



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y**

**PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**MARKETING ESTRATÉGICO:**

**TESIS:**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS**

**TRABAJADORES DE RESGUARDO PERSONAL GRUPO TELEFÓNICA**

**DE LA EMPRESA J&V RESGUARDO SAC LIMA, 2021.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. GUEVARA VARGAS, ROBINSON LEODOBERTO**

**BACH. VELIZ BONILLA, ROBERT MARTIN**

**ASESOR:**

**MGR. DANIEL ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING  
ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA- PERÚ**

**2022**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
INDICE DE TABLAS Y GAFICOS .....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema. ....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problema específico. ....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general. ....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	5
1.5 Variables .....	6

1.5.1	Operacionalización .....	7
1.6	Hipótesis de la Investigación .....	8
1.6.1	Hipótesis general. ....	8
1.6.2.	Hipótesis específica. ....	8
CAPÍTULO II	.....	10
2.1	Antecedentes de la Investigación .....	10
2.1.1.	Antecedentes internacionales. ....	10
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	12
2.2	Bases Teóricas .....	14
2.2.1	Motivación.....	14
2.2.2	Desempeño laboral .....	21
2.3	Marco Conceptual .....	27
CAPITULO III:	.....	31
3.1.	Tipo de investigación .....	31
3.2.	Diseño de investigación .....	31
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5.	Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	33
CAPITULO IV:	.....	34
4.1.	Presentación de resultados por variable y dimensiones .....	34

4.2. Contrastación de hipótesis .....	45
CAPITULO V: .....	51
5.1. Conclusiones .....	51
5.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS .....	56
ANEXO N °1 Cuestionario de Motivación.....	56
ANEXO N °2 Cuestionario de desempeño laboral.....	57

## INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

### INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....	7
Tabla 2 trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC .....	32
Tabla 3 <i>Dimensión 1 Motivación intrínseca – Motivación</i> .....	34
Tabla 4 <i>Dimensión 2 Motivación extrínseca – Motivación</i> .....	36
Tabla 5 <i>Variable 1 motivación</i> .....	37
Tabla 6 <i>Dimensión 1 habilidades – desempeño laboral</i> .....	39
Tabla 7 <i>Dimensión 2 comportamiento – desempeño laboral</i> .....	40
Tabla 8 <i>Dimensión 3 producto de interacción– manejo de conflictos</i> .....	42
Tabla 9 <i>Dimensión 3 producto de interacción– manejo de conflictos</i> .....	43
Tabla 10 <i>Correlación entre la motivación y el desempeño laboral</i> .....	46
Tabla 11 <i>Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral</i> .....	47
Tabla 12 <i>Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral</i> .....	49

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dimensión 1 Motivación intrínseca – Motivación.....	35
Gráfico 2 Dimensión 2 Motivación extrínseca – Motivación.....	36
Gráfico 3 Variable 1 motivación.....	38
Gráfico 4 Dimensión 1 habilidades – desempeño laboral.....	39
Gráfico 5 <i>Dimensión 2 comportamiento – desempeño laboral</i> .....	41
Gráfico 6 <i>Dimensión 3 producto de interacción – manejo de conflictos</i> .....	42
Gráfico 7 <i>Dimensión 3 producto de interacción – manejo de conflictos</i> .....	44

## RESUMEN

Se vio la necesidad de investigar de la empresa J&V Resguardo Personal SAC, siendo del rubro grupo telefónica, respecto a la motivación con respecto a la relación con el desempeño laboral a lo cual se planteó el siguiente objetivo demostrar si influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

La empresa cuenta con un número reducido de trabajadores en cuanto a esta área de resguardo siendo un total de 28 colaboradores, de acuerdo al tipo de investigación y el número total de trabajadores se decide aplicar un diseño de investigación no experimental y una prueba de hipótesis que se utilizara el coeficiente de correlación de Spearman.

La investigación concluye que efectivamente la motivación influye de manera considerable en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima siendo de nivel de correlación positivo moderado con un rango de 0.675.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, liderazgo.

## **ABSTRACT**

It was seen the need to investigate the company J&V Resguardo Personal SAC, being from the telephone group category, regarding the motivation with respect to the relationship with the work performance to which the following objective was raised to demonstrate if the motivation influences the work performance of the personal protection workers of the telephone group of the company J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

The company has a reduced number of workers in this area of protection, a total of 28 collaborators, according to the type of research and the total number of workers, it is decided to apply a non-experimental research design and a hypothesis test that Spearman's correlation coefficient will be used.

The research concludes that motivation does indeed have a considerable influence on the work performance of the personal protection workers, the telephone group of the company J&V Resguardo SAC Lima, with a moderate positive correlation level with a range of 0.675.

Keywords: Motivation, job performance, leadership.

## INTRODUCCIÓN

Como investigación e informe final de tesis toda la información y resultados se clasifican por diferentes capítulos, encabezando el Capítulo uno con la descripción de la realidad problemática y sus diversos componentes como objetivos, variables, justificaciones y las hipótesis.

En el capítulo dos encabezado por el marco teórico, detalla información como antecedentes y conceptos en las bases teóricas conjuntamente con el marco conceptual.

En el capítulo tres encabezado por la metodología expresan los diseños y niveles de investigación y las personas a intervenir a la ejecución de las encuestas planteadas en la investigación.

En el capítulo cuatro por medio de tablas y gráficos se expresan los resultados debidamente interpretados para un mejor entendimiento de la investigación que se ejecuta.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática.**

El campo laboral suele ser un componente importante para interpretar los factores que trascienden en el desempeño de los colaboradores, el ser humano reacciona a estímulos que influyen de forma directa en su comportamiento en el campo laboral, es en este lugar donde entra a tallar la motivación que puede percibir como el ser humano percibe su empleo y rinde por medio de su desempeño, mediante la motivación el trabajador puede percibir su satisfacción al trabajo, su productividad, su rendimiento entre otros factores que se identifiquen mediante ello.

Es por ello que esta investigación pretende indagar y obtener datos reales sobre como el desempeño laboral y la motivación pueden mejorar y relacionarse entre las mismas para atribuir una diferente personalidad en los colaboradores.

(Chiavenato,2000); manifiesta que la motivación es la voluntad que nace en la persona y que se transforma en esfuerzo en consideración a lograr objetivos y metas trazadas en beneficio de la empresa, es evidente que la persona cuenta con raciocinio para evidenciar que es lo más conveniente para contribuir en la empresa desde el punto de vista laboral ya que el compromiso con la institución sirve para mejorar la relación entre empresa y colaborador.

(Robbins,2004); indica que la motivación fortalece la administración de una organización ya que es necesario que mediante la toma de decisiones se pueda persuadir de manera positiva a los trabajadores para ejecutar actividades y funciones en beneficio de la organización, la motivación permite conocer la naturaleza humana.

Debido a lo manifestado en los párrafos anteriores es necesario verificar como es que la motivación mantiene una relación con el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, ya que la motivación es importante que se desarrolle entre trabajadores para poder mejorar los valores y las actitudes de los mismos. A demás es necesario verificar el propósito de obtener datos más sensatos que se obtengan de los trabajadores de la mencionada empresa.

## **1.2. Definición del Problema.**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cómo influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021?

### **1.2.2 Problema específico.**

- ¿Cómo influye la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021?
  
- ¿Cómo influye la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Demostrar si influye la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Demostrar si influye la motivación intrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.
  
- Demostrar si influye la motivación extrínseca en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

#### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

Se justifica esta investigación ya que por medio de la relación de ambas variables se verificará si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

Desde un enfoque práctico se verá reflejado en los trabajadores de la empresa resguardo personal J&V en lo que corresponde a la motivación de los colaboradores para lograr un buen desempeño laboral.

En cuanto desde un enfoque teórico se puede evidenciar que la información consignada es de fuentes muy confiables y autores reconocidos e nivel global contando y aportando teorías que ayudan a ser de más realce la presente investigación.

Del punto de vista metodológico se aplicarán los instrumentos y técnicas que requieran la investigación en relación a sus dos variables de investigación, toda la información será procesada y convertidos en datos de investigación que

permitirán identificar los resultados de manera eficiente y correcta en la presente investigación.

## **1.5 Variables**

### ➤ V1: Motivación

Dimensiones:

- ✓ Motivación intrínseca
- ✓ Motivación extrínseca

### ➤ V2: Desempeño laboral

Dimensiones:

- ✓ Habilidades
- ✓ Comportamientos
- ✓ Resultados

### 1.5.1 Operacionalización

**Tabla 1**  
*Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
LA MOTIVACIÓN	Motivación intrínseca	• Responsabilidad Satisfacción en el trabajo, reconocimientos, salarios y realización personal	Cuestionario	Ordinal
	Motivación Extrínseca	• Condición en el trabajo, correcto trato con el personal, puntualidad, seguridad en el trabajo		
DESEMPEÑO LABORAL	Habilidades	• Valores como la honestidad, aprendizaje rápido, realización social, correcto desempeño en las actividades	Cuestionario	Ordinal
	Comportamientos	• Liderazgo, innovación, creatividad y responsabilidad		
	Resultados	• Atención al usuario, satisfacción del usuario y efectividad en la resolución de los conflictos.		

*Fuente: Elaboración propia*

## **1.6 Hipótesis de la Investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

H<sub>1</sub> La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

H<sub>0</sub> La motivación no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

### **1.6.2. Hipótesis específica.**

- HE<sub>1</sub> La motivación intrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.
  
- HE<sub>2</sub> La motivación extrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

(Vasquez,2016); comparte su investigación que titula “El papel de los valores para el trabajo en la motivación y el desempeño de los colaboradores de las pymes Potosinas”, esta investigación fue elaborada en la Universidad Autonoma de San Luis de Potosi en el pais de Bolivia, para trabajar dicha investigación fue necesario identificar el objetivo general de la investigación el cual fue demostrar como influye los valores hacia el empleo en la motivación y el desempeño de los colaboradores de las pymes Potosinas e identificar que es lo que provoca los valores en los colaboradores y permitir que las pymes identifiquen el comportamiento de sus colaborades, dicha investigación concluye en se da una relación altamente positiva entre los valores y la motivación laboral de los colaboradores de las pymes Potosinas.

(Narciso, 2016); comparte su investigación que titula “Relación entre el desempeño y satisfacción profesional en la dirección financiera en la municipalidad de Santa Lucia” esta investigación fue elaborada en la Universidad Rafael Landivar, en el país de Guatemala, para trabajar dicha investigación fue necesario identificar el objetivo general de la investigación el cual fue demostrar si existe relación entre el desempeño y satisfacción profesional en la dirección financiera en la municipalidad de Santa Lucia , siendo esta investigación en su metodología descriptiva correlacional, trabajando como muestra no probabilística de 30 colaboradores de la dirección financiera en la municipalidad de Santa Lucia para lo cual se llegó a la siguiente conclusión que los trabajadores de la dirección financiera en la municipalidad de Santa Lucia indicaron que no existe relación entre el desempeño y satisfacción profesional.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

(Ascate, 2018), comparte su investigación que titula “Motivación y el desempeño profesional de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Sullana en el Porvenir”, esta investigación fue desarrollada en el departamento de la libertad, para trabajar dicha investigación fue necesario identificar el objetivo general de la investigación el cual fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño profesional de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Sullana en el Porvenir, siendo esta investigación en su metodología descriptiva correlacional, trabajando como muestra no probabilística de 50 empleados del área de asesoramiento de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Sullana, para lo cual llega a la siguiente conclusión que existe un grado de relación altamente positivo entre la motivación y el desempeño profesional de los empleados de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Sullana en el Porvenir.

(Diaz,2018); comparte su investigación que titula “Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa,2018; esta investigación se desarrollo en el departamento de Chimbote, para trabajar dicha investigación fue necesario identificar el objetivo general de la investigación el cual fue determinar la relación que existe entre la motivación

y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa, siendo esta investigación en su metodología descriptiva correlacional, trabajando como muestra no probabilística de 258 trabajadores , quedando como conclusión general que si existe una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa.

(Paz,2018); comparte su investigación que titula “la motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Credito del Perú, 2018; esta investigación se desarrollo en el departamento de Chimbote, para trabajar dicha investigación fue necesario identificar el objetivo general de la investigación el cual fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Credito del Perú, 2018 en el departamento de Chimbote, siendo esta investigación en su metodología descriptiva correlacional, trabajando como muestra no probabilística de 62 colaboradores , quedando como conclusión general que si se presenta una correlación positiva alta en cuanto a la incidencia que produce la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Credito del Perú, 2018.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Motivación**

(Gonzales,2008); manifiesta que la motivación se compone por diversos factores psicológicos que involucra a su comportamiento de manera positiva de los seres humanos para poder lograr un anhelo, una meta o un objetivo en su vida personal como laboral, también infunde de forma positiva en su comportamiento.

(Robbins,2013); indica que la motivación es el conjunto de procesos que se reflejan en la intensidad y persistencia para lograr un objetivo planteado que se demuestra en distintas magnitudes de acuerdo a la personalidad de cada persona.

#### **2.2.1.1 Elementos de la motivación.**

(Carrasco,2015); incide en que un motivo es un valor que caracteriza a una persona, quiere decir que la motivación se encuentra asociada al conjunto de valores que permite que una persona se pueda adaptar a diversas situaciones con el fin de ir

logrando sus objetivos, como elemento de motivación los valores permiten a la persona sentirse más empoderada en lograr distintas cosas propuestas.

#### **2.2.1.2 Ciclo motivacional.**

(Chiavenato,2000); el autor indica que el ciclo motivacional es parte de la tensión y el estrés que produce distintos comportamientos en las personas, pero que tienen en común es la de satisfacer sus necesidades, ahí es donde se conlleva la profundización del concepto de ciclo motivacional que permite tener lograr alcanzar un equilibrio emocional, cuando se rompe el equilibrio emocional surge una tensión que logra que la persona quiere lograr la satisfacción en su vida generando comportamiento en beneficio para lograr satisfacer sus necesidades.

(Chiavenato,2000); manifiesta que la motivación es los procesos para mejorar y satisfacer las necesidades de las personas, pasando por el ciclo motivacional los cuales tienen las siguientes etapas:

- Homeostasis es un elemento que permite al cuerpo humano estar en estado emocional de equilibrio garantizando un estado emocional adecuado en cuanto a la toma de decisiones.
- Estímulo se da cuando se presenta una necesidad y las ganas de realizar algo con un beneficio común a corto o largo plazo.
- Necesidad es el elemento que provoca en las personas un estrés y tensión por querer subsanar y sobrellevar dichas situaciones en beneplácito de la persona.
- Tensión son los impulsos que generan y producen impulsos en la persona y lo hace comportarse de distintas maneras de acuerdo a la percepción que se manifieste.
- Satisfacción es cuando se logra superar las necesidades que atraviesa la persona, en lo cual se

liberan las tensiones a lo que regresa el equilibrio emocional de la persona.

### **2.2.1.3 Tres sistemas de motivación.**

(Alles,2005); los logros del conocimiento por medio de la motivación se subdividen en tres sistemas motivacionales los cuales dominan y caracterizan el cuerpo humano los cuales son:

#### **a) Los logros como motivación:**

La motivación representa un mayor interés por realizar algo de manera más eficiente y bien realizada, las ganas de elaborar o realizar algo de forma mejor necesita de un factor interno y externo por parte de las personas, un factor interno se puede denominar las ganas y la actitud que tenga la persona para lograr los objetivos con resultados favorables, mientras que un factor externo se puede identificar como la sociedad repercute al ver como la persona se puede superar logrando cosas que muy pocos probablemente creían que se iban a realizar.

#### **b) El poder como motivación:**

Las personas en un ambiente de sociedad y de vivencias compartidas necesita del poder para sentirse respetado y respaldado, el poder permite fortalecer los sentimientos y ayuda a tomar decisiones por sobre otras personas y así obtener un beneficio común para todos logrado por una persona, la autoridad y el poder permite elevar y fortalecer la parte física y psicológica de las personas.

**c) La pertenencia como motivación:**

Se recaba menos información respecto a este sistema de motivación, pero no es menos importante, la persona se siente motivada porque siente que pertenece a un lugar donde los respaldan y lo protegen y eso es lo que logra el vínculo de la familia y algunas veces la sociedad misma, es evidente darse cuenta que un factor psicológico de las personas es sentirse respetado y queridos ya que el sentimiento de amor solidaridad y respeto permiten tener vínculos de motivación y empatía más desarrollados y así conseguir objetivos personales como los objetivos sociales de beneficio para todos de acuerdo sea el caso que se presente.

#### **2.2.1.4 La motivación como factor psicológico.**

(kotler,2013); cita que Abraham Maslow tiene mucha coherencia al indicar que las personas son impulsadas a lograr algo por las necesidades que atraviesan, las personas para sentirse auto realizadas necesitan atravesar por distintas etapas en su vida, como se explica en la pirámide de Maslow primero las personas deberán satisfacer sus necesidades en cuanto a las necesidades fisiológicas, mientras ya pase esta etapa surgen necesidades como las de seguridad para él y su entorno en este caso la familia, a lo posterior necesidades sociales las cuales son muy importantes para sentirse respaldado y querido, con todo ello el ser humano desarrolla autoestima y por último se siente autor realizado.

#### **2.2.1.5 Dimensiones de la motivación.**

Una vez determinada las posiciones conceptuales de los diversos autores en referencia de la motivación y ver porque es tan importante la motivación en la vida humana es importante identificar las siguientes dimensiones de la motivación;

**a) Motivación intrínseca:**

(Woolfolk,1999); indica que la motivación intrínseca son los impulsos que tiene el ser humano para poder lograr, no necesita de un factor adicional para lograr lo propuesto no nace por un beneficio a obtener, nace de algo muy interno de la persona.

Se indica que la necesidad de lograr es esencial en las vidas de las personas, pero si tienes tú ya cubiertas tu mayoría de necesidades, empieza a desarrollarse la motivación intrínseca ya que no lo realizas por algo a cambio simplemente por pura satisfacción personal.

**b) Motivación extrínseca:**

(Woolfolk,1999); indica que a motivación extrínseca el ser humano las realiza por la obtención de beneficios en su vida como recompensas, reconocimientos, esta motivación no nace de uno

mismo como es en la intrínseca, en este caso nace de la parte de la empresa como tarea o actividad que lo designa una tercera persona, ya que el ser humano responde a estímulos como aumentos salariales, ascensos de cargos laborales, vacaciones, etc.

## **2.2.2 Desempeño laboral**

### **2.2.2.1 Definiciones**

(Garcia,2001); manifiesta que el desempeño son las actividades, funciones, acciones en señal del comportamiento que se pueden apreciar por parte del personal de una organización o empresa que tengan que ver con el cumplimiento de objetivos de las organizaciones.

(Hernandez,2015); indica que el desempeño laboral son las funciones que realiza el personal de una empresa en consideración de que la empresa pueda seguir produciendo y se desarrolle positivamente para un mejor status en el tiempo.

(Chiavenato,2011); solo indica que el desempeño es la ejecución de un puesto laboral que evalúa los comportamientos de los individuos que ocupan ese puesto, y depende de factores para su desarrollo.

#### **2.2.2.2 Responsabilidades en la evaluación del desempeño.**

(Chiavenato,2007); distribuye las responsabilidades en su teoría ya que indica que los puestos laborales son clave para designar las responsabilidades de acuerdo a cargo que ocupen por el tema de funciones y posiciones en las empresas, para ello manifiesta que existe un área de recursos humanos donde se puede verificar los puestos laborales y las dependencias de las mismas y por ese medio poder designar y distribuir correctamente las responsabilidades de cada uno de los colaboradores, las cuales el autor las distribuye de la siguiente forma:

- **El gerente:**

La mayoría de organizaciones cuenta con niveles jerárquicos y uno de los cargos más resaltantes e importantes de las empresas es la gerencia, cuenta con poder para disponer sobre las actividades que realizan los subordinados, en muchos casos los equipos de gerencia evalúan el desempeño de sus colaboradores mediante los resultados en un determinado tiempo.

- **La propia persona:**

Existen formas y maneras de manejar las organizaciones hay algunas que son de tendencia autoritaria y otras más autónomas y democráticas y a ello se puede aclarar la persona es responsable de medir su propio desempeño, ver si es idóneo para el puesto laboral y se permite llegara sus objetivos mediante eficiencia y eficacia, siguiendo los lineamientos que propone gerencia para su evaluación.

- **El equipo de trabajo:**

En otras organizaciones se evalúan su rendimiento por medio de los equipos de trabajo, en este caso el mismo equipo de trabajo tiene la

responsabilidad de evaluarse entre ellos y obtener resultados en beneficio de la empresa. En otras ocasiones estos se apoyan de lineamientos del área de recursos humanos para su evaluación y algunas otras ocasiones de la comisión de evaluación si en caso existiera en la empresa.

### **2.2.2.3. Beneficios de la evaluación del desempeño**

(Chiavenato,2007); los beneficios de la evaluación del desempeño llegan cuando se desarrollan de manera ordenada de acuerdo a lo planificado y desarrollado ya que trae consigo beneficios a corto y largo plazo, aquí se detallan los beneficios que se logran por medio del gerente, colaborador y organización:

- **Beneficios para el gerente:**
  - Permite contar con un sistema de medición que tenga la capacidad de neutralizar y medir los factores de evaluación.

- Evalúa estrategias con la finalidad de mejorar el desempeño de sus trabajadores.
- Comunicación constante con sus colaboradores, y enfatizar que la evaluación del desempeño es correcta para un mejor funcionamiento de la empresa.

- **Beneficios para el colaborador:**

- Conoce los reglamentos y normas en el trabajo, y sabe el valor del capital humano que tiene la empresa con cada uno de los trabajadores.
- Sabe el ritmo de trabajo y los resultados que la empresa y jefe inmediato desea obtener para beneplácito de la organización.
- Conoce el plan y estrategias para saber controlar, monitorear y evaluar al personal y se adapta a esos parámetros.
- Realiza una autocrítica para mejorar en algunas especificaciones laborales.

- **Beneficios para la organización:**

- Evalúa constantemente las habilidades de su capital humano a corto y largo plazo, determinando los perfiles cada vez mejor de cada trabajador.
- Identifica al personal que necesite capacitación y ayuda para mejorar su rendimiento laboral.

#### **2.2.2.4. Dimensiones del desempeño laboral**

##### **a) Dimensión habilidades:**

(Robbins,2013); indica que la dimensión de habilidad se caracteriza por contener la facilidad de poder generar conocimiento mediante el aprendizaje con tan solo observar alguna situación y poder interpretarla a un modo que resulte de manera correcta para el funcionamiento de la organización.

(Amaros,2007); también indica que la habilidad es obtener conocimiento por medio del día a día a base de la experiencia generada y responsable de las actividades a realizar en el transcurso de las jornadas laborales.

**b) Dimensión Comportamientos:**

(Amoros,2007); hace referencia al comportamiento psicológico de las personas en cuanto a la expresión de emociones, acciones y pensamientos en el área de trabajo.

**c) Dimensión Resultados:**

(García, 2001); los resultados se miden mediante el rendimiento, cada vez que las organizaciones generan resultados positivos estos son gracias al capital humano que logra resultados positivos en bienestar de la organización gracias a ello mejora la productividad y rentabilidad de la organización.

## **2.3 Marco Conceptual**

## **1. Administración del desempeño**

Se entabla mediante la evaluación del desempeño con la finalidad de hacer cumplir los objetivos mediante distintos procedimientos y estrategias y asegurarse que los trabajadores puedan cumplir con los parámetros que necesita la empresa para el logro de los objetivos.

## **2. Compromiso**

Es el ímpetu que se genera en la organización con el cual los trabajadores disponen de más confianza con la organización y por ende más fuerza en el trabajo.

## **3. Compromiso del trabajador.**

Provoca y genera satisfacción por parte del colaborador para realizar sus actividades diarias sin tener inconvenientes sin resolver, busca y genera nuevas estrategias para el logro de los objetivos.

## **4. Desempeño de actividades**

Es el cumplimiento de las actividades con responsabilidad que sirven para beneficio de la empresa en tanto a la productividad y utilidad que se genera en una organización.

## **5. Eficacia**

Es el cumplimiento de lo trazado por la organización en los tiempos correctos y ahorrando el uso de los recursos necesarios o destinados para el cumplimiento de dicha actividad organizacional.

## **6. Eficiencia**

Es la producción que se ve reflejado en las organizaciones con el cumplimiento de los tiempos establecidos y el uso correcto y adecuado de los recursos destinados para su cumplimiento.

## **7. Motivación**

La motivación se compone por diversos factores psicológicos que involucra a su comportamiento de manera positiva de los seres humanos para poder lograr

un anhelo, una meta o un objetivo en su vida personal como laboral, también influye de forma positiva en su comportamiento.

## **8. Percepción.**

Se identifica como es que la persona se puede percatar de las actividades que realiza y puede percibir si realmente va de acuerdo a lo estipulado por la organización y se puede corregir y mejorar si fuera necesario.

## **CAPITULO III:**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

(Carrasco, 2009) afirma que es de tipo aplicada porque su propósito es investigar para poder actuar y a si mismo modificar algunos cambios que se puedan producir en la realidad.

#### **3.2. Diseño de investigación**

Cuenta con un diseño no experimental ya que no se manipulan ambas variables de investigación, con un nivel de investigación descriptivo correlacional transeccional.

### 3.3. Población y muestra

Para el presente proyecto es una población finita de 28 trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 2*  
*trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC*

<i>EDAD</i>	<i>LOCALIDAD</i>	<i>TRABAJADORES</i>
<i>18-65</i>	<i>LIMA</i>	<i>28</i>
	<i>LIMA</i>	<i>28</i>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizará para el presente trabajo de investigación la técnica del cuestionario formulado por 28 interrogantes para la variable desempeño laboral y 16 preguntas para la variable motivación.

En cuanto a las preguntas del instrumento la variable motivación se sub divide en 2 dimensiones para responder mientras la variable desempeño laboral su subdivide en 3 dimensiones para responder.

### **3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Para poder comparar la información de la presente investigación se manejarán cuadros de frecuencia, representaciones con sus respectivas interpretaciones, a través del programa estadístico spss v.26 se obtendrán datos exactos sobre el rho spearman.

**CAPITULO IV:**  
**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

**4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones**

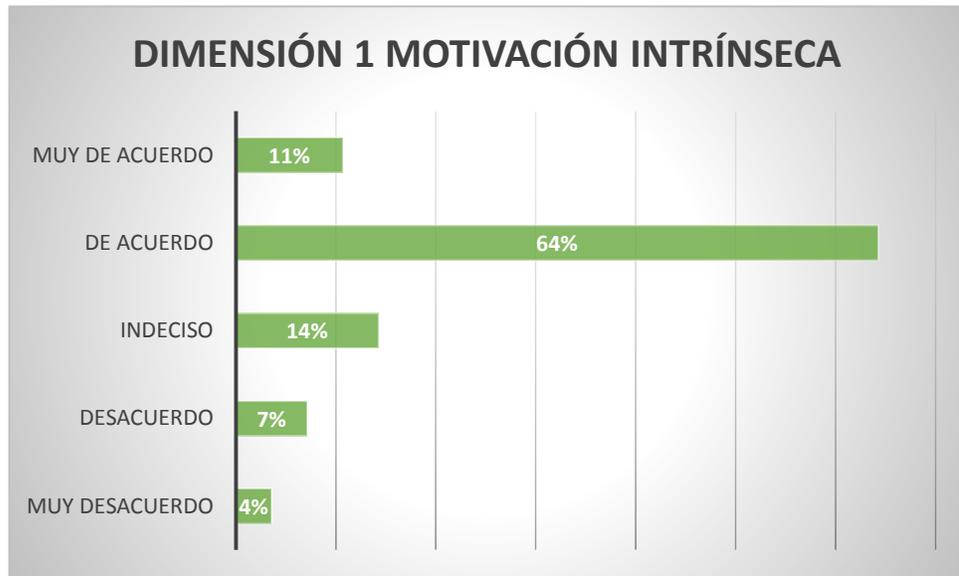
*Tabla 3*

Dimensión 1 Motivación intrínseca – Motivación.

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	Muy desacuerdo	1	4%	4%	4%
	Desacuerdo	2	7%	7%	11%
	indeciso	4	14%	14%	25%
	De acuerdo	18	64%	64%	89%
	Muy de acuerdo	3	11%	11%	100%
	total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 1*  
*Dimensión 1 Motivación intrínseca – Motivación.*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

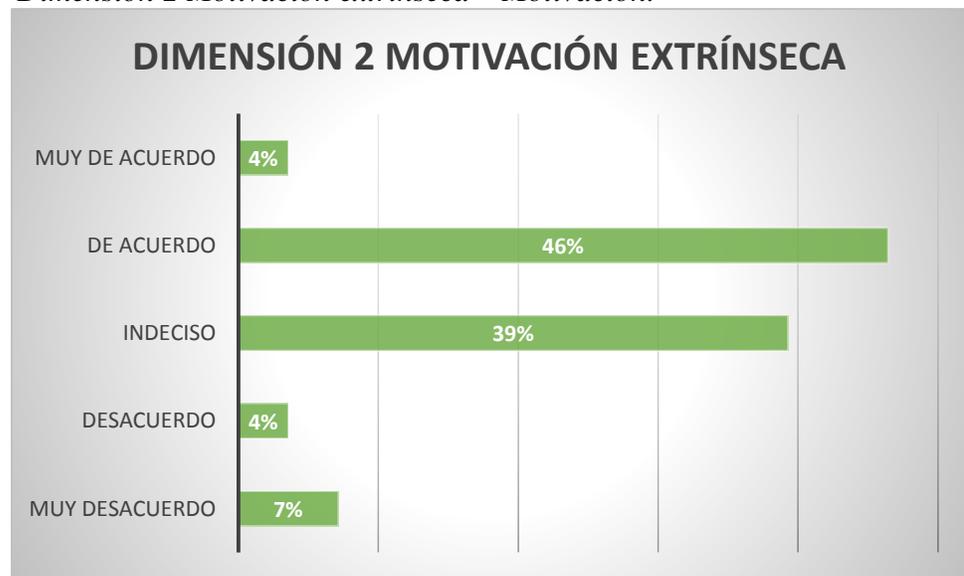
Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable motivación en su dimensión 1 motivación intrínseca se detalla en la tabla 3 y el gráfico 1 que: El 11 % de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con la motivación intrínseca, el 64% indican estar de acuerdo, el 14% indican estar indecisos, el 7% indican estar en desacuerdo y el 4% indican estar muy desacuerdo con la motivación intrínseca en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 4*  
**Dimensión 2 Motivación extrínseca – Motivación.**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy desacuerdo	2	7%	7%	7%
Desacuerdo	1	4%	4%	11%
indeciso	11	39%	39%	50%
De acuerdo	13	46%	46%	96%
Muy de acuerdo	1	4%	4%	100%
total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 2*  
**Dimensión 2 Motivación extrínseca – Motivación.**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

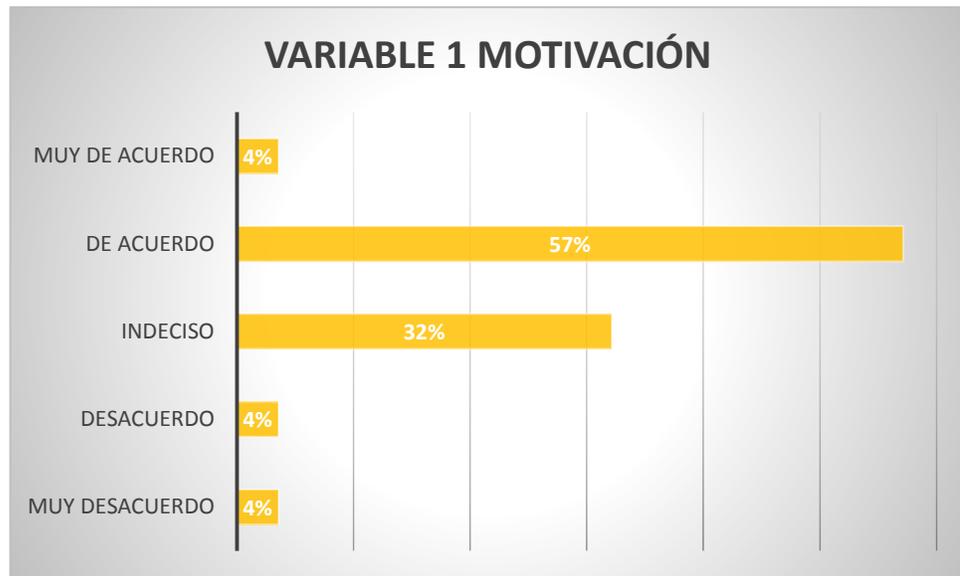
Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable motivación en su dimensión 2 motivación extrínseca se detalla en la tabla 4 y el gráfico 2 que: El 4 % de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con la motivación extrínseca, el 46% indican estar de acuerdo, el 39% indican estar indecisos, el 4% indican estar en desacuerdo y el 7% indican estar muy desacuerdo con la motivación extrínseca en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 5*  
Variable 1 motivación.

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy desacuerdo	1	4%	4%	4%
Desacuerdo	1	4%	4%	7%
validos indeciso	9	32%	32%	39%
De acuerdo	16	57%	57%	96%
Muy de acuerdo	1	4%	4%	100%
total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3  
Variable 1 motivación.



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

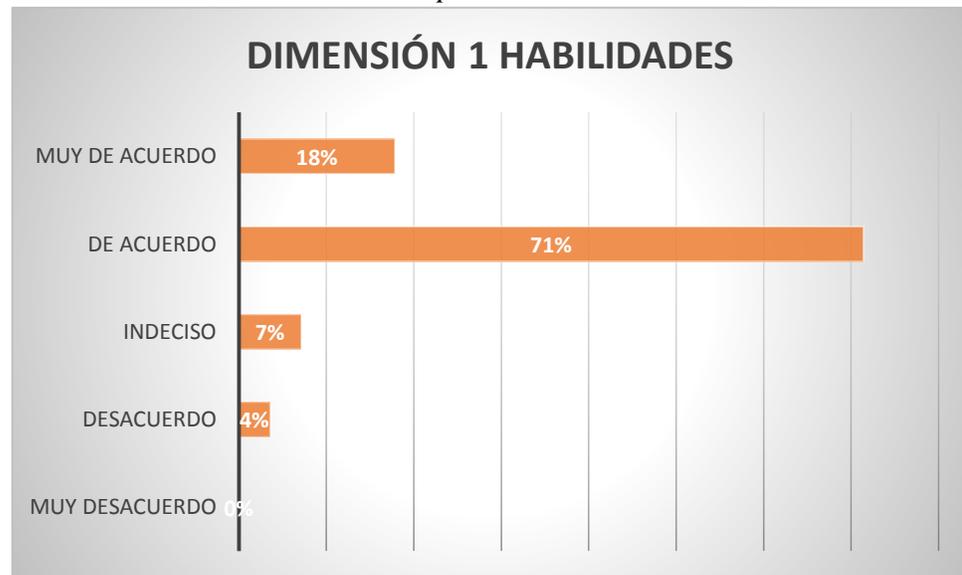
Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable motivación se detalla en la tabla 5 y el gráfico 3 que: El 4 % de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con la motivación, el 57% indican estar de acuerdo, el 32% indican estar indecisos, el 4% indican estar en desacuerdo y el 4% indican estar muy desacuerdo con la motivación en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 6*  
**Dimensión 1 habilidades – desempeño laboral**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	1	4%	4%	4%
indeciso	2	7%	7%	11%
De acuerdo	20	71%	71%	82%
Muy de acuerdo	5	18%	18%	100%
total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 4*  
**Dimensión 1 habilidades – desempeño laboral**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

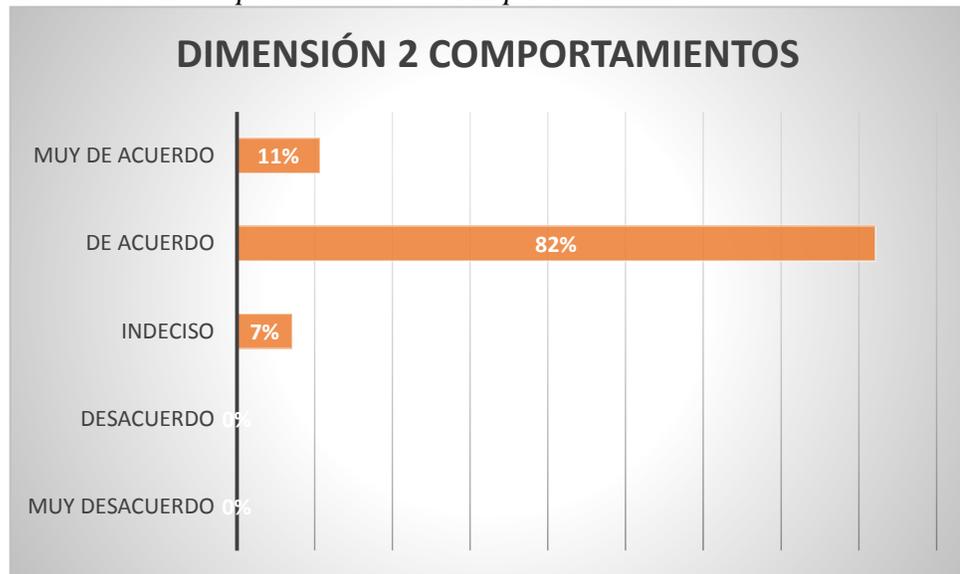
Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable desempeño laboral en su dimensión 1 habilidades se detalla en la tabla 6 y el gráfico 4 que: El 18 % de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con las habilidades, el 71% indican estar de acuerdo, el 7% indican estar indecisos, el 4% indican estar en desacuerdo y el 0% indican estar muy desacuerdo con las habilidades en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 7*  
Dimensión 2 comportamiento – desempeño laboral.

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	Muy desacuerdo	0	0%	0%	0%
	Desacuerdo	0	0%	0%	0%
	indeciso	2	7%	7%	7%
	De acuerdo	23	82%	82%	89%
	Muy de acuerdo	3	11%	11%	100%
	total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5  
Dimensión 2 comportamiento – desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

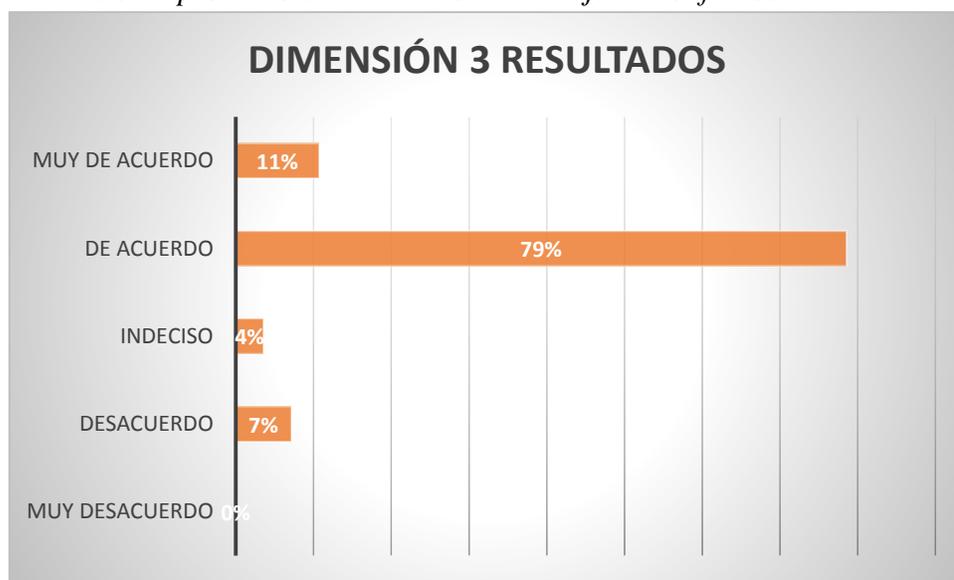
Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable desempeño laboral en su dimensión 2 comportamiento se detalla en la tabla 7 y el gráfico 5 que: El 11% de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con el comportamiento, el 82% indican estar de acuerdo, el 7% indican estar indecisos, el 0% indican estar en desacuerdo y el 0% indican estar muy desacuerdo con el comportamiento en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 8*  
**Dimensión 3 producto de interacción– manejo de conflictos**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Muy desacuerdo	0	0%	0%	0%
Desacuerdo	2	7%	7%	7%
indeciso	1	4%	4%	11%
De acuerdo	22	79%	79%	89%
Muy de acuerdo	3	11%	11%	100%
total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 6*  
**Dimensión 3 producto de interacción – manejo de conflictos**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

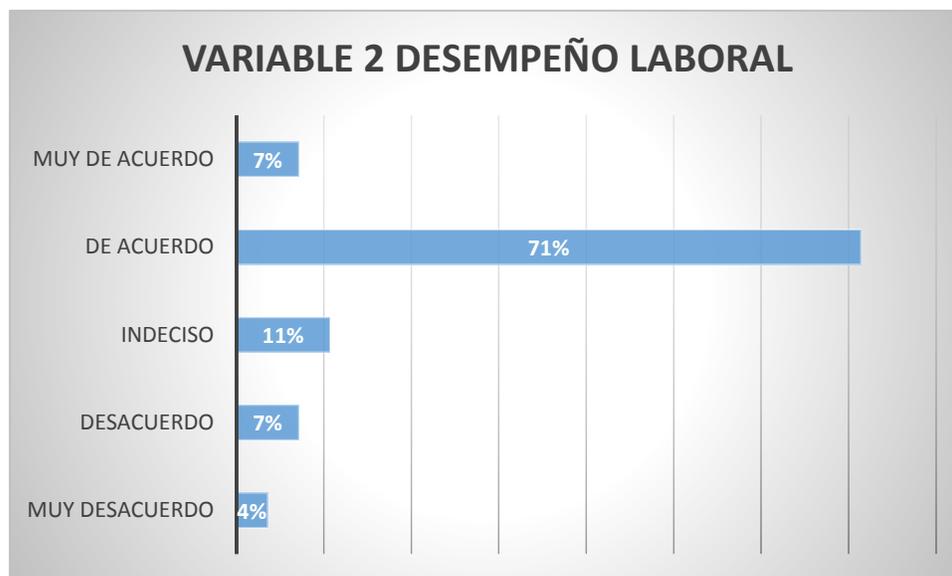
Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable desempeño laboral en su dimensión 3 resultados se detalla en la tabla 8 y el gráfico 6 que: El 11% de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con los resultados, el 79% indican estar de acuerdo, el 4% indican estar indecisos, el 7% indican estar en desacuerdo y el 0% indican estar muy desacuerdo con los resultados en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

*Tabla 9*  
Dimensión 3 producto de interacción– manejo de conflictos

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
validos	Muy desacuerdo	1	4%	4%	4%
	Desacuerdo	2	7%	7%	11%
	indeciso	3	11%	11%	21%
	De acuerdo	20	71%	71%	93%
	Muy de acuerdo	2	7%	7%	100%
	total	28	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 7*  
*Dimensión 3 producto de interacción – manejo de conflictos*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

Se obtiene como resultado de la aplicación de instrumentos a la variable desempeño laboral se detalla en la tabla 9 y el gráfico 7 que: El 7% de los trabajadores de resguardo personal indican estar muy de acuerdo con el desempeño laboral, el 71% indican estar de acuerdo, el 11% indican estar indecisos, el 7% indican estar en

desacuerdo y el 4% indican estar muy desacuerdo con el desempeño laboral en la empresa J&V Resguardo SAC Lima.

## **4.2. Contrastación de hipótesis**

### **4.2.1. Hipótesis General**

- **Formulación de hipótesis estadística**
  - $H_1$  La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.
  - $H_0$  La motivación no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

Se obtendrán los resultados por medio por medio del coeficiente de correlación de Spearman.

*Tabla 10*  
Correlación entre la motivación y el desempeño laboral

		Motivación	Desempeño laboral
Rho	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,720"
		N	28
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,720"
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	28

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Los resultados que se obtienen por medio de la prueba Rho Spearman se visualiza en la tabla N°10 el p- valor = 0.000 (sig. bilateral) el cual es inferior al valor máximo permitido de 0.05, en ese caso se decide contar con la hipótesis nula y si contar como considerada a la

hipótesis alterna, por lo que se confirma que, la motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021. Se determina el valor de Rho Spearman es de 0.720 correspondiendo a un nivel de correlación positiva moderada.

#### 4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H<sub>1</sub> La motivación intrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.
  
- H<sub>0</sub> La motivación intrínseca no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

*Tabla 11*  
Correlación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral

---

	Motivación intrínseca	Desempeño laboral
--	-----------------------	-------------------

---

Rho	Motivación intrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,626"
		Sig. (bilateral)		0,000
Spearman	Desempeño laboral	N	28	28
		Coeficiente de correlación	,626"	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	28	28

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Los resultados que se obtienen por medio de la prueba Rho Spearman se visualiza en la tabla N° 11 el p- valor = 0.000 (sig. bilateral) el cual es inferior al valor máximo permitido de 0.05, en ese caso se decide contar con la hipótesis nula y si contar como considerada a la hipótesis alterna, por lo que se confirma que, motivación intrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021. Se determina el valor de Rho Spearman es de 0.626 correspondiendo a un nivel de correlación positiva moderada.

#### **4.2.3. Hipótesis Especifica 2**

- H<sub>1</sub> La motivación extrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.
- H<sub>0</sub> La motivación extrínseca no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021.

*Tabla 12*  
Correlación entre la motivación extrínseca y el desempeño laboral

		Motivación extrínseca	Desempeño laboral
Rho	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,602"
		N	28
Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,602"
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	28

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Los resultados que se obtienen por medio de la prueba Rho Spearman se visualiza en la tabla N° 12 el p- valor = 0.000 (sig. bilateral) el cual es inferior al valor máximo permitido de 0.05, en ese caso se decide contar con la hipótesis nula y si contar como considerada a la hipótesis alterna, por lo que se confirma que, la motivación extrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021. Se determina el valor de Rho Spearman es de 0.602 correspondiendo a un nivel de correlación positiva moderada.

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- La motivación influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021; según los datos procesados consignan influencia directa moderada entre las variables de estudio correspondiendo el coeficiente de correlación Rho Spearman en un valor de 0.720.
- La motivación intrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021; según los datos procesados consignan influencia directa moderada entre la variable desempeño laboral y la dimensión motivación intrínseca correspondiendo el coeficiente de correlación Rho Spearman en un valor de 0.626.

- La motivación extrínseca influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de resguardo personal grupo telefónica de la empresa J&V Resguardo SAC Lima, 2021; según los datos procesados consignan influencia directa moderada entre la variable desempeño laboral y la dimensión motivación extrínseca correspondiendo el coeficiente de correlación Rho Spearman en un valor de 0.602.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda la capacitación constante mejorar los niveles de motivación y liderazgo el cual deben de aplicarse en beneficio de la empresa y aumentar su productividad de forma prolongada y transmitiendo al equipo de trabajo el incremento de la productiva gracias a estas capacitaciones.
- Es recomendable fomentar la responsabilidad social en los trabajadores y velar por los intereses de los trabajadores de la misma manera satisfacer sus necesidades y cubrir la satisfacción de las necesidades básicas que los trabajadores muestren en su organización.
- Las recompensas económicas, ascensos y reconocimientos son esenciales para fortalecer la motivación en la organización aumentando la competitividad entre los colaboradores favoreciendo a la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias. Evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Perú: USAT.
- Besseyre des Horts, C.-H. (1990). *Gestión Estratégica de los Recursos Humanos*. Madrid: Deusto.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: UNMSM.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano*
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Dessler, Gary (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- González Serra, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

Hernández, R & Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Hitt, M. y et al, (2006), *Administración*. . México: Pearson Educación.

Kotler, P.; & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill./Interamericana Editores S.A. De C.V.

Perret, R. (2016 ). *El secreto de la motivación* . México.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Stoner, J., & Wankel, C. (1990). *Administración*. México: Prentice-Hall.

Tschohl, J., (2011). *Servicio al cliente. Técnicas estratégicas y una verdadera cultura para generar beneficios*.México: Service Quality Institute Latin America

Wiemann, O. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. . España: Editorial Aresta y UOC.

## ANEXOS

### ANEXO N °1 Cuestionario de Motivación.

1= Totalmente en desacuerdo    2= En desacuerdo    3 = Indeciso  
 4 = De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1.	¿Mantiene actualizado el expediente de crédito de sus clientes?					
2.	¿Llega puntual a su centro de trabajo?					
3.	¿Me siento a gusto en mi lugar de trabajo?					
4.	¿Estoy conforme en cómo está llevando a cabo mi jefe inmediato la gestión?					
5.	¿La empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de mis funciones?					
6.	¿Las funciones que realizo me permite demostrar mis capacidades?					
7.	¿He recibido algún reconocimiento por mi buen desenvolvimiento en mi labor?					
8.	¿He recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo?					
9.	¿La remuneración que percibo va de acorde con mis funciones?					
10.	¿Existe algún incentivo económico por alguna labor adicional a la labor?					
11.	¿El lugar físico donde realizo mis funciones reúne las condiciones adecuadas para el mismo?					
12.	¿Poseo un ambiente físico necesario para la realización de mis funciones?					
13.	¿La empresa no me descuenta por días no laborados por situaciones personales graves?					
14.	¿En mi onomástico la empresa me otorga un día libre?					
15.	¿Me reconocen todos los beneficios que la ley me otorga?					
16.	¿Son puntuales en el pago de mi CTS, Reparto de utilidades y otros?					

## **ANEXO N °2 Cuestionario de desempeño laboral**

1= Totalmente en desacuerdo    2= En desacuerdo    3 = Indeciso  
 4 = De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

		1	2	3	4	5
1.	Considero que es importante ser puntual.					
2.	Yo creo que puedo obtener algún beneficio siendo puntual.					
3.	Soy confiable con el trabajo que realiza.					
4.	Reporto cualquier acto fraudulento en mi trabajo.					
5.	Me siento capacitado para realizar las funciones que tengo a mi cargo.					
6.	La capacitación que me proporcionan en el trabajo es suficiente para mi desempeño.					
7.	Tengo oportunidad de crecimiento profesional.					
8.	Me adapto al cambio de una manera rápida y adecuada.					
9.	Tengo la capacidad para realizar las actividades del puesto asignado.					
10.	Programo mi trabajo para realizarlo eficientemente.					
11.	Tengo una productividad alta en la empresa.					
12.	Fácilmente puedo producir ideas en beneficio de la empresa.					
13.	Desarrollo alternativas de acción.					
14.	Influyo en mis compañeros de trabajo.					
15.	Ante algún error por parte de mis compañeros los ayudo a solucionarlos.					
16.	Aprovecho los recursos que me brinda la empresa.					
17.	Soy responsable del resultado del trabajo que realizo.					
18.	Permanezco en mi lugar de trabajo cuando me corresponde.					
19.	Cumplo con las labores asignadas en mi trabajo.					
20.	Se lo importante que es mi puesto de trabajo.					
21.	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.					
22.	Tengo un trato cordial con el cliente.					
23.	Mi tiempo de espera hacia el cliente es bajo.					
24.	Resuelvo satisfactoriamente las dudas al cliente					
25.	Satisfago la necesidad inicial del cliente.					
26.	Brindo con transparencia la información al cliente.					
27.	Brindo soluciones sin necesitar ayuda de mis superiores.					
28.	Ante los problemas propongo soluciones.					