma de decisiones:** Según Dolorier y Rodríguez (2023) nos dice que la toma de decisiones es el proceso de elegir entre diferentes opciones o soluciones para diferentes situaciones de la vida. Muchos factores pueden influir en las decisiones que tomamos cada día con algunos consejos y acciones prácticas. Puedes tomar mejores decisiones.

### 1.7.2. Desempeño del personal

Según Serpa (2019), el desempeño del personal se refiere a la ejecución y los resultados obtenidos al llevar a cabo las responsabilidades y tareas asignadas, tanto en entornos laborales como académicos. En esta definición, se subraya la realización de deberes, actividades y roles, y se destaca la relación con el rendimiento logrado por un individuo gracias a sus habilidades, destrezas y esfuerzos al desempeñar estas tareas. En última instancia, el desempeño del personal constituye una medida del nivel de éxito alcanzado por cada individuo en su contexto laboral o educativo.

Así mismo, según Pérez (2009), el desempeño laboral se define como el rendimiento que un empleado exhibe al llevar a cabo sus tareas y responsabilidades asignadas en el entorno laboral. Este concepto engloba una serie de dimensiones esenciales que permiten evaluar la idoneidad de la persona para el cargo que ocupa. Se refiere a la eficiencia, la calidad y la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus funciones, y proporciona una medida fundamental del valor que aporta a la organización.

El desempeño laboral es una métrica que no solo refleja la capacidad individual de un empleado, sino que también se traduce en el impacto general en la organización. Cada empleado representa una inversión significativa para la empresa en términos de tiempo, recursos y capacitación. Por lo tanto, se espera que el rendimiento de cada empleado sea positivo y significativo, de manera que contribuya al éxito y al desarrollo de la organización en su conjunto.

Es importante reconocer que el desempeño laboral no se limita únicamente a la ejecución de tareas; también abarca aspectos como la contribución a los objetivos de la empresa, la capacidad para trabajar en equipo y la adaptación a los valores y la cultura organizacional. En este sentido, el desempeño laboral se convierte en un indicador crucial de la contribución de un empleado a la organización y, en última instancia, de su capacidad para mejorar y fortalecer el conjunto de la empresa. La gestión efectiva del desempeño laboral es esencial para el crecimiento y el éxito sostenible de la organización.

La evaluación del desempeño se erige como una herramienta fundamental en la gestión de recursos humanos de cualquier organización que aspire a comprender y medir el rendimiento individual de sus empleados. Sin embargo, esta evaluación nunca ha sido una tarea sencilla y, en la práctica de la gestión empresarial, a menudo presenta desafíos significativos. Esto se debe en parte a que la evaluación del desempeño es una actividad que involucra una combinación de factores objetivos y subjetivos, lo que la hace particularmente compleja.

En este sentido, se han desarrollado y puesto en práctica una variedad de métodos y enfoques para llevar a cabo la evaluación del desempeño. La naturaleza de las tareas y responsabilidades de cada empresa permite que adopten uno de estos métodos o incluso desarrollen uno propio basado en las

experiencias y necesidades específicas de su entorno laboral. El propósito subyacente es claro: mejorar tanto a nivel individual como organizacional.

Los métodos de evaluación del desempeño varían en su enfoque y alcance, abordando aspectos como las competencias técnicas, el comportamiento en el trabajo, la contribución a los objetivos de la organización, la adaptación a la cultura de la empresa y la colaboración en equipo. Estos métodos se convierten en herramientas valiosas para medir el rendimiento de los empleados, identificar áreas de mejora, reconocer logros y brindar retroalimentación constructiva. Además, promueven el crecimiento y el desarrollo tanto a nivel personal como empresarial.

A pesar de los desafíos y complejidades inherentes a la evaluación del desempeño, su aplicación efectiva puede tener un impacto positivo en la gestión de recursos humanos y en la mejora continua de la organización. Estas evaluaciones proporcionan información valiosa que permite a las empresas tomar decisiones informadas sobre la capacitación, el desarrollo, la promoción y la retención de sus empleados, lo que en última instancia contribuye al éxito y la eficacia en el entorno laboral.

El concepto de medición del desempeño conlleva la aplicación de un enfoque sistemático y controlado que se basa en la contabilidad de indicadores específicos que arrojan luz sobre el logro de los objetivos de una empresa. En esencia, la medición del desempeño se trata de evaluar y cuantificar la efectividad y la eficacia de la gestión administrativa de una organización. Estos indicadores, previamente mencionados, están estrechamente vinculados a la evaluación de la eficiencia y la eficacia, en relación con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el inicio de la gestión.

La medición del desempeño puede adoptar diversos enfoques y dimensiones. Se puede centrar en la productividad y la utilización de recursos, como el dinero y el tiempo, aunque la elección de la dimensión adecuada depende en gran medida del tipo de empresa, ya sea de bienes o servicios. En el caso de las empresas de bienes, la medición puede enfocarse en la producción, el rendimiento y la eficiencia en el uso de los recursos materiales y financieros. En contraste, las empresas de servicios a menudo se centran en la calidad, la satisfacción del cliente y la eficacia en la prestación de servicios.

La medición del desempeño no solo permite a las organizaciones evaluar su rendimiento actual, sino también tomar decisiones informadas para la mejora continua. Al establecer y monitorear indicadores clave de rendimiento, las empresas pueden identificar áreas de mejora, medir el progreso hacia sus objetivos y ajustar sus estrategias y operaciones en consecuencia. En última instancia, la medición del desempeño es una herramienta fundamental en la gestión empresarial moderna que contribuye al logro de los objetivos y al éxito sostenible de una organización.

Rodríguez y García (2012) abordan el concepto de eficiencia, que se refiere a la capacidad de lograr los mejores resultados o rendimiento posibles utilizando la menor cantidad de recursos necesarios. En esencia, la eficiencia implica realizar una actividad o llevar a cabo una tarea de manera óptima, con el objetivo de minimizar cualquier forma de desperdicio, costos innecesarios, tiempos ociosos o cualquier otro factor que pudiera tener un impacto negativo en el resultado final.

La eficiencia puede medirse y cuantificarse a través de diversos indicadores y métricas que arrojan luz sobre la relación entre la producción y los recursos utilizados. Esto puede incluir la productividad por unidad de tiempo, la reducción de los tiempos de espera o inactividad, y la disminución de los costos de producción, entre otros. Estos indicadores permiten una evaluación precisa del rendimiento de los procesos y actividades en una organización.

Medir la eficiencia no solo es una herramienta de control y seguimiento, sino que también permite identificar oportunidades para mejorar y optimizar la operación de la empresa. Los datos recopilados a través de estas métricas proporcionan información valiosa que guía la toma de decisiones y la implementación de estrategias de mejora. En última instancia, la eficiencia se convierte en un pilar fundamental en la búsqueda de la excelencia operativa y el éxito sostenible en cualquier organización.

Si bien es cierto que tanto la eficiencia como la eficacia comparten similitudes en sus definiciones, es importante destacar que existen diferencias clave entre estos dos conceptos. Un ejemplo que ilustra esta distinción es el siguiente: imaginemos que se les asigna el mismo trabajo a dos personas, y al final del día, ambas han cumplido con éxito la tarea encomendada. Sin embargo, uno de los individuos logra realizar el trabajo a un menor costo y en menos

tiempo que el otro, lo que le permite dedicar tiempo adicional a otra labor en beneficio de la organización.

En este caso, la persona que ha demostrado eficacia está yendo más allá de lo que se le exige en términos de rendimiento. Su capacidad para completar la tarea de manera efectiva y lograr resultados óptimos se traduce en una contribución adicional al tiempo y los recursos de la organización. Este acto refleja una alta eficacia, ya que la persona está agregando valor a la empresa al utilizar sus recursos de manera eficaz.

La eficacia, a menudo recompensada y reconocida en el entorno laboral, puede servir como un poderoso motivador para los empleados. Al valorar y fomentar la eficacia, las organizaciones pueden impulsar un alto desempeño y promover un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan incentivados a superar las expectativas en beneficio de la empresa.

Según González y Vilchez (2021) Ventajas de medir el desempeño de empleados

- Otros beneficios de las pruebas de rendimiento:
- Crear beneficios que coincidan con el rol de cada empleado
- Ofrezca un aumento o ascenso basado en su capacidad para hacer el trabajo. • Identificar problemas en la organización empresarial.
- Reducir los factores externos a la empresa que afectan el trabajo de los empleados.

#### **1.7.2.1. Factores influyen en el desempeño laboral**

Hay gran cantidad de factores que pueden afectar en el desempeño de un trabajador, desde la falta de capacitación en la empresa hasta la pasión y el compromiso con el trabajo.

- Clima laboral: si los empleados están expuestos a un ambiente constante de acoso, estrés, falta de motivación, higiene, etc., esto puede derivar en falta de interés o compromiso por un trabajo de calidad.
- Falta de entrenamiento. Algunos trabajos requieren conocimientos especializados y requieren una formación o refuerzo mínimo, cursos y formación por parte de personal experimentado. La falta de capacitación

de los empleados resultará en un desempeño deficiente y en la imposibilidad de alcanzar los objetivos establecidos.

- Entusiasmo: Si un empleado no disfruta de su trabajo o no le apasiona lo que hace, no podrá realizar su trabajo al máximo.

Es de gran importancia poder descubrir el estado de cada factor porque pueden afectar a empleados individuales, grupos de trabajo o departamentos y a la organización en su conjunto.

### **1.7.2.2. Medición del desempeño laboral**

Según Mendoza y Tuni (2022) asevera que para poder realizar una evaluación completa y conveniente de los trabajadores es indispensable realizar una planificación del desempeño al menos una vez al año. Por tanto, los errores detectados se pueden corregir inmediatamente. La evaluación del desempeño de la empresa suele depender del departamento de personal, que está formado por gerentes, directores, técnicos expertos y responsables de las áreas inspeccionadas.

El propósito de realizar evaluaciones de desempeño es motivar a los empleados, reduciendo así las malas prácticas y deficiencias en la organización y aumentando la productividad. La empresa evalúa a los empleados de las siguientes maneras:

Programa reuniones cara a cara entre empleados y gerentes de línea para intercambiar ideas.

- Control de calidad del trabajo.
- Las evaluaciones de desempeño las realiza el jefe del departamento porque es quien mejor conoce al empleado y el esfuerzo que pone en sus actividades diarias.
- Autoevaluación, donde los empleados evalúan su desempeño y hacen recomendaciones de mejora.
- Certificados de desempeño de compañeros en este puesto. Esto permite a los gerentes compilar datos valiosos sobre sus empleados desde un aspecto de las personas que trabajan con ellos y que tienen diferentes perspectivas. Las revisiones por pares deben ser anónimas para que los empleados puedan expresar honestamente sus opiniones e impresiones.

Los factores de actitud (disciplina, cooperación, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción y presentación) y personalidad (interés, creatividad, capacidad de realización y funcionamiento) se utilizan para evaluar el desempeño de las personas. El conocimiento del trabajo, la calidad, la cantidad, la precisión, la colaboración y el liderazgo.

### **1.7.2.3. Ventajas de medir el desempeño laboral**

- Establecer beneficios que se ajusten a las funciones de cada empleado
- Ofrecer ascensos o mejoras en el trabajo según sus habilidades.
- Identificar problemas con la organización de la empresa
- Reducir la influencia de los factores externos a la empresa en el desempeño de los empleados

### **1.7.2.4. Clima laboral**

El clima laboral se refiere a un conjunto de atributos y características que definen el ambiente de trabajo en una organización, tal y como es percibido por los empleados que forman parte de ella. En otras palabras, se trata de la manera en que los trabajadores experimentan y sienten su entorno laboral en su día a día. El clima laboral es un elemento esencial en cualquier empresa, ya que tiene un impacto significativo en el bienestar de los empleados, su motivación y su desempeño. Incluye factores como la comunicación en la organización, la relación con los colegas y superiores.

La percepción del clima laboral puede variar de un empleado a otro, y es influenciada por factores como la gestión de recursos humanos, las políticas de la empresa y la calidad de las interacciones en el lugar de trabajo. De acuerdo con la definición propuesta por Chiavenato (2000), el clima organizacional representa un conjunto de características o cualidades que conforman el entorno laboral de una organización. Estas cualidades son percibidas y experimentadas por los miembros de la organización, es decir, los empleados, y ejercen una influencia directa en sus comportamientos y actitudes en el trabajo.

El clima organizacional no solo abarca la atmósfera y las condiciones físicas del lugar de trabajo, sino que también incluye aspectos intangibles, como la cultura organizacional, las políticas y prácticas de recursos humanos, y la calidad de las relaciones interpersonales en la organización. Estos factores

combinados contribuyen a la percepción general que los empleados tienen de su ambiente laboral.

De acuerdo con la perspectiva de Robbins (1999), citado por González y Parra (2008), el clima organizacional se concibe como el entorno en el que una organización lleva a cabo sus operaciones..

El concepto de clima organizacional según Robbins abarca no solo los factores internos que afectan la cultura y el funcionamiento de una organización, sino también los elementos externos que pueden moldear su contexto y condicionar sus acciones. Estas influencias externas pueden incluir factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos y competitivos que tienen la capacidad de impactar en el ambiente de negocios de la organización y, por ende, en su capacidad para alcanzar sus objetivos y metas.

Comprender y adaptarse a estas influencias externas es esencial para la gestión efectiva de una organización. El análisis y monitoreo continuo del clima organizacional, tanto interno como externo, son fundamentales para la toma de decisiones estratégicas que permitan a la organización mantener su competitividad y su capacidad para lograr sus objetivos en un entorno en constante cambio. Esta perspectiva resalta la importancia de considerar factores tanto internos como externos al evaluar el clima organizacional y desarrollar estrategias de gestión efectivas.

El clima laboral, como señala Chiavenato (2000), es moldeado por una serie de factores clave que inciden en la percepción y la experiencia de los empleados en su entorno de trabajo. Estos factores abarcan desde la estructura organizacional de la empresa hasta las relaciones interpersonales entre los empleados, pasando por el liderazgo, las políticas y procedimientos, así como los recursos y condiciones de trabajo.

La estructura organizacional de una empresa desempeña un papel fundamental en la configuración del clima laboral. La decisión de si la organización es centralizada o descentralizada puede tener un impacto significativo en cómo los empleados perciben su autonomía y capacidad para tomar decisiones dentro de la empresa. Una estructura centralizada puede tender a limitar la participación de los empleados en la toma de decisiones,

mientras que una estructura descentralizada puede fomentar una mayor colaboración y participación.

El estilo de liderazgo de los directivos es otro factor crítico. El liderazgo participativo, que impulsa la colaboración y la comunicación abierta, puede contribuir a un clima laboral más positivo. Por otro lado, un liderazgo autoritario, que tiende a imponer decisiones sin considerar las opiniones de los empleados, puede generar un ambiente laboral menos satisfactorio.

Las políticas y procedimientos de la empresa también son esenciales. Las políticas justas y equitativas pueden generar un clima laboral más positivo, donde los empleados sientan que son tratados con imparcialidad. En contraste, políticas injustas o incoherentes pueden generar descontento y afectar negativamente el clima.

Las relaciones interpersonales entre los empleados son otro componente importante del clima laboral. Relaciones positivas, basadas en la colaboración, la empatía y el respeto mutuo, suelen contribuir a un clima laboral saludable. Por el contrario, relaciones conflictivas o negativas pueden generar un ambiente laboral tenso y desfavorable.

Finalmente, los recursos y condiciones de trabajo también influyen en el clima laboral. Cuando los empleados cuentan con recursos adecuados y condiciones de trabajo seguras y cómodas, es más probable que experimenten un clima laboral positivo. Por el contrario, la escasez de recursos y condiciones de trabajo precarias pueden generar insatisfacción y desmotivación.

#### **1.7.2.5. Carga laboral multitask**

La carga laboral multitask, también conocida como carga de trabajo multitarea, se refiere al conjunto de tareas que un empleado se enfrenta a realizar de manera simultánea o en un período de tiempo muy reducido. Esta situación puede surgir debido a diversos factores, entre los que destacan la alta demanda de trabajo, la escasez de recursos o la falta de una planificación efectiva. Cuando un empleado se ve inmerso en una carga laboral multitask, puede experimentar una serie de desafíos y presiones. La necesidad de alternar entre múltiples tareas puede generar estrés, agotamiento y una sensación de abrumamiento.

La carga laboral multitask, tal como lo definen Oswald et al. (2007), representa la cantidad de tareas que un empleado se enfrenta a realizar de forma simultánea o en un periodo de tiempo sumamente limitado. Este tipo de carga laboral se caracteriza por la necesidad de alternar entre diversas tareas de manera constante, lo que puede generar efectos negativos en la salud y la productividad de los trabajadores.

Cuando los empleados se ven inmersos en una carga laboral multitask, enfrentan un conjunto de desafíos que pueden afectar su bienestar y desempeño. La necesidad de lidiar con múltiples tareas al mismo tiempo puede inducir niveles de estrés significativos, agotamiento y una sensación abrumadora de responsabilidad. Esta dinámica constante de conmutación entre tareas puede dar lugar a una disminución de la productividad y a una menor calidad del trabajo.

El estrés asociado con la carga laboral multitask es un fenómeno común. La presión de cumplir con plazos ajustados, las demandas laborales constantes y la necesidad de mantener un alto nivel de concentración pueden generar tensiones físicas y emocionales en los empleados. A medida que el estrés aumenta, la calidad de vida laboral se ve comprometida, lo que puede resultar en una disminución de la satisfacción en el trabajo.

El agotamiento es otro efecto colateral de la carga laboral multitask. La necesidad de equilibrar múltiples tareas y responsabilidades sin un tiempo adecuado de recuperación puede llevar a un agotamiento físico y mental. Esto a su vez puede tener un impacto negativo en la motivación y el compromiso de los empleados con su trabajo.

En cuanto a la productividad, la carga laboral multitask puede provocar una disminución en el rendimiento. La multitarea constante puede generar distracciones y una menor atención a los detalles, lo que afecta la eficacia y la calidad del trabajo. La sobrecarga de tareas también puede llevar a un mayor riesgo de errores y a la necesidad de dedicar más tiempo a correcciones.

#### **1.7.2.6. Dimensiones de desempeño del personal**

##### **A. Habilidad**

Según Chaca (2022) nos dice que las habilidades son la capacidad de las personas para resolver problemas y afrontar situaciones nuevas o difíciles. Por lo tanto, las habilidades afectan el desempeño de una persona en el trabajo,

cómo se relaciona con familiares y amigos, qué tan bien se integra en la sociedad urbana y sus hábitos de salud. Por lo tanto, aunque el concepto de habilidades cubre una amplia gama de dominios, existen tres categorías amplias de habilidades que deben clasificarse o categorizarse. Estas son habilidades físicas, cognitivas y socioemocionales.

El término “inteligencia” está estrechamente relacionado con las capacidades cognitivas, que se definen como las capacidades y procesos mentales para aprender, procesar información y tomar decisiones. La perseverancia, el autocontrol, la confianza en los demás y en uno mismo, la autoestima, la resiliencia o capacidad de superación de problemas, la empatía y la tolerancia hacia los demás son ejemplos de habilidades de personalidad y de regulación emocional que afectan tanto a uno mismo como a los demás.

Las habilidades laborales son habilidades humanas y no tienen nada que ver con conocimientos técnicos, sino con la personalidad. Estos factores distinguen a un empleado de otro que técnicamente está igualmente preparado de antemano para el puesto.

Hay muchos tipos diferentes de habilidades laborales. Se necesitan conocimientos técnicos para realizar el trabajo, pero cada empleado también necesita habilidades profesionales y sociales. Ambos tienen como objetivo crear un ambiente de trabajo positivo para aumentar la productividad de los empleados.

Las habilidades blandas y laborales desempeñan roles distintos en el desarrollo profesional. Las primeras se centran en cómo una persona se desenvuelve, mientras que las habilidades laborales se refieren a las capacidades específicas requeridas para llevar a cabo tareas profesionales.

En el ámbito de las habilidades laborales, resaltamos diversas competencias esenciales. La adaptabilidad y la colaboración en equipo son fundamentales, junto con la capacidad para gestionar el estrés y negociar eficazmente. Asimismo, la habilidad para comunicarse de manera efectiva, fomentar la innovación y la creatividad, ser proactivo, tomar decisiones informadas y actuar lógicamente son aspectos cruciales para el desempeño profesional.

Por otro lado, las habilidades sociales son imperativas para cualquier empleado destacado. La empatía y la capacidad de escucha son esenciales para establecer conexiones significativas, mientras que la gestión efectiva, la adaptabilidad, la esperanza y la fiabilidad contribuyen al entorno laboral positivo. Además, poseer habilidades de comunicación sólidas y la capacidad de ser persuadido son atributos valiosos en el desarrollo de relaciones interpersonales sólidas y productivas.

- **Realización del trabajo:** Según Torres y Quijaite (2019) se refiere al enfoque del trabajo en las actividades que realizan las personas para producir bienes y servicios que satisfagan sus necesidades y las de los demás. Esta tarea se puede realizar de dos formas: manualmente (requiere fuerza física) o intelectualmente (requiere fuerza mental). Las actividades laborales se pueden clasificar de diversas maneras, atendiendo a diferentes criterios.

En función del tipo de esfuerzo requerido, tenemos el trabajo manual, caracterizado por demandar actividad física. Este tipo de labor, ancestral y predominante antes de la Revolución Industrial, incluye actividades como albañilería, pintura de casas, alfarería y labores agrícolas.

Contrastando con ello, el trabajo de creación se centra en habilidades intelectuales más que en esfuerzo físico. Ejemplos de estas ocupaciones son aquellas desempeñadas por arquitectos, médicos y políticos.

En cuanto al nivel de preparación necesario, encontramos los trabajos calificados o expertos, que requieren formación especializada, como en medicina, construcción o educación. Los trabajos semicalificados demandan conocimientos específicos de procesos o manejo de maquinaria, abarcando áreas como reparación eléctrica, mantenimiento de maquinaria pesada y construcción de edificios. Por último, los empleos no cualificados, como camareros, limpiadores y guardias de seguridad, no exigen conocimientos previos y suelen ser más accesibles, aunque menos especializados.

En lo que respecta a la escala de producción del trabajo, el trabajo manual de usuario implica la creación de objetos a mano o con herramientas sencillas, generando productos únicos. Alfareros, tejedores y pequeños productores alimentarios son ejemplos de este enfoque.

En contraste, el trabajo industrial se realiza en fábricas, utilizando maquinaria avanzada para transformar materias primas en productos terminados. Este tipo de labor, surgido con la Revolución Industrial, implica procesos mecanizados y está asociado con la producción en masa.

- **Aporte de ideas:** Según Galarreta (2020) nos dice que la lluvia de ideas, también conocida como “lluvia de ideas”, es un proceso de resolución de problemas sin criterios predeterminados para llegar a la mejor solución que incorpore las ideas de todos. Esto puede ayudar a resolver cualquier problema laboral, como lesiones pasadas y riesgos o peligros. La lluvia de ideas también puede ser eficaz cuando se le acaban las ideas y necesita reunir nuevas ideas para el futuro.

La lluvia de ideas tiene muchos beneficios, incluida la capacidad de ayudar a su equipo a desarrollar estándares de capacitación. Si a sus empleados les gusta compartir ideas en un entorno con mucha preparación, esto preparará el escenario para que las ideas se compartan de manera informal con menos riesgo. Además, la lluvia de ideas puede ayudarle a centrar su atención mientras utiliza diferentes ideas y perspectivas para resolver problemas. Además, puede favorecer el autoaprendizaje, mejorar la comprensión del tema y superar barreras psicológicas.

- **Perfeccionamiento:** Según Carrasco, M. (2020) nos dice que la mejora humana se refiere a cualquier esfuerzo permanente o temporal para superar las limitaciones del cuerpo humano a través de medios naturales o artificiales.

Sin embargo, algunos bioéticos utilizan el término únicamente para referirse a tecnologías neurotecnológicas, genéticas y nanomédicas aplicadas a la biología humana. La perfección existencial es la creación de lo que falta espiritual, racional y materialmente en la búsqueda de la perfección operativa. La perfección de las acciones surge de cómo se comporta una persona en la vida, de cómo estas acciones se refieren a su existencia.

- **Orientación de resultados:** Según Abarca, C. & Sarmiento, D. (2021) nos dice que la orientación a resultados se centra en cómo uno utiliza su tiempo y su influencia y los utiliza por igual en las tres áreas de la vida

personal, profesional y familiar. Los trabajadores orientados a resultados también anticipan situaciones para evitar problemas futuros y desarrollan planes de contingencia para mitigar las consecuencias si algo sale mal. También se define como la habilidad de controlar el comportamiento propio y de los demás individuos para lograr la culminación de los resultados planteados, mediante la creación de metas con la finalidad de cumplir los estándares sin dejar de lado los niveles de desempeño. Los objetivos se establecen y supervisan tanto a nivel de equipo como individual.

La orientación a resultados también se refiere al deseo y la capacidad de tomar medidas concretas para lograr las metas establecidas.

- **Nuevas formas de trabajo:** Según Garay (2023) nos dice que, con el apoyo de la digitalización, nuevas formas de trabajar han cambiado el sistema de trabajo existente. Su abreviatura en inglés es NWOW. Las herramientas tecnológicas han transformado muchos aspectos del trabajo y de la relación entre empleados y empresas. El objetivo es avanzar hacia una organización más horizontal y horarios más flexibles que rompan las estructuras jerárquicas.

Debido a la cuarentena por el coronavirus, muchas personas se ven obligadas a trabajar desde casa, lo que les permite aprovechar las nuevas tendencias tecnológicas. Esta situación sitúa las nuevas formas de trabajo en el centro de muchas actividades laborales. nuevo programa de trabajo.

## B. Conocimiento

Según Nuñez (2022) nos dice que el conocimiento es el acto consciente y deliberado de comprender las propiedades de un objeto. Se refiere principalmente al sujeto, “que sabe”, pero también al objeto, “aquello que se conoce”. Su desarrollo corresponde al desarrollo del pensamiento humano.

La epistemología está relacionada con el conocimiento y ambos están en el centro de la investigación científica. Este tipo de investigación comienza con la formulación de una hipótesis, avanza a través de modelos matemáticos validados y extrae conclusiones confiables y repetibles. La investigación científica es un método reconocido y probado para descubrir los principios y leyes que sustentan a la humanidad y su mundo. Se basa en un enfoque

hipotético-deductivo/inductivo, complementado con estadísticas y cálculos de probabilidad.

El 47% de las empresas que utilizan sistemas de gestión del conocimiento aumentan las ventas y el tráfico de su sitio web, los clientes pueden encontrar respuestas a todas sus preguntas antes de realizar una compra con las herramientas de autoservicio y el espacio que brinda este software.

- **Manejo de equipos:** Según Díaz et al. (2019) nos dice que alinear el equipo con los objetivos estratégicos de la empresa y mantener a los empleados motivados y concentrados es una tarea desalentadora. Sin embargo, la gestión de alto desempeño requiere una buena gestión del personal y optimización de los procesos de trabajo. Después de todo, la productividad está estrechamente relacionada con la capacidad de un empleado para trabajar individualmente, pero más importante aún, con la capacidad de trabajar en equipo.
- **Procedimientos:** Según Gamarra (2022) nos dice que el programa es un ejemplo detallado de cómo funciona el proceso. Puede estar registrado en cualquier sitio web (papel o digital) o no registrado. Todas las empresas, ya sean constituidas o no, tienen un proceso. Sin embargo, siempre hay una descripción detallada de cómo se hacen las cosas en la organización. Por tanto, siempre hay un proceso detrás de los procesos de la empresa. Los procedimientos a menudo se escriben (documentan) para documentar cómo se deben hacer las cosas para que puedan ser revisados por la persona que realiza las tareas y por todos los demás en la organización. Se deben seguir procedimientos para desarrollar un sistema de gestión de calidad. Es importante recordar que no todos los procesos requieren procedimientos, y un mismo proceso puede contener uno o más procedimientos relacionados. Se denominan procedimientos a las actividades en las que participan diferentes personas o departamentos de la empresa, así como a las actividades que conectan varias actividades.
- **Innovaciones tecnológicas:** Según Hilario y Orihuela (2022) nos dice que la innovación es el uso del conocimiento para crear nuevos productos, servicios o procesos, o para mejorar los productos, servicios o procesos

existentes de una empresa. Además, se puede decir que las innovaciones tecnológicas se dividen en tres categorías de la siguiente manera:

El cambio a menudo se logra mediante innovación incremental, centrándose en mejorar la eficiencia, la productividad y la ventaja competitiva en el desarrollo de productos o servicios existentes. Es importante señalar que este tipo de innovación no crea un nuevo mercado porque los consumidores ya estén familiarizados con el producto o servicio.

### **C. Personalidad**

Según Rodríguez y Sánchez (2020) nos dice que La personalidad en el lugar de trabajo es un factor crucial a tener en cuenta. El ambiente de trabajo, el desempeño, la gestión o el liderazgo del equipo y las relaciones con los clientes y otros socios comerciales se ven significativamente afectados. Es cierto que nuestras personalidades pueden influir enormemente en nuestra trayectoria profesional, tanto positiva como negativamente. De hecho, un estudio realizado por la empresa estadounidense Truity, especializada en proporcionar pruebas de personalidad en línea a organizaciones empresariales, afirmó que “la forma en que vivimos nuestras vidas juega un papel crucial en nuestras decisiones, objetivos, éxito y oportunidades”. Por lo tanto, comprender nuestra personalidad es una excelente manera de descubrir nuestras fortalezas y debilidades y actuar en consecuencia.

Hace 20 años, los psicólogos Robert y Joyce Hogan identificaron once rasgos de personalidad que podrían ser peligrosos en el lugar de trabajo: audacia, cautela, locuacidad, diligencia, tolerancia, irritabilidad, imaginación, ociosidad, malicia, reticencia y escepticismo. Los psicólogos Gaddis y Foster llegaron a esta conclusión en un estudio metaanalítico de los rasgos de personalidad del lado oscuro y los comportamientos laborales clave de los líderes de todo el mundo. En particular, argumentan que algunos de estos rasgos aparentemente positivos y socialmente aceptables, si se vuelven demasiado fuertes, pueden dañar las operaciones diarias y, por lo tanto, impactar negativamente a la empresa.

La personalidad consta de parámetros ordenados en sentimientos y comportamiento que determinarán el carácter de una persona.

- **Relaciones interpersonales:** Según Valdez (2019) nos dice que una relación entre dos o más personas se llama relación interpersonal. Estas asociaciones pueden basarse en sentimientos y emociones, como el amor y el gusto por el arte, intereses en actividades comerciales y sociales, formas de interacción y cooperación en el hogar, etc. Las relaciones se forman en muchos lugares, como familias, grupos de amigos, matrimonios, lugares de trabajo, grupos sociales y deportivos, grupos religiosos y cualquier otro lugar donde dos o más personas interactúan.
- **Trabajo en equipo:** Según Dionicio (2021) nos dice que el trabajo en equipo es la capacidad de anteponer los intereses personales a los intereses de los miembros del equipo y participar activamente en la consecución de objetivos comunes. Es la capacidad de inspirar el valor de la acción y predecir la situación de desarrollo de la acción de un grupo de personas. Capacidad para fijar objetivos y evaluar y tener en cuenta la opinión de los demás. Infundir confianza y motivación.
- **Apertura al cambio:** Según Bracamonte y Olivares (2023) nos dice que el trabajo en equipo es la capacidad de anteponer los intereses personales a los intereses de los miembros del equipo y participar activamente en la consecución de objetivos comunes. Es la capacidad de inspirar el valor de la acción y predecir la situación de desarrollo de la acción de un grupo de personas. Capacidad para fijar objetivos y evaluar y tener en cuenta la opinión de los demás. Infundir confianza y motivación.
- **Liderazgo:** Según Osoreo (2020) nos dice que con el fin de maximizar el potencial de cada miembro del equipo y mantener un ambiente de trabajo creativo y proactivo, la gestión organizacional se caracteriza por el desarrollo de planes de cooperación. El liderazgo es la capacidad de dirigir o persuadir a un grupo de personas para lograr un objetivo determinado. Con el tiempo, las personas han desarrollado muchas formas de entender esta habilidad y una de las más innovadoras es el liderazgo organizacional.
- **Iniciativa:** Según Shigüe (2020) nos dice que se llama iniciativa a la capacidad profesional para proponer, diseñar o desarrollar proyectos propios. Esta es una habilidad relacionada con el trabajo porque te permite anticipar eventos y generar nuevas ideas. Es importante que nunca pensemos que las ideas que generamos son incoherentes o sin

sentido, de lo contrario nunca podremos convertirnos en personas proactivas. Iniciativa ya no significa temer al rechazo, porque cualquier idea es mejor que ninguna idea.

#### **D. Expectativas**

Según Villafuerte (2021) nos dice que al menos para aquellos que son algo negativos o cautelosos con sus sentimientos, las expectativas de vida se sienten cada vez más como una amenaza en lugar de una esperanza. Sentimos que, si esperamos algo con entusiasmo, rápidamente nos decepcionamos.

Por eso, es mejor no permitir molestias y no esperar nada, para no entristecerse cuando todo no salga como se esperaba. Las expectativas sobre una persona son expectativas sobre los pensamientos, creencias o cualquier otra situación de una persona sin conocerla profundamente. Algunas de estas expectativas pueden basarse en experiencias pasadas de las personas que sirven como base para sus anhelos o anhelos.

Las expectativas de una persona pueden influir en su comportamiento y sentimientos, dando lugar a una percepción positiva o negativa de ella. Por eso es importante evitar tener expectativas sobre alguien y simplemente disfrutar el momento. Muchas veces las expectativas llevan a la decepción.

Se aceptan creencias, deseos y fantasías como verdades absolutas, se esperan acontecimientos idealizados, no se considera la posibilidad de convertir en realidad la idea propuesta. La decepción es una de las emociones negativas que surgen cuando la realidad difiere de las expectativas.

Según el diccionario, la anticipación es la esperanza de lograr algo. En otro orden y otros “buscadores”, es una fe que mira hacia el futuro, que puede ser real o irreal. Los resultados que no son tan buenos como se esperaba pueden ser decepcionantes, y creo que lo es para muchos espectadores en los grandes eventos.

La esperanza nos aporta motivación, actitud y energía positiva, entre otras emociones positivas. Cuando no cumplimos con nuestras expectativas, podemos experimentar emociones reactivas como ira, frustración y decepción.

Por tanto, las expectativas son creencias, fantasías o deseos que surgen en nosotros en función de diversos factores, como nuestros valores, nuestra

educación o nuestras experiencias pasadas. Si creamos expectativas sobre lo que sucederá de antemano, podemos predisponer a que suceda.

Pero en la mayoría de los casos, las expectativas suelen ir acompañadas de decepción y desilusión. Porque asumimos que esas fantasías, creencias o deseos son verdades absolutas y hechos futuros. Y no sólo probabilidad. Fue entonces cuando la realidad chocó con las expectativas. Y cuando no se hace realidad, nos deprimimos o nos enojamos. En este caso, el cambio está en tus manos.

- **Recompensa:** Según Tapia (2020) nos dice que Las recompensas para empleados son obsequios, incentivos, elogios o premios que una organización otorga a los empleados de forma regular en reconocimiento a sus logros y esfuerzos. Las recompensas promueven el refuerzo positivo y motivan a los empleados a hacer más.

Curiosamente, la remuneración de los empleados puede ser interna o externa. Las recompensas extrínsecas son tangibles, mientras que las intrínsecas son intangibles.

Las recompensas extrínsecas son recompensas tangibles asociadas con comportamientos, tiempo, funciones laborales o habilidades organizativas específicas de los empleados. Estos incluyen obsequios, incentivos, promociones, bonificaciones, comisiones, opciones sobre acciones, descuentos de empresa y vacaciones pagadas adicionales.

Las recompensas intrínsecas son recompensas intangibles que hacen que los empleados se sientan bien y felices cuando completan un proyecto o tarea. El aprecio, los elogios, los elogios y la gratitud son algunas de las formas en que se expresan.

- **Reconocimiento del trabajo:** Según Huamán y Villanueva (2021) nos dice que el reconocimiento laboral es un conjunto de acciones para expresar gratitud a los empleados por el trabajo que realizan y el papel que juegan en la empresa.

Agradecer las tareas bien realizadas, fomentar este tipo de comportamiento y desarrollar una motivación duradera que permita:

Aumentar la moral. Es un gran estímulo moral cuando una persona trabaja duro en un proyecto y sus esfuerzos son reconocidos. Además,

probablemente se sentirá motivado para trabajar igual de duro en proyectos futuros, aumentando su productividad.

Mayor sentido de pertenencia. Cuando los empleados se sienten valorados, es más probable que se desempeñen mejor. Con el tiempo, este reconocimiento puede traducirse en un sentido de propiedad de la empresa y ayudarlo a desarrollar una estrategia de retención de talento.

Promover una cooperación más efectiva. Un entorno productivo suele ser un entorno competitivo. Las diferentes partes de su organización quieren trabajar juntas lo mejor que puedan para lograr un objetivo común que beneficie a su negocio.

- **Sanciones:** Según Solorzano (2023) nos dice que las sanciones laborales son una forma de castigo que un empleador puede imponer a un empleado que se porta mal, es indisciplinado o desobediente durante la relación laboral. El derecho de la empresa a una sanción es un derecho que tiene el empresario y está definido en el convenio colectivo de trabajo que regula la actividad o, si el empresario no tiene tal derecho, de acuerdo con la legislación del mercado de trabajo vigente.
- Esto significa que la empresa o el empleador pueden castigar el comportamiento del empleado sólo en la forma prescrita por la Ley del Trabajo o el convenio colectivo que se aplica a los empleados en virtud del convenio colectivo. Además, el principio de proporcionalidad limita la capacidad de la empresa para imponer sanciones.

### 1.7.3. Antecedentes de investigación

#### 1.7.3.1. Antecedente internacional

Orozco (2020) en la publicación, en la cual hizo referencia que la finalidad de su indagación fue determinar la incidencia del clima organizacional en motivación laboral de los trabajadores de la mencionada entidad. Su estudio presento la metodología correlacional, transversal, cuantitativa, exploratorio; empleo la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida a 40 personas trabajadoras de la organización. Como conclusión hizo referencia que motivación se relaciona significativamente en el clima organizacional.

Larzabal y Cadena (2019) publicaron su tesis, en la cual hicieron referencia que la finalidad de su indagación fue establecer la incidencia de la

motivación y el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A., en su estudio aplicaron la metodología correlacional, transversal, cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva, emplearon la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida a 50 operarios de la entidad. Como conclusión hicieron referencia que la motivación se relaciona significativamente en el desempeño laboral.

Pereira (2019) en la publicación de su tesis, en la cual hizo referencia que la finalidad de su indagación fue identificar el clima organizacional adecuado para potencializar el desempeño laboral. Su estudio presento la metodología correlacional, descriptiva, empleo Como conclusión hizo referencia el reconocimiento del clima organizacional es fundamental en el desempeño laboral de los trabajadores.

### **1.7.3.2. Antecedente nacional**

Lozano y Maguiña (2021) en la publicación de su tesis, en la cual hicieron referencia que la finalidad de su indagación fue determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica. Su estudio presento la metodología con experimenta, correlacional, transversal, cuantitativa; aplico la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida a 90 operación de la entidad. Como conclusión mencionaron que la motivación laboral se relaciona positiva y significativamente en empresa metalmecánica.

Pacherres (2022) en la publicación de su tesis, en la cual hizo referencia que la finalidad de su indagación fue establecer la incidencia de clima organizacional en la motivación laboral de los trabajadores en la empresa metalmecánica. Su estudio presento la metodología correlacional, básica, transversal, no experimental, cuantitativa; empleo la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida a 20 personas trabajadoras de la organización. Como conclusión hizo referencia que entre ambas variables existe correlación significativa.

Serpa (2019) en la publicación de su tesis, en la cual hizo referencia que el propósito de su indagación fue determinar la incidencia del desempeño laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa Juan Galindo SLU Sucursal del Perú. Su estudio presento la metodología correlacional, no experimental, cuantitativa; empleo las técnicas de la encuesta y la observación los cuales estuvieron enfocados a 50 personas trabajadoras de la organización.

A la culminación de su investigación menciono que su conclusión fue que existe correlación positiva entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU.

### **1.7.3.3. Antecedente local**

Segura (2021) en la publicación de su tesis, en la cual hizo referencia que la finalidad de su indagación fue determinar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores. Su estudio presento la metodología correlacional, descriptiva, no experimental, cuantitativa; empleo la técnica de la encuesta la cual estuvo dirigida a 80 personas trabajadoras de la organización. Como conclusión hizo referencia que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

### **1.8. Hipótesis**

Dado que la motivación es un factor fundamental en la estimulación del compromiso y la productividad de los empleados, su relevancia en el entorno laboral es innegable. Por lo tanto, es probable que la motivación laboral tenga una incidencia directa y significativa en el desempeño del personal de la empresa AC proyectos, Arequipa-2023

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

##### 2.1. Técnicas e instrumentos

###### 2.1.1. Técnica

La técnica de investigación se refiere a un enfoque o proceso específico empleado en la recopilación de datos durante una investigación. Constituye un método metódico y estructurado destinado a obtener información acerca de un fenómeno o una problemática de estudio. Según Hernández et al. (2014), se puede describir como un procedimiento o estrategia concreta empleado en el proceso investigativo con el propósito de recopilar información de forma sistemática y organizada. Por otro lado, de acuerdo a Padua (2018), la técnica de investigación se define como un procedimiento sistemático y ordenado que se aplica para adquirir información acerca de un fenómeno o una cuestión en estudio.

En este estudio, se empleó la técnica de la encuesta. De acuerdo con la explicación de Hernández et al. (2014), la encuesta se define como un método de investigación que implica la utilización de diversas herramientas de recopilación de datos, como pruebas, cuestionarios, entrevistas y otros recursos similares. En este caso, se aplicó la técnica de la encuesta a ambas variables dentro de la muestra que se había seleccionado previamente.

###### 2.1.2. Instrumentos

Un instrumento de investigación se refiere a un recurso, tanto material como abstracto, que se emplea en el proceso de recopilación de datos. Este recurso habilita al investigador para obtener la información necesaria con el fin de abordar los objetivos del estudio. Conforme a la explicación de Hernández et al. (2014), los instrumentos de investigación son medios o formatos estandarizados que se utilizan para adquirir información relacionada con las variables objeto de estudio.

De manera paralela, De la Lama et al. (2022) definen los instrumentos de investigación como herramientas que capacitan al investigador para recopilar datos acerca del fenómeno o la problemática que se investiga. En el contexto de

este estudio, se optó por el cuestionario como instrumento para evaluar ambas variables, la motivación laboral y el desempeño laboral.

El primer instrumento utilizado en este estudio consistió en un cuestionario diseñado para evaluar la motivación laboral. Este cuestionario fue adaptado del trabajo de González (2019), y se realizó con un sólido respaldo del marco teórico de la investigación. En su diseño, se optó por la inclusión de opciones de respuesta en una escala de Likert, que abarca cinco niveles, desde “Nunca” hasta “Siempre”. El cuestionario se compuso de un total de 35 ítems, agrupados en diferentes dimensiones que son fundamentales en la comprensión de la motivación laboral, tales como la dimensión fisiológica, de seguridad, de pertenencia, de autoestima y de autorrealización.

El cuestionario destinado a evaluar la variable de desempeño del personal se creó tomando como base el trabajo de Serpa (2019). Este diseño se apoyó firmemente en el marco teórico revisado para garantizar su coherencia con los objetivos de la investigación. En términos de las opciones de respuesta, se optó por una escala de Likert, que ofrece un rango de alternativas desde “Nunca” hasta “Siempre”. El cuestionario se estructuró con un total de 30 ítems cuidadosamente seleccionados y distribuidos en varias dimensiones, a saber: habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas. Cada una de estas dimensiones permitió una evaluación detallada y precisa del desempeño del personal en la empresa, al considerar una amplia gama de factores que pueden influir en la productividad y la eficacia de los empleados.

Además, se recopilaron datos de control o información general que abarcó una serie de aspectos. Estos datos comprendieron la edad, género, fecha de obtención de la información, el cargo o función desempeñados por los empleados dentro de la empresa y la cantidad de años que han estado trabajando en AC Proyectos. Estos elementos de información adicional proporcionaron un contexto más completo y enriquecerán el análisis de la motivación y el desempeño laboral al permitir considerar la posible influencia de variables demográficas y de experiencia laboral en los resultados obtenidos.

## **2.2. Estructuras de los Instrumentos**

La estructura de ambos instrumentos planteados se encuentra anexados al final del trabajo (Anexo 2).

## **2.3. Campo de verificación**

### **2.3.1. Ámbito**

Este estudio tuvo lugar en el entorno de la empresa AC Proyectos, la cual tiene su sede en la ciudad de Arequipa, específicamente en la dirección Avenida Alfonso Ugarte 532, en el distrito del cercado de Arequipa, Perú.

### **2.3.2. Temporalidad**

Este estudio se llevó a cabo a lo largo de un período de aproximadamente ocho meses durante el año 2023, como se detalla en el cronograma de actividades que se proporcionará más adelante en este informe. Desde el mes de marzo hasta octubre, se dedicó un extenso lapso de tiempo a la recopilación de datos, el análisis y la interpretación de resultados.

## **2.4. Unidades de Estudio**

### **2.4.1. Universo**

El universo de estudio engloba a la totalidad de los empleados de la empresa AC Proyectos, abarcando tanto el personal que labora en el área de producción como aquel que se desempeña en el área administrativa. Según los datos proporcionados por AC Proyectos, la población total en consideración consta de 50 trabajadores, quienes pertenecen a diversas áreas, abarcan distintos géneros y cumplen turnos diversos. Esto proporciona una muestra diversificada y representativa que permitirá un análisis completo y profundo de los factores relacionados con la motivación y el desempeño laboral dentro de la organización.

### **2.4.2. Cálculo de la muestra**

En el proceso de selección de la muestra, se decidió emplear un muestreo de tipo censal, caracterizado por la inclusión de todos los miembros de la población o universo en la investigación. Esta elección se fundamenta en la limitada extensión de la población y en su manejo accesible. Siguiendo la perspectiva de López-Roldán y Fachelli (2015), cuando se ponderan adecuadamente todos los elementos, se espera que la muestra constituya una representación adecuada y razonable de la población en cuestión.

### **2.4.3. Muestra**

El enfoque de muestreo utilizado en este estudio es no probabilístico y de tipo censal, lo que significa que se considera a toda la población como la muestra de estudio. Como sugiere Hernández et al. (2014), una muestra se define como un subconjunto representativo de una población o universo, es decir, un grupo de elementos seleccionados de una población más amplia con el propósito de representarla adecuadamente. En el contexto de este proyecto, se optó por incluir la totalidad del universo o población de estudio, que consta de 50 trabajadores que pertenecen a diversas áreas, representan diferentes géneros y desempeñan diversos turnos. Esta elección garantiza una muestra diversa y representativa que permitirá un análisis exhaustivo de los factores relacionados con la motivación y el desempeño laboral en la empresa AC Proyectos.

### **2.5. Estrategia de recolección de datos**

Con el contacto que se tiene con la empresa, se coordinó una fecha para realizar una vista presencial a la misma, con el objetivo de conocer el ambiente laboral y aplicar los instrumentos a la muestra definida. De la misma manera, se coordinó la hora para no afectar el trabajo de la empresa ni afectar el cumplimiento de deberes de sus trabajadores para ese día, además que las encuestas planteadas son de corta duración.

## CAPÍTULO III RESULTADOS

### 3. RESULTADOS

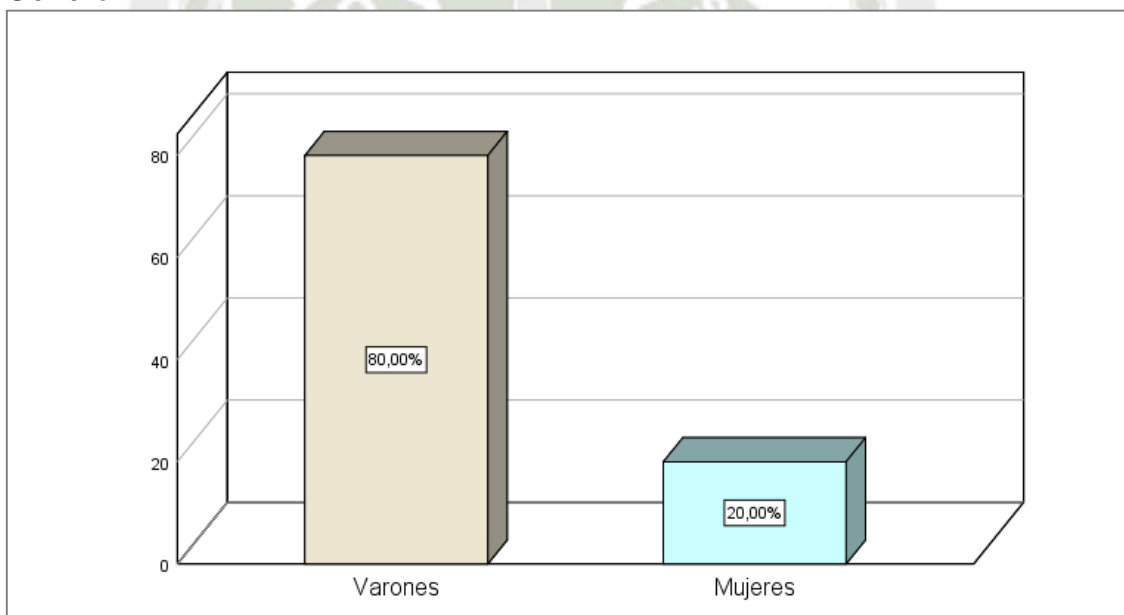
#### 3.1. Datos Sociodemográficos

**Tabla 2**  
*Genero*

|         | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Varones | 40         | 80,0       |
| Mujeres | 10         | 20,0       |
| Total   | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 2**  
*Genero*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 6 y figura 2, se muestra el género de los participantes, el 80.0% que equivale a 40 personas son de género masculino, el 20.0% que equivale a 10 personas son de género femenino. A partir de esto datos se puede inferir que un porcentaje de mayor de encuestados son de sexo masculino.

### 3.2. Motivación laboral

**Tabla 3**

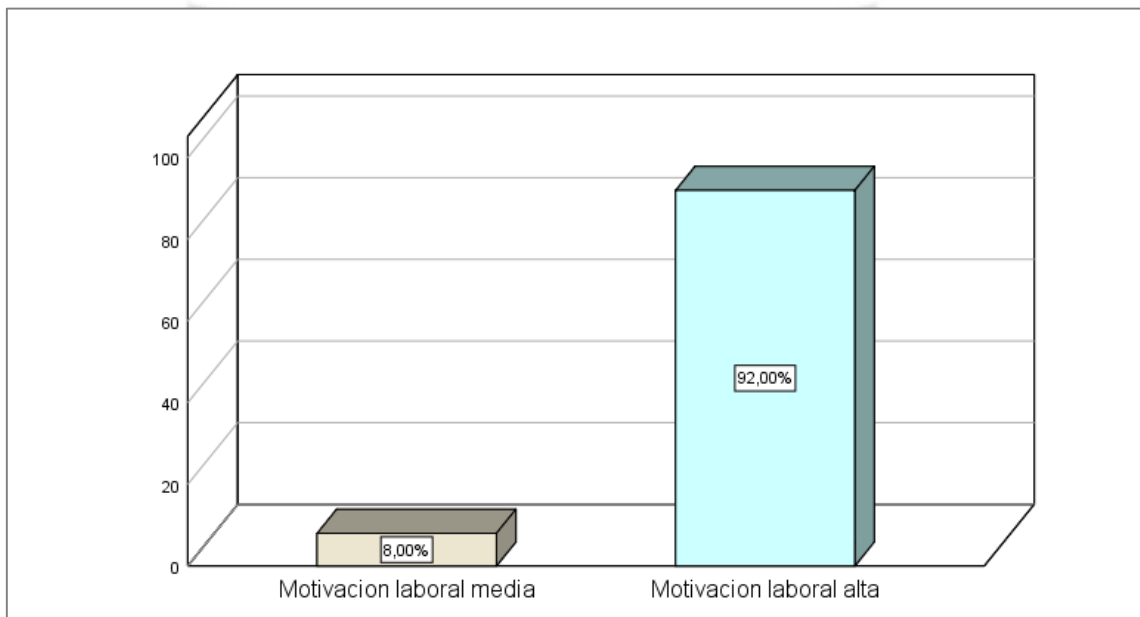
*Motivación laboral*

| Categoría                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Motivación laboral media | 4          | 8,0        |
| Motivación laboral alta  | 46         | 92,0       |
| Total                    | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS

**Figura 3**

*Motivación laboral*



Nota. Base de datos SPSS

#### *Descripción*

En la tabla 7 y figura 3 se evidencia que, del total de encuestados, el 8.00% se ubican en nivel de motivación laboral media y el 92.00% se ubica en un nivel de motivación laboral alta.

A partir de estos resultados se considera que un mayor porcentaje de encuestados refieren que si existe la motivación adecuada para desarrollar sus actividades laborales de forma adecuada.

### 3.2.1. Dimensión Fisiológicas

**Tabla 4**

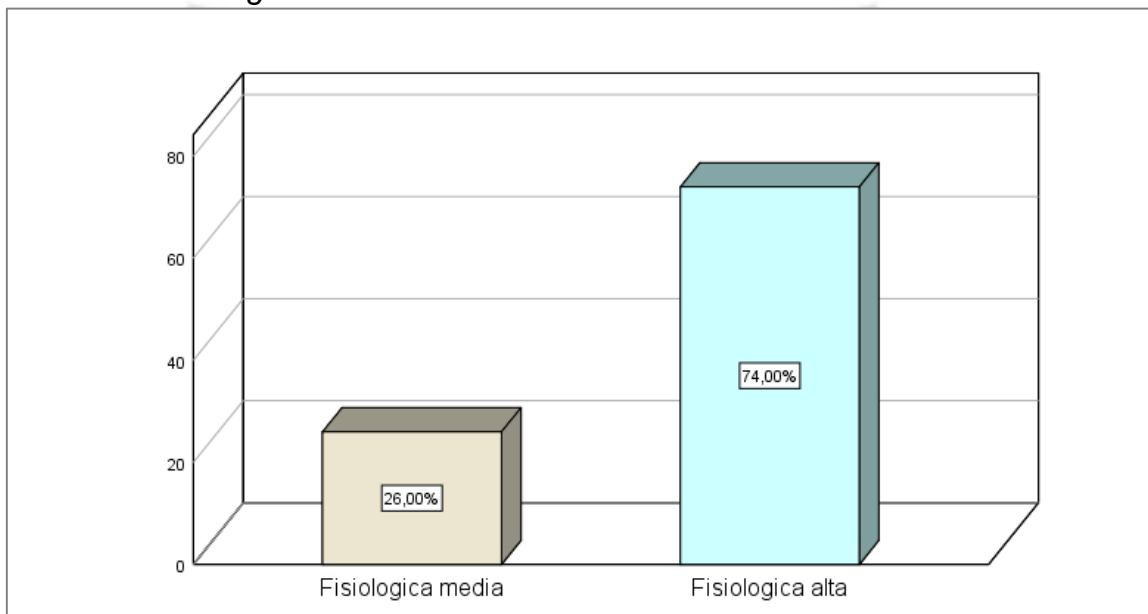
*Dimensión fisiológica*

| Categoría         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Fisiológica media | 13         | 26,0       |
| Fisiológica alta  | 37         | 74,0       |
| Total             | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 4**

*Dimensión fisiológica*



Nota. Base de datos SPSS

#### *Descripción*

En la tabla 8 y figura 4 se evidencia que, del total de encuestados, el 26.00% se ubican en un nivel de fisiología media y el 74.00% se ubican en un nivel de fisiología alta.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de encuestados refiere que si existe motivación fisiológica adecuada en la empresa.

### 3.2.2. Dimensión seguridad

**Tabla 5**

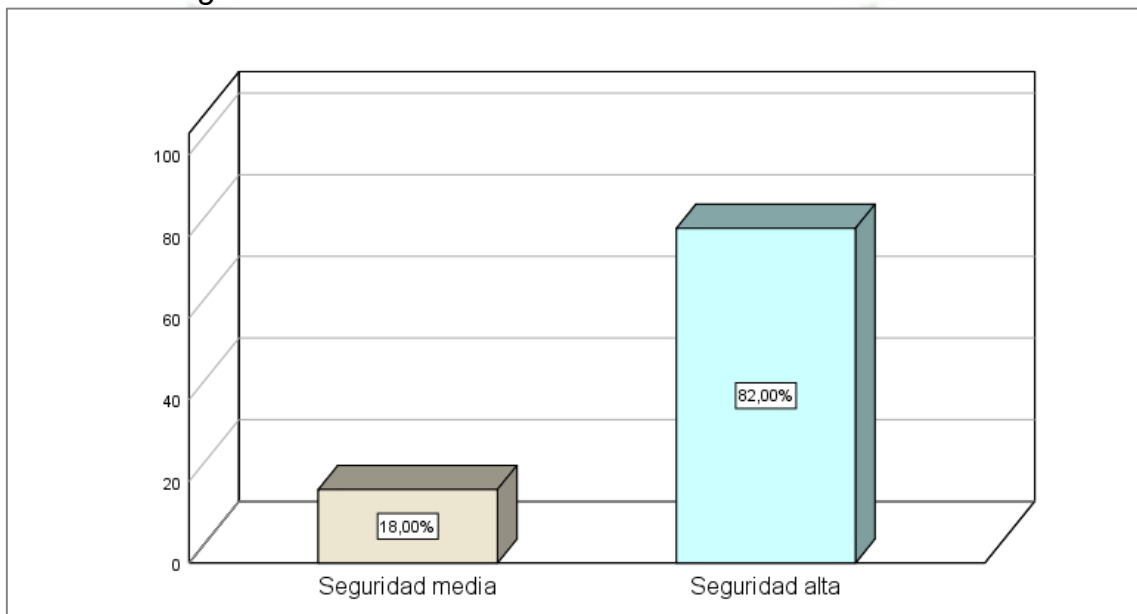
*Dimensión seguridad*

| Categoría       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Seguridad media | 9          | 18,0       |
| Seguridad alta  | 41         | 82,0       |
| Total           | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 5**

*Dimensión seguridad*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 9 y figura 5 se evidencia que, del total de encuestados, el 18.00% se ubican en un nivel de seguridad media y el 82.00% se ubican en un nivel de seguridad alta.

A partir de esto resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de los encuestados evidencian tener una seguridad alta en la empresa que laboran, ya que los funcionarios ofrecen lo necesario para desarrollar las actividades diarias.

### 3.2.3. Dimensión pertenencia

**Tabla 6**

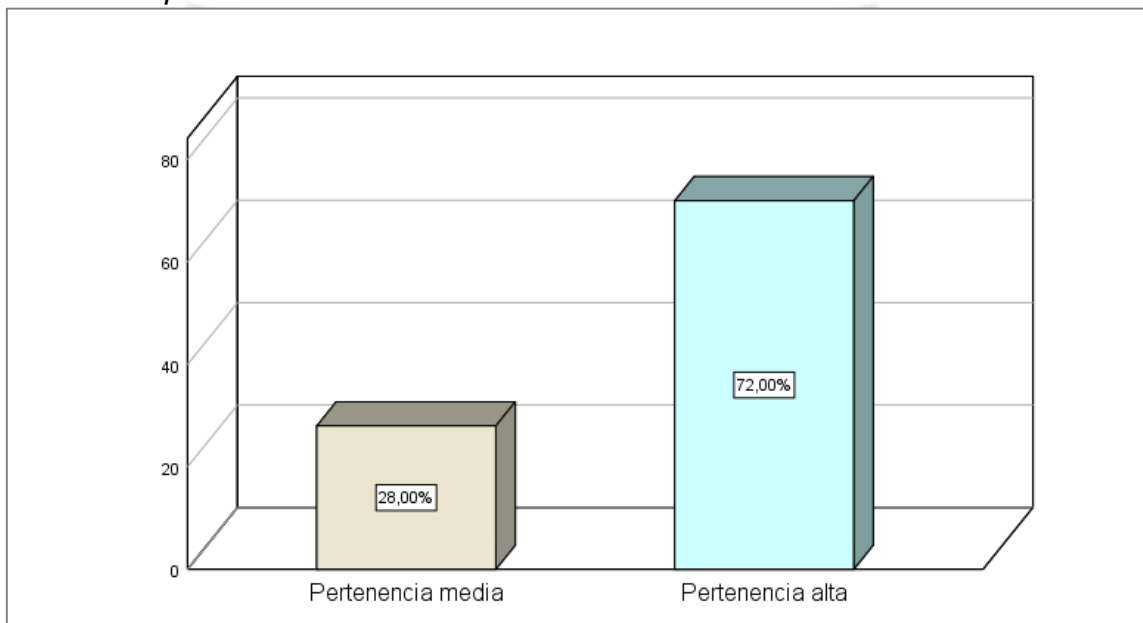
*Dimensión pertenencia*

| Categoría         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Pertenencia media | 14         | 28,0       |
| Pertenencia alta  | 36         | 72,0       |
| Total             | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 6**

*Dimensión pertenencia*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 10 y figura 6 se evidencia que, del total de encuestados, el 28.00% se ubican en el nivel de pertenencia media y el 72.00% se ubican en el nivel de una pertenencia alta.

A partir de estos resultados se puede inferir que un mayor porcentaje de encuestados evidencia tener una adecuada pertenencia en la empresa.

### 3.2.4. Dimensión Autoestima

**Tabla 7**

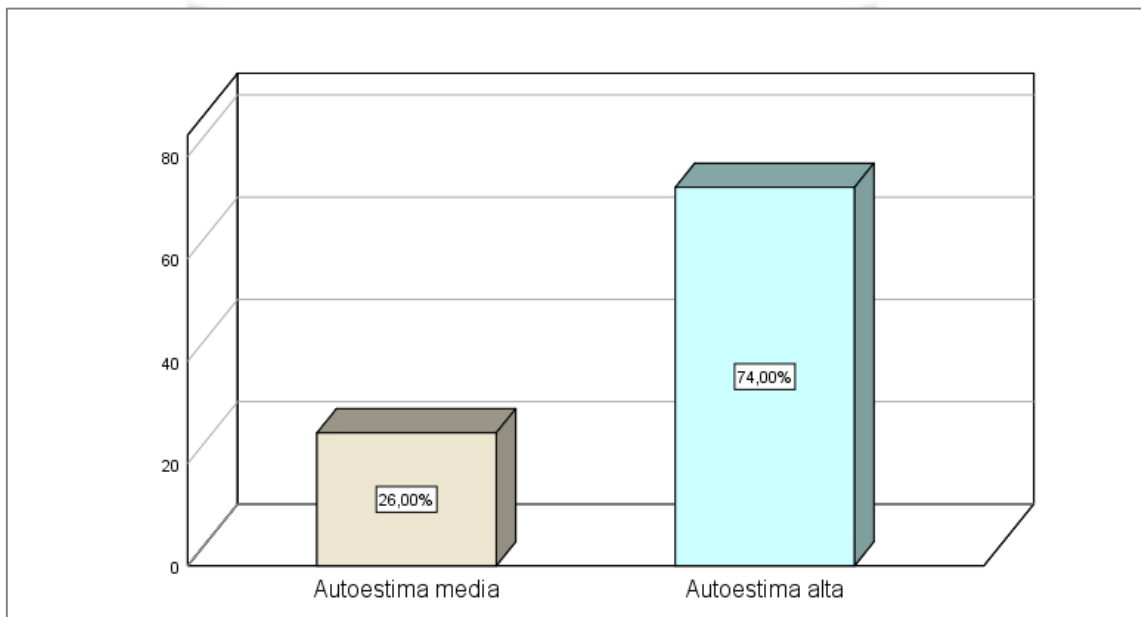
*Dimensión Autoestima*

| Categoría        | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|------------|
| Autoestima media | 13         | 26,0       |
| Autoestima alta  | 37         | 74,0       |
| Total            | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 7**

*Dimensión Autoestima*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 11 y figura 7 se evidencia que, del total de encuestados, el 26.00% se ubican en un nivel de autoestima media y el 74.00% se ubican en un nivel de autoestima alta.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de encuestados evidencian tener autoestima alta en la empresa que labora, ya que la empresa realiza funciones adecuadas para que hacer sentir seguro a su personal.

### 3.2.5. Dimensión Autorregulación

**Tabla 8**

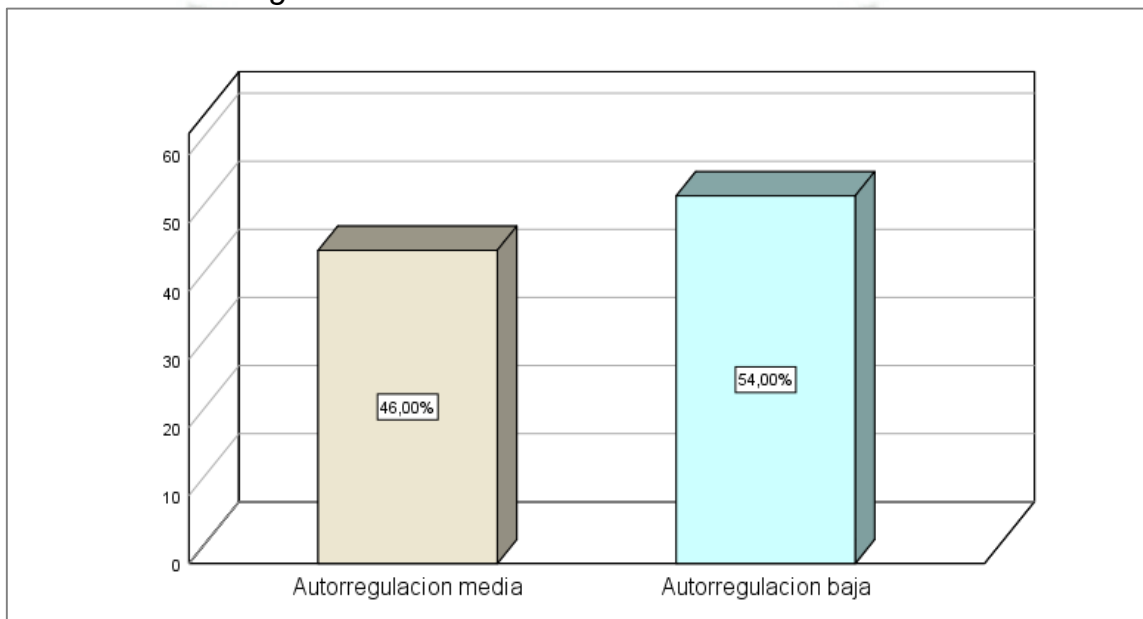
*Dimensión autorregulación*

| Categoría             | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Autorregulación media | 23         | 46,0       |
| Autorregulación baja  | 27         | 54,0       |
| Total                 | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 8**

*Dimensión Autorregulación*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 12 y figura 8 se evidencia que, del total de encuestados de la dimensión autorregulación, el 46.00% se ubican en una categoría de autorregulación media, y el 54.00% se ubican en el nivel de autorregulación baja.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor evidencia tener una autorregulación baja, es decir que no están conformes con la temática del trabajo en la empresa.

### 3.3. Desempeño del personal

**Tabla 9**

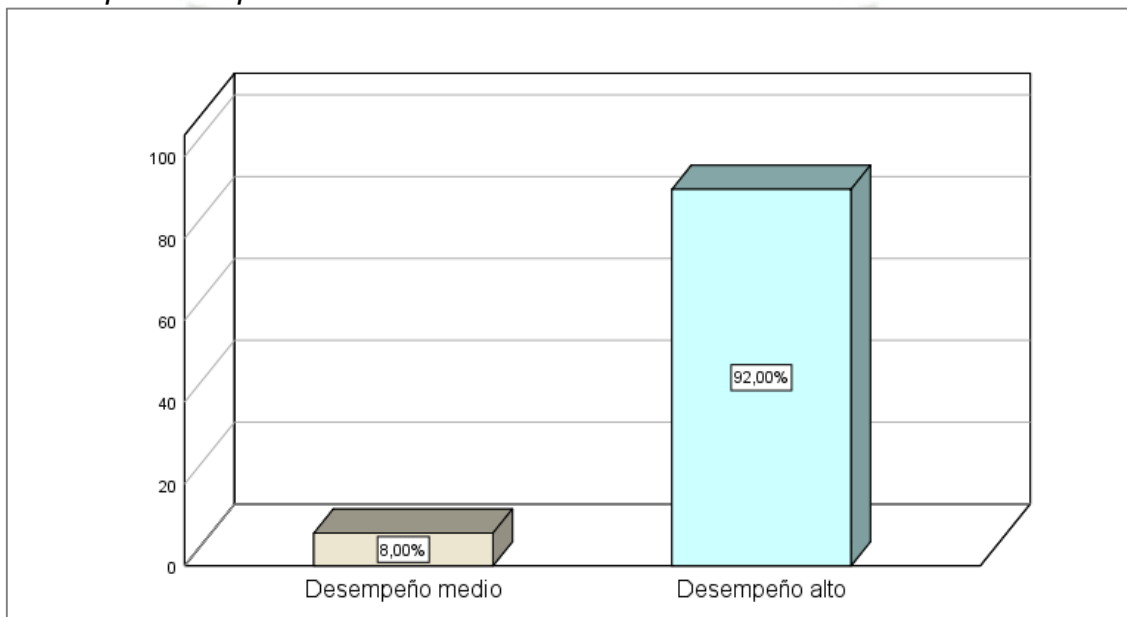
*Desempeño del Personal*

| Categoría       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Desempeño medio | 4          | 8,0        |
| Desempeño alto  | 46         | 92,0       |
| Total           | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 9**

*Desempeño del personal*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 13 y figura 9 se evidencia que, del total de encuestados de la variable desempeño del personal, el 8.00% se ubican en el nivel medio respecto al desempeño y el 92.00% se ubican en un nivel alto respecto al desempeño.

A partir de estos resultados se evidencia que un mayor porcentaje de evaluados se ubican en la categoría de desempeño laboral alto, es decir que la empresa brindar diferentes métodos para satisfacer a sus trabajadores.

### 3.3.1. Dimensión habilidad

**Tabla 10**

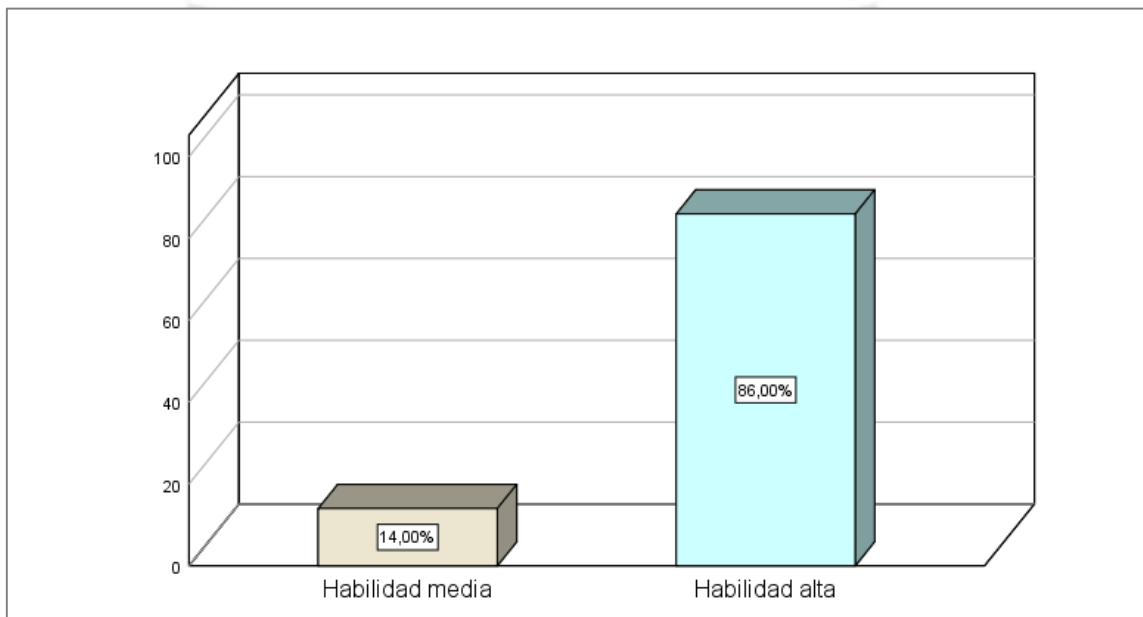
*Dimensión habilidad*

| Categoría       | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Habilidad media | 7          | 14,0       |
| Habilidad alta  | 43         | 86,0       |
| Total           | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 10**

*Dimensión Habilidad*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 14 y figura 10 se evidencia que, del total de encuestados de la dimensión habilidad, el 14.00% se ubican en un nivel medio respecto a la habilidad y el 86.00% se ubican en un nivel alto respecto a la habilidad.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de los encuestados evidencian tener una habilidad alta en la empresa, ya que la mayoría se desenvuelven de manera correcta en área que labora.

### 3.3.2. Dimensión conocimiento

**Tabla 11**

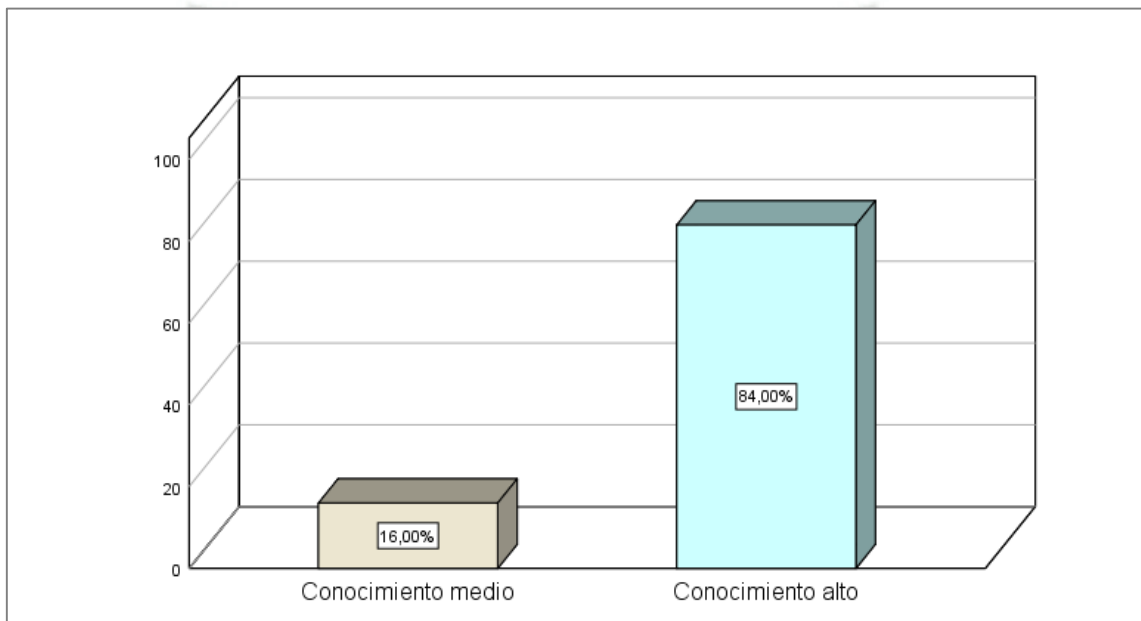
*Dimensión conocimiento*

| Categoría          | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Conocimiento medio | 8          | 16,0       |
| Conocimiento alto  | 42         | 84,0       |
| Total              | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS

**Figura 11**

*Dimensión conocimiento*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la 15 y figura 11 se evidencia que, del total de encuestados de la dimensión conocimiento, el 16.00% se ubican en un nivel medio respecto al conocimiento y el 84.00% se ubican en un nivel de conocimiento alto.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de los encuestados evidencian tener un conocimiento alto en la empresa, ya que se consideran personas capaces, adaptativas y conocedoras.

### 3.3.3. Dimensión personalidad

**Tabla 12**

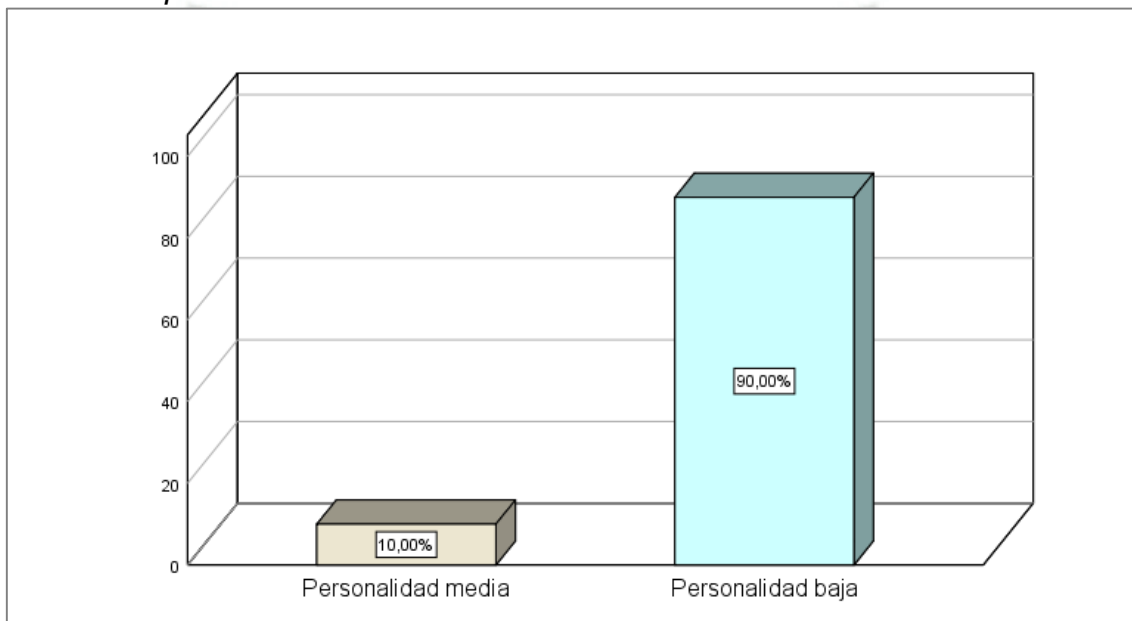
*Dimensión personalidad*

| Categoría          | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|------------|------------|
| Personalidad media | 5          | 10,0       |
| Personalidad baja  | 45         | 90,0       |
| Total              | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 12**

*Dimensión personalidad*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 16 y figura 12 se evidencia que, del total de encuestados de la dimensión personalidad, el 10.00% se ubican en el nivel medio de personalidad y el 90.00% se ubica en el nivel bajo.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de los encuestados evidencian tener una personalidad baja en la empresa que labora.

### 3.3.4. Dimensión Expectativas

**Tabla 13**

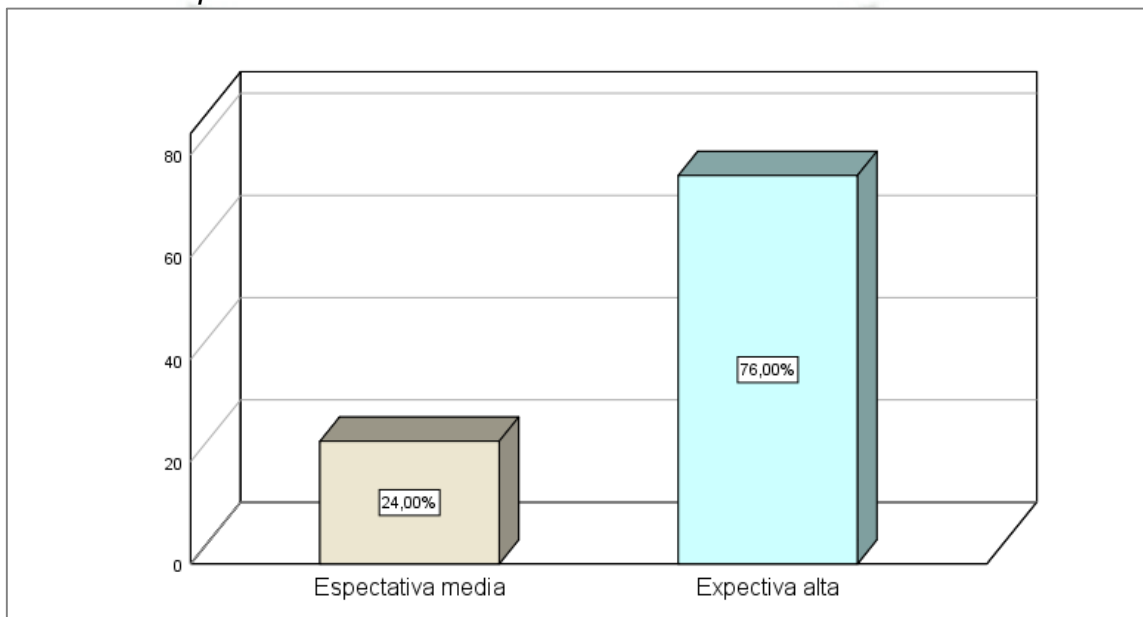
*Dimensión Expectativa*

| Categoría         | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Expectativa media | 12         | 24,0       |
| Expectativa alta  | 38         | 76,0       |
| Total             | 50         | 100,0      |

Nota. Base de datos SPSS.

**Figura 13**

*Dimensión expectativa*



Nota. Base de datos SPSS.

#### *Descripción*

En la tabla 17 y figura 13 se evidencia que, del total de encuestados de la dimensión expectativa, el 24.00% de los encuestados se ubican en la expectativa media y el 76.00% de los encuestados se ubican en expectativa alta.

A partir de estos resultados se puede inferir que un porcentaje mayor de encuestas evidencian una expectativa alta en la empresa que laboran.

### 3.4. Comprobación de hipótesis

#### Análisis inferencial

**Tabla 14**

*Pruebas de normalidad*

|                    | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      | Shapiro-Wilk |    |      |
|--------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
|                    | Estadístico                     | gl | Sig. | Estadístico  | gl | Sig. |
| Motivación laboral | ,150                            | 50 | ,007 | ,953         | 50 | ,047 |
| Desempeño personal | ,124                            | 50 | ,052 | ,964         | 50 | ,135 |

Nota. Base de datos SPSS.

#### *Interpretación*

En la tabla 18 se presentan los resultados de aplicar la prueba de normalidad a los datos correspondientes a las variables Motivación laboral y Desempeño personal, con la finalidad de verificar el cumplimiento del supuesto de normalidad y determinar al estadístico a usar, como las pruebas paramétricas o en su defecto una no paramétrica.

También, se muestra las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores de 60, y Shapiro-Wilk conveniente en muestras menores a 50. En ese sentido, dado que la muestra del presente estudio es 50, en cálculos posteriores estadísticos, se consideran los resultados obtenidos mediante la prueba de Shapiro-Wilk.

En tal sentido se evidencia que las variables Motivación laboral y Desempeño personal presentan un nivel de significancia 0.047. Al ser menores al parámetro de referencia, se vio por conveniente utilizar una prueba no paramétrica como lo es el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### 3.4.1 Hipótesis

Es probable que la motivación laboral tenga una incidencia directa y significativa en el desempeño del personal de la empresa AC proyectos, Arequipa-2023

**Tabla 15**  
*Prueba de hipótesis*

|                    |                       |                               | Motivación<br>laboral | Desempeño<br>personal |
|--------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Rho de<br>Spearman | Motivación<br>laboral | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                 | ,433**                |
|                    |                       | Sig. (bilateral)              | .                     | ,002                  |
|                    |                       | N                             | 50                    | 50                    |
|                    | Desempeño<br>personal | Coeficiente de<br>correlación | ,433**                | 1,000                 |
|                    |                       | Sig. (bilateral)              | ,002                  | .                     |
|                    |                       | N                             | 50                    | 50                    |

Nota. Base de datos SPSS.

#### *Interpretación*

En la Tabla 19 se presenta el cálculo de coeficiente de correlación Rho de Spearman, con el propósito de establecer de grado de incidencia entre la variable motivación laboral y desempeño laboral.

En tal sentido, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman presenta un nivel de significancia de 0.002, lo cual indica que los resultados son confiables, también se observa que existe una relación positiva moderada, ya que el estadístico de Spearman fue de 0.433. En consecuencia, se acepta a hipótesis de la investigación: Es probable que la motivación laboral tenga una incidencia directa y significativa en el desempeño del personal de la empresa AC proyectos, Arequipa-2023.

### 3.4.2 Correlación por dimensiones

**Tabla 16**

*Correlación por dimensiones de las variables Motivación laboral y Desempeño del personal*

|                                       |                 | Desempeño del personal     |              |              |             |      |
|---------------------------------------|-----------------|----------------------------|--------------|--------------|-------------|------|
|                                       |                 | Habilidades                | Conocimiento | Personalidad | Expectativa |      |
| Rho de Spearman<br>Motivación laboral | Fisiológicas    | Coeficiente de correlación | ,139         | ,229         | ,223        | ,100 |
|                                       |                 | Sig. (bilateral)           | ,336         | ,109         | ,120        | ,488 |
|                                       |                 | N                          | 50           | 50           | 50          | 50   |
|                                       | Seguridad       | Coeficiente de correlación | ,336         | ,464         | ,387        | ,012 |
|                                       |                 | Sig. (bilateral)           | ,017         | ,001         | ,006        | ,937 |
|                                       |                 | N                          | 50           | 50           | 50          | 50   |
|                                       | Pertenencia     | Coeficiente de correlación | ,093         | ,304         | ,317        | ,308 |
|                                       |                 | Sig. (bilateral)           | ,520         | ,032         | ,025        | ,029 |
|                                       |                 | N                          | 50           | 50           | 50          | 50   |
|                                       | Autoestima      | Coeficiente de correlación | ,453         | ,504         | ,472        | ,252 |
|                                       |                 | Sig. (bilateral)           | ,001         | ,000         | ,001        | ,077 |
|                                       |                 | N                          | 50           | 50           | 50          | 50   |
|                                       | Autorregulación | Coeficiente de correlación | ,250         | ,203         | ,451        | ,210 |
|                                       |                 | Sig. (bilateral)           | ,080         | ,157         | ,001        | ,143 |
|                                       |                 | N                          | 50           | 50           | 50          | 50   |

Nota. Base de datos SPSS.

### *Interpretación*

En la tabla 20, se muestra los resultados de la variable de las variables motivación laboral y el desempeño del personal, respecto en la dimensión fisiológicas y habilidades con un  $r = 0.139$  es decir que existe relación positiva baja, en la dimensión seguridad y habilidades se obtuvo un  $r = 0.336$  existe relación positiva baja, en la dimensión pertenencia y habilidades se obtuvo un  $r = 0.093$  es decir que existe relación positiva baja, en las dimensiones autoestima y habilidades se obtuvo un  $r = 0.453$  existe relación positiva moderada, en la dimensión autorregulación y habilidades se obtuvo un  $r = 0.250$  es decir existe relación positiva baja.

Así mismo en la dimensión fisiológicas y conocimiento se obtuvo un  $r = 0.229$  existe relación positiva baja, en la dimensión seguridad y conocimiento se obtuvo  $r = 0.464$  existe relación positiva moderada, en la dimensión pertenencia y conocimiento se obtuvo  $r = 0.304$  es decir existe relación positiva baja, en la dimensión autoestima y conocimiento se obtuvo  $r = 0.504$  existe relación positiva moderada, en la dimensión autorregulación y conocimiento un  $r = 0.203$  es decir que existe relación positiva baja.

También en la dimensión Fisiológicas y personalidad se obtuvo un  $r = 0.223$  es decir que existe relación positiva baja, en la dimensión seguridad y personalidad se obtuvo un  $r = 0.387$  es decir que existe relación positiva baja, en la dimensión pertenencia y personalidad se obtuvo un  $r = 0.317$  es decir que existe relación positiva baja, en la dimensión autoestima y personalidad se obtuvo un  $r = 0.472$  es decir que existe relación positiva moderada, en la dimensión autorregulación y personalidad se obtuvo un  $r = 0.451$  es decir que existe relación positiva moderada.

En la misma línea la dimensión fisiológicas y expectativa se obtuvo un  $r = 0.100$  esto indica que existe relación positiva muy baja, en la dimensión seguridad y expectativa se obtuvo un  $r = 0.012$  indica que existe relación positiva baja, en la dimensión pertenencia y expectativa se obtuvo un  $r = 0.308$  indica que existe relación positiva baja, en la dimensión autoestima y expectativa se obtuvo un  $r = 0.252$  indica que existe relación positiva baja en la dimensión autorregulación y expectativa se obtuvo un  $r = 0.210$  indica que existe relación positiva baja.

Por último, en la dimensión habilidades y autorregulación se obtuvo  $r = 0.250$  es decir que existe relación positiva baja, en la dimensión conocimiento y autorregulación se obtuvo un  $r = 0.203$  es decir que existe relación positiva baja, en la dimensión personalidad y autorregulación se obtuvo un  $r = 0.451$  es decir que existe relación positiva moderada y la dimensión expectativa y autorregulación se obtuvo  $r = 0.210$  indica que no existe relación positiva baja.

Agregando a lo anterior Larzabal y Cadena (2019) en su investigación concluyeron refieren que la motivación se relación significativamente en el desempeño laboral, de igual forma Pereira (2019) en su estudio concluyen que le clima organizacional es fundamental en el desempeño de los trabajadores. Estos estudios guardan similitud con los resultados del presente estudio ya que la variable motivación laboral influye manera positiva en el desempeño laboral.

Del mismo modo Lozano y Maguiña (2021) en su investigación que realizaron concluyen que la motivación se relaciona positiva y significativamente en la empresa metalmecánica, igualmente Pacherrres (2022) en su estudio concluye la el clima organizacional y la motivación laboral guardan relación significativa, también Serpa (2019) en su investigación concluyo que existe relación positiva entre el desempeño laboral y la productividad de los colaboradores y por ultimo Segura (2021) en su estudio concluye que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En esa misma línea los resultados de cada estudio mencionado anteriormente son similares con el presente trabajo, mientras más alto sea la motivación laboral mayor será el desempeño laboral ya que la mayoría de las empresas apuntan a un solo objetivo que es crecer y esto no se daría sin la ayuda de la persona por área.

## CAPITULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4. CONCLUSIONES

A continuación, se presenta las conclusiones de la investigación donde se muestra los logros de los objetivos.

##### **PRIMERA:**

En relación con el objetivo general de determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023, se observa una relación positiva moderada, con un valor de rho de 0.433. En consecuencia, se llega a la conclusión de que existe una relación entre las variables de estudio, es decir, la motivación laboral y el desempeño del personal. Aunque dicha relación es positiva, un porcentaje reducido de encuestados señala la necesidad de mejorar algunos aspectos importantes en la empresa para lograr una motivación laboral excelente. A partir de estos resultados, se puede inferir que a medida que se mejoren los estándares de motivación laboral, se experimentará un incremento en el desempeño del personal.

##### **SEGUNDA:**

En relación al primer objetivo específico de identificar la motivación laboral en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023, se observa que la gran mayoría de los encuestados se clasifican en un nivel de motivación laboral alto, representando un 92.00%. Esto indica que los encuestados están generalmente satisfechos con lo que la empresa proporciona a cada trabajador en las diversas áreas en las que desempeñan sus funciones. Sin embargo, un porcentaje significativo de participantes señala que la empresa aún tiene áreas que podrían mejorarse para optimizar la motivación laboral.

##### **TERCERA:**

En relación al segundo objetivo específico de identificar el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023, se destaca que la mayoría de los encuestados se clasifican en un nivel de desempeño del personal alto, representando un 92.00%. Esto sugiere que los participantes muestran un notable nivel de dedicación y responsabilidad en las áreas en las que

desempeñan sus funciones. No obstante, se identifica un porcentaje minoritario que indica que no experimentan un desempeño laboral adecuado.

#### **CUARTA:**

En relación al cuarto objetivo determinar la incidencia de las dimensiones de motivación labora y el desempeño en la empresa AC Proyectos Arequipa. Se concluye que todas las dimensiones de motivación laboral guardan incidencia con las dimensiones del desempeño, esto a través del estadístico rho de Spearman, confirmando que efectivamente se relacionan cada una de ellas de manera positiva y significativa.



## 5. RECOMENDACIONES

### PRIMERA:

Se recomienda al área administrativa de la empresa realizar mejoras en la asignación de funciones, asegurando una mejor adecuación al perfil de trabajo. En ocasiones, la realización de tareas repetitivas y que no demandan la formación específica del personal puede generar frustración. Además, se propone mejorar las consideraciones laborales, flexibilizando el horario de trabajo para los empleados, evitando rigideces innecesarias. También, se destaca la importancia de reconocer los logros individuales como parte de un ambiente laboral positivo. Por último, se recomienda implementar planes de carrera como estrategia de motivación laboral, ya que esto contribuirá al desarrollo y, posteriormente, al buen desempeño personal.

### SEGUNDA:

Se recomienda al área administrativa de la empresa a perseverar en el impulso de la motivación entre sus empleados y asegurar su satisfacción continua. En este sentido, se sugiere implementar un proceso de medición y evaluación del clima laboral para identificar posibles áreas de mejora. Esta evaluación permitirá identificar puntos bajos en el entorno laboral, abriendo la oportunidad de abordarlos y así fomentar una mayor motivación entre el personal.

### TERCERA:

Se recomienda al área administrativa de la empresa establecer contacto con un especialista en el ámbito organizacional. Esta medida permitirá realizar intervenciones necesarias, en caso de ser requeridas, con el objetivo de mantener el actual nivel de desempeño personal que caracteriza a la empresa.

### CUARTA:

Se recomienda al área administrativo de la empresa tener en cuenta los resultados de las diferentes dimensiones de las variables para poder aplicar un plan operativo que involucre la motivación laboral y el desempeño del personal, así mismo evaluaciones continuas del desempeño, teniendo en cuenta la relación que existe entre todas las dimensiones de ambas variables estudiadas.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abarca, C., & Sarmiento, D. (2021). *Relación entre orientación al mercado y el resultado empresarial en las empresas del sector textil de la provincia de Arequipa*. 2019. Arequipa.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5045/C>
- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas"*. Huancayo.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV\\_FCE\\_308\\_Aliaga\\_Huali\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf)
- Araya, L., & Pedreros, M. (2009). *Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado*. Universidad de Costa Rica.
- Arboccó, M. (2019). Sobre las relaciones humanas, la psicoterapia y la vida desde una mirada existencial. *Avances en Psicología: Revista de la Facultad de Psicología y Humanidades*, 27(1), 21–34.  
<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2019v27n1.1463>
- Becerra, S., & Maza, F. (2023). *Sistema de evaluación de exámenes médicos ocupacionales usando método de clasificación basado en machine learning*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669141/Becerra\\_VS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/669141/Becerra_VS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, A. (2016). *El concepto de autorrealización como identidad personal, una revisión crítica*. Universidad de Sevilla.
- Bracamonte, J., & Olivares, S. (2023). *Análisis de la gestión del cambio organizacional para impulsar la transformación digital en Rímac seguros entre el 2021 y 2022 según el modelo de Jeanie Duck*. Lima.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/25818/>
- Carrasco, M. (2020). *El perfeccionamiento de la regulación del período de prueba para la obtención de la estabilidad laboral en el Perú*. Piura.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54733>
- Caycho, B. (2021). *Factores ligados al ausentismo laboral por descanso médico en el personal de la empresa "Repuestos Nuevos S.A.", Lima, 2015-2016*.

Lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64772/Caycho\\_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64772/Caycho_CBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cenepo, A., & Gonzales, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *ANG*, 1(1), 30-39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>

Cerón, J. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas*. Universidad Militar Nueva Granada.

Chaca, A. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo, 2021*. Huancayo.

<https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.

Condorhuanca, J., & Ccorimanya, E. (2022). *Ergonomía y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Oropesa, Provincia de Quispicanchi – Cusco -2022*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5583/J>

Coral, C. (2019). *El proceso del desarrollo de personal y la satisfacción laboral en la red de salud –Leoncio Prado De Tingo María - 2017*. Tingo Maria. <https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1402/>

de la Lama, P., de la Lama, M., & de la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189–202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>

Díaz, K., Lopez, J., & Esquivel, J. (2019). *Trabajo en Equipo*. Lima. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/803/>

Dionicio, A. (2021). *Trabajo en equipo del personal asistencial en el Centro De Salud Peralvillo 2020*. Huacho. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5133>

Dolorier, C., & Rodriguez, V. (2023). *Gestión Financiera y Toma de Decisiones en las Empresas Constructoras 2019 - 2020*. Huancayo. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6221/T037>

- Farias, A., Macias, M., Zambrano, L., & Gómez, N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Ciencias Técnicas y Aplicadas*, 7(4), 586-601. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Finocetti, J. (2022). *Clima laboral del personal de las áreas administrativas de un Ministerio Peruano*, Lima, 2019. Lima. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32158/>
- Galarreta, S. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. Arequipa. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044>
- Gamarra, E. (2022). *Estandarización de procesos y su influencia con la gestión de cobranza de la empresa EOS S. A., Pasco - 2020*. Huancayo. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12125/2>
- Garay, P. (2023). *Teletrabajo, estrés y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de empresas multinacionales*. Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018\\_70866222\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018_70866222_T.pdf?sequence=1)
- Gómez, I. (2021). *La actitud laboral y la identidad corporativa de los colaboradores de la Zofra Tacna en el periodo 2020*. Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2018/>
- Gonzales, M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de Taxi Sipán Tours S.A.C – Chiclayo 2019*. Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086>
- González, G. (2019). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la empresa Maestranza Diesel S.A.C Callao - 2018*. Universidad Administración y Negocios. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2661/>
- González, J., & Parra, C. (2008). Caracterización de la cultura organizacional. *Pensamiento y gestión*(25), 1-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n25/n25a03.pdf>

- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestión*(51), 54-74.  
<https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Gutierrez, J., & Huanca, L. (2019). *Eficacia de la capacitación en Seguridad Ocupacional comparando el método Ocupacional comparando el método clásico y el uso de un videojuego en la Municipalidad Distrital de Miraflores, Arequipa - 2018.* Arequipa.  
<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2114>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hilario, J., & Orihuela, E. (2022). *Proceso de innovación tecnológica.*  
<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6566/B3>
- Huamán, C., & Villanueva, M. (2021). *El reconocimiento laboral y compromiso organizacional en una empresa de servicios de outsourcing Lima, 2021.* Lima.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73922/Huam%C3%A1n\\_ACL-Villanueva\\_HMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73922/Huam%C3%A1n_ACL-Villanueva_HMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Larzabal, A., & Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha.* Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa.* Institut d'Estudis del Trebal.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Lozano, E., & Maguiña, S. (2021). *Relación entre la motivación y desempeño laboral en los operarios de la empresa metalmecánica Weir Minerals – Lima, 2020.* Universidad San Ignacio de Loyola.
- M., B. (2021). *Relaciones interpersonales y trabajo en equipo en los trabajadores administrativos del Hospital Sub Regional De Andahuaylas, Región*

*Apurímac*, 2019. Andahuaylas.  
<https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10326>

Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235-259.  
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>

Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Mendoza, J., & Tuni, C. (2022). El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 6057-6073.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4836>

Niño, F. (2022). *Gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Motofuerza S.A.C – Honda, Chiclayo – 2018*. Pimentel.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9497>

Núñez, E. (2022). *Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad De Pimentel*. Pimentel.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10037/Nu%C3%B1ez%20Jimenez%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Orozco, L. (2020). *Motivación laboral y clima organizacional en una empresa del sector de la construcción del Urabá Antioqueño: estudio descriptivo y relacional*. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia .

Osores, G. (2020). *Liderazgo organizacional y productividad laboral en los trabajadores de CMAC Huancayo S.A del distrito de Huancayo - 2019*. Huancayo.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8381/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Osores\\_Barja\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8381/3/IV_FCE_308_TI_Osores_Barja_2021.pdf)

Oswald, F., Hambrick, D., & Jones, L. (2007). Keeping all the plates spinning: Understanding and predicting multitasking performance. In D. Jonassen, *Learning to solve complex scientific problems* (pp. 77-97). Erlbaum.

- Pacherres, R. (2022). *Clima organizacional y su relación con la motivación laboral en la empresa RYL Metalmechanics SAC, Lima, 2022*. Universidad Peruana de las Américas.
- Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica.
- Parrales, J., Villao, J., & Pisco, G. (2022). *Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones* (Vol. 8). <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2565/5762>
- Peña, H. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Dialnet.
- Pereira, J. (2019). *Clima organizacional para el desempeño laboral*. Fundación Universidad de América.
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. IPN.
- Rios, J., Rodríguez, L., & Correa, E. (2021). *Selección e inducción del personal y desarrollo laboral en la Municipalidad Provincial De Coronel Portillo, Región De Ucayali - 2019*. Pucallpa. <http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4899/B69>
- Rodríguez, A., & García, G. (2012). *Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad*. Centro de Información y Gestión Tecnológica.
- Rodríguez, M., & Sánchez, N. (2020). *Personalidad y compromiso laboral en los empleados del consorcio de seguridad y vigilancia Security Covigser Cajamarca - 2020*. Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1449>
- Rupay, M. (2019). *Capacitación del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa tiendas del mejoramiento del Hogar S.A. Chorrillos - 2019*. Lima. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1469>
- Sanchez, M. (2022). *Evaluación del Cumplimiento de Metas del Programa de Incentivos de la Gestión Municipal Distrital de Pomalca 2019*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81183>

- Segura, J. (2021). *La Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de SERMEDIAL S.A.C. - Arequipa 2021*. Universidad Alas Peruanas.
- Serpa, M. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de loa colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3606/>
- Shigüe, E. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Avícola Pérez De La Ciudad De Ambato*. Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/>
- Solorzano, M. (2023). *Sanciones por infracciones laborales en la empresa Icl contratistas S.A.C., Trujillo 2020*. Trujillo. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33754>
- Tapia, L. (2020). *El reconocimiento laboral y su relación con la rotación del personal en la generación Millennial de las empresas del sector norte de Quito*. Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31258/1/69>
- Ticona, M., & Aguila, J. (2019). *Reducción del índice de accidentabilidad a través del programa de comportamiento seguro en relación con los factores de riesgos psicosociales en Minera Chalhuane S.A.C., año 2017*. Arequipa. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2657>
- Torres, J., & Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel Sac, Santa Anita - 2018*. Lima. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/197/38-2019>
- Valdez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018*. Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6411>
- Villafuerte, D. (2021). *Habilidades blandas y las expectativas laborales de los estudiantes del décimo ciclo de la Escuela Profesional de Educación de*

*la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2019. Cusco.*

<https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4721>

Zangaro, M., & Szlechter, D. (2022). Reconocimiento y trabajo: una mirada desde el posfordismo. *Trabajo y sociedad*, 23(39), 105-125.

<https://www.redalyc.org/journal/3873/387372886007/html/>

Zumaeta, J. (2020). *La reducción de la jornada laboral y su incidencia en la productividad y calidad de vida del trabajador en Lima Metropolitana 2019.*

Lima: Universidad San Martín de Porres.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7861>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

|  | Objetivos  | Hipótesis  | Variables              | Indicadores  | Metodología  |
|--|--|--|------------------------|--|--|
| <b>Problema general</b>  | <b>Objetivo general</b>  | Dado que existe en deficiencias en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa, porque se observa que no hay la eficiencia de la motivación laboral. Es probable que motivación laboral incida positivamente en el desempeño del personal de la empresa AC proyectos, Arequipa-2023. | <b>Independiente</b>   | Variable:<br>Motivación laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisiológicas</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Pertenencia</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Autorrealización</li> </ul> | <b>Tipo de investigación:</b><br>Básica<br><br><b>Enfoque de investigación:</b><br>Cuantitativo<br><br><b>Alcance de investigación:</b><br>Descriptivo-correlacional<br><br><b>Instrumento de recolección de datos:</b><br>Cuestionario<br><b>Población:</b><br>Trabajadores de la empresa la empresa AC Proyectos, sede Arequipa<br><b>Muestra:</b> 50 trabajadores |
| ¿Cuál es la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal de la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?                              | Determinar la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.                                |  | Motivación laboral     |  |  |
| <b>Preguntas específicas</b>   | <b>Objetivos específicos</b>   |  | <b>Dependiente</b>     | Variable:<br>Desempeño laboral <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad</li> <li>• Conocimiento</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Expectativas</li> </ul>                           |  |
| ¿Cómo es la motivación laboral en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?  | Identificar la motivación laboral en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.   |  | Desempeño del personal |  |  |
| ¿Cómo es el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023?  | Identificar el desempeño del personal en la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023.   |  |                        |  |  |
| ¿Cuál será la incidencia de las dimensiones de clima laboral en las dimensiones de desempeño del personal de la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023? | Determinar la incidencia de las dimensiones de motivación laboral y las dimensiones de desempeño del personal de la empresa AC Proyectos, Arequipa-2023. |  |                        |  |  |

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Saludos cordiales, a continuación, se presenta preguntas de tema de motivación laboral y desempeño del personal, las cuales debe responder con una escala que va de nunca a siempre de acuerdo a su opinión. Lea detenidamente cada pregunta y marque con un aspa (X) cada ítem.

### Preguntas de control:

Edad: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_ Años en la empresa: \_\_\_\_\_

|                |                     |                  |                       |                  |
|----------------|---------------------|------------------|-----------------------|------------------|
| <b>Nunca=1</b> | <b>Casi nunca=2</b> | <b>A veces=3</b> | <b>Casi siempre=4</b> | <b>Siempre=5</b> |
|----------------|---------------------|------------------|-----------------------|------------------|

| <b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Ítem   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Dimensión: Fisiológicas</b>   |   |   |   |   |   |
| 1. ¿El área donde trabajas cuenta con las condiciones físicas necesarias para realizar tu labor cotidiana (sillas, ventilación, equipos de cómputos, iluminación, herramientas, etc.)? |   |   |   |   |   |
| 2. ¿Realizas actividades físicas durante tu jornada laboral?   |   |   |   |   |   |
| 3. ¿La empresa realiza evaluaciones médicas anualmente?  |   |   |   |   |   |
| 4. ¿Sientes que la compensación salarial que recibe está de acuerdo al mercado laboral?  |   |   |   |   |   |
| 5. ¿Recibes los beneficios estipulados en tu contrato?   |   |   |   |   |   |
| 6. ¿Consideras que tu trabajo es equitativamente remunerado, de acuerdo a tus funciones y responsabilidades asignadas?   |   |   |   |   |   |
| 7. ¿Logras cumplir con tus tareas diarias asignadas de inicio a fin?   |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión: Seguridad</b>  |   |   |   |   |   |
| 8. ¿La empresa te brinda capacitaciones sobre seguridad, salud y medio ambiente?   |   |   |   |   |   |
| 9. ¿Recibiste inducción sobre tus funciones de acuerdo al puesto que desempeña actualmente?  |   |   |   |   |   |
| 10. ¿Tienes conocimiento de los incidentes y/o accidentes de trabajo que han ocurrido en la empresa?   |   |   |   |   |   |

|  |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 11. ¿La empresa te brinda equipos de protección personal (botas, casco, lentes, etc.)?                               |          |          |          |          |          |
| 12. ¿Los certificados médicos han contribuido al no descuento del día no laborable?                                  |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Pertenencia</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 13. ¿Sientes que el clima laboral en tu área de trabajo es el adecuado?  |          |          |          |          |          |
| 14. ¿En tu área de trabajo han ocurrido discusiones, altercados, producto de las diferencias de opiniones?           |          |          |          |          |          |
| 15. ¿Consideras necesario que la empresa debería diseñar un plan motivacional para mejorar la productividad laboral? |          |          |          |          |          |
| 16. ¿Sabes si han ocurrido renuncias y/o despidos en la empresa en lo que va del año?                                |          |          |          |          |          |
| 17. ¿La empresa te brinda capacitación externa, para mejorar el desempeño de tus funciones?                          |          |          |          |          |          |
| 18. ¿La empresa te capacita en el uso de máquinas, herramientas, programas tecnológicos y equipos?                   |          |          |          |          |          |
| 19. ¿Te sientes participe de los éxitos y fracasos de tu área de trabajo?  |          |          |          |          |          |
| 20. ¿Te sientes parte de un equipo de trabajo en tu área?  |          |          |          |          |          |
| 21. ¿Te sientes satisfecho de pertenecer a esta empresa?   |          |          |          |          |          |
| 22. ¿Conoces la política de calidad que se practica en la organización?  |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Autoestima</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 23. ¿Realizan ceremonias anuales de premiación?  |          |          |          |          |          |
| 24. ¿Recibes de la empresa algún reconocimiento como diploma, placas, carta de felicitaciones, etc.?                 |          |          |          |          |          |
| 25. ¿Tienes buena relación laboral con tu jefe?  |          |          |          |          |          |
| 26. ¿Consideras que las relaciones con tus compañeros te motivan a tener un mejor desempeño en tu trabajo?           |          |          |          |          |          |
| 27. ¿Existe la participación de toda tu área de trabajo para resolver un problema?                                   |          |          |          |          |          |
| 28. ¿Estás preparado para asumir un puesto de mayor jerarquía?   |          |          |          |          |          |

|   |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 29. ¿La empresa apoya la participación de los colaboradores en cursos de superación personal?                                     |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Autorrealización</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 30. ¿La empresa te proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?  |          |          |          |          |          |
| 31. ¿En tu área de trabajo plantean estrategias, para la obtención de nuevos objetivos?   |          |          |          |          |          |
| 32. ¿El trabajo que desempeña va de acuerdo a tus capacidades?  |          |          |          |          |          |
| 33. ¿Sueles emplear un número de habilidades complejas en tu trabajo?   |          |          |          |          |          |
| 34. ¿Tú jefe te da autonomía para tomar decisiones necesarias, para el cumplimiento de tus responsabilidades?                     |          |          |          |          |          |
| 35. ¿Te manifiestas con tu jefe, planteando ideas y mecanismos de solución frente a un problema que ocurra en tu área de trabajo? |          |          |          |          |          |

| <b>DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>   |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>Ítem</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Dimensión: Habilidad</b>   |          |          |          |          |          |
| 1. ¿Comprende claramente las instrucciones brindadas por sus superiores?                                  |          |          |          |          |          |
| 2. ¿Desempeña sus actividades en tiempo y forma adecuada?   |          |          |          |          |          |
| 3. ¿Aporta con soluciones a los problemas que se presentan en las labores diarias?                        |          |          |          |          |          |
| 4. ¿Su jefe realiza reuniones con los trabajadores para recoger nuevas ideas y luego aplicarlas?          |          |          |          |          |          |
| 5. ¿Invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores?                       |          |          |          |          |          |
| 6. ¿Se capacita en temas relacionados a su trabajo, para mejorar sus habilidades?                         |          |          |          |          |          |
| 7. ¿Termina su trabajo oportunamente?   |          |          |          |          |          |
| 8. ¿Cumple con las tareas que se le encomienda?   |          |          |          |          |          |
| 9. ¿Esta dispuesto aprender nuevas formas de realizar su trabajo de acuerdo a las exigencias del mercado? |          |          |          |          |          |

| <b>Dimensión: Conocimiento</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10. ¿Se considera una persona dispuesta aprender el manejo de nuevos equipos?                    |          |          |          |          |          |
| 11. ¿Sus compañeros de labor están dispuestos aprender el manejo de nuevos equipos?              |          |          |          |          |          |
| 12. ¿Cumple con los procedimientos establecidos por su área?                                     |          |          |          |          |          |
| 13. ¿Presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo en la que se desempeña?     |          |          |          |          |          |
| 14. ¿Brinda apoyo a sus compañeros en la utilización de equipos de cómputo?                      |          |          |          |          |          |
| 15. ¿Asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos de cómputo y/o softwares especializados? |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Personalidad</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 16. ¿Usted es cortés con sus compañeros y con las demás personas de su entorno laboral?          |          |          |          |          |          |
| 17. ¿Evita los conflictos dentro de su área de trabajo?  |          |          |          |          |          |
| 18. ¿Muestra aptitud para integrarse a su equipo de trabajo?                                     |          |          |          |          |          |
| 19. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo de trabajo?                           |          |          |          |          |          |
| 20. ¿Promueve un clima organizacional positivo entre todos sus compañeros?                       |          |          |          |          |          |
| 21. ¿Ve las cosas con optimismo, dejando de lado los pensamientos negativos?                     |          |          |          |          |          |
| 22. ¿En el momento de realizar un trabajo siempre influye en sus compañeros?                     |          |          |          |          |          |
| 23. ¿Asigna tareas con instrucciones claras y precisas?  |          |          |          |          |          |
| 24. ¿Aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos de su área?                               |          |          |          |          |          |
| <b>Dimensión: Expectativas</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 25. ¿Recibe recompensas o incentivos por sus logros en su área de trabajo?                       |          |          |          |          |          |
| 26. ¿Considera que las recompensas e incentivos mejoran su desempeño en el trabajo?              |          |          |          |          |          |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 27. ¿Su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por los buenos trabajos que realiza?                                |  |  |  |  |  |
| 28. ¿Se siente útil y valorado por las labores que realiza en su puesto de trabajo?  |  |  |  |  |  |
| 29. ¿Cuándo recibe alguna sanción pide hablar con el jefe de área, esperando que le explique los motivos de dicha sanción? |  |  |  |  |  |
| 30. ¿Acepta las sanciones que se le imponen, siempre que ésta sea justa?   |  |  |  |  |  |



Anexo 3. Ficha de validación del instrumento

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: MEZA JORGE RICHARD

1.2. Grado Académico: SUPERIOR INGENIERO INDUSTRIAL

1.3. Cargo e institución donde labora el experto: GERENTE GENERAL A/C

1.4. Título de la investigación: MOTIVACION LABORAL Y DESCHORO DE PERSONAL

1.5. Autor del instrumento: LOVA ACIAS, NIKOLLE

1.6. Maestría/Doctorado/Mención: MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y GESTION PROYECTOS

1.7. Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL Y DESCHORO DE PERSONAL

| INDICADORES        | CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS                                | Deficiente 0-20% | Regular 21-40% | Bueno 41-60% | Muy Bueno 61-80% | Excelente 81-100% |
|--------------------|---|------------------|----------------|--------------|------------------|-------------------|
| 1. CLARIDAD        | Esta formulado con lenguaje apropiado.                              |                  |                | X            |                  |                   |
| 2. OBJETIVIDAD     | Esta expresado en conductas observables.                            |                  |                |              | X                |                   |
| 3. ACTUALIDAD      | Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.                        |                  |                |              | V                |                   |
| 4. ORGANIZACION    | Existe una organización lógica.                                     |                  |                |              | X                |                   |
| 5. SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad                        |                  |                | X            |                  |                   |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de estudio.                          |                  |                |              | X                |                   |
| 7. CONSISTENCIA    | Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.     |                  |                |              | X                |                   |
| 8. COHERENCIA      | Entre los indices, indicadores, dimensiones y variables.            |                  |                |              |                  | X                 |
| 9. METODOLOGIA     | La estrategia responde al propósito del estudio.                    |                  |                |              |                  | X                 |
| 10. CONVENIENCIA   | Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías. |                  |                |              | X                |                   |
| SUB TOTAL          |   |                  |                |              |                  |                   |
| TOTAL              |   |                  |                |              |                  |                   |

OBSERVACIONES:.....

OPINION DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

Lugar y Fecha: 16/10/23

A&C PROYECTOS INDUSTRIALES S.A.C.

ING. RICHARD MEZA JAMIE  
GERENTE GENERAL  
DNI: 7142343

Firma del experto

DNI: 10405363

### Anexo 4. Carta de autorización




**CARTA DE AUTORIZACION DE USO INFORMACION DE  
LA EMPRESA AC PROYECTOS S.A.C.**

Yo, Willians Richard Meza Jaime, identificado con DNI 10405363, en mi calidad de Gerente General de la empresa AC PROYECTOS S.A.C. con RUC N°20536900846, con domicilio en la Var. De Uchumayo Km 2, Uchumayo – Arequipa, Arequipa – Perú.

**OTORGO LA AUTORIZACION,**

A la Srta. Jara Arias Nikolle Fernanda, identificada con DNI N° 74085608 egresado/bachiller de la carrera Administración de Empresas, para que utilice la información y realice las encuestas a los colaboradores de la empresa AC PROYECTOS S.A.C con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el Título Profesional.

  
Ing. Richard Meza Jaime  
GERENTE GENERAL

989-086-954  
gerencia@acproyectos.pe    administracion@acproyectos.pe  
Via Variante de Uchumayo Km2 - Uchumayo, Arequipa  
(ref. a cdras. del Ovalo Pampa de Camarones)  
www.acproyectos.pe