

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA PANADERÍA Y PASTELERÍA “LA ESPIGA” S.A.C.,
CAJAMARCA 2022**

Br. CASANOVA MOSQUEIRA, YESSICA DEL PILAR

Br. REYES CASAS, DIANA LAURA

ASESOR:

MG. ANTHONY RABANAL SORIANO

Cajamarca – Perú

ABRIL 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA PANADERÍA Y PASTELERÍA “LA ESPIGA” S.A.C.,
CAJAMARCA 2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar por el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. CASANOVA MOSQUEIRA YESSICA DEL PILAR

Br. REYES CASAS, DIANA LAURA

ASESOR

MG. ANTHONY RABANAL SORIANO

Cajamarca – Perú

ABRIL 2023

COPYRIGHT © 2022 by
CASANOVA MOSQUEIRA, Yessica del Pilar
REYES CASAS, Diana Laura
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**RELACION ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA PANADERÍA Y PASTELERÍA “LA ESPIGA” S.A.C.,
CAJAMARCA 2022**

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Mg. Anthony Rabanal Soriano

DEDICATORIA

Nuestro trabajo esta principalmente dedicado a nuestros padres y familiares por el apoyo incondicional que siempre nos han brindado: también sus consejos en todas las etapas de nuestras vidas y los valores que nos inculcaron en el camino a ser mejores personas.

Casanova Mosqueira, Yessica del Pilar.

Reyes Casas, Diana Laura.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por guiarnos y seguarnos a lo largo de nuestra vida, dándonos la paciencia y la sabiduría para lograr nuestros objetivos propuestos.

A nuestros padres, por ser el pilar de apoyo y estar incondicionalmente a pesar de las dificultades y desventajas que se presentaban en ese momento.

Agradecemos a todos nuestros docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo nos alientan a crecer como personas y profesionales en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Casanova Mosqueira, Yessica del Pilar.

Reyes Casas, Diana Laura.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito general dar a conocer la panadería y pastelería La Espiga S.A.C. la relación dominante entre motivación y desempeño laboral, Cajamarca, 2022. El tipo de investigación dada es aplicada, nivel descriptivo – correlacional.

La población núcleo de este estudio son los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga S.A.C., Cajamarca 2022; la muestra se determinó por conveniencia de 10 trabajadores que laboran en la empresa en base a un cálculo no probabilístico mediante técnica de encuesta y un cuestionario que cuenta con la variable motivación 20 ítems y la variable desempeño laboral 19 ítems como instrumentos.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral.

ABSTRAC

The present work had the general purpose of making known the bakery and pastry shop La Espiga S.A.C. the dominant relationship between motivation and work performance, Cajamarca 2022. The type of research given is applied, descriptive - correlational level.

The core population of this study are the workers of the bakery and pastry shop La Espiga S.A.C., Cajamarca 2022, the sample was determined for the convenience of 10 workers who work in the company based on a non-probabilistic calculation using a survey technique and a questionnaire. Motivation variable of 20 items and work performance variable of 19 items as instruments.

Keywords: motivation, job performance.

INDICE

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN.....	7
ABSTRAC	8
CAPITULO I: INTRODUCCION	13
1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1. <i>Planteamiento del problema de investigación</i>	14
1.2. <i>Formulación del problema</i>	16
1.3. <i>Justificación de la investigación</i>	16
1.3.1 <i>Justificación teórica</i>	16
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	17
1.3.3. <i>Justificación práctica</i>	17
5.1. <i>Objetivos de la investigación</i>	17
1.3.1. <i>General</i>	17
1.3.2. <i>Específicos</i>	17
CAPITULO II: MARCO TEORICO	19
2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. <i>A nivel internacional</i>	20
2.1.2. <i>A nivel nacional</i>	22
2.1.3. <i>A nivel local</i>	24
2.2. <i>Bases teóricas</i>	25
2.2.1. <i>Motivación</i>	25
2.2.2. <i>Tipos de motivación</i>	26
2.2.3. <i>Principios motivacionales</i>	27
2.2.4. <i>Principales factores de motivación</i>	27
2.2.5. <i>Teorías de motivación</i>	29
2.2.5.1. <i>Pirámide de Maslow</i>	29
2.2.5.2. <i>Teoría de motivación-higiene de Herzberg</i>	31
2.2.5.3. <i>Teoría x y la teoría y de McGregor</i>	32
2.2.5.4. <i>Teoría motivacional de McClelland</i>	33
2.2.6. <i>Importancia de la motivación</i>	34
2.3. <i>Desempeño Laboral</i>	34
2.3.1. <i>Objetivos de la evaluación laboral</i>	35
2.3.2. <i>Características</i>	36
2.3.3. <i>Importancia del desempeño</i>	37
2.3.4. <i>Factores que Influyen en el Desempeño Laboral</i>	38
2.3.5. <i>Beneficios</i>	40
2.4. <i>Teorías</i>	40
2.4.1. <i>Teoría de las expectativas:</i>	40
2.4.2. <i>Teoría de la equidad:</i>	41

2.5.	<i>Dimensiones del desempeño laboral</i>	42
2.6.	<i>Definición de términos básicos</i>	43
2.7.	<i>Hipótesis de la investigación</i>	45
2.7.1.	<i>General</i>	45
2.7.2.	<i>Específicos</i>	45
2.7.3.	<i>Variables</i>	45
2.7.1.	<i>Operacionalización de las variables</i>	46
CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION		47
3.1.	<i>Unidad de análisis, universo y muestra</i>	48
3.1.1.	<i>Unidad de análisis</i>	48
3.1.2.	<i>Universo</i>	48
3.2.	<i>Tipo, nivel y diseño de investigación</i>	48
3.2.1.	<i>Tipo de investigación</i>	48
3.2.2.	<i>Nivel de investigación</i>	48
3.2.3.	<i>Diseño de la investigación</i>	49
3.3.	<i>Método de la investigación</i>	49
3.4.	<i>Técnicas e instrumentos de investigación</i>	50
3.4.1.	<i>Técnicas de la investigación</i>	50
3.4.2.	<i>Instrumentos de investigación</i>	50
3.5.	<i>Validez y confiabilidad</i>	50
3.6.	<i>Técnica de procesamiento y análisis de datos</i>	52
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION		53
4.1.	<i>Presentación, análisis e interpretación de resultados</i>	54
4.1.1.	<i>Análisis descriptivo</i>	54
4.1.1.1.	<i>Estadísticos descriptivos de la Variable Motivación</i>	54
4.1.1.2.	<i>Estadísticos descriptivos de la Variable Desempeño Laboral</i>	55
4.2.1.	<i>Análisis de correlación</i>	56
4.3.	<i>Discusión</i>	59
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		60
5.2.	<i>Conclusiones</i>	61
5.3.	<i>Recomendaciones</i>	62
REFERENCIAS		63
ANEXOS		69
<i>Operacionalización de las variables</i>		70
<i>Encuesta para Motivación</i>		71
<i>Encuesta para Desempeño Laboral</i>		72

INDICE DE TABLAS

TABLA1: ESTADÍSTICOS DE MOTIVACIÓN DE LA EMPRESA PANADERÍA Y PASTELERÍA LA ESPIGA.....	54
TABLA2: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE DESEMPEÑO LABORAL	55
TABLA3: PONDERACIÓN DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	57
TABLA4: ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL Y SUS DIMENSIONES.....	57

INDICE DE FIGURAS

FIGURA1: RELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	49
FIGURA2: MOTIVACIÓN. EN BASE A LOS DATOS DE LA ENCUESTA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2022.....	55
FIGURA3: DESEMPEÑO LABORAL. EN BASE A LOS DATOS DE LA ENCUESTA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2022	56
FIGURA4: CORRELACIÓN MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL. EN BASE A LOS DATOS DE LA ENCUESTA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2022	58
FIGURAS5: CORRELACIÓN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y DESEMPEÑO LABORAL. EN BASE A LOS DATOS DE LA ENCUESTA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2022	58
FIGURA6: CORRELACIÓN DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y DESEMPEÑO LABORAL. EN BASE A LOS DATOS DE LA ENCUESTA MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL, 2022	59

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1.Planteamiento del Problema

1.1.1. Planteamiento del problema de investigación

En la actualidad el recurso humano es uno de los pilares más importantes de toda organización, por lo que las empresas deberían satisfacer las necesidades de sus empleados, debido a que incide en la motivación laboral, el foco está en el uso de diversas tecnologías y estrategias organizacionales para estimular la mente de los empleados a hacer lo suyo; así como destinados a la creación de trabajo y bienestar personal, así también como el desarrollo de las capacidades y potencialidades. El conocimiento de ellos crea sentimientos de bienestar, imaginación y compromiso; donde, el crecimiento de una empresa depende principalmente de las personas con las que trabaja si lo hacen felices, serán productivos y su negocio estará en crecimiento constante y de esa manera será rentable.

Para la OIT (Organización internacional del trabajo, 2016) las personas son un activo valioso para cualquier negocio porque es un principio fundamental de la gestión de recursos humanos, concepto que ha sido valorado por diversas organizaciones alrededor del mundo; en países como España, 27% de los trabajadores presentaron falta de compromiso, energía, concentración y dedicación durante tareas laborales, en países bajos se reportó 12.99%, en Estados Unidos un 20.99% y en Japón 62.99% de trabajadores realizaron sus tareas laborales por cumplir. En la mayoría de estos países la pregunta es de qué forma y tipo de motivación utilizan las organizaciones para que los empleados se sientan responsables y entusiasmados con su trabajo.

Según (El Tiempo, 2018) en Latinoamérica la insatisfacción personal que se reporta en los colaboradores es debido a la baja motivación que las

organizaciones tienen para con sus colaboradores, ya que los esfuerzos y logros que alcanzan no son reconocidos por ellos.

(La República, 2020) Menciona que “solo el 24 % de los peruanos son felices en su trabajo”, y el objetivo actual de las empresas peruanas ya no solo es priorizar la experiencia del cliente sino también, la experiencia del empleado, ya que todo parte desde adentro.

Cuando hablamos de organizaciones de la industria de panadería y pastelería, lo importante es la motivación de los empleados y el desempeño en el lugar de trabajo, las empresas de panaderías y pastelerías de nuestro país priorizan la motivación y desempeño, lo que asegura la calidad para que los clientes queden bien satisfechos con las expectativas, como resultado de lo cual los empleados estén motivados y se desempeñen bien.

En la ciudad de Cajamarca los empleados sienten que no hay suficiente comunicación y consideración hacia los empleados, lo que genera cierto malestar en la organización entre empleados y directivos. El principal objetivo de la Panadería y pastelería “La Espiga” es incentivar a los socios para que los resultados de su trabajo sean el resultado de socios motivados y solidarios en la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

Para responder a esta pregunta de investigación es: ¿Cuál es la relación entre motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022?

1.2.2. Problema Específicos

- ¿Cuál es la relación entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería “La Espiga” S.A.C, Cajamarca 2022?
- ¿Cuál es la relación entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería “La Espiga” S.A.C, Cajamarca 2022?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Este estudio brinda información, ya que no existe un estudio similar en la ciudad de Cajamarca, además corresponde al núcleo de la novela, que permite a los comerciantes a comprender aspectos importantes según la teoría McClellan, para lograr los objetivos de órdenes de trabajo propuestas y actividades interesantes; para proporcionar soluciones a los problemas con un plan alternativo.

1.3.2. Justificación metodológica

Al utilizar una herramienta confiable y fiable para medir la motivación laboral y evaluar el desempeño laboral, proporciona información específica sobre los indicadores para explicar cada diferencia, así como para encontrar la relación entre ellas; muestran la validez de los indicadores utilizados y estudiar la efectividad del campo.

1.3.3. Justificación práctica

Los resultados de la investigación explicarán claramente la relación entre variables presentadas que contribuyan a nuevos estudios similares para detectar situaciones personales, grupales y organizativas para los recursos humanos, teniendo en cuenta la relación entre la motivación del personal y la eficiencia del personal. Por lo tanto, tienen socios comerciales activos y responsables.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. General

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022.

1.4.2. Específicos

- Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022.

- Identificar la relación que existe entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Martínez (2022) en Colombia, llevo una investigación, cuyo objetivo era analizar la motivación laboral como componente de gestión productiva para preferir el clima organizacional de las empresas colombianas y la satisfacción y el entorno laboral finalmente se miden a nivel de motivación externa y concluyen que las relaciones solo se pueden ver entre las relaciones personales y las razones del entorno social de la empresa. (Martinez Ascuntar, 2022).

Romero et al. (2022) realizaron una investigación en Colombia titulada “Estrategias de gestión de talento humano que permitan el mejoramiento del clima laboral en la panadería ciudad Luz”, cuyo objetivo fue identificar los factores negativos que tenga la empresa en relación al clima organizacional, se utilizó como metodología la recolección de datos de los empleados que pudieron participar, en los resultados se logró identificar los aspectos negativos para proponer un plan de mejora continua, los cuales concluyeron que, el clima organizacional es un factor importante que incide en el desempeño individual y colectivo de los empleados de la empresa, por tal motivo se realizó el diagnóstico y la creación de estrategias encaminadas a la mejora continua del Clima Organizacional de la Panadería. (Romero Caballero, Aristizábal, Rivera , Bermudez Ramos, & Galicia Vera, 2022).

Bohorquez et al (2020), en ecuador, en su artículo “la motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización”, su objetivo

fue analizar la motivación y desempeño de los empleados del GAD del estado de Salinas; el método descriptivo probabilístico; los principales resultados fueron que el 25% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con las necesidades fisiológicas y el 35% con el poder están insatisfechos con necesidades y el 35% de los colaboradores de los colaboradores se encuentran insatisfechos con la justicia organizacional por lo que se puede concluir que existe un nivel de motivación suficiente, que indicará positivamente en los resultados laborales de los empleados del GAD del municipio de Salinas. (Bohórquez, Pérez, Caiche, & Benavides Rodríguez, 2020).

Cadena (2019) en Ecuador, realizo una tesis, tiene por objetivo analizar la empresa Envatub S.A. la relación entre la motivación y el desempeño laboral, un estudio no experimental cuantitativo de la provincia de Pichincha mostro que términos de motivación laboral, las necesidades de protección y seguridad, autoestima y autorrealización de los trabajadores se mantuvieron en un rango medio; mientras que las necesidades sociales y de pertenencia se mostraron más bajas, en cuanto al desempeño laboral en la evaluación de competencias el personal presentó un alto rango en la competencia de la calidad del trabajo y un rango regular en las competencias liderazgo y trabajo en equipo; entonces se concluyó que sí puede haber una correlación entre la motivación y el desempeño laboral. (Cadena Alarcòn, 2019).

Loredo (2014) en la tesis realizada “Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”. Realizo esta investigación

como objetivo de determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión, el estudio fue descriptivo, explicativo, correlacional no se realizó una muestra, pero tuvo 164 representantes del área médica, administrativa y de apoyo. Las herramientas que se usaban eran duras; se encontró que la variable nivel motivación explica el 41.4% de la varianza en la variable nivel desempeño dependiente. (Enríquez Loredo, 2014)

2.1.2. A nivel nacional

Aquiño (2022), realizó una tesis de maestría, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre motivación laboral y work engagement en una empresa de diseño e implementación de sistemas de audio video y control, Lima 2021; la metodología que utilizó fue cuantitativa, correlaciona, los resultados obtenidos evidenciaron que, la muestra se orientó hacia niveles bajos en motivación laboral como en work engagement. Además, se encontró una relación positiva fuerte e importante entre motivación de logro, motivación de afiliación, motivación de poder, y work engagement; llegando a concluir la existencia de relación entre motivación laboral y work engagement. (Aquiño Leandro, 2022).

Peña (2022), realizó una investigación en Tumbes, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, el tipo de diseño que utilizó fue descriptivo con un enfoque cuantitativo, los resultados demostraron que para la variable motivación, la cual incluye las dimensiones de motivación extrínseca e

intrínseca, el nivel medio fue el más representativo (79,8%); en relación a la variable desempeño laboral que, incluye las dimensiones desempeño en la tarea, desempeño en el contexto y comportamientos contraproducentes; el nivel alto fue el más representativo (93,0%). Concluyo que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, evidenciando que la motivación es un factor de impulso y esto se ve correlacionado con los indicadores y dimensiones del desempeño laboral. (Peña Núñez, 2022).

Ccanto (2022), en su tesis de maestría, realizada en Lima, determina si la motivación tiene relación con el desempeño laboral en el personal de la Dirección de Transporte Naval Terrestre de la Marina de Guerra del Perú en el año 2021, el estudio tuvo un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, en los resultados se encontró que la correlación es directa y significativa; con un valor de 0.729 del Rho de Spearman, en conclusión, si aumenta la Motivación, se refleja directa y significativamente en un aumento del Desempeño Laboral, (Ccanto Peralta, 2022).

Olivera et al. (2021) en Lima en su artículo “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores”, cuyo objetivo fue la determinación de la relación entre las variables en la empresa Cotton Life, con un enfoque cuantitativo, no experimental; cuyos resultados permitieron determinar que existe una incidencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral, concluyendo así que, existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life, en donde se

destacaron a la motivación y el fortalecimiento de la amistad como aquellos que contribuyen a el logro de los objetivos de dicha empresa. (Olivera Garay, Leyva Cubillas, & Napán Yactayo, 2021)

2.1.3. A nivel local

Jambo & Hernández (2022), realizaron una investigación cuyo objetivo fue, identificar a la relación entre motivación y el desempeño laboral en la empresa minera y constructora JJ&BD de Cajamarca – 2022, la metodología utilizada fue correlacional, descriptiva y de corte transversal, después de aplicada la encuesta a los empleados, para los resultados de la prueba de hipótesis, presenta un P-Value igual a 0.446 indicando que existe una significancia positiva entre las variables Motivación y desempeño laboral, concluyendo así que, existe una relación significativa entre motivación y desempeño laboral en la empresa minera y constructora JJ&BD, es decir que los gerentes de la empresa están motivando a los colaboradores y esto se ve reflejado en el desempeño laboral. (Jambo Marchena & Hernández Hernández, 2022).

Silva (2018), en su tesis “Relación de la motivación en el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lajas, 2017”, tiene por finalidad determinar la relación de la importancia en el desempeño laboral del Centro de Salud Lajas, 2017. La presente investigación es descriptiva, y corresponde al diseño de transversal y no experimental. Para la medición de ambas variables se utiliza la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. (Silva Zelada, 2017).

Para Martos (2016), en la tesis de maestría, titulada “Relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016”, su objetivo es conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral sus colaboradores de transportes, la metodología utilizada fue la encuesta de tipo Likert, en los resultados se demostró que, por medio del Coeficiente de Correlación de Spearman, hubo una relación positiva, entonces se concluyó que gracias a ello se refleja que la mayoría de los colaboradores se sienten motivados a medida que van satisfaciendo sus necesidades tanto fisiológicas como de seguridad, así como el capacitarlos y la remuneración que se les brinda, todo lo anterior es esencial para un trabajo efectivo, por ende el logro de los objetivos propuestos por la empresa. (Alcalde Martos, 2016)

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Motivación laboral

Es una forma de conseguir que el trabajador haga bien su trabajo, los tipos generales de conducta biológica y psicológica son producidos por un patrón de factores. Se puede determinar que los motivos de cada persona son diferentes debido a las diferentes necesidades de cada persona.

La capacidad de todos para lograr metas es diferente”. (Naranjo Pereira, 2009)
Se entiende entonces que la motivación es distinta para cada trabajador ya que tiene comportamientos diferentes de tal manera que al alcanzar los objetivos y metas es de acuerdo a su comportamiento en el trabajo. (Molina , 2000)

2.2.2. Tipos de motivación

Para Pekun (1992) y Condry y Chambers (1978) son aquellos que examinaron los efectos de las emociones positivas y negativas sobre la motivación intrínseca y extrínseca a la tarea.

Motivación intrínseca: Es un tipo producido por el propio sujeto, recibiendo su atención y teniendo la capacidad de potenciar sus propias habilidades. Cuando le gusta realizar una determinada tarea, debe promover una motivación interna positiva. Las emociones positivas tienen un efecto positivo sobre la motivación intrínseca, por ejemplo, la satisfacción con la escritura exitosa. Por el contrario, el movimiento negativo afecta la motivación intrínseca de dos maneras. La primera son las emociones negativas, como tristeza, enfado, ansiedad, etc. Por otro lado, pueden existir motivaciones intrínsecas que sean contrarias a la positividad, impidiendo así la ejecución de tareas relacionadas con experiencias pasadas negativas (conductas de evitación). (Anaya Durand & Anaya Huertas, 2010).

Motivación extrínseca: se dice que es la que procede de fuera y es la que conduce a la ejecución de la tarea. Pekrun (1992) es distinguir prospectivo de retrospectivo. Se estima que los sentimientos futuros están inmediata y directamente relacionados con los resultados de la tarea (calificaciones, elogios de los padres, expectativas de placer, emoción, etc). Se entiende que el individuo está motivado para querer lograr propios deseos, que son esenciales para un

estado emocional positivo. Porque hay varios eventos a su alrededor que afectan su estilo de vida. (Anaya Durand & Anaya Huertas, 2010).

2.2.3. Principios motivacionales

Principio de la predisposición: este principio habla cuando la persona esta predispuesta positivamente a realizar una tarea, la ejecución resulta agradable. Cuando cambiamos el ¿por qué? por el ¿por qué no?, o el esto es inaguantable por el ¿qué estoy aprendiendo de esta situación?, o estoy enfadado porque... por el me pregunto por qué me estoy enfadando ante este hecho (es decir, cambio la ira por la curiosidad), estamos aplicando este principio. (García Esquivel, 2018).

Principio de la consecuencia: es la tendencia a reproducir experiencias con resultados agradables para evitar la repetición de resultados desagradables. Nos sentimos recompensados cuando obtenemos resultados iguales o mejores de lo esperado, y consciente o inconscientemente retenemos el recuerdo agradable por lo que tendemos a repetir la estrategia. (García Esquivel, 2018).

Principio de repetición: es un estímulo que provoca algún tipo de respuesta positiva, es decir; es la asociación la que combina es estímulo con la respuesta, y esa asociación se refuerza con el ejercicio o repetición. Así la maestría en la ejecución de una tarea dada, entre otros aspectos, por la repetición que se ve reforzada por un modelo hacia la excelencia. (García Esquivel, 2018).

2.2.4. Principales factores de motivación

Los resultados: Resultados exitosos = empleados más motivados.

La tarea: un gran trabajo (brindar servicio excelente, producto de primera calidad, etc.) es lo que motiva a los empleados porque es su mayor satisfacción y recompensa.

El conocimiento de objetivo: cuando los empleados conocen el propósito de la organización, su territorio y su posición están más motivados que aquel que desconoce o apenas lo hace superficialmente.

La participación: es cuando el trabajador participa en la planeación de las tareas y estas estimulan al desarrollo personal y profesional.

La recompensa: es un incentivo por el trabajo bien hecho y demuestra ser un factor motivador en la mayoría de las actividades.

La retribución: es el pago no es suficiente para los empleados se desempeñen bien, es un motivador que ayuda a los empleados a sentirse más valorados.

La responsabilidad: es la capacidad de planificar, establecer metas, tomar decisiones e innovar son elementos que crean más dinamismo en una organización.

El reconocimiento: este factor tiene en cuenta promociones, felicitaciones públicas y otras formas de reconocimiento; de tal manera que promueva la motivación positiva de los empleados.

Los castigos y sanciones: es una espada de doble filo que puede conducir a comportamientos tanto positivos como negativos. Debe utilizarse principalmente para corregir malos comportamientos que entren en conflicto con los valores y la cultura de la organización.

El crecimiento: el desarrollo, la formación y la promoción tienen efectos positivos que conducen al trabajo productivo. (García Esquivel, 2018)

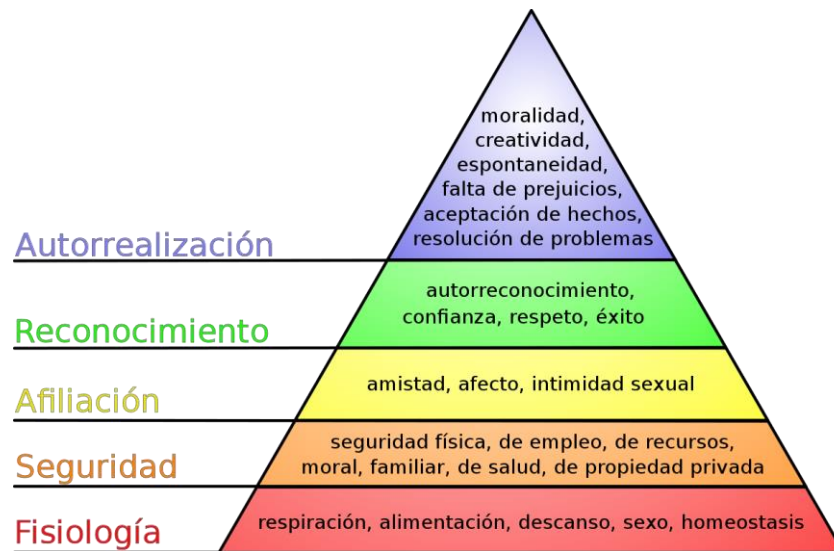


Fuente: García Esquivel (2018, p 27)

2.2.5. Teorías de motivación

2.2.5.1. Pirámide de Maslow

Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide) (Instituto Europeo de Posgrado, 2020)



Fuente: Instituto Europeo de posgrado (2020)

– **La base: Fisiología.**

Lo primero que el ser humano necesita cubrir son sus necesidades básicas: comida, bebida, descanso, respiración, etc. (Instituto Europeo de Posgrado, 2020)

– **Segundo escalón: Seguridad.**

Una vez cubiertas las necesidades básicas, se pasa al escalón de la seguridad. Esto implica un techo donde cubrirse, saber que se está protegido y tener recursos asegurados. (Instituto Europeo de Posgrado, 2020)

– **Tercer escalón: Afiliación.**

El ser humano necesita relacionarse, sentirse aceptado y participar en una sociedad. (Instituto Europeo de Posgrado, 2020)

– **Cuarto escalón: Reconocimiento.**

Tener éxito y ser respetado por los demás. (Instituto Europeo de Posgrado, 2020)

– **La cúspide de la pirámide.**

Autorrealización, creatividad, moralidad, resolución de problemas. El ser humano llegará aquí cuando haya visto satisfechas el resto de sus motivaciones. (Instituto Europeo de Posgrado, 2020)

2.2.5.2. Teoría de motivación-higiene de Herzberg

Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción: es principalmente un factor motivador (ver dibujo). Estos factores contribuyen a la satisfacción individual, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. (Ceolevel, 2015)

La insatisfacción se debe principalmente a factores de higiene (ver dibujo). La ausencia o insuficiencia de estos factores puede conducir a la insatisfacción, pero su presencia tiene poco efecto sobre la satisfacción a largo plazo. (Ceolevel, 2015)



Fuente: Ceolevel (2015)

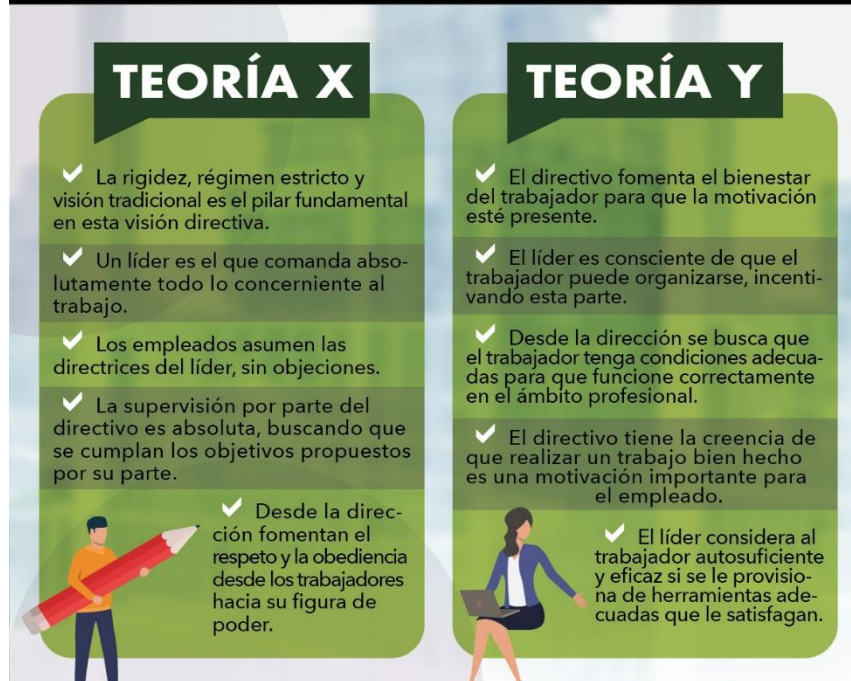
2.2.5.3. Teoría X y la teoría Y de McGregor

Esta es la teoría que ha sido ampliamente distribuida en la empresa.

Teóricamente X asume que las personas son perezosas y estimuladas y evitadas con castigo. (Cedered, 2019)

La teoría Y asume que el esfuerzo que en el trabajo ocurre naturalmente, que el compromiso con las metas es recompensado y que las personas tienden a buscar la responsabilidad. (Cedered, 2019)

TEORÍA X E Y DE LOS RECURSOS HUMANOS: PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS



Fuente: Cedered (2019)

2.2.5.4. Teoría motivacional de McClelland

McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación:



Fuente: Ceolevel (2018)

- **Logro:** Te empuja a dar lo mejor de ti, sobresalir y tener éxito, hace que las personas se fijen metas muy altas; las personas impulsadas por esta motivación quieren la excelencia se comprometen a hacer un buen trabajo y a asumir responsabilidades. (Ceolevel, 2018).

- **Poder:** La necesidad de influir y controlar a otras personas y/o grupos para obtener su aprobación, suelen luchar para que sus ideas prevalezcan y sean respetadas. (Ceolevel, 2018).

- **Afiliación:** Quiere construir relaciones amistosas e íntimas, se comunica bien con las personas; prefiere trabajar en grupo en el lugar del trabajo individual. (Ceolevel, 2018).

2.2.6. Importancia de la motivación

Somos emocionales y racionales, tenemos objetivos que alcanzar; las situaciones emocionales y cotidianas les afectan de diferentes maneras y les provocan diferentes reacciones. El estado de ánimo de una persona cambia en función de diferentes estímulos por lo que la idea de motivación se da para describir la energía o falta de energía que se siente ante una determinada tarea o actividad. (Treviño Cubero, 1999)

2.3. Desempeño Laboral

Robbins & Judge (2013) lo definen como el proceso de determinar qué tan exitosa es una organización (o persona o proceso) en el logro de sus actividades y objetivos

de trabajo. En general, la medición de desempeño a nivel organizacional proporciona una evaluación del logro de las metas estratégicas a nivel individual.

Eso quiere decir que es proceso que logra los objetivos y actividades laborales así se pueda evaluar el cumplimiento óptimo a nivel estratégico del individuo. (Robbins & Judge, 2013)

Desempeño de la tarea: El cumplimiento de obligaciones y responsabilidades ayuda a producir bienes o servicios, completando así las tareas administrativas. (Robbins & Judge, 2013)

Civismo: son las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. (Robbins & Judge, 2013)

Falta de productividad: incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. (Robbins & Judge, 2013)

2.3.1. Objetivos de la evaluación laboral

La evaluación del desempeño tiene varios propósitos, uno de los cuales es ayudar a la gerencia a tomar decisiones de recursos humanos sobre promociones, transferencias y despidos.

Según Milkovich & Boudreau (1994) sostuvo “Pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada individuo, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables”. (Milkovich & Boudreau, 1994)

Este se encarga de que el empleador se base en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la experiencia de cada empleado dentro de la organización.

2.3.2. Características

Al desempeño laboral las características que le corresponde son los conocimientos, habilidades y capacidades que la persona vaya a aplicar y demostrar en su labor de trabajo. Flores García Rada Javier, 2008 (pág., 89)

- **Adaptabilidad:** se refiere a que la persona se mantenga conforme en las diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
- **Comunicación:** es la capacidad que tiene la persona para que se pueda expresarse adecuadamente tanto individual como grupal.
- **Iniciativa:** influye activamente para alcanzar los objetivos.

- **Trabajo en equipo:** es la capacidad de desenvolverse de manera eficaz en grupos de trabajo y así alcanzar las metas de la organización, para que contribuya y genere un ambiente armonioso lo cual permita el consenso.
- **Desarrollo de talentos:** es desarrollar las habilidades y competencias de los integrantes de la organización, planificando actividades de desarrollo efectivas; desarrollado a los cargos actuales y futuros.
- **Conocimientos:** es el nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas al área de trabajo. (Jiménez Garcès, 2016)

2.3.3. Importancia del desempeño

Según Berrocal (1994) sostuvo: “Un sistema de evaluación del desempeño como un conjunto de elementos define la medida en que una persona contribuye a los estándares requeridos para un cargo, así como al logro de metas organizacionales; brindando las actividades necesarias en relación con su desarrollo profesional, aumentando así su futura implicación”. (p.85

Se dice que es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos. (Bartolo Ramos, 2018)

2.3.4. Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

Según Dessler y Verela (2011) sostuvo “Creen que la evaluación de los gerentes de línea sigue siendo una parte importante del proceso de evaluación. Obtener valoraciones de los gerentes es relativamente fácil y significativo, y los gerentes deberían estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus compañeros de trabajo”. (p.45). (Dessler, 2011)

Es muy importante contar con un gerente cercano con cualidades de liderazgo, integridad y ética profesional, lo que ayuda mucho tanto a los socios comerciales como a las instituciones. Esto hará que la evaluación sea cada vez más motivadora para obtener buenos resultados en el trabajo.

– **Satisfacción del trabajo.**

Se refiere a la actitud general de una persona hacia su trabajo. La labor de un individuo es mucho más que una ocupación. En los centros de labores se debe de interactuar tanto los directivos como los empleados, así de esta manera promueve un buen ambiente de trabajo y se pueden lograr las metas establecidas. (Bartolo Ramos, 2018)

– **Autoestima.**

Es una necesidad que tiene una persona de lograr en la institución para ser reconocido como parte de un equipo de trabajo. Siendo así la autoestima es muy valioso en los trabajos, que ofrecen oportunidades a los trabajadores para manifestar sus habilidades. (Bartolo Ramos, 2018)

– **Trabajo en equipo.**

Es la actividad que efectúan los empleados que pertenecen a un equipo de trabajo que puede aumentar si se tiene contacto directo con los usuarios que realiza la prestación en donde se evalúe su calidad. Dentro de toda organización existe un equipo de trabajo que se dedica a satisfacer un cúmulo de necesidades, de ese modo, se va a generar una estructura consistente que articule un estable sistema de interacciones. Se producirán fenómenos, los mismos que se desarrollarán como procesos, entre estos la cohesión misma del equipo, el surgimiento del liderazgo, la uniformidad de sus miembros, los conductos de comunicación; que estos conllevan a un efectivo trabajo. (Bartolo Ramos, 2018)

– **Clima laboral.**

Que un empleado se encuentre en un ambiente de hostigamiento, estrés, falta de motivación, higiene, etc.; este puede desatar su desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad. (Bartolo Ramos, 2018)

– **Capacitación del trabajador.**

Existen puestos que requieren conocimientos especializados y requieren un nivel educativo mínimo o se refuerzan a través de cursos y capacitaciones de personas con experiencia. La ausencia de esto provocaría un mal desempeño y no llegar a las metas establecidas.

Quintero et al (2008) dice que “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de este es

promocionar la información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. (Quintero, Africano, & Faria, 2008)

Según Quintero (2008) La capacitación del trabajador, “Es un proceso de formación implementaría por el área de Recursos Humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible” (Quintero, Africano, & Faria, 2008)

2.3.5. Beneficios

Según Chiavenato (2009), mejora la productividad del colaborador ayudando a estar capacitado y desarrollarse con mayor eficiencia y eficacia; ya que los principales beneficiarios son el gerente, la persona y la organización. Para ello se hace una autoevaluación y una crítica persona en cuanto a su desarrollo y desempeño laboral en la entidad; esto nos ayuda a conocer que los puntos fuertes y débiles de las personas tenga un buen desempeño laboral dentro de la organización.

2.4. Teorías

Klingner & Nabaldan (2002) dice que: “las teorías explican el vínculo entre motivación y la capacidad para el desempeño, así como la relación entre satisfacción en el trabajo, desempeño y rendimiento”.

2.4.1. Teoría de las expectativas:

Se centra en los sentimientos de satisfacción de los empleados, de ese modo irradia un mejor desempeño laboral con respecto a otros. Factores identificados:

- La importancia que el empleado concede a estas gratificaciones o sanciones. Es indudable que esta teoría permita comprender muchas reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador; ya que, como ser humano también tiene expectativas y metas.
- La evaluación del empleado con el consecuente reconocimiento mediante gratificaciones o sanciones como resultado y que alcance o no el nivel esperado en el desempeño.
- El alcance que un empleado cree que puede tener al realizar el trabajo al nivel esperado. (Llanos Rodriguez, 2018)

2.4.2. Teoría de la equidad:

Su nombre lo indica, se relaciona básicamente con la percepción que tienen los empleados sobre su trato; honesto o deshonesto. Esto se refleja para Klingner & Nabaldian (2002): lealtad, eficiencia; aunque la teoría es clara, la dificultad es que estas percepciones suelen estar más relacionadas con estados mentales basados en valoraciones subjetivas. Sin embargo, esto significa que el trato justo y bueno es esencial, e igualmente importante es la buena comunicación entre gerentes y subordinados. Esta justicia está determinada por los aspectos:

- El rendimiento
- La equiparación con otros

En el primer caso, es cómo comparas tu contribución o rendimiento con tu trabajo, en segundo caso, cómo te pagan en comparación con otras personas. (Llanos Rodriguez, 2018)

2.5. Dimensiones del desempeño laboral

- **Actitud:** Es la base del desempeño laboral y en realidad afecta la producción y el ambiente de trabajo.
- **Calidad:** es el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. Los indicadores son: actitud mental, buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan las necesidades del cliente. (Ccanto Peralta, 2022)
- **Innovación:** consta de romper rutinas o esquemas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va a paralelo con la creatividad, ya que tiene gran importancia en la creación de espacios en la empresa que este puede establecer conexiones con los empleados y así se sientan incluidos dentro del proyecto institucional y sepan que innovar. *Su indicador es: El cumplimiento de objetivos.* (Folgado, R, 2014)
- **Crecimiento:** se refiere que las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan; al contrario, desde su perspectiva, tienden la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser sus nuevas

experiencias, las que permitirán a crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. (Saním, J. y Salanova, M. 2014. P.14)

- **Trabajo en equipo:** coordinar adecuadamente con el resto de miembros del equipo es clave para los resultados.
- **Productividad:** es el uso eficiente de recursos, capital, materiales, información en la producción de diferentes bienes y servicios. Para así aumentar la producción a partir del incremento de los factores productivos.
- **Satisfacción:** es la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral. (García, D., 2014)

La satisfacción en lo laboral es tan importante ya que se define como una actitud que una persona asume ante sus labores el sentir de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral. *Su indicador es: lograr ventaja competitiva.*

2.6. Definición de términos básicos

- a. **Capacitación:** es un método utilizado por las empresas para enseñar a nuevos conocimientos a los empleados.

- b. Colaboradores:** es aquel que labora en una empresa y participa con otros para llevar a cabo un trabajo o logro.
- c. Conducta laboral:** son los comportamientos que el individuo desarrolla en el ambiente que se encuentra tanto individual como grupal.
- d. Crecimiento personal:** son acciones que tiene como finalidad de mejorar el talento, el trabajo y habilidades personales de un individuo.
- e. Cliente:** es la persona que adquiere los productos o servicios de un negocio.
- f. Clima laboral:** son todos los elementos materiales y humanos que influyen en las tareas diarias que hay en el trabajo.
- g. Equipo de trabajo:** está conformado por un grupo de personas que se relacionan entre sí y utilizan varios recursos para lograr ciertas metas u objetos.
- h. Habilidades:** es una capacidad que se tiene u obtiene para lograr ciertas tareas trazadas.
- i. Jefe inmediato:** es la persona que representa y dirige el equipo de trabajo.
- j. Organización:** es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan varios recursos para lograr ciertas metas u objetivos.

2.7.Hipótesis de la investigación

2.7.1. General

Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022.

2.7.2. Específicos

- Existe relación directa y significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022.
- Existe relación directa y significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022.

2.7.3. Variables

Variable X: Motivación

Variable Y: Desempeño Laboral

2.7.1. Operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM O PREGUNTAS
MOTIVACIÓN LABORAL	Es una forma de influenciar en el trabajador el cual tiene poder y capacidad para originar el gran desempeño laboral.	Motivación Intrínseca	Atención	1,2
			Capacidad	3,4
			Emociones positivas/negativas	5,6,7
			Ejecución de la tarea	8,9
			Experiencias	10,11
		Motivación Extrínseca	Prospectivas	12,13
			Retrospectivas	14,15
			Resultado de tareas	16,17,18
			Expectativas	19,20
VARIABLE 2	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM O PREGUNTAS
DESEMPEÑO LABORAL	Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.	Desempeño de la tarea.	Obligaciones	21,22
			Responsabilidades	23,24
		Civismo	Acciones	25
			Organización	26
			Compañerismo	27,28
			Respeto	29,30
			Trabajo	31,32
		Falta de productividad	Conductas	33,34
			Agresividad	35,36
			Compañía	37,38
			Ausencia	39

Nota: Elaboración propia.

CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACION

3.1.Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Unidad de análisis

Es el elemento con en el que se va analizar la investigación como a individuos, organizaciones, etc.

Por lo que en esta investigación se tendrá como unidad de análisis de la empresa Panadería y Pastelería La Espiga S.A.C. y como unidad de observación se tiene a los trabajadores.

3.1.2. Universo

La población de estudio está conformada por 10 colaboradores de la empresa Panadería y Pastelería La Espiga S.A.C.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

Aplicado, porque el estudio busca resolver problemas específicos de la panadería y el desempeño laboral de los trabajadores por un periodo determinado de estudio.

(Mendoza Torres & Hernández Sampieri, 2018)

3.2.2. Nivel de investigación

Descriptiva correlacional, puesto que el estudio mide y evalúa la recolección de datos de cada dimensión y determina el grado de relación entre las variables.

(Mendoza Torres & Hernández Sampieri, 2018)

3.2.3. Diseño de la investigación

No experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

(Mendoza Torres & Hernández Sampieri, 2018)

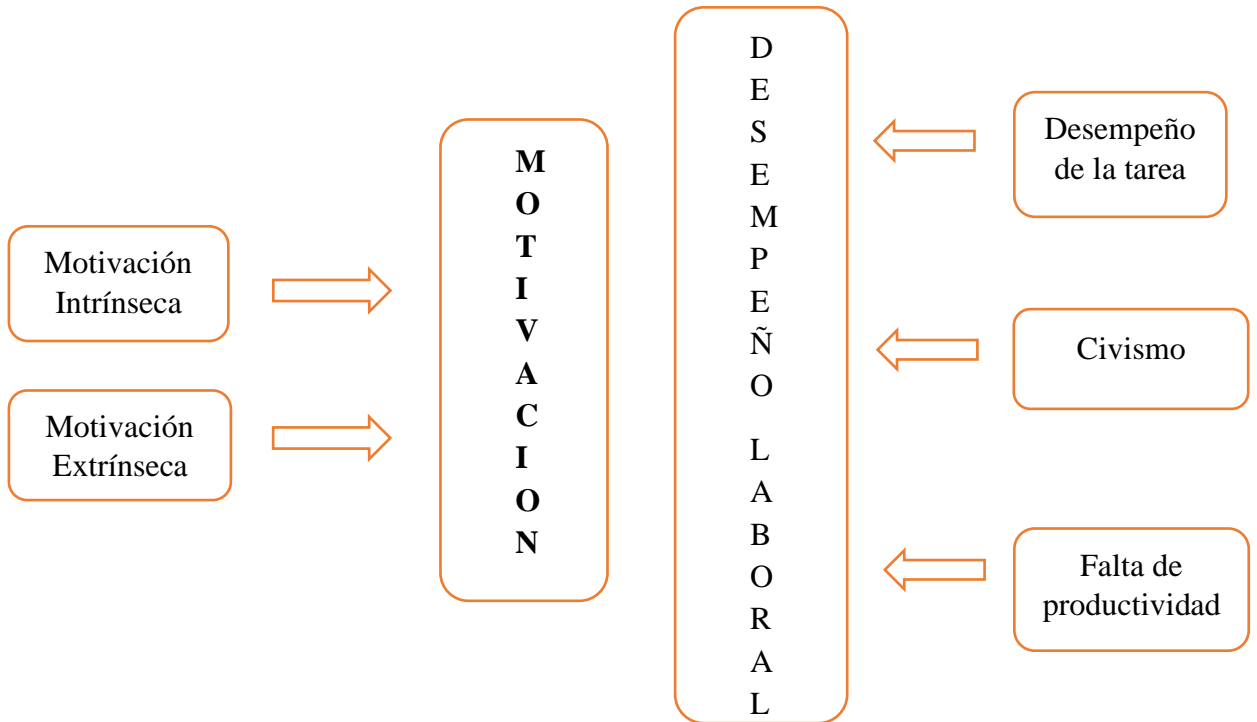


Figura1 Relación entre variables
Fuente: elaboración propia

3.3.Método de la investigación

Cuantitativo, utiliza la recolección de datos para la base de la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías. (Mendoza Torres & Hernández Sampieri, 2018)

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnicas de la investigación

Se utilizará la encuesta, que será aplicada a los trabajadores de la empresa Panadería y Pastelería La Espiga S.A.C., Cajamarca

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO
Motivación	Encuesta	Cuestionario
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario

3.4.2. Instrumentos de investigación

El cuestionario es el instrumento que nos ayuda a reunir información de los entrevistados.

3.5. Validez y confiabilidad

Para Galindo (2017) en su blog indica a la validez como si fuera la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) las cuales miden las variables pertinentes.

De acuerdo a la validez de los instrumentos, se someterá a juicio de expertos, y para medir la confiabilidad se considerará el coeficiente de alfa Cronbach quien evalúa que los ítems de un instrumento están correlacionados.

La interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach indica que si he por debajo de 0.70 la consistencia interna de la escala utilizada es baja; mientras que el valor máximo esperado es 0.90 por encima de ese valor se considera redundancia o duplicación.

La fórmula de alfa Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: el número de ítems

SSi2: Sumatoria de Varianzas de los ítems

ST2: Varianza de la suma de los ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

VARIABLE DE MOTIVACION

K= Numero de ítems	20
SSi2= sumatoria de varianza de los ítems	8.75
ST2: Varianza de la suma de los ítems	24.84
A= Coeficiente de Cronbach	0.68

VARIABLE DESEMPEÑO LA BORAL

K= Numero de ítems	19
SSi2= sumatoria de varianza de los ítems	7.76
ST2: Varianza de la suma de los ítems	6.8
A= Coeficiente de Cronbach	-0.15

3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para el procedimiento de análisis de datos de las variables motivación y desempeño laboral y al mismo tiempo para analizar la información se hará uso de Microsoft Excel y SPSS versión 26, para trabajar la constatación de la hipótesis planteada se hará uso de análisis correlacional y análisis de regresión lateral según corresponda.

Interpretación de datos

Para la interpretación del coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

Tabla

Escala de Coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Grado de asociación según coeficiente de correlación, Mondragón (2014, p.100)

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Se mostrará los resultados adquiridos a través de la aplicación de cuestionarios, primero se tendrá en cuenta la información de la variable motivación y seguidamente se analizará la información de la variable desempeño laboral y este tiene como finalidad de determinar el grado de relación entre ambas, también la relación de las dimensiones de la variable motivación con el desempeño laboral.

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1. Estadísticos descriptivos de la Variable Motivación

Tabla1 Estadísticos de motivación de la empresa Panadería y Pastelería La Espiga

Motivación	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
Motivación Intrínseca	4.13	0.32	4.14	4.00	1.00	4.78
Motivación Extrínseca	4.33	0.34	4.33	3.00	1.00	4.78

Nota: datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

En la tabla N°1, se presenta la variable como resultado de las 10 encuestas aplicadas a los trabajadores de la Panadería y Pastelería La Espiga, que miden y describen el comportamiento de motivación intrínseca y extrínseca. Como resultados se encontró que la dimensión de la variable es la motivación extrínseca con una media de 4.13 y una desviación estándar 0.34, en segundo lugar, la dimensión motivación intrínseca con una media de 4.13 y su desviación estándar 0.32 (Ver figura 2)

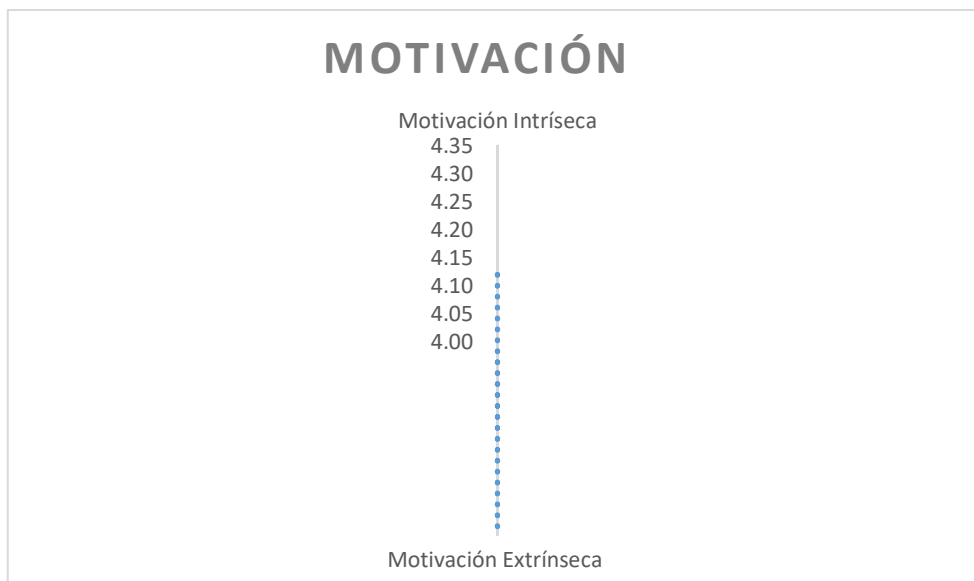


Figura2 Motivación. En base a los datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

4.1.1.2. Estadísticos descriptivos de la Variable Desempeño Laboral

Tabla2 Estadísticos descriptivos de desempeño laboral

Desempeño Laboral	Media	Desv. Estándar	Mediana	Moda	Mínimo	Máximo
Desempeño de la tarea	4.45	0.42	4.50	4.00	1.00	4.88
Civismo	4.59	0.16	4.50	3.00	1.00	4.88
Falta de productividad	3.93	0.19	3.93	3.71	1.00	4.29

Nota: Datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

En la tabla N°2, se presenta la variable como resultado de las 10 encuestas aplicadas a los trabajadores de la panadería y Pastelería La Espiga, que miden y describen el comportamiento de las dimensiones desempeño de la tarea, civismo y falta de productividad. Como resultados que la dimensión más dominante de la variable es civismo con una media de 4.59 y una desviación estándar de 0.16, seguido de la dimensión desempeño de la tarea con una media de 4.45 y una desviación estándar de

0.42 y por último la dimensión falta de productividad con una media de 3.39 y una desviación estándar 0.19. (Ver figura 3)

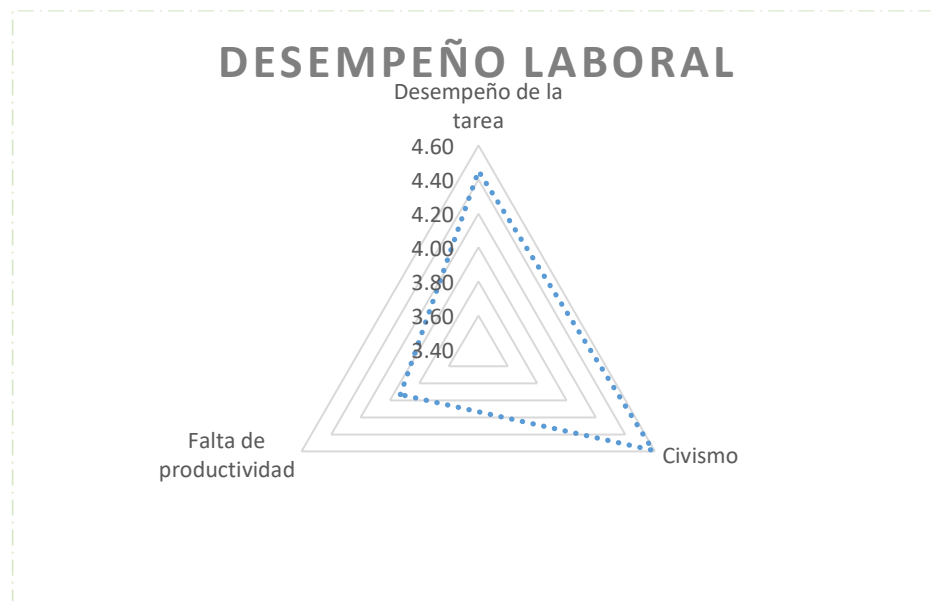


Figura3 Desempeño Laboral. En base a los datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

4.2.1. Análisis de correlación

Se presentará el análisis de asociación y correlación entre las variables motivación y desempeño laboral y las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca, y la variable de desempeño laboral; permitiendo conocer la fuerza y el sentido de la relación

Las correlaciones pueden tomar valores -1 y +1; (-1) indica una relación negativa mientras que (+1) indica una relación positiva, según lo que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla3 Ponderación del coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Grado de asociación según coeficiente de correlación, Mondragón (2014, p.100)

Tabla4 Análisis de correlación entre variables motivación y desempeño laboral y sus dimensiones

Detalle	Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	Civismo	Falta de productividad
Motivación	0.15	0.11	0.21	-0.02
Motivación intrínseca	0.51	0.25	0.65	0.13
Motivación extrínseca	-0.39	-0.28	-0.48	0.00

Nota: Datos de la encuesta de motivación y desempeño laboral, 2022

En la tabla N°4, se muestra los resultados que permiten medir el grado de asociación o relación entre la variable motivación y desempeño laboral, así como las dimensiones motivación intrínseca y extrínseca y la variable desempeño laboral; estableciendo un grado de asociación lineal **positiva media** entre motivación y desempeño laboral con un valor de 0.15.

Con respecto al grado de asociación o relación entre la dimensión motivación intrínseca y desempeño laboral se establece un grado de **positiva considerable** con un valor de 0.51; la asociación o relación entre dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral se establece un grado de asociación lineal **negativa media** con un valor de -0.39.

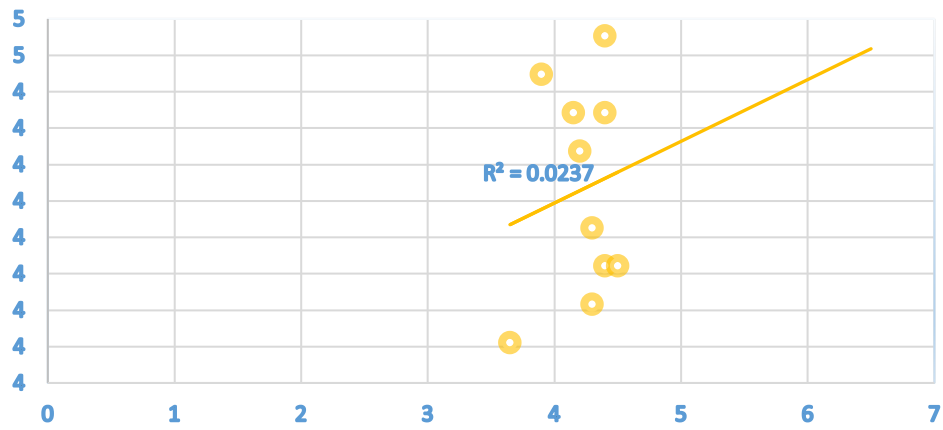


Figura4 Correlación motivación y desempeño laboral. En base a los datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

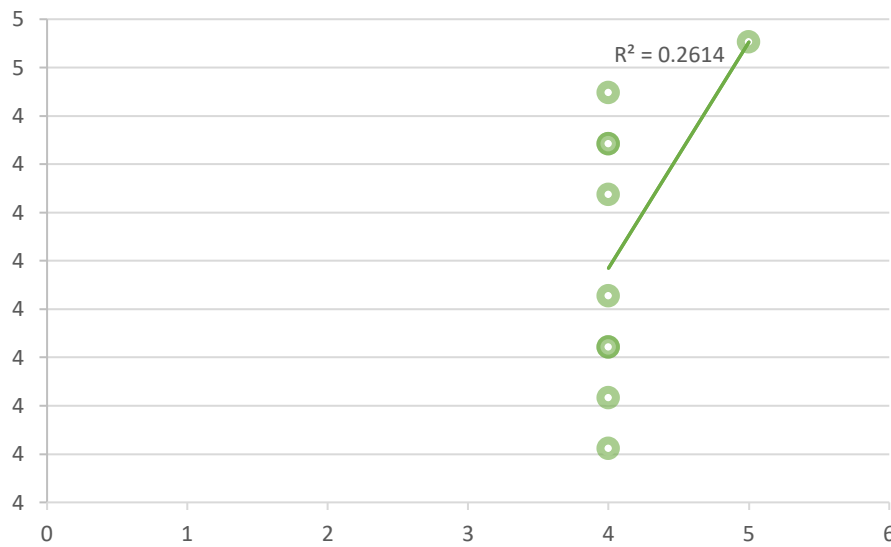


Figura5 Correlación dimensión motivación intrínseca y desempeño laboral. En base a los datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

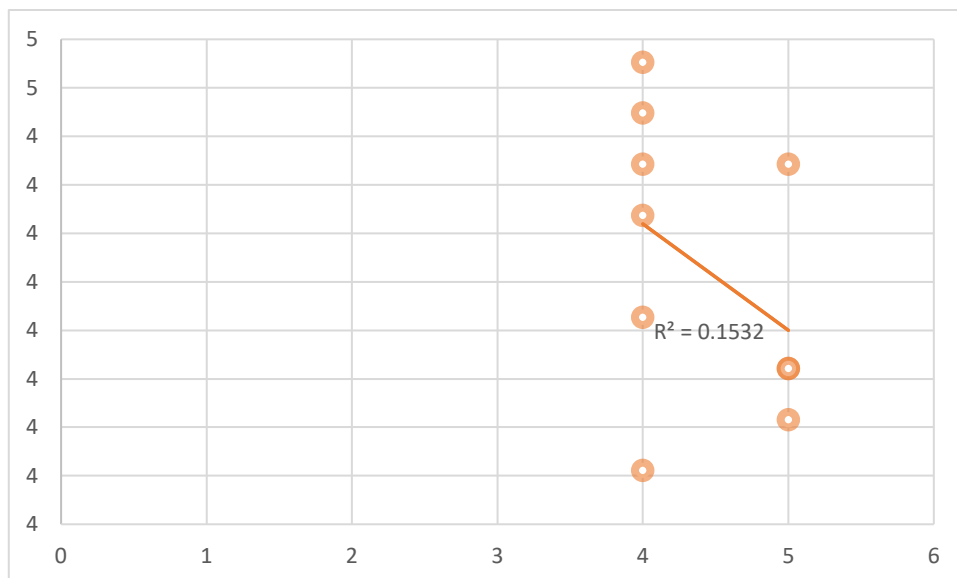


Figura6 Correlación dimensión motivación extrínseca y desempeño laboral. En base a los datos de la encuesta motivación y desempeño laboral, 2022

4.3. Discusión

En este estudio de investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral en la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022, se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman Rho dando como resultado el valor de 0.15, lo cual indica que existe una **correlación positiva media** entre motivación y desempeño laboral.

Teniendo en cuenta en los objetivos específicos a) Identificar la relación que existe entre la motivación intrínseca y desempeño laboral en la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022, se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho=0.51$) donde presento una **correlación positiva considerable**; b) Identificar la relación que existe entre la motivación extrínseca y desempeño laboral en la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022, se aplicó la prueba de estadística de correlación de Spearman ($Rho= -39$) donde presento una **correlación negativa media**.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Conforme a los datos de la investigación realizada y que han sido procesados, analizados e interpretados se ha llegado a concluir que el objetivo general existe una relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería La Espiga SAC, Cajamarca 2022. Con una correlación positiva media ($Rho=0.15$).

Respecto a los objetivos específicos se determinó que existe una relación entre la motivación intrínseca con el desempeño laboral donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho=0.51$) donde presento una **correlación positiva considerable.**

Para el otro objetivo específico se determinó que existe una correlación de la motivación extrínseca con el desempeño laboral, donde se aplicó la prueba estadística de correlación de Spearman ($Rho= -39$) donde presento una **correlación negativa media.**

5.2.Recomendaciones

Con respecto a la dimensión motivación extrínseca es recomendable que la empresa proporcione los medios necesarios para que el colaborador trabaje con calidad y de forma autónoma, así mismo brindar oportunidades de ascenso laboral, reconocimiento de los logros e incentivos y así el colaborador mejore su desempeño.

Además, en consideración a la dimensión del desempeño de la tarea se tiene que tener en cuenta que las distintas obligaciones y responsabilidades de cada trabajador es indispensable para que este ayude a generar más ingresos a la empresa y así mismo poder lograr las metas u objetivos planificados.

En la dimensión del civismo, se debe considerar que la empresa contribuya con un ambiente psicológico de esa manera brinde ayuda a los colaboradores para que haya un buen clima laboral tanto directivos como trabajadores.

Y acerca de la dimensión de falta de productividad, como empresa tiene que realizar cada fin de mes una reunión para darles la confianza de comunicarse con sus superiores y así resolver cualquier duda o inquietud que pudieran tener.

Referencias

- Alcalde Martos, M. Y. (2016). Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A. *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Dias S.A.* Cajamarca, Cajamarca, Perú: Univercidad Nacional de Cajamarca.
- Anaya Durand, A., & Anaya Huertas, C. (2010). ¿Motivar para aprobar o para aprender? Estrategias de motivación del aprendizaje para los estudiantes. *Tecnología, Ciencia, Educación*, 25(1), 5-14.
doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48215094002>
- Aquiño Leandro, A. G. (10 de Enero de 2022). Motivación laboral y Work Engagement en una empresa de diseño e implementación de sistemas de audio, video y control, Lima 2021. *Motivación laboral y Work Engagement en una empresa de diseño e implementación de sistemas de audio, video y control, Lima 2021.* Lima, Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Bartolo Ramos, J. L. (2018). Características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Uchiza. *Características biográficas y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Uchiza.* Tingo María, Huanuco, Perú: Universidad Agraria de la Selva.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una

organización. *Universidad Y Sociedad*, 12(3), 1-6. doi:<https://orcid.org/0000-0002-4664-0615>

Cadena Alarcòn, E. K. (25 de Noviembre de 2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha. *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Ccanto Peralta, L. Z. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de la Dirección de Transporte Naval Terrestre, 2021 . *Motivación y desempeño laboral en el personal de la Dirección de Transporte Naval Terrestre, 2021* . Lima, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Cedered. (5 de Noviembre de 2019). *CEDERED*. Obtenido de [cedered.es](https://www.cedered.es):
<https://www.cedered.es/teoria-x-y-teoria-y-de-los-recursos-humanos/>

Ceolevel. (22 de Junio de 2015). *CEOLEVEL*. Obtenido de [ceolevel.com](https://www.ceolevel.com):
<https://www.ceolevel.com/herzberg>

Ceolevel. (10 de Diciembre de 2018). *CEOLEVEL*. Obtenido de [ceolevel.com](https://www.ceolevel.com):
https://www.ceolevel.com/teoria_mcclelland

El Tiempo. (1 de Mayo de 2018). *El Tiempo*. Obtenido de [eltiempo.com](https://www.eltiempo.com):
<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>

Enríquez Loredo, P. d. (13 de Mayo de 2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión en Mexico. *Motivación y desempeño*

laboral de los empleados del instituto de la Visión en Mexico. Mexico DF, Morelos, Mexico: Universidad de Montemorelos .

García Esquivel, M. H. (2018). Los factores motivacionales y el desarrollo profesional de los oficiales de la Policia Nacional de Perú de la Dirección Nacional Antidrogas, Lima, años 2015-2017. *Los factores motivacionales y el desarrollo profesional de los oficiales de la Policia Nacional de Perú de la Dirección Nacional Antidrogas, Lima, años 2015-2017*. Lima, Lima, Perú: Centro de Altos Estudios Nacionales.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill educación.

Instituto Europeo de Posgrado. (2020). *IEP*. Obtenido de iep.du.pe:
<https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>

Jambo Marchena, E. I., & Hernández Hernández, M. J. (Mayo de 2022). Relación entre motivación y el desempeño laboral en la empresa minera y constructora JJ&BD de Cajamarca-2022. *Relación entre motivación y el desempeño laboral en la empresa minera y constructora JJ&BD de Cajamarca-2022*. Cajamarca, Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Jiménez Garcès, J. C. (Mayo de 2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A. *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A*. Quito, Quito, Ecuador: Pontificie Universidad Católica de Ecuador.

- La República. (24 de Enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Economía*, pág. 10. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Llanos Rodriguez, L. M. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local N°02, Distrito San Martín de Porres-2018. *Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local N°02, Distrito San Martín de Porres-2018*. Lima, Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Martinez Ascuntar, O. J. (2022). La motivacion laboral como componente gerencial productivo par afavorecer el clima organizaional de las empresas en Colombia. *La motivación laboral como componente gerencial productivo para favorecer el clima organizacional de las empresas en Colombia*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Mendoza Torres, C. P., & Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill educación.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). Direccion y administracion de recursos humanos: un enfoque de estrategia. En G. T. Milkovich, & J. W. Boudreau, *Direccion y administracion de recursos humanos: un enfoque de estrategia* (pág. 722). Addison-Wesley Iberoamericana, Delaware y 1994.
- Molina , H. (2000). Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño. *Estudios Gerenciales*, 16(75), 23-33.

doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000200002

- Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153-170. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>
- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Rev. cient. UCSA*, 8(2), 3-12. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización internacional del trabajo. (29 de Enero de 2016). *OIT*. Obtenido de ilo.org: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Peña Núñez, C. M. (2022). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021. *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Piura, 2021*. Tumbes, Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. doi:<https://dialnet.unirioja.es>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. En S. P. Robbins, & T. A. Judge, *Comportamiento Organizacional* (pág. 716). Pearson.
- Romero Caballero, A., Aristizábal, C. A., Rivera, L. S., Bermudez Ramos, O. M., & Galicia Vera, P. A. (14 de Febrero de 2022). Estrategias de gestión de talento

humano que permitan el mejoramiento del clima laboral en la panadería ciudad Luz. *Estrategias de gestión de talento humano que permitan el mejoramiento del clima laboral en la panadería ciudad Luz*. Bogotá, Bogotá, Colombia: Repositorio Institucional UNAD.

Silva Zelada, J. E. (26 de Setiembre de 2017). Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Lajas, 2017. *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Lajas, 2017*. Cajamarca, Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.

Treviño Cubero, A. (1999). La importancia de la motivación. *Ingenierías*, 2(3), 33-36.
doi:http://eprints.uanl.mx/9970/1/3_Arnulfo_trevino_La_importancia_de_la_m.pdf

ANEXOS

Operacionalización de las variables

VARIABLE 1	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM O PREGUNTAS
MOTIVACIÓN LABORAL	Es una forma de influenciar en el trabajador el cual tiene poder y capacidad para originar el gran desempeño laboral.	Motivación Intrínseca	Atención	1,2
			Capacidad	3,4
			Emociones positivas/negativas	5,6,7
			Ejecución de la tarea	8,9
		Motivación Extrínseca	Experiencias	10,11
			Prospectivas	12,13
			Retrospectivas	14,15
			Resultado de tareas	16,17,18
			Expectativas	19,20
VARIABLE 2	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM O PREGUNTAS
DESEMPEÑO LABORAL	Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.	Desempeño de la tarea.	Obligaciones	21,22
			Responsabilidades	23,24
		Civismo	Acciones	25
			Organización	26
			Compañerismo	27,28
			Respeto	29,30
			Trabajo	31,32
		Falta de productividad	Conductas	33,34
			Agresividad	35,36
			Compañía	37,38
			Ausencia	39

Nota: Elaboración propia

Encuesta para Motivación

Objetivo: Conocer la opinión de la motivación de los colaboradores que laboran en la Empresa Panadería y Pastelería La Espiga mediante una encuesta.

Instrucción: Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

- Escriba usted el número que más lo identifique.
- Escriba usted solo una alternativa por ítem.

1	2	3	4	5
Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces sí	Siempre

I. Datos del encuestado

1.1. Sexo:

1.2. Edad:

1.3. Tiempo de servicio en la empresa:

1.4. Área de trabajo:

N° de pregunta	MOTIVACIÓN	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces sí	Siempre
1	Considera que los acuerdos de sus superiores le permiten tener una mejor atención en su trabajo					
2	Considera que su superior presta atención suficiente a su trabajo					
3	¿Cómo trabajador tiene la capacidad de desarrollar las actividades en su área?					
4	Consideras que la capacidad depende del trato que se tiene al cliente					
5	Considera que las emociones positivas o negativas se relaciona con la motivación de la empresa					
6	Considera que las emociones negativas influyen en sus metas planteadas					
7	Consideras que te sientes emocionado(a) por laborar en la empresa					
8	Considera que la ejecución de tareas es gracias a la motivación que reciben por sus superiores					
9	Considera que la ejecución de tareas que realizas es la correcta en beneficio de la empresa					
10	Considera que la experiencia obtenida ayuda en su labor					
11	Considera que las experiencias influyen en la motivación de cada uno de sus compañeros					
12	Considera que deberías tener metas futuras personales para que éstas beneficien a la empresa					
13	Considera que el crecimiento personal influye en las metas propuestas por empresa					
14	Considera que la reunión de fin de año es para motivarlos por sus logros obtenidos					
15	Considera que debería existir un cronograma mensual para las reuniones y así mantener una comunicación efectiva					
16	Considera que el resultado de tareas es por el tipo de motivación que existe en la empresa					
17	Considera que el resultado de tareas debería influir en su crecimiento personal					
18	Considera que el trato al cliente también depende del resultado de tareas					

19	Considera que entre compañeros(as) deberían tener expectativas para la empresa					
20	Considera que las expectativas tanto colaboradoras y el dueño deberían ser la mismas					

MUCHAS GRACIAS

Encuesta para Desempeño Laboral

Objetivo: Conocer la opinión del desempeño laboral de los colaboradores que laboran en la Empresa Panadería y Pastelería La Espiga mediante una encuesta

Instrucción: Usted debe marcar con una (X), su respuesta de acuerdo a las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

- Escriba usted el número que más lo identifique.
- Escriba usted solo una alternativa por ítem.

1	2	3	4	5
Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces sí	Siempre

- Datos del encuestado**
 - Sexo:**
 - Edad:**
 - Tiempo de servicio en la empresa:**
 - Área de trabajo:**

N° de pregunta	DESEMPEÑO LABORAL	Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de veces sí	Siempre
1	Considera que las obligaciones deberían ser cumplidas en el tiempo determinado					
2	Considera que deberían tener obligaciones para el día a día					
3	Conozco mis responsabilidades, como trabajador de la empresa					
4	Considera usted que cumple con responsabilidades las tareas que se le encomienda					
5	Considera que el buen actuar debería ser en todo momento en la empresa					
6	Considera que la organización personal trae beneficios para la empresa					
7	Entre los compañeros existe apoyo y ayuda para cumplir con las tareas					
8	Cree que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus competencias.					
9	Considera estar satisfecho con el respeto que el jefe inmediato le brinda					
10	Considera que el valor del respeto debería estar en primer plano					
11	Considera que el trabajo en equipo es efectivo.					
12	Considera que existe un espíritu de trabajo eficaz en su área para el logro de los objetivos de la empresa					
13	Considera usted que cumple con la conducta adecuada para empresa					
14	Considera que ciertas conductas que brinda al cliente perjudican a la empresa					

15	Considera que comentar algo negativo de uno de sus compañeros afecta en sus labores diarias					
16	Considera que ser agresivo(a) empeoraría a la solución de los conflictos de la empresa					
17	Recibo la información necesaria para desempeñar correctamente en mi trabajo					
18	La empresa cumple con los parámetros que se mencionó en el contrato					
19	Considera que el ausentismo es por la falta de comunicación con los jefes inmediatos					

MUCHAS GRACIAS