

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE  
LOS TRABAJADORES DE LA PANADERÍA Y PASTELERÍA BUTIPAN,  
TACNA, 2021”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**BACH. LESLY ESTHER CONTRERAS MURGUÍA**

**ASESOR:**

**DR. AMÉRICO FLORES FLORES**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

Esta tesis es dedicada a:

A mis Padres, porque les estaré eternamente agradecida.

Papa José quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo, gracias a tus consejos de fuerza y de superación no hubiera sido posible, siempre me ayudaste desde pequeñita a que todo se logra con constancia y paciencia, te amo papito.

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien, por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu gran amor madre mía, te amo mamita.

A mis hermanos y a mis pequeñas reinitas, mis sobrinas Daphne Emma y Elioth soy la tía más orgullosa de tenerlos, estaré ahí como su soporte para que culminen con todo lo que se propongan.

Evert, gracias por estar conmigo en las buenas y malas tú me has demostrado que la amistad siempre debe perdurar pase lo que pase y esta es una de las más grandes demostraciones, como te llamo y siempre te diré, el Chafloque! ¡eres mi chaflo!  
GRACIAS.

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para expresar mi gratitud a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presente en todo momento.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
TABLA DE CONTENIDOS .....	iv
LISTA DE TABLAS .....	vii
LISTA DE FIGURAS .....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. Objetivo General .....	7
1.4.2. Objetivos Específicos .....	7
CAPITULO II .....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes .....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.1.3. Antecedentes locales .....	9

2.2.	Bases Teóricas.....	10
2.2.1.	Motivación laboral.....	10
2.2.2.	Desempeño .....	14
2.3.	Definición de conceptos básicos .....	21
CAPITULO III.....		24
METODOLOGÍA .....		24
3.1.	HIPÓTESIS .....	24
3.1.1.	Hipótesis General .....	24
3.1.2.	Hipótesis Específicas.....	24
3.2.	VARIABLES E INDICADORES .....	25
3.2.1.	Identificación de la variable independiente y dependiente.....	25
3.2.2.	Operacionalización de la variable .....	28
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.5.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	29
3.6.	ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
3.7.1.	Población .....	30
3.7.2.	Muestra .....	30
3.8.	CRITERIOS DE SELECCIÓN .....	31
3.8.1.	Criterios de inclusión.....	31
3.8.2.	Criterios de exclusión .....	31
3.9.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	31
3.9.1.	Técnicas.....	31
3.9.2.	Instrumentos .....	31
3.10.	Validación del instrumento de investigación .....	32

3.10.1. Validación.....	32
3.10.2. Confiabilidad.....	33
3.11. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	33
CAPITULO IV.....	36
RESULTADOS.....	36
4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	36
4.1.1. Validación.....	36
4.1.2. Confiabilidad.....	38
4.1.3. Prueba de normalidad.....	40
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO.....	42
4.2.1. Resultados.....	42
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	56
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas.....	56
4.3.2. Verificación de hipótesis general.....	59
4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	68
APÉNDICE.....	74

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente .....	28
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	28
Tabla 3 Población de estudio de la Panadería y pastelería Butipan.....	30
Tabla 4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	32
Tabla 5 Valoración de expertos de la ficha de observación para el instrumento de la variable Motivación .....	36
Tabla 6 Calificación del instrumento para la variable Motivación .....	37
Tabla 7 Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable desempeño laboral.....	37
Tabla 8 Calificación del instrumento para la variable desempeño laboral .....	38
Tabla 9 Escala de alfa de Cronbach .....	38
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad.....	39
Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad.....	39
Tabla 12 Prueba de normalidad: Motivación.....	40
Tabla 13 Prueba de normalidad: desempeño laboral .....	41
Tabla 14 Nivel de los factores intrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	42
Tabla 15 <i>Nivel de los factores extrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	43
Tabla 16 <i>Nivel de comunicación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	44

Tabla 17 <i>Nivel de solución de problemas de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	45
Tabla 18 <i>Nivel en la toma de decisiones de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	46
Tabla 19 <i>Nivel de aceptación al cambio de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	47
Tabla 20 <i>Nivel de iniciativa de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	48
Tabla 21 <i>Nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	49
Tabla 22 <i>Nivel de responsabilidad de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	50
Tabla 23 <i>Nivel de trabajo en equipo de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	51
Tabla 24 <i>Nivel de actitud de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i>	52
Tabla 25 <i>Nivel de la motivación laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	54
Tabla 26 <i>Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	55
Tabla 27 <i>Resultados de la prueba correlación de R de Pearson para la para la primera hipótesis específica</i> .....	57
Tabla 28 <i>Resultados de la prueba R de Pearson para la para la segunda hipótesis específica</i> .....	58
Tabla 29 <i>resumen del modelo</i> .....	60



Tabla 30 ANOVA .....	60
Tabla 31 coeficientes.....	61

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de los factores intrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	42
Figura 2. Nivel de los factores extrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	43
Figura 3. <i>Nivel de comunicación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	45
Figura 4. Nivel de solución de problemas de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan.....	46
Figura 5. Nivel en la toma de decisiones de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	47
Figura 6. Nivel de aceptación al cambio de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	48
Figura 7. Nivel de iniciativa de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	49
Figura 8. Nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan.....	50
Figura 9. Nivel de responsabilidad de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	51
Figura 10. Nivel de trabajo en equipo de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan .....	52
Figura 11. Nivel de actitud de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan	53

Figura 12. Nivel de la motivación laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan.....	54
Figura 13. <i>Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan</i> .....	55

## RESUMEN

La investigación de título “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021” tuvo como objetivo determinar de qué manera influye la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021. La población para el estudio fue de 30 empleados distribuidos en área de ventas, producción y distribución. La investigación fue de tipo de básica o pura, de diseño no experimental y de corte transversal. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluye que según el coeficiente de relación  $R= 0,652$  nos está indicando una correlación positiva entre la motivación laboral y desempeño de los trabajadores, también se obtuvo un  $R$  cuadrado =  $0,425$  según esto podemos decir que el desempeño laboral está influenciado por la motivación en un 42,5%.

**Palabras Clave:** motivación y desempeño laboral.

## ABSTRACT

The research entitled "Labor motivation and its impact on the performance of workers at the bakery and pastry shop Butipan, Tacna, 2021" aimed to determine how work motivation influences the performance of workers at the bakery and pastry shop Butipan, Tacna, 2021. The population for the study was 30 employees distributed in sales, production and distribution areas. The research was of a basic or pure type, of non-experimental design and of cross-sectional design. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. It is concluded that according to the coefficient of relation  $R = 0.652$  it is indicating a positive correlation between work motivation and worker performance, an  $R$  squared = 0.425 was also obtained, according to this we can say that work performance is influenced by motivation in a 42.5%.

**Keywords:** motivation and work performance.

## **INTRODUCCIÓN**

El siguiente trabajo de investigación para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial, está estructurado de la siguiente manera:

CAPITULO I. el planteamiento del problema, en este capítulo se consigna la descripción del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y la delimitación de la investigación.

CAPITULO II. El marco científico, aborda los antecedentes del estudio, bases teóricas y la definición de términos básicos.

CAPITULO III. Metodología de la investigación, donde se aborda el tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, hipótesis de investigación, variables e indicadores, población y muestra, instrumentos de investigación y técnicas de procesamiento de datos.

CAPITULO IV. Se presenta los resultados obtenidos que abordan; la descripción de los resultados, el análisis descriptivo e inferencial y la verificación de hipótesis.

CAPITULO V. Comprende las conclusiones de la investigación.

CAPITULO VI. Comprende las recomendaciones de la investigación, finalmente se presenta la bibliografía y los anexos correspondientes utilizados para la elaboración de este reporte final de la investigación.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La motivación laboral es un factor importante para el crecimiento de una empresa, al brindar a los trabajadores la sensación de estar involucrados en su trabajo, además ello les permitirá generar un mayor compromiso y un mejor rendimiento.

En todo el mundo, las empresas están adoptando cambios basados en las tendencias del mercado, sin embargo, muy pocas empresas están implementando nuevos sistemas específicos del talento para motivarlos a realizar las actividades asignadas, porque su trabajo no es apreciado, generando insatisfacción laboral, evidentemente esto reduce la productividad en el trabajo, por ello para que los empleados se sientan motivados debe existir un ambiente laboral adecuado, que genere confianza, y cuenten con las condiciones aptas para realizar un buen trabajo.

Según ESAN (2019) un estudio de Gallup detalla que solo 15 empleados se sienten entusiasmados con el futuro de su empresa, cifras que reflejan una falta de motivación, por tanto, la motivación se convierte en un factor que se relaciona con los resultados laborales en una empresa.

Según Bohórquez et al. (2020) en 2015 el Índice de Interacciones Globales realizó un estudio para medir la motivación tomando como referencia 13 países: EE.UU, China, India, ente otros; donde se llegó a la conclusión de que muy pocos empleados están realmente apegados a la empresa y a su puesto. Los países con mayor



porcentaje de personas plenamente motivadas son: EE.UU y China con 19% seguidos de India con 17% y Brasil con 16%; Italia Australia Reino Unido y Alemania se unen a México en cuarto lugar con un 1%. Sin embargo también se observan algunas diferencias entre países como en los EE.UU, China y Alemania la misión de una empresa es muy importante para la motivación de los empleados. Por otro lado, en el Reino Unido e India están más enfocados porque sus colegas comparten sus valores, mientras que en Francia, Canadá, Brasil y Argentina lo más importante es sentir el apoyo de tu equipo.

Según ESAN (2019) a nivel nacional, Según un informe de PWC, Perú tiene una de las tasas de rotación laboral más altas de América Latina, con un promedio del 20%. En 2019, los jefes de departamento comenzaron a implementar nuevas estrategias para mantener a los empleados motivados y comprometidos con cada proyecto y plan comercial, por otra parte Según Rivera (2019) menciona que Gallup Perú realizó un estudio sobre la motivación laboral y retención de talento humano, donde apenas el 29% de los empleados están involucrados con su trabajo.

A nivel local la Municipalidad provincial de Tacna - MPT (2021) con el propósito de motivar a los trabajadores y mejorar su rendimiento laboral y buscando integración que genere un clima de trabajo adecuado, la Gerencia de Terminales Terrestres cada cierto periodo realiza la elección del “Trabajador del Mes”, que busca de forma mensual a uno de los servidores, cuya labor destaque, este reconocimiento de méritos y logros, según lo señalado por el gerente de Terminales Terrestres, Ing. Seminario, quien considera de mucha importancia la aplicación de esta herramienta motivadora, evaluando aspectos del desarrollo del trabajador como rendimiento, trabajo en equipo, compañerismo, puntualidad, evolución y crecimiento. Por otro parte Ríos (2019) realizó una investigación en la ciudad de Tacna donde obtuvo que la motivación laboral influye en un 33,00% al desempeño de los trabajadores.

Así mismo es importante precisar que la presente investigación toma como referente a la Panadería y pastelería BUTIPAN, empresa que se encarga de la elaboración y comercialización de productos de panadería y pastelería; ubicado en el Distrito Gregorio Albarracín Lanchipa; respecto a la motivación laboral la empresa cuenta con ciertas características favorables como la predisposición profesional para recibir capacitaciones y estabilidad laboral; acompañado de una innovación periódica en la empresa y respaldado por una adecuada infraestructura, maquinaria propia, que se encuentran distribuidos para el buen desarrollo de actividades, como venta, comercialización, y producción.

Además, existe compromiso y relación para el auspicio de eventos comunitarios, participación en fechas festivas o conmemorativas para la participación en eventos y aplicación de mercadeo para el beneficio de instalar nuevos puntos de venta en zonas estratégicas, manteniendo una relación empresarial con instituciones públicas y privadas como políticas para formar alianzas estratégicas.

Por otro lado, dentro las características poco favorables se cuentan con personal que ingresa a laborar, sin experiencia en el rubro de panadería y pastelería o poco conocimiento con relación a ello, que muchas veces tiene en sus características la ausencia de adaptabilidad y resistencia al cambio, rotación de personal en producción y atención al cliente; posiblemente a consecuencia por el sistema administrativo tradicional con el que desarrolla sus actividades la empresa BUTIPAN.

Por otra parte, Butipan como empresa familiar al inicio de las actividades empresariales, trajo muchos beneficios, pero en la actualidad es una limitante porque aún se cuenta con una estructura organizacional familiar, carente de aspectos como la actualización del registro de marca y base de datos de los clientes; sumado a esto existen otras características externas poco aprovechadas como la disponibilidad

tecnológica en el mercado, y otros aspectos exógenos como el ingreso de nuevos competidores en el mercado y la variabilidad de precios en los insumos.

En lo que corresponde al desempeño laboral en la empresa Butipan no existe una clara y definida cultura de orientación al mercado a través de identificación de necesidades y preferencias del cliente, a través de sus trabajadores en todas sus áreas, que no favorece la innovación de forma transversal, la cual pueda ser sostenible en el tiempo mediante un espíritu constante y favorable de motivación, de igual forma las iniciativas de innovación y mejora continua para que los trabajadores, puedan incrementar sus desempeños mediante los reconocimientos al esfuerzo son estrategias claras y simples que buscan incrementar la motivación laboral en la empresa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### ***1.2.1. Problema General***

- ¿Como incide la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿Qué relación se da entre los factores intrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021?
- ¿Qué relación se da entre los factores extrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) Justificación teórica**

La justificación es teórica porque pretende contribuir al conocimiento y hacer un análisis teórico de la motivación laboral con el enfoque de la teoría de Herzberg (1966) y el desempeño laboral de Chiavenato (2007) describiendo los beneficios, atributos y alcance, mediante las diferentes herramientas de gestión para la adecuada toma de decisiones que permitan en la actualidad la competitividad que el mercado exige.

Por otro lado, podemos conocer y mejorar el nivel de conocimiento del tema tratado, evaluar las contribuciones del trabajo de investigación, que se basa en los fundamentos teóricos y metodológicos de la investigación administrativa, y demostrar la importancia de la motivación laboral y su incidencia en el desempeño, asimismo, se adoptaron una serie de conceptos, definiciones, principios y postulados, respetando sus derechos de autor, que dieron soporte teórico al trabajo de investigación.

#### **b) Justificación metodológica**

Este estudio de investigación se desarrolló mediante el método hipotético-deductivo, de acuerdo con el paradigma positivista y el enfoque cuantitativo, porque reúne características metodológicas de investigación y se basa en instrumentos técnicos de recolección de datos que serán útiles para alcanzar los objetivos.

Por esta razón, la encuesta se utilizó como técnica y el cuestionario como instrumento, para su posterior procesamiento en software estadístico SPSS V. 26, para medir la incidencia de la motivación laboral en el desempeño del trabajador.

Además, los métodos y procedimientos utilizados para la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos, podrían ser de utilidad en otras investigaciones, además los instrumentos podrían usarse para otros estudios en campos similares.

### **c) Justificación práctica**

Los resultados de este estudio se utilizarán para conocer los niveles de las variables motivación laboral, por lo que se tendrán en cuenta para la toma de decisiones y soluciones a sus propios problemas que, al no estar articulados, impiden el desarrollo normal de los trabajadores de la empresa en estudio.

Asimismo, los resultados de la investigación harán una valiosa contribución a los procesos administrativos, estratégicos y prácticos del personal, de modo que sea posible superar ciertas deficiencias que tienen un impacto en la actualidad.

### **d) Justificación legal**

La justificación es legal porque la investigación cumple con las condiciones y normas vigentes que exige la Universidad Privada de Tacna en materia de investigación científica que consiste en la búsqueda de la eficiencia y transparencia en los procesos investigativos, donde la ética, responsabilidad sean las virtudes y características de cada trabajador.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.4.1. Objetivo General***

- Determinar cómo incide la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

### ***1.4.2. Objetivos Específicos***

- Identificar qué relación se da entre los factores intrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.
- Determinar qué relación se da entre los factores extrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

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

Sum (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo: Establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa de Quetzaltenango; la población fueron treinta y cuatro colaboradores del personal administrativo, 12 mujeres y 22 hombres. La investigación fue de tipo descriptivo. Los resultados determinaron que la motivación influye en el desempeño laboral.

Enríquez (2014) realizó una investigación que tuvo como objetivo: Medir el grado de motivación y en qué nivel puede el desempeño de los empleados en un instituto de México. La investigación fue de tipo cuantitativa, explicativa. La población fue de 164 empleados. Se utilizaron dos instrumentos: para medir el desempeño y la motivación. Como resultado se observó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados, la variable grado de motivación explicó el 41,4% de la varianza de la variable nivel de desempeño.

##### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

Bisetti (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo: establecer la relación entre la motivación y desempeño laboral. Fue de enfoque cuantitativo, de tipo

descriptivo correlacional. La muestra eran 151 efectivos. Los resultados dieron a conocer que la motivación y el desempeño se relacionan en un 2,5%.

Reynaga (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral. Se aplicó un cuestionario. Sus resultados evidenciaron que la motivación tiene una influencia directa en el desempeño laboral, y ellos les permitió desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en sus puestos de trabajo.

### ***2.1.3. Antecedentes locales***

Dominguez (2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la motivación y desempeño del personal. Fue de enfoque cuantitativo, correlacional causal. Instrumentos: se utilizaron cuestionarios como instrumentos, en cuanto a los resultados: prevalece un nivel de motivación alto con 65,3%, se demostró que existe una relación directa entre las variables de estudio.

Rios (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo, determinar cómo influye la Motivación en el Desempeño del trabajador. Fue de tipo básico, de diseño transversal y correlacional. Con una población de 52 trabajadores. Al finalizar la investigación se logró determinar que los trabajadores están motivados y esto influye en su buen desempeño.



## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Motivación laboral***

A principios del siglo XVIII, con la llegada de la industrialización y la desaparición de los talleres artesanales, se fortalecieron las relaciones personales en el entorno laboral, disminuyó la productividad del trabajo y aumentó la ética laboral.

Para calmar la situación, es importante lograr un equilibrio entre los intereses del empresario y del trabajador. En 1920, cuando se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se tuvo en cuenta la importancia del bienestar de los trabajadores y se introdujo la Ley de Condiciones de Trabajo.

Por otro lado, a mediados del siglo XX nacieron las primeras teorías que empezaron a tratar la moral y ahora se empezó a relacionar la eficiencia del trabajo y la satisfacción personal del empleado con su motivación durante el desarrollo de su trabajo. Investigaciones anteriores han llegado a la conclusión de que los empleados que están motivados para trabajar son más eficientes y responsables y pueden crear un mejor ambiente de trabajo.

A partir de estos resultados, la empresa decidió analizar qué requieren los empleados en el desempeño de su trabajo, cuáles son sus exigencias, qué quieren hacer con su trabajo, sus intereses. Trabajan para aquellos con los que se sienten más identificados. Qué tareas creen que son las más adecuadas, etc. El objetivo final de este análisis es conseguir que los empleados se sientan como personas y empleados en su conjunto a la hora de desempeñar sus funciones en la empresa.

### **a) Importancia de la Motivación**

Miranda (2016) La motivación organizacional es una táctica esencial para las organizaciones, basada en la satisfacción de los empleados con los estímulos que cambian su comportamiento para mejorar su desempeño en el trabajo, de hecho, una organización cuyos empleados tienen un alto nivel de motivación que les permite desarrollar plenamente sus funciones y actividades beneficiosos para la empresa.

Para motivar a los empleados, las organizaciones deben aplicar estrategias que aumenten la productividad de los trabajadores, como reconocer sus éxitos, formarles en procesos exigentes o realizar pagos en efectivo. Otro factor de satisfacción es un lugar de trabajo confortable, es decir, bastante ergonómico e higiénico, teniendo en cuenta las fuentes de mobiliario, etc.

### **b) Características de la motivación**

García (2011) La motivación se caracteriza por ser estática, lo que significa que provoca conductas y es persistente. El individuo, desmotivado, reacciona a los problemas de manera incorrecta, cumple con sus funciones de manera ineficaz, carece de esfuerzo y dedicación y no se compromete. Una necesidad puede ser de muchas formas diferentes, es decir, compensada, frustrada o satisfecha. El proceso de ganar motivación en el trabajo puede ser causado por la generación de necesidades, así como por limitaciones que pueden liberar la necesidad.

Si no se atienden las necesidades, los empleados pueden sentirse estresados, irritados por diversos comportamientos inapropiados como apatía, comunicación, irritabilidad o incluso agresión. En otros casos, es posible que no se satisfagan las

necesidades, pero si se transfieren o compensan, es decir, puede haber más de una necesidad para un individuo, una necesidad es más relevante que la otra.

Randstad (2016) Algunas necesidades pueden ser temporales, porque cuando se satisface una, siempre surgirán nuevas necesidades. El comportamiento que pueden exhibir los empleados se debe a que quieren satisfacer sus necesidades, pero solo necesitan saber cómo hacerlo. La motivación es parte del deseo de satisfacer una necesidad, lo que influye en el comportamiento y el desarrollo laboral.

#### **2.2.1.1. Factores intrínsecos**

Gonzales (2017) Los factores motivacionales o la satisfacción intrínseca asociados con otras condiciones laborales actúan principalmente para inducir la motivación, producir un efecto de satisfacción duradero y aumentar la productividad por encima de lo normal, pero su ausencia rara vez es muy insatisfactoria. Estas motivaciones intrínsecas están relacionadas con el contenido del trabajo, se enfoca en el trabajo, en las funciones relacionadas con el trabajo en sí, e incluye: responsabilidad, libertad para decidir cómo hacer el trabajo. De una persona, promoción (progreso o promoción) uso pleno de habilidades personales, logros, reconocimiento, autoempleo y oportunidades de crecimiento.

Ochoa (2016) El psicólogo Herzberg investigó la pregunta "¿Qué quiere la gente de su puesto?" Se realizaron doce encuestas que afectan las actitudes hacia el trabajo, pidiendo a los encuestados que describan en detalle situaciones en las que rara vez se sienten bien o mal en su trabajo.

Herzberg (1966) enumera los siguientes factores, encuadrándolos en la tipología de motivadores: El reconocimiento, responsabilidades, crecimiento personal en el trabajo, progreso, logro y trabajo.

Herzberg (1966) afirma que los factores relacionados con la satisfacción laboral son distintos y diferentes de los que conducen a la insatisfacción. Pero eliminar estos factores puede mejorar las condiciones laborales, pero no garantizan la motivación en el trabajo.

Manso (2002) De ahí el hecho de que los factores de higiene adecuados no garantizan la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que la única forma de satisfacerlos es desarrollar motivaciones que aumenten la satisfacción laboral.

#### **2.2.1.2. Factores extrínsecos**

En cuanto a los factores externos o el factor higiene, se dan en el entorno donde las personas realizan su trabajo, que son los aspectos externos del mismo. Todos están relacionados con la insatisfacción, entre otros se pueden citar: Las condiciones de trabajo, sueldos, salarios, relación con los compañeros y jefes, cultura de la empresa, las normas que rigen el trabajo diario, la seguridad en el entorno laboral y la privacidad

Las motivaciones extrínsecas son las condiciones que rodean a las personas cuando trabajan. Se interesan por las condiciones de trabajo físicas y ambientales, los salarios, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, la forma de supervisión recibida, el entorno de la relación entre gerentes y empleados, normativa interna, ministerio, oportunidades existentes y otros. Estos factores tienen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los empleados, cuando estos factores son óptimos para evitar la insatisfacción.

### 2.2.2. *Desempeño*

#### **a) Definición:**

Pedraza et al. (2010) El desempeño laboral se define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que están relacionados con las metas organizacionales y pueden medirse por la habilidad y el nivel de contribución de cada individuo para la empresa.

Navarro (2014) El desempeño laboral se puede definir como la medida en que los empleados se desempeñan en el logro de los objetivos de la organización dentro de un período de tiempo determinado.

Chiavenato (2007) el desempeño de un puesto, Varía de persona a persona y depende de una multitud de factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que dependen de los deseos personales determinan el nivel de esfuerzo que un individuo está dispuesto a realizar. Es una relación costo-beneficio perfecta. A su vez, el esfuerzo del individuo depende de las habilidades y habilidades de la persona y de su percepción del rol a desempeñar. Por lo tanto, el desempeño en posición depende de todas sus variables de condición específicas.

Navarro (2014) Esta interesante definición es utilizada por Chiavenato porque dice que el desempeño es la efectividad del personal que trabaja en la organización, lo cual es necesario para la organización, el individuo que trabaja con un gran trabajo y satisfacción en el trabajo. En este sentido, la efectividad del trabajo de las personas dependerá de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Sauñe y Gonza (2017) afirma que el desempeño laboral es la forma en que los miembros de una organización trabajan de manera efectiva, para lograr metas comunes, de acuerdo con reglas básicas preestablecidas. Así, se puede notar que esta definición indica que el desempeño laboral se refiere a la forma en que los empleados desempeñan sus funciones de manera efectiva dentro de la empresa, con el fin de lograr los objetivos planteados.

Guzman (2017) Reiteramos que el desempeño laboral está íntimamente relacionado con las características de cada persona, en lo cual podemos afirmar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización, en general el trabajo. El rendimiento es el resultado de la interacción entre todas estas variables.

## **b) Elementos del desempeño Laboral**

Cuando se habla de desempeño laboral, dependerá de muchos factores, factores, aptitudes, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y competencias que una persona debe tener y aplicarlas en el desarrollo de su trabajo.

Chiavenato (2007) identifica ciertas áreas que determinan el desempeño de los empleados: comunicación, resolución de problemas, toma de decisiones, profesionalismo, aceptación del cambio, iniciativa, relaciones interpersonales, responsabilidad, trabajo en equipo, actitud y desempeño en el trabajo.

### **c) Métodos de evaluación de desempeño**

ESAN (2021) señala que en la evaluación del desempeño se utilizan diferentes métodos, en muchas empresas sus empleados se preguntan cómo se hace la evaluación del desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas de evaluación específicas y qué incluyen:

### **d) Ensayos críticos**

Incluye escribir una descripción de las fortalezas, debilidades, desempeño pasado y potencial de un colaborador, así como hacer sugerencias para mejorar la transcripción de un documento de este tipo, debido al formato complejo. O no se requiere capacitación motivadora. Sin embargo, es posible con estos métodos que la evaluación sea realista y se rija tanto por las habilidades de redacción del evaluador como por el nivel real de desempeño del empleado. También es difícil utilizar documentos escritos para diferentes empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada. (IMF, 2021).

### **e) Incidentes críticos**

El incidente crítico llama la atención, la evaluación es la diferencia entre hacer un trabajo de manera efectiva y un trabajo sin él, por lo que el evaluador será el responsable de describir las acciones del trabajador y sobre todo si son efectivas o ineficaces en una situación determinada. Por lo tanto, solo debe cubrir comportamientos específicos a través de la lista de incidentes graves de este tipo, y brindar una serie de ejemplos que sirvan para mostrar a los empleados el comportamiento deseado, al mismo tiempo identificar las áreas en las que necesitan mejorar sus fortalezas.

#### **f) Escala grafica de calificación**

Chiavenato (2006) Este es uno de los métodos de valoración más antiguos y más utilizados. El evaluador considera un conjunto de factores de desempeño, es decir, cantidad y calidad del trabajo, conocimiento profundo, cooperación, apoyo e iniciativa, que serán evaluados mediante una escala de medición graduada.

#### **g) Escala de calificación basada en el comportamiento**

Sum (2015) Combina los elementos básicos de los métodos de evaluación de incidentes críticos y las escalas gráficas. Los evaluadores califican a los empleados en función de los reactivos ubicados durante un proceso continuo; Los elementos son ejemplos de comportamientos laborales reales, no listas de características o descripciones genéricas.

#### **h) Comparación forzada**

Sum (2015) Las comparaciones forzadas evalúan a los empleados de la empresa frente al desempeño de otras personas o colegas. Porque es importante conocer una medida relativa, más que una absoluta. Las dos comparaciones más utilizadas son la clasificación de grupos y la clasificación individual..

##### **2.2.2.1. Comunicación**

Los métodos de comunicación, los estilos de liderazgo y los incentivos para los empleados son parte del entorno organizacional de una empresa y son los que motivan a los empleados a hacer un buen trabajo. La comunicación se considera “la



interacción entre dos o más personas. Se basa principalmente en enviar y capturar mensajes. Pasamos todo el día de 85 a 90 en él, configurando alrededor de quinientas transacciones de comunicación diarias..

#### **2.2.2.2. Solución de problemas**

Upspain (2021) Se refiere a la resolución de problemas como el proceso de encontrar la mejor solución a un determinado problema, por lo que la solución puede ser impuesta por una sola persona, pero, si el conflicto es dentro de un grupo, la participación de todos será muy importante. Por esta razón, la resolución de problemas se define como el proceso de encontrar la solución más rápida a un problema..

#### **2.2.2.3. Toma decisiones**

Huilcapi et al. (2017) considera la toma de decisiones como la estrategia a seguir para aplicar el curso de acción elegido. La racionalidad de las decisiones es muy limitada; También se ven afectados por los aspectos subjetivos subyacentes y sobre todo los aspectos emocionales..

#### **2.2.2.4. Aceptación al cambio**

García et al. (2011) La aceptación del cambio por parte de los miembros de la organización también puede depender de las habilidades de comunicación que tengan los gerentes al compartir información y establecer programas de comunicación estructurados y efectivos, ya que ven la necesidad de comunicarse con los miembros del equipo para aceptar el cambio como inevitable. Por lo tanto, la aceptación del cambio se define como la capacidad de una persona para adaptarse al cambio para lograr los objetivos establecidos..

### **2.2.2.5. Iniciativa**

La iniciativa personal es un rasgo individual en este proceso, que permite al trabajador continuar con su trabajo o conseguir otro trabajo, si su trabajo ha terminado. Además, considera que es proactivo, actúa con prontitud cuando se le da la oportunidad, tiene espíritu de equipo, no espera que se le pida nada, lo hace de forma voluntaria..

Acosta (2011) Es decir, deja sus trabajos habituales y persigue las metas que hay que alcanzar a pesar de que, al carecer de ciertos caminos, busca otros caminos. Puede predecir eventos y, a veces, provocarlos. Esto asegura que algunos problemas no aparezcan, ya que los ha solucionado antes..

### **2.2.2.6. Relaciones interpersonales**

Cornejo y Tapia (2011) Una relación interpersonal consiste en una interacción bidireccional entre dos o más personas. Implica habilidades sociales y emocionales que promueven la comunicación eficaz, la escucha, la resolución de conflictos y las auténticas habilidades de autoexpresión.

Flores et al. (2014) conjunto de comportamientos producidos por los individuos en un contexto interpersonal. En consecuencia, las relaciones interpersonales son comportamientos que exhibe una persona en diferentes contextos, como familia, amigos, matrimonio, amistad, trabajo, club, barrio, calles e iglesias, etc.

### **2.2.2.7. Responsabilidad**

Navarro (2014) Una persona responsable es capaz de afrontar y afrontar con inteligencia, esfuerzo, ilusión, creatividad y convicción las situaciones que se le presentan en la vida según su edad y actividad. Por otro lado, solo cuando somos responsables podemos hacer que los demás rindan cuentas y construir una comunidad fuerte y próspera en la que cada persona haga con excelencia lo que es apropiado para él o ella..

### **2.2.2.8. Trabajo en equipo**

Carrascosa (2011) En cuanto al trabajo en equipo, se basa en la experiencia como fuente fundamental para el aprendizaje e interiorización de los conceptos y valores a transmitir. El trabajo en equipo involucra a un grupo de personas que trabajan en colaboración en un proyecto. El trabajo en equipo se vuelve más importante a medida que las personas crecen en la organización..

### **2.2.2.9. Actitud**

Charaja y Mamani (2014) La actitud implica la evaluación de la situación laboral desde diferentes perspectivas consideradas y el grado en que la situación cumple con las expectativas y aspiraciones, así como el tratamiento de la actitud como una tendencia durante un período de tiempo relativo. De sentimientos, creencias y comportamientos hacia personas específicas. , grupos, ideas, temas u objetos.

### **2.3. Definición de conceptos básicos**

#### **a) Actitud**

Son las emociones y los supuestos los que determinan en gran medida la perfección de los empleados con respecto a su entorno, su compromiso con las acciones esperadas y, lo mejor de todo, su comportamiento. (Davis & Newstrom, 2002).

#### **b) Autorrealización**

Se preocupa por la necesidad de satisfacer la naturaleza personal y realizar el potencial de crecimiento personal. Es el deseo de hacer realidad los deseos: ser lo mejor que puedas ser. Entre las cosas más importantes que se pueden destacar en esta teoría están las diferentes etapas que se desarrollan (Navarrete, 2016).

#### **c) Capacitaciones**

Esta es la clave para el crecimiento profesional deseado de todos, por lo que es importante implementar programas de educación continua y específicos de la empresa, y brindar acceso a las herramientas necesarias que permitan el desempeño exitoso de su función. (Tavalino, 2011).

**d) Desempeño Laboral**

Es la efectividad de los empleados que trabajan en la organización, lo que se necesita para la organización, las personas que trabajan mucho y la satisfacción laboral. (Chiavenato, 2006).

**e) Evaluación del desempeño**

La evaluación de los resultados del trabajo de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, de manera holística, sistemática y continua, se lleva a cabo por los superiores directos; Se valoran todas las actitudes, expresiones y comportamientos laborales de un trabajador en el desempeño de su cargo y en el cumplimiento de sus funciones, en cuanto a oportunidades, se crea cantidad y calidad de servicio. (Matos, 2013).

**f) Motivación**

Es el proceso por el cual una persona, realizando una determinada actividad, decide intentar alcanzar un determinado objetivo o tarea para satisfacer un determinado deseo o placer. (GestioPolis, 2016).

**g) Toma de decisiones**

Es el proceso por el que se eligen opciones o métodos para hacer frente a diferentes situaciones de la vida: en el trabajo, en la familia, en una novela, en la empresa (con la ayuda de medidas cuantitativas por parte de la dirección). Las

soluciones se basan en elegir entre las soluciones disponibles para los problemas actuales o potenciales (cuando no hay un conflicto claro). (Calaméo, 2021).

#### **h) Rendimiento**

Los costes totales que espera una empresa están relacionados con las sesiones individuales que realiza el empleado a lo largo del tiempo. Este valor, que puede ser tanto positivo como negativo, depende de si realiza un buen trabajo o no, lo que representa la parte que hace que los empleados de la organización sean eficaces. (Motowildo, 2003).

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### ***3.1.1. Hipótesis General***

- La motivación laboral incide significativamente en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

##### ***3.1.2. Hipótesis Específicas***

- Los factores intrínsecos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.
  
- Los factores extrínsecos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

## **3.2. VARIABLES E INDICADORES**

### **3.2.1. Identificación de la variable independiente y dependiente**

**Variable independiente:** Motivación laboral

#### **Definición conceptual:**

Manso (2002) define como un proceso que activa, controla, y mantiene el comportamiento del individuo para conseguir el objetivo esperado.

**Dimensión 1:** Factores intrínsecos

#### **Indicadores:**

- Realización personal
- Reconocimiento
- El trabajo en Si
- Responsabilidad
- Crecimiento y ascenso

**Dimensión 2:** Factores extrínsecos

#### **Indicadores:**

- Política de la Institucional



- Supervisión
- Relación con el jefe
- Condiciones de trabajo
- Salario
- Relaciones Interpersonales

**Variable dependiente:** Desempeño

**Definición conceptual:**

Chiavenato (2007) es el esfuerzo o la energía puesta en la realización del trabajo y el resultado o nivel de realización de las tareas que forman parte de ello.

**Dimensión 1:** Comunicación

- Indicador: Interacción

**Dimensión 2:** Solución de problemas

- Indicador: Capacidad resolutive

**Dimensión 3:** Toma de decisiones

- Indicador: Selección de alternativas

**Dimensión 4:** Aceptación al cambio

- Indicador: Capacidad de adaptarse a los cambios

**Dimensión 5:** Iniciativa

- Indicador: Actuar con prontitud

**Dimensión 6:** Relaciones interpersonales

- Indicador: Conductas emitidas

**Dimensión 7:** Responsabilidad

- Indicador: Cumplimiento de las obligaciones

**Dimensión 8:** Trabajo en equipo

- Indicador: Capacidad de crear equipos y fomentar la cooperación

**Dimensión 9:** Actitud

- Indicador: Tendencia de relativa duración.

### 3.2.2. Operacionalización de la variable

**Tabla 1**  
Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Motivación laboral</b>	Factores intrínsecos	Realización personal	Ordinal
		Reconocimiento	
		El trabajo en Si	
		Responsabilidad	
		Crecimiento y ascenso	
	Factores extrínsecos	Política de la Institucional	
		Supervisión	
		Relación con el jefe	
		Condiciones de trabajo	
		Salario	
		Relaciones Interpersonales	

**Tabla 2**  
Operacionalización de la variable dependiente

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Desempeño</b>	Comunicación	Interacción	Ordinal
	Solución de problemas	Capacidad resolutive	
	Toma de decisiones	Selección de alternativas	
	Aceptación al cambio	Capacidad de adaptarse a los cambios	
	Iniciativa	Actuar con prontitud	
	Relaciones interpersonales	Conductas emitidas	
	Responsabilidad	Cumplimiento de las obligaciones	
	Trabajo en equipo	Capacidad de crear equipos y fomentar la cooperación	
	Actitud	Tendencia de relativa duración	

### 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica o pura, según Ñaupas et al. (2014) también se conoce como puro, básico, teórico o dogmático además parte de un marco teórico y permanece allí.

### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de diseño no experimental, las observaciones de los hechos se encuentran en su estado natural sin la intervención del investigador.

Al respecto Hernández et al. (2014) son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables.

Gráficamente se denota:



### **3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es explicativo para esta investigación; según Ñaupas et al., (2014) los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos y de relaciones entre variables; su propósito se encuentra dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, como su nombre lo indica, su interés es explicar por qué ocurre un fenómeno.

### **3.6. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el distrito Gregorio Albarracín, ubicado en la ciudad de Tacna.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.7.1. Población

Arias et al. (2016), es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81)

Por lo tanto: la población para el estudio se consideró es el total empleados distribuidos en 03 áreas distribuidas según el organigrama de la panadería y pastelería BUTIPAN y es la población de Tacna.

**Tabla 3**  
Población de estudio de la Panadería y pastelería Butipan

Áreas y/o comercialización	N	%
Área de ventas	12	40%
Área de producción	8	27%
Área de distribución	10	33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Gerencia General de la panadería y pastelería BUTIPAN.

La Población total entre trabajadores de producción, distribución y ventas son de 30 trabajadores.

#### 3.7.2. Muestra

La técnica de muestreo que se realizó según las características de la población de estudio será a través del método no probabilístico, muestreo por criterio, además la investigación se realizara con el total de 30 trabajadores, es decir una muestra censal.

### **3.8. CRITERIOS DE SELECCIÓN**

#### ***3.8.1. Criterios de inclusión***

- Trabajadores de áreas de producción, comercialización y ventas.

#### ***3.8.2. Criterios de exclusión***

- Dueños de la empresa Butipan (Miembros fundadores).

### **3.9. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### ***3.9.1. Técnicas***

La técnica que se utilizó fue la encuesta que según Fidias (2006) es una técnica que pretende obtener la información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o con relación a un tema en particular.

#### **3.9.2. Instrumentos**

Como instrumentos de investigación para ambas variables se utilizaron los cuestionarios que según Fidias (2006) es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita.

Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

Se aplicaron 2 instrumentos de medición:

**Tabla 4**

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento	Medición
Motivación laboral	Encuesta	Cuestionario de Motivación laboral (según enfoque de la teoría de Herzberg).	Ordinal
Desempeño	Encuesta	Cuestionario de desempeño laboral (Chiavenato, 2009).	Ordinal

## FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

### *Ficha Técnica Escala de Motivación Laboral*

1. Nombre del instrumento : Cuestionario de Motivación Laboral
2. Autor : según enfoque de la teoría de Herzberg
3. Administración : Individual y colectiva
4. Ámbito de aplicación: Personal de la "Panadería y Pastelería BUTIPAN"
5. Duración : 15 minutos
6. Significación : Evalúa el nivel de motivación laboral del personal
8. Tal escala fue adaptada por : Bach. Lesly Esther Contreras Murguía.

### *Ficha técnica del cuestionario de desempeño laboral*

1. Nombre del instrumento : Cuestionario de Desempeño laboral
2. Autor : según enfoque de Chiavenato, (2009)
3. Administración : Individual y colectiva
4. Ámbito de aplicación : Personal de la "Panadería y Pastelería BUTIPAN"
5. Duración : 15 minutos
6. Significación : Evalúa el nivel de desempeño laboral del personal
8. Tal escala fue adaptada por : Bach. Lesly Esther Contreras Murguía.

## 3.10. Validación del instrumento de investigación

### 3.10.1. Validación

Según Hernández (2014) La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

En tal sentido, ambos instrumentos de investigación fueron validados independientemente; mediante la “Validez de contenido” a través de “Juicio de Expertos”.

### ***3.10.2. Confiabilidad***

Según Hernández (2014) La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

De la misma forma se evaluó la confiabilidad interna de ambos instrumentos de medición de manera independiente: a través del estadístico Alfa de Cronbach; dicha prueba mide la confiabilidad interna de los instrumentos de medición.

## **3.11. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

El procedimiento de recopilación de datos se realizó de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Antes de la recopilación de datos, se realizó una coordinación para otorgar los permisos y autorizaciones necesarios para dicha recopilación de datos.
- Se coordinó la preparación respectiva de la carta de presentación de la empresa "Panadería y Pastelería Butipan".



- La planificación de las fechas de inicio de la recopilación de datos se llevó a cabo en las tres tiendas o puntos de venta de Butipan que se encuentran ubicados en:

Av. Municipal Asoc. 1ro de mayo B-12

Av. La cultura Asoc. Villa los claveles S-02

Av. Humboldt Asoc. Tarapacá A – 07

Todos en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipa – Cono sur.

- La aplicación de la encuesta se realizó a través del correo electrónico, utilizando la plataforma de Google “Google formularios”, dadas las circunstancias del estado de emergencia Covid – 19, que actualmente afecta a toda la población mundial.
- Después de la etapa de recolección, se codificó los instrumentos aplicados, cuyos resultados se ingresarán en una matriz general previamente preparada.

Posteriormente se siguieron los siguientes pasos para la estadística descriptiva e inferencial:

- Para el análisis de los datos descriptiva se empleó estadísticos como: distribución de frecuencias absolutas y relativas.

- Para la verificación de la hipótesis general se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple; para las hipótesis específicas se utilizaron como pruebas estadísticas la correlación de Pearson
- Para realizar dichos cálculos estadísticos se utilizó el programa de SPSS versión 26, en español.
- La formulación de los resultados se realizó en correspondencia con los objetivos planteados.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Validación

Según Hernández (2014) La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.

##### 4.1.1.1. Validez de contenido del instrumento de la variable Motivación.

Según la validez efectuada por 3 expertos, para la variable Motivación, se puede apreciar en la tabla adjunta los siguientes valores:

**Tabla 5**

Valoración de expertos de la ficha de observación para el instrumento de la variable Motivación

Indicadores	Criterios	Experto	Experto	Experto
		1	2	3
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	4	5
Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	4	5	5
Pertinencia	Las preguntas tienen que ver con el tema.	5	5	5
Organización	Existe una organización lógica.	5	5	5
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	4	5	5
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científico.	5	5	4
Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	5
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	5

Nota: encuesta los tres jueces

**Tabla 6**

Calificación del instrumento para la variable Motivación

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
<b>0.000 -2.530</b>	<b>A</b>	<b>Adecuación total</b>
2.531 - 5.061	<b>B</b>	Adecuación en gran medida
5.062 - 7.592	<b>C</b>	Adecuación promedio
7.593 - 10.123	<b>D</b>	Adecuación escasa
10.124 - 12.654	<b>E</b>	Inadecuación

### Interpretación

La distancia de puntos múltiples (DPP) es 0,67 y cae dentro del intervalo A, de adecuación total. Por lo tanto, el instrumento Motivación supera la prueba de validez.

#### 4.1.1.2. Validez de contenido del instrumento de la variable desempeño laboral

Según la validez efectuada por 3 expertos, para la variable Desempeño laboral, se puede apreciar en la tabla adjunta los siguientes valores:

**Tabla 7**

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable desempeño laboral

Indicadores	Criterios	Exper to 1	Experto 2	Experto 3
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	5
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.	5	5	5
3. Pertinencia	Las preguntas tienen que ver con el tema.	5	5	5
4. Organización	Existe una organización lógica.	5	5	5
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	5	5	5
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.	5	5	5
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científico.	5	5	5
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	5	5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	5	4

Nota: encuesta los tres jueces

**Tabla 8**  
Calificación del instrumento para la variable desempeño laboral

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0.000 -2.417	A	Adecuación total
2.418 - 4.835	B	Adecuación en gran medida
4.836 - 7.253	C	Adecuación promedio
7.254 - 9.671	D	Adecuación escasa
9.672 - 12.089	E	Inadecuación

### Interpretación

La distancia de puntos múltiples (DPP) es 0,33 y cae dentro del intervalo A, de adecuación total. Por lo tanto, el instrumento Desempeño laboral supera la prueba de validez.

#### 4.1.2. Confiabilidad

Se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach, este método de consistencia interna, permite estimar la fiabilidad del instrumento a través de un conjunto de ítems que se espera midan el mismo constructo o dimensión teórica, Valderrama y León (2009) Sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

##### 4.1.2.1. Escala de valoración de confiabilidad

**Tabla 9**  
Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy Baja

Nota: Tomado de Ruíz Bolívar (2006)

#### 4.1.2.2. Confiabilidad del instrumento de la variable motivación y sus dimensiones

**Tabla 10**

Estadísticas de fiabilidad

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Motivación	0,979	27
Factores intrínsecos	0,960	13
Factores extrínsecos	0,960	14

#### Interpretación

Como se aprecia en la Tabla 10, el Alfa de Cronbach resultante tiene valores cercanos a la unidad lo cual significa que el instrumento de la variable motivación y sus dimensiones presentan una muy alta confiabilidad.

#### 4.1.2.3. Confiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

**Tabla 11**

Estadísticas de fiabilidad

Variable y dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño	0,970	31
Comunicación	0,850	3
Solución de problemas	0,744	5
Toma de decisiones	0,635	4
Aceptación al cambio	0,847	3
Iniciativa.	0,810	4
Relaciones interpersonales	0,878	3
Responsabilidad	0,943	3
Trabajo en equipo	0,798	4
Actitud	0,880	2

#### Interpretación

Como se aprecia en la Tabla 11, el Alfa de Cronbach resultante tiene valores cercanos a la unidad lo cual significa que el instrumento de la variable desempeño y sus dimensiones presentan alta confiabilidad.

### 4.1.3. Prueba de normalidad

#### 4.1.3.1. De la variable de estudio motivación

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal

H<sub>i</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta H<sub>0</sub>; SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza H<sub>0</sub>

**Tabla 12**

Prueba de normalidad: Motivación

Variables	Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
y/o dimensiones						
Motivación laboral	0,134	30	0,177	0,915	30	0,020
Factores intrínsecos	0,147	30	0,098	0,911	30	0,016
Factores extrínsecos	0,159	30	0,051	0,919	30	0,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación

Según los valores de la Tabla 12, en relación que, a la evaluación de la Variable Motivación laboral y sus dimensiones, la columna de prueba de Kolomogorov\_Smirnov, en todos los casos no son significativos, así interpretamos que los datos de la variable Motivacion y dimensiones provienen de una distribución normal.

#### 4.1.3.2. De la variable de estudio desempeño laboral

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

H0: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0.05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0.05: Se rechaza Ho

**Tabla 13**

Prueba de normalidad: desempeño laboral

Variables y dimensiones	Kolmogorov-smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño laboral	0,156	30	0,061	0,921	30	0,028
Comunicación	0,165	30	0,036	0,944	30	0,114
Solución de problemas	0,128	30	,200*	0,958	30	0,276
Toma de decisiones	0,149	30	0,087	0,930	30	0,050
Aceptación al cambio	0,187	30	0,009	0,940	30	0,091
Iniciativa	0,129	30	,200*	0,968	30	0,488
Relaciones interpersonales	0,189	30	0,008	0,886	30	0,004
Responsabilidad	0,180	30	0,014	0,929	30	0,047
Trabajo en equipo	0,205	30	0,002	0,932	30	0,054
Actitud	0,182	30	0,013	0,945	30	0,124

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

A. Corrección de significación de lilliefors

#### Interpretación

Según los valores de la Tabla 13, en relación que, a la evaluación de la Variable desempeño laboral, la prueba de Kolomogorov\_Smirnov, nos da un valor significativo por lo que se acepta Ho. Así interpretamos que los datos de la variable desempeño laboral provienen de una distribución normal.



## 4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

### 4.2.1. Resultados

#### 4.2.1.1. Análisis por dimensión

##### 4.2.1.1.1. Motivación: factores intrínsecos

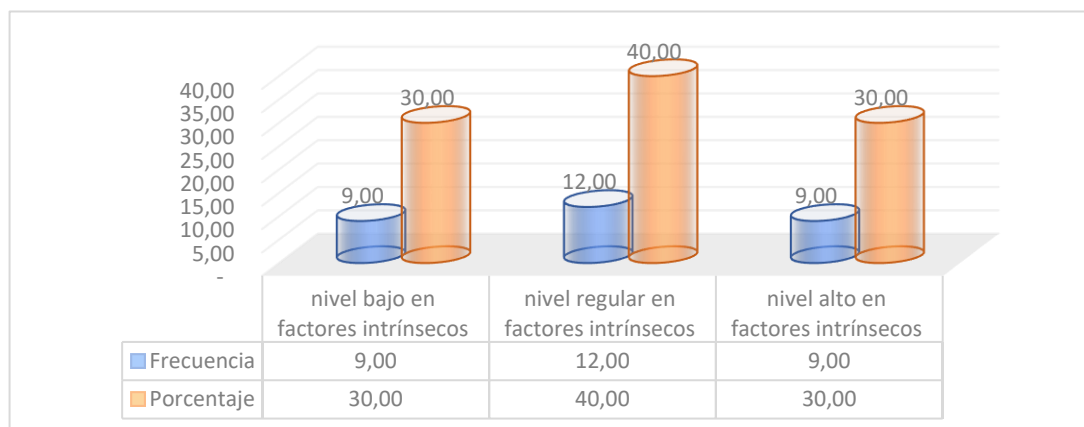
**Tabla 14**

Nivel de los factores intrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo en factores intrínsecos de la motivación	9,00	30,00
Nivel regular en factores intrínsecos de la motivación	12,00	40,00
Nivel alto en factores intrínsecos de la motivación	9,00	30,00
Total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.

*Figura 1.* Nivel de los factores intrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 14.

### Interpretación

La Tabla 14 nos muestra el resultado obtenido para los factores intrínsecos de la motivación, el nivel bajo con 30,00%, además el 40,00% percibe nivel regular y el

30,00% el nivel alto, obteniendo como valor predominante al nivel regular, por lo que podemos afirmar que los trabajadores perciben que su trabajo contribuye medianamente al alcance de objetivos, desarrollar sus capacidades, tienen tareas acordes a su función, tienen reconocimientos laborales, sienten que valoran la calidad de su trabajo, son participes de las críticas constructivas sobre su trabajo y lo ven como un factor para crecer y mejorar, se sienten cómodos con las tareas y actividades en sus puestos de trabajo, cumplen con el horario establecido, demuestro puntualidad y manifiestan que les brindan capacitación para desarrollarse como persona y profesional.

#### 4.2.1.1.2. Motivación: factores extrínsecos

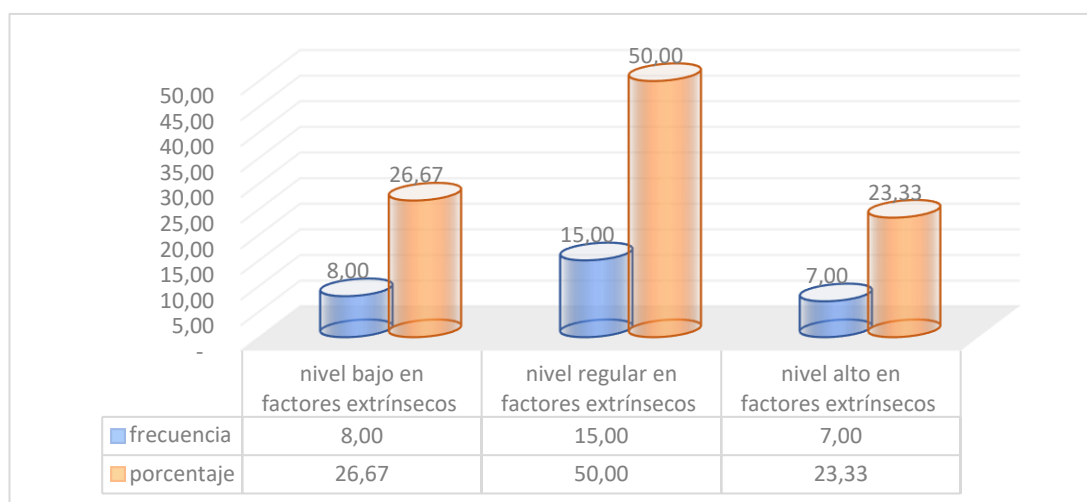
**Tabla 15**

Nivel de los factores extrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nivel bajo en factores extrínsecos de la motivación	8,00	26,67
nivel regular en factores extrínsecos de la motivación	15,00	50,00
nivel alto en factores extrínsecos de la motivación	7,00	23,33
total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.

*Figura 2.* Nivel de los factores extrínsecos de la motivación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 15.

## Interpretación

La Tabla 15 nos muestra el resultado obtenido para los factores extrínsecos de la motivación, el cual para el nivel bajo es obtuvo un 26,67%, el nivel regular un 50,00% y el nivel alto un 23,33%, siendo el valor predominante el nivel regular, dado por lo que manifiestan los trabajadores en cuanto a sus horarios de trabajo, conocen y se les comparte la misión y visión de la empresa, para las ventas cumplen con los protocolos de bioseguridad, tienen respaldo por la cómodos formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo, además de una planificación y organización al realizar su trabajo, existe buena comunicación cuando realizan bien o mal mi trabajo, además perciben que los dueños crean ambientes de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos, valorando las relaciones sociales entre los trabajadores

Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente, les otorgan los recursos necesarios para desarrollar su trabajo, tienen buenas condiciones laborales en cuanto a la limpieza, salud e higiene en el trabajo, están de acuerdo con sus remuneraciones y manifiestan que llevan una buena relación con sus compañeros de trabajo.

### 4.2.1.1.3. *Desempeño laboral: comunicación*

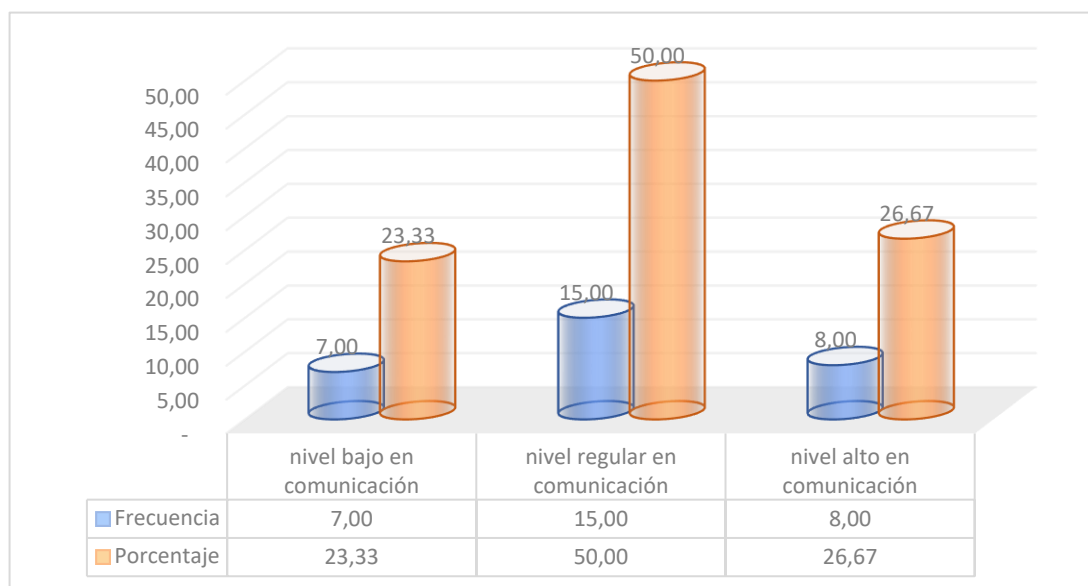
**Tabla 16**

Nivel de comunicación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nivel bajo en comunicación	7,00	23,33
nivel regular en comunicación	15,00	50,00
nivel alto en comunicación	8,00	26,67
Total	30,00	100,00

Nota: cuestionario aplicado.

Figura 3. Nivel de comunicación de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 16.

## Interpretación

La Tabla 16 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión nivel de comunicación, el nivel bajo con un 23,33%, el nivel regular con 50,00% y el nivel alto con 26,67%, según lo manifestado por los trabajadores consideran que tienen una comunicación estable con sus compañeros de trabajo, además se les informa sobre las actividades de trabajo que realizan mis compañeros, existe respeto cuando participan o brindan ideas los demás trabajadores.

### 4.2.1.1.4. Desempeño laboral: Solución de problemas

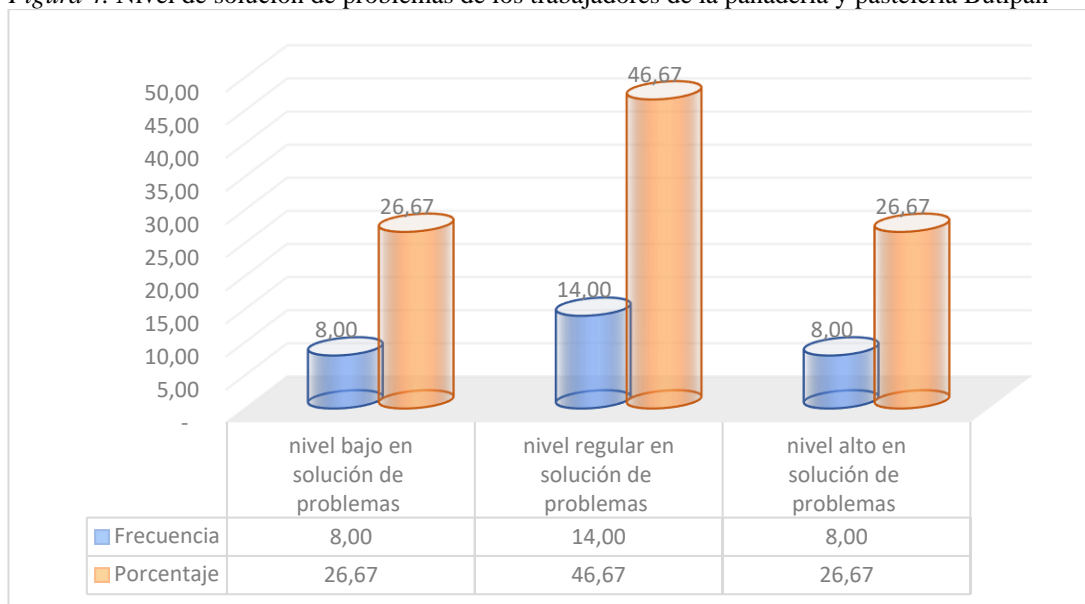
**Tabla 17**

Nivel de solución de problemas de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

niveles	Frecuencia	Porcentaje
nivel bajo en solución de problemas	8,00	26,67
nivel regular en solución de problemas	14,00	46,67
nivel alto en solución de problemas	8,00	26,67
Total	30,00	100,00

Nota: cuestionario aplicado.

Figura 4. Nivel de solución de problemas de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipán



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 17.

## Interpretación

La Tabla 17 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión solución de problemas, tienen un nivel bajo de 26,67%, nivel regular del 46,67% y el nivel alto en 26,67%, dado por la búsqueda de soluciones en base a experiencias anteriores de otros trabajadores, debaten o consultan a otros trabajadores antes de tomar una decisión importante en el trabajo, existe control al momento de participar para evitar posturas controversiales, y evitan ventilar las diferencias.

### 4.2.1.1.5. Desempeño laboral: Toma de decisiones

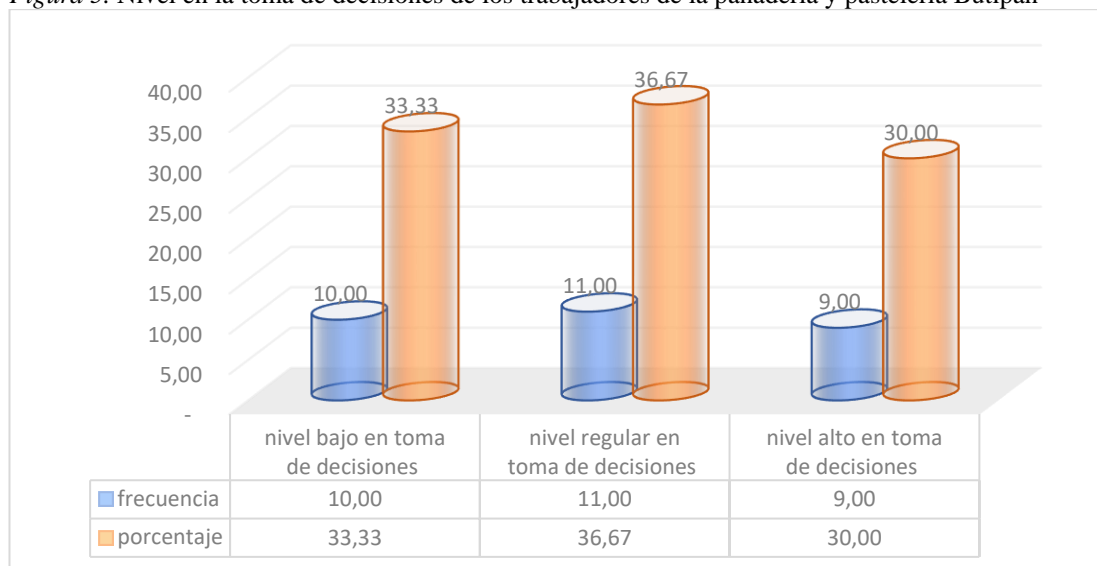
**Tabla 18**

Nivel en la toma de decisiones de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipán

Niveles	frecuencia	porcentaje
nivel bajo en toma de decisiones	10,00	33,33
nivel regular en toma de decisiones	11,00	36,67
nivel alto en toma de decisiones	9,00	30,00
total	30,00	100,00

Nota: cuestionario aplicado.

Figura 5. Nivel en la toma de decisiones de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 18.

### Interpretación

La Tabla 18 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión toma de decisiones, se encontró que el nivel bajo presenta un 33,33%, el nivel regular 36,67% y el nivel alto con un 30,00%, dado porque les permiten participar en la toma de decisiones y las ponen en práctica, existe preocupación en obtener apoyo cuando se presenta una situación infrecuente en el trabajo.

#### 4.2.1.1.6. Desempeño laboral: Aceptación al cambio

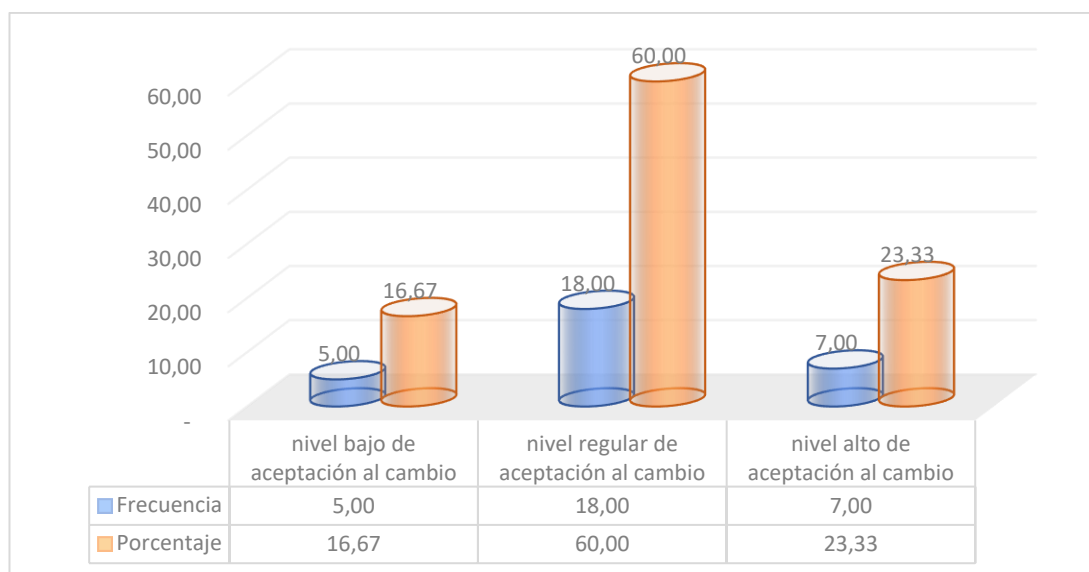
**Tabla 19**

Nivel de aceptación al cambio de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

	Frecuencia	Porcentaje
nivel bajo de aceptación al cambio	5,00	16,67
nivel regular de aceptación al cambio	18,00	60,00
nivel alto de aceptación al cambio	7,00	23,33
Total	30,00	100,00

Nota: cuestionario aplicado.

Figura 6. Nivel de aceptación al cambio de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 19.

## Interpretación

La Tabla 19 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión toma de decisiones, obteniéndose en el nivel bajo un 16,67%, el nivel regular 60,00% y el nivel alto el 23,33%, estos resultados nos permiten señalar que los trabajadores la mayoría de veces aceptan y se adaptan fácilmente a los cambios, además responden con flexibilidad ante los cambios que se promueven.

### 4.2.1.1.7. Desempeño laboral: Iniciativa

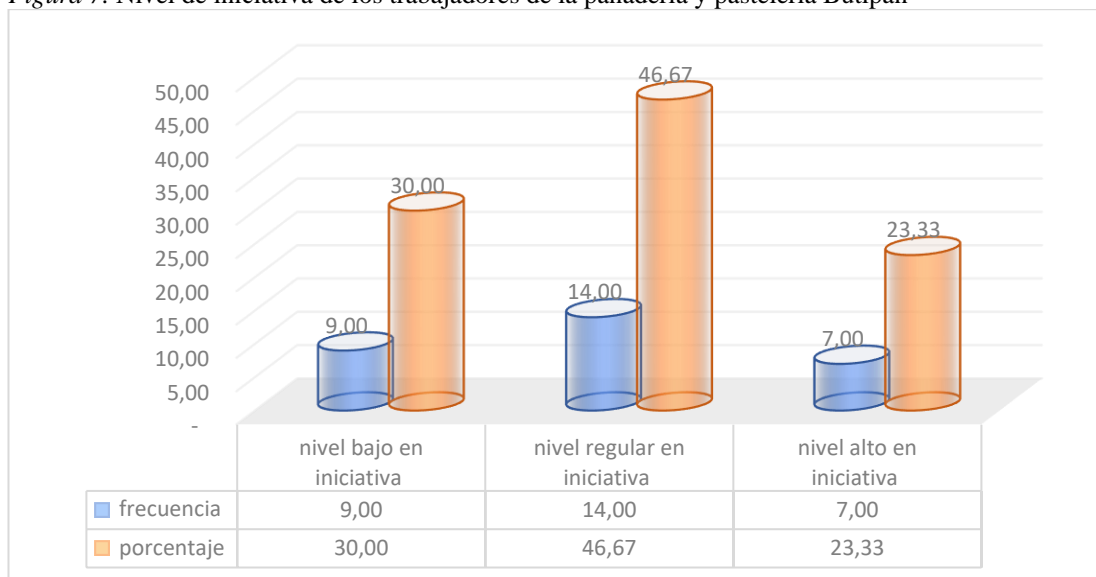
**Tabla 20**

Nivel de iniciativa de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	frecuencia	porcentaje
nivel bajo en iniciativa	9,00	30,00
nivel regular en iniciativa	14,00	46,67
nivel alto en iniciativa	7,00	23,33
total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.

Figura 7. Nivel de iniciativa de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 20.

## Interpretación

La Tabla 20 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión iniciativa, presentan un nivel bajo en 30,00%, el nivel regular en 46,67% y nivel alto en 23,33%, según lo que manifiestan los trabajadores se da porque tienen iniciativa para mejorar algunos procedimientos en la producción y ventas, viéndose aquellos también al presentarse situaciones complejas nuevas, y pueden emprender ciertas actividades.

### 4.2.1.1.8. Desempeño laboral: Relaciones interpersonales

**Tabla 21**

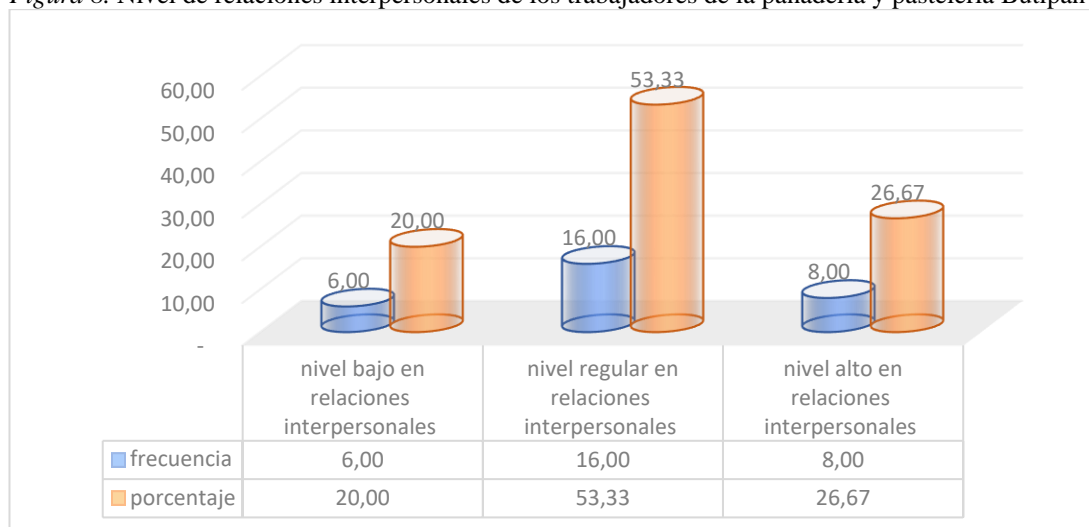
Nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	frecuencia	porcentaje
nivel bajo en relaciones interpersonales	6,00	20,00
nivel regular en relaciones interpersonales	16,00	53,33
nivel alto en relaciones interpersonales	8,00	26,67
total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.



Figura 8. Nivel de relaciones interpersonales de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 21.

## Interpretación

La Tabla 21 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión relaciones interpersonales, presentan un nivel bajo en 20,00%, nivel regular en 53,33% y un nivel alto el 26,67%, puesto que consideran que tienen un ambiente de trabajo agradable y adecuado para el cumplimiento de las funciones, además cuando interactúan con sus compañeros de trabajo sienten valorado su estancia y que las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos.

### 4.2.1.1.9. Desempeño laboral: Responsabilidad

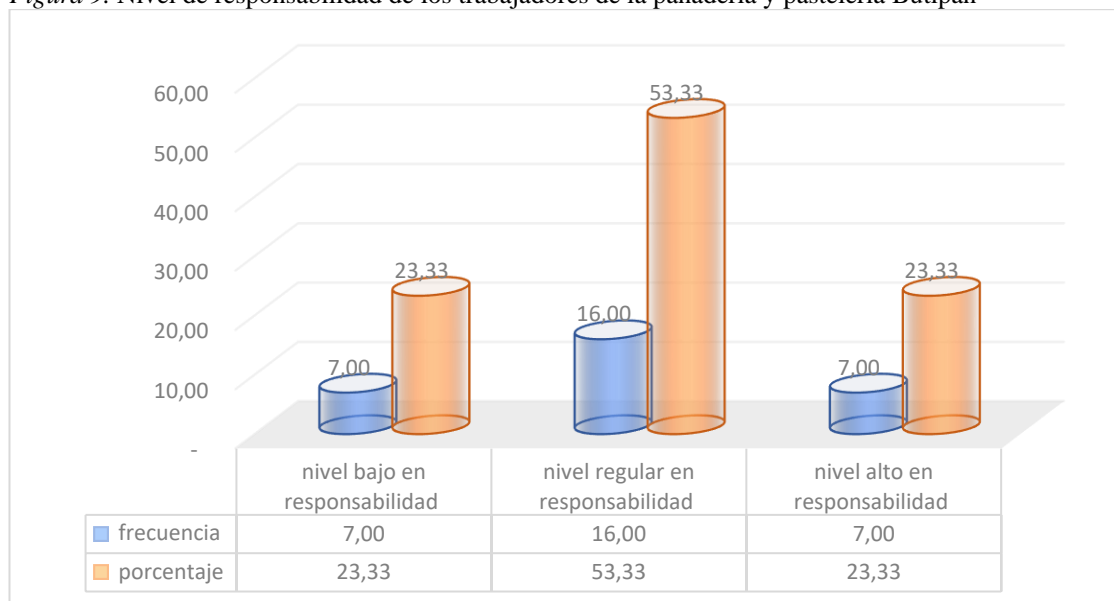
**Tabla 22**

Nivel de responsabilidad de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	frecuencia	porcentaje
nivel bajo en responsabilidad	7,00	23,33
nivel regular en responsabilidad	16,00	53,33
nivel alto en responsabilidad	7,00	23,33
total	30,00	100,00

Nota: cuestionario aplicado.

Figura 9. Nivel de responsabilidad de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 22.

### Interpretación:

La Tabla 22 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión responsabilidad, presentan un nivel bajo con 23,33%, nivel regular con 53,33% y el nivel alto con 23,33%, dichos resultados son obtenidos por las afirmaciones de los trabajadores que señalan que son persistentes para alcanzar la meta fijada, son constantes y responsables en las tareas que son asignadas y emprenden en la empresa.

#### 4.2.1.1.10. Desempeño laboral: trabajo en equipo

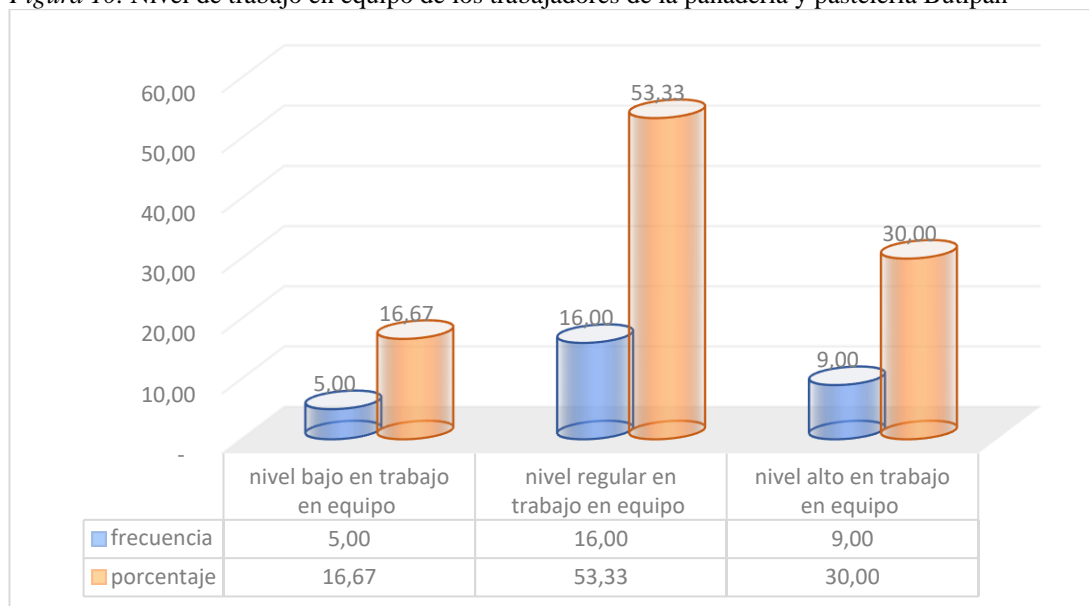
**Tabla 23**

Nivel de trabajo en equipo de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	frecuencia	porcentaje
nivel bajo en trabajo en equipo	5,00	16,67
nivel regular en trabajo en equipo	16,00	53,33
nivel alto en trabajo en equipo	9,00	30,00
total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.

Figura 10. Nivel de trabajo en equipo de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 23.

### Interpretación

La Tabla 23 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión trabajo en equipo, presentan un nivel bajo en 16,67%, nivel regular en 53,33% y nivel alto en 30,00%, considerando que las decisiones se toman en consenso, existe claridad respecto a sus responsabilidades individuales y conocen los objetivos del equipo de trabajo.

#### 4.2.1.1.11. Desempeño laboral: Actitud

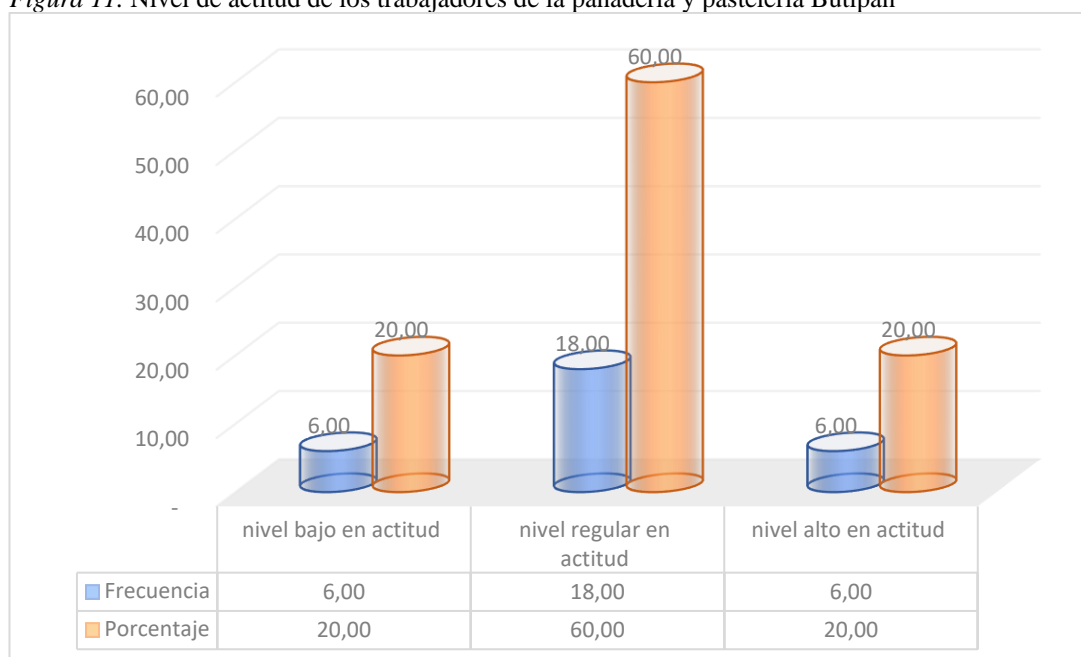
**Tabla 24**

Nivel de actitud de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

	Frecuencia	Porcentaje
nivel bajo en actitud	6,00	20,00
nivel regular en actitud	18,00	60,00
nivel alto en actitud	6,00	20,00
Total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.

Figura 11. Nivel de actitud de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 24.

### Interpretación:

La Tabla 24 nos muestra el resultado obtenido para la dimensión actitud, presentan un nivel bajo en 20,00%, un nivel regular en 60,00% y un nivel alto en 20,00%, ya que manifiestan tener una actitud abierta frente a nuevas ideas y posibilidades, además de tener una actitud de aliento a sus compañeros de trabajo.

## 4.2.1.2. Análisis por variables

### 4.2.1.2.1. Resultados de la variable motivación

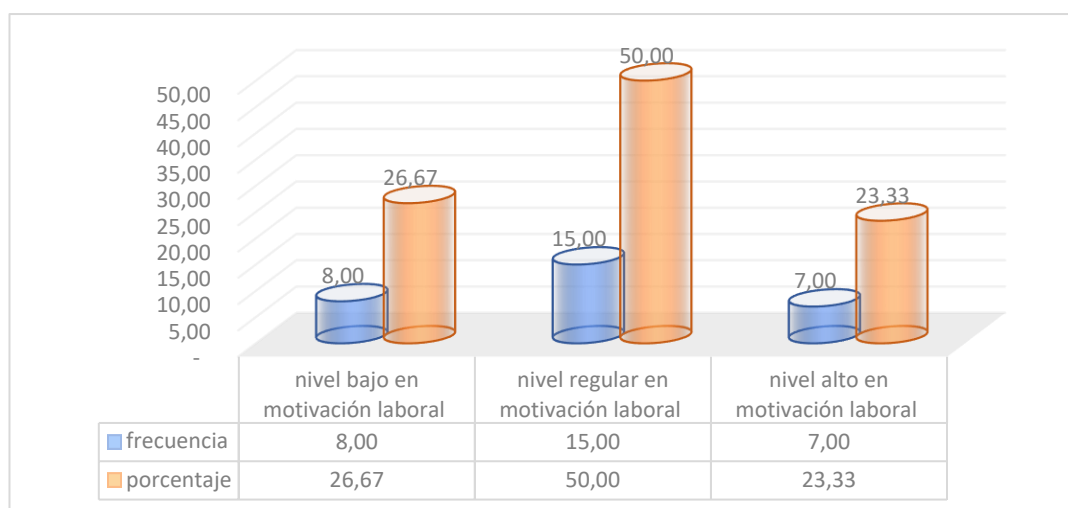
**Tabla 25**

Nivel de la motivación laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
nivel bajo en motivación laboral	8,00	26,67
nivel regular en motivación laboral	15,00	50,00
nivel alto en motivación laboral	7,00	23,33
total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario aplicado.

*Figura 12.* Nivel de la motivación laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 25.

## Interpretación

La Tabla 25 nos muestra el resultado obtenido para la variable motivación, con un 26,67% para el nivel bajo, 50% para el nivel regular y 23,33% para el nivel alto, siendo el valor predominante el nivel regular, dado porque respecto a los factores intrínsecos de la motivación y extrínsecos que perciben en su centro de trabajo manifiestan sentirse motivados.

#### 4.2.1.2.2. Resultados de la variable desempeño

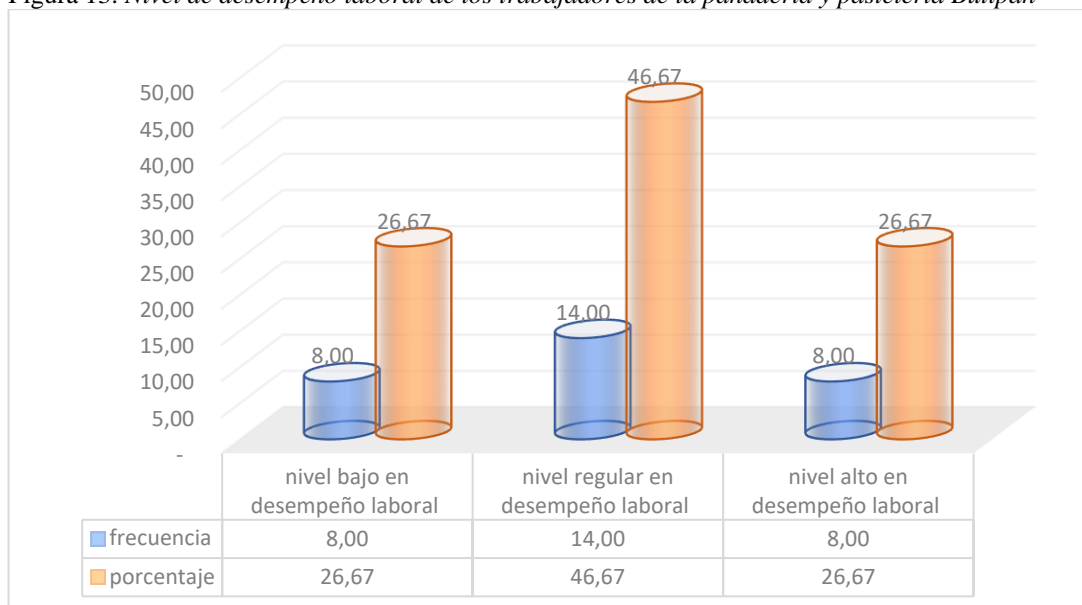
**Tabla 26**

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan

Niveles	frecuencia	porcentaje
nivel bajo en desempeño laboral	8,00	26,67
nivel regular en desempeño laboral	14,00	46,67
nivel alto en desempeño laboral	8,00	26,67
total	30,00	100,00

Nota: Cuestionario Aplicado.

Figura 13. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan



Nota: Datos obtenidos de la Tabla 26.

#### Interpretación:

La Tabla 26 nos muestra el resultado obtenido para la variable desempeño laboral, se obtuvo en el nivel bajo un 26,67%, en el nivel regular un 46,67% y el nivel alto 26,67%, dichos resultados se dieron porque los trabajadores consideran que existe una buena comunicación, se solucionan los problemas, se les permiten tomar decisiones, tienen aceptación al cambio demostrando también iniciativa, así como manifiestan tener buenas relaciones interpersonales con responsabilidad, trabajo en equipo y actitud.

#### **4.2.1.3. Prueba de hipótesis**

Para la comprobación de la hipótesis general se utilizó la técnica estadística “regresión lineal simple”; para los casos de la hipótesis específica uno y dos se utilizó la prueba estadística “R de Pearson”.

### **4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### ***4.3.1. Verificación de hipótesis específicas***

##### **4.3.1.1. Primera hipótesis específica**

a. Plantear hipótesis

H<sub>0</sub>: Los factores intrínsecos no se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

H<sub>1</sub>: Los factores intrínsecos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

R de Pearson

d. Valor de P=

**Tabla 27**

Resultados de la prueba correlación de R de Pearson para la para la primera hipótesis específica

		Factores intrínsecos	Desempeño laboral
Factores intrínsecos	Correlación de Pearson	1	0,625**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS.

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,000 los factores intrínsecos de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño.

f. Toma de decisión

Existe relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación y el desempeño de los trabajadores de la panadería.

#### **4.3.1.2. Segunda hipótesis específica**

a. Plantear hipótesis

H<sub>0</sub>: Los factores extrínsecos no se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.



H<sub>1</sub>: Los factores extrínsecos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba

R de Pearson

d. Valor de P=

**Tabla 28**

Resultados de la prueba R de Pearson para la para la segunda hipótesis específica

		Factores extrínsecos	Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	1	0,653**
Factores extrínsecos	Sig. (bilateral)		0,000
	N	30	30

Nota: Elaboración propia mediante el software estadístico SPSS.

e. Lectura del p – valor

Con una probabilidad de error del 0,000 existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño.

f. Toma de decisión

Existe relación significativa entre los factores extrínsecos de la motivación con el desempeño.

**4.3.2. Verificación de hipótesis general**

**4.3.2.1. Hipótesis general**

a. Plantear hipótesis

H<sub>0</sub>: La motivación laboral no influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

H<sub>1</sub>: La motivación laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.

b. Nivel de Significancia

Alfa = 0,05

c. Estadístico de prueba: Regresión lineal simple.

## d. Valor de P=

**Tabla 29**  
resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,652a	0,425	0,404	19,23356

a. Predictores: (constante), motivación laboral

### Interpretación

La tabla 29 nos permite señalar según el coeficiente de relación  $R= 0,652$  nos está indicando una correlación positiva entra la motivación y desempeño laboral, también podemos observar un  $R$  cuadrado =  $0,425$  según esto podemos decir que el desempeño laboral está influenciado por la motivación en un  $42,5\%$ .

**Tabla 30**  
ANOVA

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	7643,336	1	7643,336	20,662	0,000b
Residuo	10358,031	28	369,930		
Total	18001,367	29			

A. Variable dependiente: desempeño laboral

B. Predictores: (constante), motivación laboral

### Interpretación:

En la tabla 30 se muestran los resultados siguientes: identificamos que el valor P es  $0,000$  siendo un valor muy por debajo del nivel de significancia que es de  $0,05$ , por tanto, rechazamos la hipótesis nula planteada con un nivel de confianza del  $95\%$ , determinado que existe una influencia significativa de la motivación en el desempeño laboral en la panadería y pastelería Butipan.

**Tabla 31**  
coeficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	57,316	11,851		4,836	0,000
1 MOTIVACIÓN LABORAL	0,588	0,129	0,652	4,546	0,000

A. Variable dependiente: desempeño laboral

### Interpretación

En la tabla 31 se concluye en base a los resultados lo siguiente: el coeficiente muestra una constante = 57,316 y una pendiente = 0,588, este indica el número de unidades que aumentara el indicador de motivación y de la misma forma aumentara proporcionalmente el desempeño laboral de esta manera podemos evidenciar que existe influencia ascendente. Adicionalmente el valor de P es 0,000 señalando que los coeficientes son altamente significativos.

### 4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tiene por finalidad determinar de qué manera influye la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, por ello en base a los resultados obtenidos se comprueba que según el coeficiente de relación  $R = 0,652$  nos está indicando una correlación positiva entre la motivación laboral y el desempeño, también podemos observar un  $R$  cuadrado = 0,425 según esto podemos decir que el desempeño está influenciado por la motivación laboral en un 42,5%; validando la hipótesis general, a su vez se validaron la primera y segunda hipótesis específica, debido a que con una probabilidad de error del 0,000 los factores intrínsecos de la motivación se relacionan significativamente con el desempeño y con una probabilidad de error del 0,000 existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño.

El resultado obtenido para los factores intrínsecos de la motivación el 40,00% percibe nivel regular resultados que difieren por lo hallado por Esquía (2018) que encontró que mayormente el nivel de motivación también es medio o regular con un 51,9% el resultado obtenido para los factores extrínsecos de la motivación, el nivel regular obtuvo un 50,00% siendo el valor predominante, mientras que Esquía (2018) la tendencia es similar en cuanto a que predomina el nivel medio con un 50,4%

La variable motivación, obtuvo un nivel predominante del 50% para el nivel regular dado porque respecto a los factores intrínsecos de la motivación y extrínsecos que perciben en su centro de trabajo manifiestan sentirse motivados, resultados que difieren muy por encima por lo encontrado por Bisetti (2015) donde se evidencia que el solo el 15.9% señalan que su motivación se encuentra en un nivel promedio o regular. Por otra parte Dominguez (2018) encontró resultados altamente satisfactorios donde la variable motivación laboral es general positivo en cuanto predomina el nivel alto con 65,3%; de la misma forma Rios (2019) el nivel de motivación encontrado fue de 57,8% en la categoría alta; de la misma forma Esquía (2018) halló que predomina un nivel de motivación medio regular con un 51,94%.

La variable desempeño laboral, obtuvo un nivel regular predominante de 46,67% dichos resultados se dieron porque los trabajadores consideran que existe una buena comunicación, se solucionan los problemas, se les permiten tomar decisiones, tienen aceptación al cambio demostrando también iniciativa, así como manifiestan tener buenas relaciones interpersonales con responsabilidad, trabajo en equipo y actitud; resultados que difieren ligeramente por lo encontrado por Bisetti (2015) donde su investigación arrojó que el 50,3% presenta un desempeño laboral promedio o regular; mientras que para Dominguez (2018) señala que el nivel desempeño laboral, se observa que casi la mitad, percibe su propio desempeño como regular con un 47,4%; dicho resultados de las investigaciones citadas que podemos observar no presentan diferencias significativas.

Para el caso de las variables de estudio según el coeficiente de relación  $R= 0,652$  nos está indicando una correlación positiva entre la motivación y desempeño laboral;

mientras que lo encontrado por Bisetti (2015) arrojan resultados opuestos donde según la comprobación de hipótesis general no existe correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral ya que su  $p$  – valor es de 0,761 muy por encima del nivel de significancia del 5%; por otra parte Reynaga (2015) si encontró resultados satisfactorios en la correlación de sus variables motivación y desempeño laboral con un  $p$  – valor del 0,000 y una fuerza de correlación del 48,8% por lo que pudo afirmar que ambas variables de estudio si se encuentra correlacionadas.

Así mismo Domínguez (2018) encontró resultados positivos en cuanto a la comprobación de hipótesis y esta fue corroborado por el coeficiente Rho presenta un valor de es de 0,359 con signo positivo, lo que indica una correlación positiva pero baja, además el  $p$  – valor es de 0,000, por lo que afirmamos que entre la variable motivación y desempeño laboral existe una relación directa, mientras que Esquía (2018) en suma, la evidencia demostró que la motivación tiene una relación con los resultados del desempeño en el trabajo, según los propios trabajadores con un P valor menor al 0,05.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Identificamos en base a la aplicación de la técnica estadística, regresión lineal simple los siguientes resultados: según el coeficiente de relación  $R= 0,652$  nos está indicando una fuerza de correlación alta y positiva entre la motivación laboral y desempeño, además se obtuvo un  $R$  cuadrado =  $0,425$  según esto podemos decir que el desempeño laboral está influenciado por la motivación en un  $42,5\%$ ; por lo tanto si la panadería y pastelería Butipan mejora los indicadores de realización personal, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y ascenso, política de la empresa, supervisión, relación con el jefe, condiciones de trabajo, salario y relaciones interpersonales, esto daría mejores condiciones para el desempeño de sus trabajadores.

### **SEGUNDA**

Los resultados evidencian que existe relación significativa entre los factores intrínsecos de la motivación y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, con una probabilidad de error del  $0,000$ ; por lo tanto, el desempeño del trabajador está asociado a factores como alcanzar objetivos personales, desarrollo de capacidades, desempeño de tareas, reconocimiento, crecimiento y mejora a partir de críticas constructivas, sentirse a gusto en el trabajo, nuevos retos en el puesto de trabajo, cumplimiento de horarios y recibir capacitación periódica para el desarrollo personal y profesional.

### **TERCERA**

Los resultados evidencian que existe relación significativa entre los factores extrínsecos de la motivación y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, con una probabilidad de error del 0,000. por lo tanto, el desempeño del trabajador está asociado a factores como conformidad con el horario laboral, conocimiento sobre la misión y visión de la empresa, formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo, comunicación entre el trabajador y jefe, ambiente y distribución física adecuado de trabajo, abastecimiento de recursos necesarios para realizar el trabajo, otorgar condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo, remuneraciones adecuadas y buenas relaciones con los otros trabajadores.



## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se recomienda informar a la Gerencia (Dueños) la importancia de la motivación laboral pero con una especial dedicación en el área de ventas puesto que es la que tiene relación directa con el cliente y necesita estar y transmitir motivación, puesto que la motivación laboral se evidencia cuando se disfruta del trabajo que realizas, en consecuencia se tendrá al cliente de una u otra forma con mayor fidelización, por otro lado también sería necesario en el área de producción de la panadería y pastelería Butipan se aplique ciertas capacitaciones en temas específicos ya que eso también genera motivación y puede incrementar el desempeño de un trabajador de una pastelería panadería requiere, como por ejemplo curso taller de elaboración y alimentación de masa madre, filigranas y hojaldrados, independientemente a ello, se recomienda que la empresa dedique tiempos de confraternidad con sus trabajadores y establecer incentivos como objeto de motivación, con el fin de erradicar y evitar síntomas de desmotivación.

### **SEGUNDA**

Se recomienda a la Gerencia (Dueños) que la panadería y pastelería BUTIPAN tenga en mente siempre una visión a futuro por lo que la empresa debe desarrollar una estrategia de motivación de nivel corporativo, la cual aliente a sentirse identificados a los trabajadores individualmente para el futuro de la organización y lograr tanto la satisfacción de ellos que luego se verá reflejado en toda la organización, así mismo se recomienda poner atención en el crecimiento personal de los trabajadores, sin importar el cargo que ocupen, lo que les permitirá obtener un mejor desempeño.

### **TERCERA**

Se recomienda a la Administración de la panadería y pastelería Butipan otorgar reconocimiento al personal a través de metas en venta y producción en la panadería y pastelería además de brindarle mayores oportunidades de capacitación y crecimiento atendiendo sus demandas laborales y su satisfacción en el trabajo, además otorgarles u ofrecer puestos laborales que se sostengan en el tiempo, así mismo se recomienda fortalecer aún más las condiciones de trabajo, estableciendo un equilibrio entre la vida familiar y la vida laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta Vera, J. M. (2011). *Trabajo en equipo*.  
[https://www.esic.edu/editorial/editorial\\_producto.php?t=Trabajo+en+equipo&isbn=9788473567947](https://www.esic.edu/editorial/editorial_producto.php?t=Trabajo+en+equipo&isbn=9788473567947)
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*.  
[www.nietoeditores.com.mx](http://www.nietoeditores.com.mx)
- Bisetti Tapia, J. A. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385–390.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Calaméo. (2020). *La Toma De Decisiones*.  
<https://es.calameo.com/books/005241295708de53e2cc3>
- Carrasco, P. J. I. (2018). *Selección del Personal y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la empresa Peliversimed SA del cantón Paredes*.
- Carrascosa, J. (2011). *Trabajar Y Competir En Equipo*.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DLwdYFeFds4C&oi=fnd&pg=PA15&dq=respecto+al+trabajo+en+equipo>
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - puno - Perú, 2013*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. .  
[https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato\\_I.\\_2006\\_.Introducción\\_a\\_la\\_teoría\\_general\\_de\\_la\\_administración.\\_7a.\\_ed.\\_.México.\\_McGraw\\_Hill.\\_pp.\\_298](https://www.academia.edu/35963530/Chiavenato_I._2006_.Introducción_a_la_teoría_general_de_la_administración._7a._ed._.México._McGraw_Hill._pp._298)
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño Humano*. McGraw-Hill.
- Cornejo, M., & Tapia, M. L. (2011). *Redes sociales y relaciones interpersonales en internet*.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2002). *Human behavior at work* (McGraw-Hill (ed.)).
- Dominguez Ojeda, E. L. (2018). *Motivación hacia el trabajo y desempeño laboral del personal de la Superintendencia Nacional de*.
- Enríquez Loredo, P. del C. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*.  
[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS\\_FINAL\\_paty\\_definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS_FINAL_paty_definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ESAN. (2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales/>
- ESAN. (2020). *Los métodos de evaluación de desempeño más usados*.  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/los-metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-usados/>
- ESQUÍA CAHUANA, C. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, año 2017*.
- Fidias G. Arias. (2006). *El Proyecto de Investigación*.  
<https://es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacin-6ta-edicin>
- Flores Mamani, E., Garcia Tejada, M. L., Calsina Ponce, W. C., & Yapuchura Sayco, A. (2014). El aprendizaje de las habilidades sociales en la Universidad. Análisis

de una experiencia formativa en los grados de educación social y trabajo social. *Formacion Universitaria*, 7(4), 25–38. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062014000400004>

García Esquivel, R. (2011). *Estudio sobre la motivación y los problemas de convivencia escolar*.

García Rubiano, M., Rojas, M. F., & Díaz, S. (2011). *Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá*  
\* *Relations Between Organizational Change and Attitude Towards Change in Workers Of An Organization In Bogotá* (Vol. 7).

GestioPolis. (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*.  
<https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/>

Gonzales Jauregui, G. (2017). *Motivación laboral entre agentes de seguridad de una universidad pública y una privada de Trujillo*.

Guzman Cabrera, B. A. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del santa, Chimbote - 2017*.  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Sampieri, R. (2014). *Diseños de Investigación Científica*.  
<https://es.slideshare.net/himmel.salinas/diseos-de-investigacin-cientfica-cap-7-sampieri>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta, pp. 1–634).

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. *New York*.

Huilcapi-Masacon, M. R., Jácome-Lara, G. A., & Castro-López, G. A. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial*.

Humberto Ñaupas, Humberto Ñaupas Paitán, Elías Mejía Mejía, Eliana Novoa Ramírez, & Alberto Villagómez Paucar. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*.

[https://books.google.com.pe/books/about/Metodología\\_de\\_la\\_investigación.html?id=uyUJogEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodología_de_la_investigación.html?id=uyUJogEACAAJ&redir_esc=y)

IMF, B. S. (2020). *La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH*.  
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>

Manso Pinto, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*.  
<http://redalyc.uaemex.mx>

Matos, F. (2013). *Evaluación del Desempeño Laboral*.  
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>

Miranda Hoyes, D. (2016). *Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372016000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005)

Motowildo, S. (2003). *El Rendimiento en el Trabajo*. (12va ed.).

MPT. (2021). *Gerencia de terminales terrestres implementa herramienta de motivación laboral a los trabajadores*. Eligen a Empleado Del Mes.  
<https://www.munitacna.gob.pe/noticia/m/2021/09/03/gerencia-de-terminales-terrestres-implementa-herramienta-de-motivacion-laboral-a-los-trabajadores-5652>

Navarrete Pinto, V. (2016). *Propuesta de plan de estrategias de motivación para el personal académico de la Universidad Nacional Abierta. Caso: Centro Local Metropolitano - Free Download PDF*. <https://silo.tips/download/propuesta-de-plan-de-estrategias-de-motivacion-para-el-personal-academico-de-la>

Navarro Iturralde, M. E. (2014). *El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda*.

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Randstad. (2016). *La Pirámide de Maslow en el ámbito laboral | Randstad*.  
<https://www.randstad.es/tendencias360/la-piramide-de-maslow-en-el-ambito-laboral/>

Reynaga Utani, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*.

Ríos Caballero, A. del C. (2019a). *Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna, 2019*.  
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/823>

Ríos Caballero, A. del C. (2019b). *Influencia de la Motivación Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad Privada de Tacna, 2019*.

Rivera Flores, N. (2019). *Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de lima 2018*.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019\\_Rivera-Flores.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019_Rivera-Flores.pdf)

Sauñe Pereyra, L. A., & Gonza López, V. A. (2017). *Influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017*.  
 In *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5859>

Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*.

Tavalino, F. (2011). *Manual de Gestión de Recursos Humanos* (E. C. Bustamante (ed.)).

Upspain. (2020). *Resolución de problemas, una de las capacidades más demandadas de hoy*. <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las->

capacidades-mas-demandadas-en-2017/

Valderrama Mendoza, S., & León Mucha, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos de la investigación científica* (S. M. E.I.R.L (ed.)).



## APÉNDICE

### Apéndice 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Dimensiones	Métodos
<p><b>Problema principal</b></p> <p>a) ¿Como incide la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>a) ¿Que relación se da entre los factores intrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021?</p> <p>b) ¿Qué relación se da entre los factores extrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>a) Determinar cómo incide la motivación laboral en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Identificar qué relación se da entre los factores intrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.</p> <p>b) Determinar que relación se da entre los factores extrínsecos y el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>a) La motivación laboral incide significativamente en el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>a) Los factores intrínsecos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.</p> <p>b) Los factores extrínsecos se relacionan significativamente con el desempeño de los trabajadores de la panadería y pastelería Butipan, Tacna, 2021.</p>	<p>Variable Independiente: Motivación laboral</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño</p>	<p>a) Factores extrínsecos. b) Factores intrínsecos.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>a) Comunicación b) Solución de problemas c) Toma de decisiones d) Aceptación al cambio e) Iniciativa f) Relaciones Interpersonales g) Responsabilidad h) Trabajo en equipo i) Actitud</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> será básica o pura.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>El nivel de investigación será explicativo causal</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Por el diseño la investigación es no experimental, de corte transversal.</p> <p><b>Población del estudio</b></p> <p>La Población total entre trabajadores de producción, comercialización y ventas son de 30 trabajadores, cabe precisar que según las características y necesidades de la empresa Butipan la investigación se realizara con el total de trabajadores.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario de encuesta (utilizando la escala tipo Likert).</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b></p> <p>Para el análisis de datos se utilizará el software estadístico SPSS V.26</p>

Nota: Elaboración Propia.

## Apéndice 2. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
CUESTIONARIO

## VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL

## CUESTIONARIO

- I. **Instrucciones:** En el siguiente cuestionario se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas. Responde con sinceridad marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:  
Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

Nº	DIMENSIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>FACTORES INTRÍNSECOS DE LA MOTIVACIÓN</b>						
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos	1	2	3	4	5
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.	1	2	3	4	5
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4	5
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada	1	2	3	4	5
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.	1	2	3	4	5
6	Recibo opiniones críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.	1	2	3	4	5
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.	1	2	3	4	5
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo con mi criterio.	1	2	3	4	5
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.	1	2	3	4	5
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.	1	2	3	4	5
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.	1	2	3	4	5
13	Me brindan capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.	1	2	3	4	5
<b>Factores extrínsecos de la motivación</b>						
14	Me siento conforme con mi horario laboral.	1	2	3	4	5
15	Tengo conocimiento sobre la misión y visión de la empresa	1	2	3	4	5
16	Mi empresa cumple con los protocolos de bioseguridad en la venta	1	2	3	4	5
17	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo.	1	2	3	4	5
18	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige nuestro trabajo.	1	2	3	4	5
19	Mi jefe me comunica si realizo bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4	5
20	Mi jefe incentiva y responde genuinamente a sugerencia e ideas.	1	2	3	4	5
21	Los dueños crean ambientes de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos.	1	2	3	4	5
22	La empresa considera importante la relación social entre los trabajadores	1	2	3	4	5
23	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómodo y eficientemente.	1	2	3	4	5
24	Me brindan todos los recursos necesarios para hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5
25	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.	1	2	3	4	5
26	Mi remuneración está de acuerdo con el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
27	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5

NOTA: TEORÍA DE LOS FACTORES HERZBERG

GRACIAS



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**CUESTIONARIO**

**VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN TEORÍA DE CHIAVENATO**

**I. Instrucciones:** En el siguiente cuestionario se presenta un conjunto de afirmaciones sobre la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas. Responde con sinceridad marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5)

Nº	DIMENSIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
1	Considero que tengo una comunicación efectiva con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
2	Estoy informado(a) sobre las actividades de trabajo que realizan mis compañeros.	1	2	3	4	5
3	Respeto la participación e ideas de los otros trabajadores.	1	2	3	4	5
	<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>					
4	Busco soluciones en base a experiencias anteriores de otros trabajadores					
5	Antes de tomar una decisión importante en el trabajo, prefiero debatirlo con una o más personas.	1	2	3	4	5
6	Evito asumir posturas controversiales.	1	2	3	4	5
7	Me alejo de los desacuerdos con otros trabajadores para no generar espacios improductivos	1	2	3	4	5
8	No me gusta ventilar las diferencias y por lo general me reservo mis preocupaciones.	1	2	3	4	5
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
9	En mi centro de trabajo, puedo participar en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
10	Tomo las decisiones con tiempo y me aseguro de que sean puestas en práctica.	1	2	3	4	5
11	Antes de decidir analizo las situaciones cuidadosa y completamente.	1	2	3	4	5
12	Me preocupo en obtener apoyo cuando se presenta una situación infrecuente en el trabajo.	1	2	3	4	5
	<b>ACEPTACIÓN AL CAMBIO.</b>					
13	Acepto y me adapto fácilmente a los cambios.	1	2	3	4	5
14	Respondo al cambio con flexibilidad.	1	2	3	4	5
15	Soy promotor del cambio.	1	2	3	4	5
	<b>INICIATIVA.</b>					
16	Me agrada hacer las cosas de forma eficiente.	1	2	3	4	5
17	Tengo iniciativa para mejorar algunos procedimientos en la producción y ventas	1	2	3	4	5
18	Tomo la iniciativa ante situaciones complejas nuevas.	1	2	3	4	5
19	Puedo emprender ciertas actividades, sin esperar que me lo indiquen.	1	2	3	4	5
	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>					
20	En el ambiente en que trabajo es agradable y adecuado para el cumplimiento de las funciones de cada trabajador.	1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	Cuando interactué con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos	1	2	3	4	5
22	Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos	1	2	3	4	5
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
23	Soy persistente hasta alcanzar la meta fijada.	1	2	3	4	5
24	Soy constante en cualquier tarea que emprendo.	1	2	3	4	5
25	Me considero responsable de las tareas que me son asignadas.	1	2	3	4	5
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>					
26	Trabajo mucho mejor solo.	1	2	3	4	5
27	Las decisiones se toman en consenso.	1	2	3	4	5
28	Los trabajadores tienen claro sus responsabilidades individuales.	1	2	3	4	5
29	Los objetivos del equipo de trabajo están claros y son aceptados	1	2	3	4	5
	<b>ACTITUD</b>					
30	Tengo una actitud abierta frente a nuevas ideas y posibilidades.	1	2	3	4	5
31	Alentar a los demás es algo natural para mí.	1	2	3	4	5

Nota: teoría de Chiavenato  
Elaboración propia

GRACIAS

Apéndice 3. Validación por juicio de expertos

**Validación por juicio de expertos**

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario de desempeño (Chiavenato, 2009).**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante:  
SOTOMAYOR AMADOR / MARIA LUZ
- 1.2. Cargo e institución donde labora:  
SEGURO ES SALUD
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
- 1.4. Autor del instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	ASPECTOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecua al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecua a valorar aspectos estratégicos científicos.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los indicadores las relaciones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito diagnóstico.					X

III. CALIFICACION DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PUNTAJE MEDIO DE VALORACION:  
Lugar Fecha:

95.86%

Firma del Experto Informante  
DNI 95.86% Teléfono N°

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario de Motivación laboral (según enfoque de la teoría de Herzberg).**

**I.- DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante:

SOTOMAYOR ARREDONDO, MARIA LUZ

1.2. Cargo e institución donde labora:

SEGUNDO ES SALUD

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:

1.4. Autor del Instrumento:

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecua al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecua para valorar aspectos científicos.					X
7. CONCISTENCIA	Basado en el aspecto teórico.					X
8. COHERENCIA	Entre los aspectos, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito diagnóstico.					X

III. OPORTUNIDAD DE APLICACION:

AD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE MOTIVACION:

100%

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante  
DNI \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario de Motivación laboral (según enfoque de la teoría de Herzberg).**

**I.- DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante:

ZEGARRA AQUINO, MELINA

1.2. Cargo e institución donde labora:

DOCENTE UPT

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:

1.4. Autor del Instrumento:

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADOR	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENTE	Cubre los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuada para valorar aspectos científicos.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en un aspecto científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los ítems, las relaciones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito diagnóstico					X

III. FORMA DE APLICACIÓN:

MODALIDAD: APLICABLE

IV. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:

VALORACIÓN: 97,78%  
 Firma del Experto Informante: [Firma]  
 DNI: \_\_\_\_\_ Teléfono N°: \_\_\_\_\_

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario de desempeño (Chiavenato, 2009).**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1. Apellidos y nombres del informante:  
ZEGARRA ROQUIJO MELINA
- 2. Cargo e institución donde labora:  
DOCENTE UPT
- 3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:
- 4. Autor del instrumento:

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADOR	DESCRIPCION	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD		Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD		Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD		Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION		Existe una buena organización lógica.					X
5. SUFFICIENCIA		Cubre todos los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD		Adecuada para valorar los aspectos científicos.					X
7. CONCEPTUALIDAD		Basada en un aspecto teórico científico.					X
8. COHERENCIA		Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA		La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. PORCENTAJE DE APLICABILIDAD: APPLICABLE

IV. PORCENTAJE DE VALORACION: 100%  
 DNI: [Firma] Firma del Experto Informante  
 Teléfono N°



**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario de Motivación laboral (según enfoque de la teoría de Herzberg).**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ATAZA CORONEL, VERONICA ATANDA  
 1.2. Cargo e institución donde labora: DIRESA TACNA  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: MOTIVACION LABORAL  
 1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALID	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7.CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

III. OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 97,78%  
 Lugar y fecha: \_\_\_\_\_ Firma del Experto Informante  
 DNI \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_

**DISEÑO DEL INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN: Cuestionario de desempeño (Chiavenato, 2009).**

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante:

..... APAZA CORONEL, V FRONJICA ARANDA .....

1.2. Cargo e institución donde labora:

..... DIRECCION TACNA .....

1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación:

1.4. Autor del Instrumento:

II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. CONCISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

III. OPINION DE APLICABILIDAD: ..... APLICABLE .....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

77,78%

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante

DNI

Teléfono N°





Apéndice 5. Matriz de datos en SPSS V. 25 – Vista de datos

RESULTADOS DESCRIPTIVOS E INFERENCIALES.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	V1	V2	X1	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	V1a	v2a
1	50,00	74,00	26,00	24,00	8,00	12,00	10,00	9,00	11,00	3,00	6,00	9,00	6,00	b	
2	47,00	67,00	26,00	21,00	8,00	13,00	10,00	6,00	8,00	6,00	6,00	8,00	2,00	b	
3	96,00	115,00	44,00	52,00	12,00	18,00	15,00	12,00	13,00	13,00	12,00	12,00	8,00	r	
4	103,00	135,00	53,00	50,00	12,00	23,00	18,00	11,00	19,00	14,00	12,00	16,00	10,00	r	
5	51,00	71,00	27,00	24,00	5,00	9,00	11,00	5,00	10,00	9,00	6,00	11,00	5,00	b	
6	106,00	108,00	47,00	59,00	11,00	18,00	15,00	11,00	14,00	12,00	9,00	12,00	6,00	r	
7	101,00	109,00	49,00	52,00	11,00	18,00	13,00	11,00	13,00	11,00	12,00	12,00	8,00	r	
8	102,00	110,00	53,00	49,00	12,00	20,00	11,00	11,00	14,00	11,00	11,00	13,00	7,00	r	
9	93,00	113,00	46,00	47,00	11,00	19,00	14,00	11,00	14,00	11,00	10,00	15,00	8,00	r	
10	117,00	112,00	51,00	66,00	12,00	16,00	15,00	12,00	14,00	11,00	12,00	12,00	8,00	a	
11	87,00	140,00	45,00	42,00	13,00	17,00	17,00	15,00	20,00	15,00	15,00	18,00	10,00	r	
12	52,00	143,00	23,00	29,00	15,00	22,00	18,00	14,00	18,00	15,00	14,00	18,00	9,00	b	
13	48,00	135,00	24,00	24,00	15,00	24,00	18,00	13,00	15,00	12,00	12,00	18,00	8,00	b	
14	57,00	74,00	27,00	30,00	7,00	13,00	11,00	9,00	11,00	3,00	6,00	11,00	3,00	b	
15	128,00	136,00	61,00	67,00	13,00	22,00	18,00	11,00	18,00	14,00	13,00	18,00	9,00	a	
16	105,00	108,00	56,00	49,00	10,00	20,00	15,00	11,00	15,00	9,00	10,00	12,00	6,00	r	
17	103,00	106,00	52,00	51,00	11,00	17,00	14,00	10,00	14,00	10,00	11,00	12,00	7,00	r	
18	93,00	123,00	45,00	48,00	14,00	22,00	18,00	10,00	14,00	12,00	11,00	14,00	8,00	r	
19	45,00	73,00	22,00	23,00	7,00	13,00	11,00	7,00	11,00	7,00	3,00	9,00	5,00	b	
20	124,00	143,00	60,00	64,00	14,00	24,00	18,00	14,00	18,00	14,00	13,00	19,00	9,00	a	
21	125,00	135,00	59,00	66,00	14,00	22,00	19,00	15,00	16,00	11,00	14,00	16,00	8,00	a	
22	126,00	141,00	60,00	66,00	14,00	22,00	18,00	14,00	18,00	14,00	14,00	19,00	8,00	a	
23	43,00	65,00	22,00	21,00	3,00	12,00	11,00	6,00	12,00	3,00	6,00	8,00	4,00	b	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

**Apéndice 6. Matriz de datos en SPSS V. 25 – Vista de variables**

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númerico	8	2	MOTIVACION LABORAL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	V2	Númerico	8	2	DESEMPEÑO LABORAL	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	X1	Númerico	8	2	FACTORES INTRINSECOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	X2	Númerico	8	2	Factores extrínsecos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	Y1	Númerico	8	2	COMUNICACIÓN	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	Y2	Númerico	8	2	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	Y3	Númerico	8	2	TOMA DE DECISIONES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	Y4	Númerico	8	2	ACEPTACIÓN AL CAMBIO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	Y5	Númerico	8	2	INICIATIVA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	Y6	Númerico	8	2	RELACIONES INTERPERSONALES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	Y7	Númerico	8	2	RESPONSABILIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	Y8	Númerico	8	2	TRABAJO EN EQUIPO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	Y9	Númerico	8	2	ACTITUD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	V1a	Númerico	5	0	MOTIVACION LABORAL (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	v2a	Númerico	5	0	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	x1a	Númerico	5	0	FACTORES INTRINSECOS (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	x2a	Númerico	5	0	Factores extrínsecos (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	y1a	Númerico	5	0	COMUNICACIÓN (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19	y2a	Númerico	5	0	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	y3a	Númerico	5	0	TOMA DE DECISIONES (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	y4a	Númerico	5	0	ACEPTACIÓN AL CAMBIO (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	y5a	Númerico	5	0	INICIATIVA (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23	y6a	Númerico	5	0	RELACIONES INTERPERSONALES (Agrupa...	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
24	y7a	Númerico	5	0	RESPONSABILIDAD (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
25	y8a	Númerico	5	0	TRABAJO EN EQUIPO (Agrupada)	{1, b}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

**Apéndice 7. Certificado de funcionamiento de la "Panadería y pastelería BUTIPAN"**

**LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO**



MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
 CRNL GREGORIO ALBARRACÍN L.  
Municipalidad del Distrito 12 R.L.U.C. 20079632274

LICENCIA N°: **029-2007.-**  
 DE FECHA: 26.02.2007

**RESOLUCION DE ALCALDIA N°:** 181-2007-M.D.C.G.A.L.  
 De conformidad con el D. Leg N° 776 Ley de Tributación Municipal y estando a las normas administrativas  
 Que el caso amerita, se expide la presente Licencia de Funcionamiento a:

**NINFA MURGUIA BERRIO.-**

NOMBRE O RAZON SOCIAL

CUYAS CARACTERISTICAS SON:

Denominación del Establecimiento: **"BUTIPAN".-**

Para el Funcionamiento de: **PANADERIA Y PASTELERIA.-**

Ubicado en: **ASOCIACIÓN DE VIVIENDA 1<sup>RO</sup> DE MAYO MZ. B LOTE 12.-**

Con área de: **70.00 M2.-** Categoría: **COMERCIO.-**

Autorizado para funcionar desde, **05:00.-** Horas a **23:00.-** Horas.

Según Exp. N° **5461 de fecha 07.09.06 MD-CGAL.-**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
 CRNL GREGORIO ALBARRACÍN L.  
 Exp. N° 5461 de fecha 07.09.06 MD-CGAL.  
 ALCALDE MUNICIPAL

Esta Licencia es personal e intransferible, debe exhibirse en un lugar visible bajo pena de multa