

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC PIURA S.A.C. AGENCIA CELENDÍN, 2021”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en **Administración**

Autora:

Doris Elizabeth Chavez Silva

Asesor:

Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Cajamarca - Perú

2021



DEDICATORIA

A mi Mamita Melchora, que, aunque no se encuentre presente, fue un pilar fundamental en mi vida.

A mis padres, Martina y Modesto, por el apoyo incondicional en cada etapa de mi vida personal y profesional.

A mis hermanos, Nancy, Milena y Wilmer por sus buenos consejos y sus lecciones.

A mis demás familiares, amigos y compañeros que estuvieron presentes en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por el inmenso amor que me brinda y que se ve reflejado en las múltiples bendiciones
derramadas sobre mi familia.

A la Universidad Privada del Norte, por ser la casa de estudio en la que viví muchas experiencias
grandiosas.

Al personal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito PIURA SAC, Agencia Celendín, por el
apoyo brindado, el cual ha permitido la elaboración del presente de trabajo de investigación.

A mi asesor de tesis, por su paciencia, dedicación y apoyo.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de Tablas	5
Índice de Figuras.....	6
Resumen.....	7
Capítulo I. Introducción	8
Capítulo II. Metodología.....	32
Capítulo III. Resultados.....	46
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones.....	55
Referencias.....	63
Anexos.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> <i>Teoría de “X” y “Y” de McGregor</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 2.</i> <i>Diferencias entre la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3.</i> <i>Cantidad de trabajadores de la CMAC PIURA S.A.C</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 4.</i> <i>Ficha técnica de la primera variable: Motivación Laboral</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 5.</i> <i>Ficha técnica de la primera variable: Desempeño Laboral</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 6.</i> <i>Validez para las variables: Motivación y Desempeño Laboral</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 7.</i> <i>Confiabilidad – Alfa de Cronbach para la variable Motivación Laboral</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 8.</i> <i>Confiabilidad – Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 9.</i> <i>Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 10.</i> <i>Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 11.</i> <i>Distribución de las dimensiones, según la variable Motivación Laboral</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 12.</i> <i>Distribución de las dimensiones, según la variable Desempeño Laboral</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 13.</i> <i>Prueba de normalidad</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 14.</i> <i>Correlación de Spearman entre motivación laboral desempeño laboral.</i>	<i>49</i>

Tabla 15.
Correlación de Spearman entre las dimensiones de las dos variables 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1
Pirámide de las Necesidades de Maslow 17

Figura 2
Teoría de la Motivación de Herzberg..... 199

Figura 3
Teoría de Necesidades de McClelland 20

Figura 4
Teoría del Desempeño Laboral de Hacker..... 255

Figura 5
Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables 33

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito PIURA S.A.C., Agencia Celendín, en el año 2021. El estudio presentado fue de tipo básico, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional, que contó con una muestra de 17 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito PIURA S.A.C., de la agencia Celendín. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, una para cada variable. El resultado más representativo dió a conocer que, la variable uno, motivación laboral, y la variable dos, desempeño laboral, mostraron una Rho de Spearman de $Rho = 0,964$. Las conclusiones más importantes expusieron que, motivación y desempeño laboral, y sus dimensiones: motivación laboral y satisfacción; motivación laboral y responsabilidad; motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo; y, motivación laboral y formación y desarrollo personal se relacionan positivamente en los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito PIURA S.A.C., de la agencia Celendín.

Palabras clave: Motivación laboral, desempeño laboral, colaboradores.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, la motivación y el desempeño laboral se encuentran cada vez más estrechamente ligados debido a la relación de dependencia que existe entre una y otra, dado que las organizaciones han ido adoptando cambios de acuerdo a la valoración que se le da al recurso humano en la actualidad; sin embargo, siguen siendo pocas las empresas que implementan nuevos sistemas para potenciar el talento humano de sus colaboradores (Marín y Placencia, 2017).

Estudios de Global Engagement Index (GEI) midieron en el año 2015, el nivel de motivación que tienen los colaboradores en 13 países del mundo, los cuales fueron; Estados Unidos, China, Brasil, India, Australia, Italia, Alemania, Gran Bretaña, Canadá, Francia, Argentina, México y España, el cual llegó a la conclusión de que son muy pocos los colaboradores los que se sienten realmente comprometidos con la empresa y su puesto de trabajo; aunque, según este informe, solo dos de los países mencionados se encuentran, en su mayoría motivados y por tanto, desempeñan mejor sus funciones dentro de su ambiente laboral (Bohórquez et al., 2020).

A nivel nacional, en Perú, según el Diario Gestión (2019), el clima organizacional que influye poderosamente en el desempeño laboral dentro de las empresas ha cobrado mayor importancia para los colaboradores hasta el punto de convertirse en uno de los factores esenciales que pueden determinar la permanencia de una organización en el amplio

mercado competitivo. Es por ello que, en el año 2019 se midió cómo se sienten los empleados en las organizaciones y cuáles fueron sus percepciones dentro de la empresa, en donde se dio a conocer que, al menos el 50% de las empresas aplican acciones para mejorar la satisfacción, y, por ende, el desempeño laboral del trabajador dentro de la empresa. Además, según Alejandra Fonseca, gerente de Aptitus, el 86% de trabajadores renuncia debido a un mal trato, que se ve reflejado en el desempeño, rendimiento y rentabilidad final que puede dañar irreparablemente una organización, este panorama podría mejorarse mediante la generación de ambientes de respeto, empatía, construcción de espacios físicos agradables, beneficios para el colaborador como un horario flexible, crecimiento profesional y otorgando un adecuado balance entre la vida profesional y personal. Por tanto, como también lo indicó la investigación de Aptitus, mantener colaboradores comprometidos y satisfechos con su organización, genera un mejor desempeño de sus funciones laborales, ya que estos mejoran su motivación y aumentan sus índices de productividad laboral hasta en un 15%.

Debido a todo lo expuesto, esta caja municipal de ahorro y crédito, y en general, todas las empresas dedicadas al rubro del microfinanciamiento en el Perú, necesitan reconocer la importancia de desarrollar cambios efectivos que mejoren su clima organizacional, ya que esto, directa o indirectamente, se ven reflejados en el desempeño de las labores cotidianas de sus colaboradores porque la mayoría tiene trato directo con los clientes de manera constante. Sobre este tema en particular, la autora de la investigación tuvo contacto con los colaboradores de la caja municipal pudiendo recopilar información de manera informal que permitió dar a conocer que, sobre todo, en esta época de pandemia mundial y de cuarentena debido al resquebrajamiento de la salubridad pública, se han generado diversos cambios en

la institución que influyen en la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, así como en la motivación, responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo, formación y desarrollo personal de sus colaboradores incidiendo en sus niveles de satisfacción laboral, y por ende, en sus niveles de desempeño laboral.

Los antecedentes son guías importantes, las cuales nos permiten realizar comparaciones de la forma en que se trató el problema en ese momento. Asimismo, las investigaciones realizadas en torno a la motivación y desempeño laboral son numerosas, por lo que se considera de manera representativa hacer referencia a los aportes realizados por los investigadores.

Los antecedentes internacionales de la investigación fueron los siguientes:

Verdesoto (2021), en Esmeraldas, Ecuador, realizó un estudio sobre: *“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, 2019”*. La metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional y de corte transversal bajo una muestra de 36 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir ambas variables de estudio los cuales arrojaron una confiabilidad de 0.846 con 25 elementos y 0.81 con 14 elementos según alfa de cronbach respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, la motivación sí se relaciona de manera positiva (Rho de Spearman de 0.892) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada.

Cadena (2019), en Ambato, Ecuador, realizó un estudio sobre: *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de pichincha”*. La metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional y de corte transversal bajo una muestra de 50 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir ambas variables de estudio los cuales arrojaron una confiabilidad de 0.75 con 20 elementos y 0.78 con 30 elementos según alfa de cronbach respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, la motivación sí se relaciona de manera positiva (Rho de Spearman de 0.758) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada.

Franco y Lambis (2016), en Cartagena, Colombia, realizó un estudio sobre: *“Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.”*. La metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptiva-correlacional e inductiva, bajo una muestra de 63 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir ambas variables de estudio. Las conclusiones más importantes indicaron que, los factores motivacionales inciden directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada.

Los antecedentes nacionales de la investigación fueron los siguientes:

Susanibar (2020), en Lima, Perú, realizó un estudio sobre: *“Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020”*. La metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional y de corte transversal bajo una muestra de 146 trabajadores. Se utilizaron dos

instrumentos creados para medir ambas variables de estudio los cuales arrojaron una confiabilidad de 0.810 con 63 elementos y 0.861 con 21 elementos según alfa de cronbach respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, la motivación se relaciona de manera baja (Rho de Spearman de 0.395) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada.

Arango (2018), en Lima, Perú, realizó un estudio sobre: *“Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en Mi Banco, Agencia Lima Este, 2018”*. La metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional y de corte transversal bajo una muestra de 81 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir ambas variables de estudio los cuales arrojaron una confiabilidad de 0.81 con 9 elementos y 0.81 con 9 elementos según alfa de cronbach respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, la motivación se relaciona directa y positivamente (Rho de Spearman de 0.81) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa mencionada.

Torres (2017), en Cusco, Perú, realizó un estudio sobre: *“Motivación y desempeño laboral del personal en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque”*. La metodología fue básica, cuantitativa, no experimental, correlacional y de corte transversal bajo una población censal de 20 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir ambas variables de estudio los cuales arrojaron una confiabilidad de 0.884 con 14 elementos y 0.839 con 16 elementos según alfa de cronbach respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes

indicaron que, la motivación se relaciona de manera moderada (Rho de Spearman de 0.462) con el desempeño laboral del personal de la empresa mencionada.

Los antecedentes locales de la investigación fueron los siguientes:

Sánchez (2020), en Cajamarca, Perú, realizó un estudio sobre: *“Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL S.A.C. en Trujillo, 2020”*. La metodología fue cuantitativa, no experimental, correlacional y de corte transversal bajo una población censal de 21 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir ambas variables de estudio los cuales arrojaron una confiabilidad de 0.824 con 21 elementos y 0.858 con 24 elementos según alfa de cronbach respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, la motivación se relaciona de manera directa y altamente positiva (Rho de Spearman de 0.906) con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa mencionada.

Alburuque (2018), en Cajamarca, Perú, realizó un estudio sobre: *“Técnicas de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PRACTIFOGÓN JCS EIRL-Cajamarca, 2018”*. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional bajo una muestra de 76 colaboradores. Se utilizaron dos instrumentos que fueron adaptadas de las teorías de motivación de Maslow y los factores higiénicos de Herzberg con 28 y 18 elementos respectivamente, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, las técnicas de motivación se relacionan de manera alta y positiva (Rho de Spearman de 0.857) con el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas mencionadas.

Olortegui (2017), en Cajamarca, Perú, realizó un estudio sobre: *“Incidencia de la motivación en la productividad del personal del área de créditos de Mi Caja, Cajamarca 2015”*. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal, bajo una muestra de 11 trabajadores. Se utilizaron dos instrumentos creados para medir las dos variables, con 23 elementos cada uno, los cuales también fueron validados por juicio de expertos. Las conclusiones más importantes indicaron que, la motivación influye positivamente (en un promedio de 3.07) con la productividad laboral de los colaboradores de la empresa mencionada.

Por tanto, a raíz de lo expuesto, la autora de esta investigación dará a conocer las bases teóricas del estudio, en donde se desagregarán las variables y dimensiones del mismo, motivación laboral y desempeño laboral.

Motivación Laboral

Con la intención de sustentar la presente investigación, se citan las siguientes definiciones:

Para Alonso (2016), la motivación es uno de los aspectos psicológicos que se relaciona mayormente con la formación de la persona humana. La motivación no se caracteriza como un rasgo personal sino por la interacción, interrelación de las personas con la situación, es por ello que la motivación varía de una persona a otra y en una misma persona pueden variar diferentes períodos y escenarios.

Chiavenato (2015), menciona que:

La palabra motivación proviene del latín *movere*, que significa mover. Siendo la motivación un proceso psicológico básico, junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano. Interactúa con otros procesos mediadores y con el entorno. Como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar. Es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. (p. 236)

Robbins y Judge (2014), puntualizan que la motivación nace de la interrelación entre los individuos con su entorno, como un proceso en el que incurren tres aspectos fundamentales, que son: la intensidad que posee el empleado para la ejecución de las funciones, la dirección hacia el cumplimiento de las metas y la persistencia para el logro u obtención de los metas.

Chiavenato (2011), en otra de sus publicaciones refiere que la motivación de manera general es todo lo que impulsa a una persona a actuar de cierta forma o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico. Ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por procesos mentales del individuo.

Teorías de la motivación

Existen muchas teorías de la motivación, las cuales explican lo que las personas piensan y les resulta importante. A continuación, describiremos algunas de ellas:

Teoría de la Pirámide de Necesidades de Maslow

Iniciaremos con la que probablemente sea la más conocida por todos: La Pirámide de Maslow.

Chiavenato (2015), refiere que la base del comportamiento la conforman las necesidades humanas, en virtud de ello diseñó una pirámide, la cual la clasificó en orden de importancia para la permanencia y seguridad biológica y psicológica. Abraham Maslow, describe que antes de satisfacer las necesidades de orden más elevado, es necesario satisfacer las necesidades de niveles inferiores. A continuación, se detallan:

1. Las necesidades fisiológicas. - Son las necesidades básicas para la sobrevivencia del individuo humano, como ejemplo se tiene la alimentación, descanso, salud, sexo, etc.
2. Las necesidades de seguridad o protección. - Después de cubrir las necesidades básicas, la persona necesita sentirse protegido, obtener un techo y un puesto de trabajo que le posibilite tener recursos garantizados.
3. Las necesidades sociales. - Son las que tienen que ver con las relaciones interpersonales, es decir las personas buscan estar integradas en la sociedad, sentirse aceptado y participar dentro de ella.
4. Las necesidades de reconocimiento. – El núcleo familiar, los amigos y pareja son recursos necesarios para sentirse aceptado por la sociedad y poder con confianza, seguir hacia la autorrealización.

5. Las necesidades de autorrealización. - Se conocen también como necesidades de crecimiento, aquí la persona aprovecha todo su potencial. Es decir, la persona se sentirá autorrealizada (Chiavenato, 2015).



Figura 1. Pirámide de las Necesidades de Maslow, como se visualiza en la imagen, esta teoría se compone mediante niveles diferentes formando una pirámide, ordenadas según el nivel de importancia, las necesidades fisiológicas tendrán mayor dominancia sobre las necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de reconocimiento y de las necesidades de autorrealización. Extraído de Chiavenato, 2007. Elaboración de la autora.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Robbins y Coulter (2014), la teoría de los dos factores de Herzberg, plantea que los factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción, mientras que los factores extrínsecos están asociados a la insatisfacción laboral. Es decir, cuando el trabajador está satisfecho con su trabajo, este tiende a citar factores intrínsecos, establecidos por la acción misma, como logro, reconocimiento y responsabilidad. Por el contrario, cuando el trabajador

se siente insatisfecho, tiende a invocar factores externos, como por ejemplo las relaciones interpersonales y condiciones de trabajo dentro de la empresa.

Mientras Maslow, estableció su teoría de la motivación en diferentes necesidades humanas, Herzberg afirmó su teoría en el entorno externo, para este último autor, la motivación depende de dos factores:

Los factores higiénicos. - Son las condiciones de trabajo alrededor de las personas. De hecho, estos elementos son utilizados comúnmente por las organizaciones para motivar a los trabajadores. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad limitada para influir en los seres humanos. Cuando estos factores son excelentes solo evitan la insatisfacción. En cambio, cuando son inestables estos producen insatisfacción. Los factores de insatisfacción incluyen: Salario, relación con el supervisor, beneficios y condiciones de trabajo (Chiavenato, 2015).

Los factores motivacionales. - Llamados también factores de satisfacción, se refieren a perfiles ocupacionales y actividades relacionadas. Crean una satisfacción duradera y llevan la oportunidad a la excelencia. Los factores de satisfacción son: realización, reconocimiento, progreso y responsabilidad (Chiavenato, 2015).



Figura 2. Teoría de la Motivación de Herzberg, los factores de higiene y los factores motivacionales, determinan el nivel de satisfacción o insatisfacción que provocan en las personas. Extraído de Días, Teixeira, Oroski y Stipp (2017). Elaboración de la autora.

Teoría de las Necesidades de McClelland

Según Ayala y Pajuelo (2018), la teoría de las necesidades de McClelland se centra en tres necesidades motivacionales:

Necesidad de Logro. - La persona se comporta mejor cuando tiene un 50% de posibilidades de éxito, esto debido a que no le satisface el éxito por casualidad, ni le agrada aquellas que son muy favorables, ya que no encuentra un desafío a su capacidad para llegar a la cima; esto quiere decir, que le agrada la idea de establecer metas que le exija esforzarse más de lo que debería (Ayala y Pajuelo, 2018).

Necesidad de Poder. - Las personas con una alta necesidad de poder siempre buscan formas de influir en los demás para que trabajen bien. Asimismo, se encuentran inmersos en empleos que implican mucha responsabilidad personal, retroalimentación y niveles de riesgo, en promedio estos empleos hacen que se sientan muy motivados (Ayala y Pajuelo, 2018).

Necesidad de Afiliación. - En tercer lugar, la necesidad de afiliación, así como el poder están estrechamente relacionadas con el éxito de la gestión. Por ello que los mejores gerentes necesitan el poder y pocas conexiones de afiliación, sin embargo, es importante que en las empresas se construyan relaciones interpersonales, amistosas y cercanas con sus miembros (Ayala y Pajuelo, 2018).

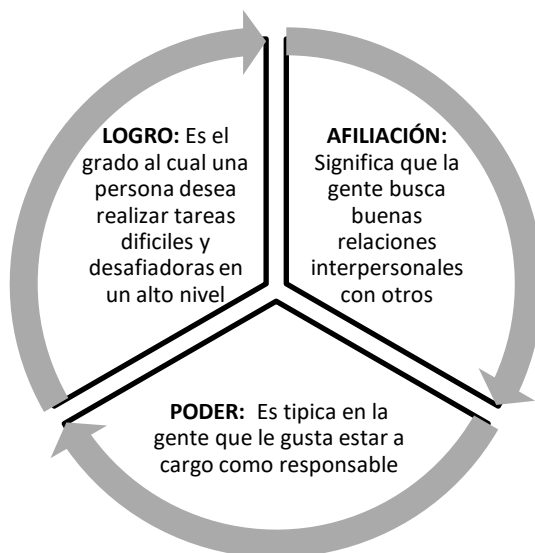


Figura 3. Teoría de Necesidades de McClelland, se puede ver que los factores motivacionales siguen una estructura espiral, es decir cuando una necesidad es satisfecha surge una nueva. Según la teoría existe tres necesidades adquiridas que son motivadores importantes en el trabajo: necesidad de logro, necesidad de afiliación, necesidad de poder. Extraído de Robbins y Judge, 2013. Elaboración de la autora.

Teoría “X” y “Y” de McGregor

Según Palomino (2017), McGregor relata en sus teorías que, en la gestión del ámbito corporativo, se puede observar dos estilos de comportamiento, con los cuales define sus teorías e identifica dos estilos directivos, el primero el participativo y el segundo el autoritario:

Teoría X .- El ser humano común, siente una repugnancia intrínseca hacia el trabajo y tratará de evitarlo tanto como sea posible. Debido a la tendencia humana al rehuir el trabajo la mayoría de las personas deben ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo suficiente para lograr los objetivos de la organización. El ser humano como prefiere que lo dirijan, quiere evitar responsabilidades, y por lo general tienen relativamente poca ambición y quieren su seguridad más que nada (Palomino, 2017).

Teoría Y.- El esfuerzo natural, mental y físico requerido para el trabajo es similar al esfuerzo requerido para el juego y la diversión, las personas necesitan mayor motivación y un adecuado ambiente de trabajo. En las condiciones apropiadas, las personas no solo aceptaran la responsabilidad, sino que se esforzaran por lograrla. La conclusión del modelo de la Teoría Y, es que si una organización proporciona el ambiente y las condiciones adecuadas para el crecimiento y desarrollo personal, entonces las personas se comprometerán a hacerlo y alcanzar las metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración (Palomino, 2017).

Tabla 1

Teoría de “X” y “Y” de McGregor

TEORIA “X”	TEORIA “Y”
La gente no quiere trabajar.	Bajo condiciones correctas el trabajo surge naturalmente.
La gente no quiere responsabilidad, prefiere ser dirigida.	La gente prefiere autonomía
La gente tiene poca creatividad.	Todos somos creativos en potencia.
La motivación funciona solo a los niveles fisiológicos y de seguridad.	La motivación ocurre en todos los niveles.
La gente debe ser controlada y a veces obligada a trabajar.	Gente motivada puede autodirigirse.

Nota. Comparación de ideas entre la Teoría “X” y “Y”, a partir de la teoría de McGregor. Elaboración de la autora.

Dimensiones de la Motivación Laboral:

La dimensión una, motivación intrínseca. - Robbins y Judge (2013), señalan que Frederik Herzberg, denomina a la motivación intrínseca como un factor motivador, es decir, la realización de determinadas acciones para conseguir satisfacción sin necesidad de incentivos externos, a su vez, esta dimensión se subdivide en los siguientes indicadores:

- Responsabilidad
- Satisfacción laboral
- Realización
- Reconocimiento

La dimensión dos, motivación extrínseca. - Robbins y Judge (2013), señalan que Frederik Herzberg denomina a la motivación extrínseca como un factor higiénico la cual se basa en

el entorno, es decir, que la satisfacción se logra con la realización de determinadas acciones, pero con la necesidad de incentivos externos, esta dimensión se subdivide en los siguientes indicadores:

- Sueldo
- Condición laboral
- Identificación con el personal
- Seguridad laboral

Desempeño Laboral

La variable dos, desempeño laboral se define como: el resultado de lo que el personal de una empresa piensa y siente, ya que dan indicadores importantes de las futuras acciones y actitudes que tendrá con su ambiente de trabajo (Quintero y Betancur, 2018).

Según Chiavenato (2017), el desempeño es:

El conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una tarea en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan determinadas funciones con el fin de alcanzar objetivos organizacionales y por ende promover excelentes resultados. (p.206)

El desempeño laboral se define como el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y

efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización (Pastor, 2018).

La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En ese sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (Chiavenato, 2017).

Teoría de Desempeño Laboral

La teoría del desempeño laboral del psicólogo Hacker se fundamenta en el procesamiento de la información que se encuentra estrechamente relacionada con la conducta humana, y aunque en esta teoría se pueden apreciar aspectos similares con otras teorías de las conductas, la diferencia radica en que esta se especializa en entornos laborales. Por tanto, el autor plantea dos perspectivas; la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, así como su ejecución como el feedback posterior; y, la segunda radica en la acción que está determinada por cogniciones que se generan de manera consciente. (Pastor, 2018).



Figura 4. Teoría del Desempeño Laboral de Hacker. El proceso de acción de comunicación para un buen desempeño laboral, consta de seis pasos, iniciando con el desarrollo de metas, seguido por la orientación, generación de planes, toma de decisiones, hasta la culminación del plan teniendo en consideración la ejecución, control y su retroalimentación. Extraído de Pastor (2018). Elaboración de la autora.

Dimensiones de la variable Desempeño Laboral:

La dimensión una, satisfacción, se define como: el grado de conformidad y aceptación que siente el trabajador ante lo que percibe de su ambiente de trabajo (Pastor, 2018).

La dimensión dos, responsabilidad. - En una empresa la responsabilidad, abarca una secuencia de funciones que tienen que ser asumidas cualquiera que sea los resultados. Es decir que cada uno es responsable de sus propios actos. Sin embargo, es por este suceso

que los empleados mal administrados intentan evadir la responsabilidad y pasarle a otro la carga, siendo el caso en el que se llegara a instancias más altas, se verán en la obligación de dictaminar y al realizar esta acción, se encuentre bien o mal, estos serán criticados por las mismas personas que delegaron en un principio estas funciones. (Pastor, 2018).

La dimensión tres, liderazgo y trabajo en equipo. - Ambos son fundamentales en las empresas, ya que permiten ahorrar tiempo y dinero. El líder debe movilizar e inspirar al equipo de trabajo, aunque el entorno no sea fácil y este grupo a su vez debe trabajar cooperativamente para la cristalización de los objetivos. (Pastor, 2018).

La dimensión cuatro, formación y desarrollo personal. - Los programas de capacitación y desarrollo, tienen como objetivo la mejora de capacidades y/o adquisición de habilidades, conocimientos y destrezas generando en los profesionales la eficiencia en sus puestos de trabajo (Pastor, 2018).

Finalmente, se ha considerado otras dos teorías más que nos ayudan a comprender un poco más sobre nuestras variables Motivación y Desempeño Laboral:

La base teórica de las relaciones humanas se creó por la necesidad de lograr eficiencia laboral y armonía entre los trabajadores que es propia de la psicología de las organizaciones y que se encuentra relacionada con la pertenencia a un grupo social, el bienestar con el entorno y las normas laborales. Es en esta teoría donde se estableció la importancia del medio donde se desenvuelve el trabajador y el impacto emocional que este tiene frente al

comportamiento, desempeño y rendimiento laboral que logra junto a su equipo de trabajo (Meza, 2017).

Tabla 2

Diferencias entre la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas.

TEORÍA CLÁSICA	TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS
Estudia la organización como máquina.	Estudia a la organización como un grupo de personas.
Hace énfasis en las tareas o en la tecnología.	Hace énfasis en las personas.
Se inspira en sistemas de ingeniería.	Se inspira en sistemas de psicología.
Se desenvuelve una autoridad centralizada.	Se hace delegación plena de autoridad.
Existen líneas claras de autoridad.	Se da autonomía del trabajador.
Se encuentra especialización y competencia técnica.	Se crea confianza y apertura.
Se acentuada la división del trabajo.	Se hace énfasis en las relaciones humanas entre los empleados.
Se crea confianza en reglas y reglamentos. Se da una clara separación entre línea y staff.	Dinámica grupal e interpersonal

Nota. Tabla comparativa de ideas entre la Teoría Clásica y la Teoría de las Relaciones Humanas. Extraído de Meza (2017). Elaboración de la autora.

Por otro lado, se presenta la base teórica es del ajuste laboral y orientación vocacional que centra su atención en el ajuste entre la persona y su ambiente. Por ello De Andrade y Fardín (2020) mencionaron que, la teoría trata del estudio de la orientación vocacional y el desarrollo profesional que posee el trabajo para los empleados y la existencia de diferencias

entre ellos. Por tanto, la teoría establece la existencia del ajuste cuando las características del empleado corresponden a las características del ambiente laboral y viceversa. (Monreal, Perera, Martínez y Selva, 2018). El ajuste en el trabajo no es un hecho estático, sino que es un proceso por el cual se mantiene un ritmo de correspondencia de nivel aceptable para las dos partes, colaborador e institución donde este trabaja (Solana y Urteaga, 2017). Esta teoría es un indicador de satisfacción, pudiendo caracterizarse en la satisfactoriedad, el cual se fundamenta en base a cuatro conceptos, capacidades, valor de reforzamiento, satisfacción y correspondencia (Abdelmonteleb, 2020).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021?

1.2.2. Problema específicos

¿Cuál es la relación entre motivación laboral y satisfacción de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021?

¿Cuál es la relación entre motivación laboral y responsabilidad de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021?

¿Cuál es la relación entre motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021?

¿Cuál es la relación entre motivación laboral y formación y desarrollo personal de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre motivación laboral y satisfacción de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Identificar la relación entre motivación laboral y responsabilidad de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Identificar la relación entre motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Identificar la relación entre motivación laboral y formación y desarrollo personal de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Motivación y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

1.4.2. Hipótesis específicas

Motivación laboral y satisfacción se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021

Motivación laboral y responsabilidad se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Motivación laboral y formación y desarrollo personal se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica porque como lo sostuvo Álvarez (2020), la Investigación Básica, se orienta a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta. Por su parte Hernández y Mendoza (2018), mencionan que la investigación básica depende de los descubrimientos y aportes teóricos porque se tiene como propósito emplear principios y conceptos generales en un problema en específico, con el objetivo de manifestar la validez del programa o técnica a emplear bajo los cuales se aplican los principios científicos. Asimismo, Muntané (2010), menciona que la Investigación Básica, se denomina investigación pura, teórica o dogmática y se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Este tipo de investigación se define porque se enmarca únicamente en los fundamentos teóricos, sin tomar en cuenta los fines prácticos. Según Baena (2014), la investigación pura es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. Su intención es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos. La investigación básica está orientada a descubrir las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el estudio de los fenómenos o hechos.

Enfoque: Fue cuantitativo, ya que, este estudio basa su investigación en datos estadísticos, en donde se cuantifican, recopilan y analizan datos de forma estructurada y objetiva para dar respuesta a las hipótesis de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

2.2. Diseño de Investigación

Fue de diseño no experimental, dado que, Toro y Parra (2006), mencionaron que no se manipulan de manera deliberada las variables del estudio, sino que se observa el fenómeno como tal. También fue correlacional porque tal como lo indicaron Hernández, Fernández y Baptista (2014), estas se dirigen a mostrar el grado de relación entre dos o más sucesos observados. Finalmente, de menciona que fue un estudio descriptivo, ya que, se buscó especificar las características, propiedades o perfiles más importantes de un grupo de personas en un tema determinado (Carrasco, 2015).

Por tanto, según los autores Sánchez y Reyes (2006), el esquema aplicado en este estudio correlacional fue el siguiente:

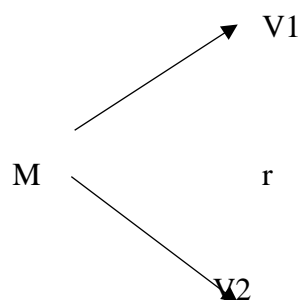


Figura 5. Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables.
Nota. Extraído de (Sánchez y Reyes 2006, p.105)

Donde:

M = Es la muestra.

V1 = Hace referencia a la variable 1: Motivación laboral.

V2 = Hace referencia a la variable 2: Desempeño laboral.

R = Es la relación.

2.3.Población y muestra

La población es el total de los elementos del estudio, tales como personas, objetos, organismos o historias que participan en el fenómeno definido y delimitado del problema del estudio (Carrasco, 2015). La población de esta investigación lo conformaron 25 colaboradores, entre administrativos, jefes y supervisores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021.

La muestra es el sub grupo o sub conjunto de los elementos de la población del estudio, tales como personas, objetos, organismos o historias que participan en el fenómeno definido y delimitado del problema del estudio (Carrasco, 2015). La muestra de esta investigación lo conformaron 17 colaboradores, entre administrativos, jefes y supervisores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021.

La técnica de muestreo utilizada fue no probabilística por conveniencia. Por ello, se muestran los criterios para incluir y excluir a la muestra de la investigación a continuación:

Criterios de inclusión

Colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021, que hayan aceptado firman de manera libre y voluntaria el formato de consentimiento informado expreso del estudio.

Colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021, que hayan estado presentes durante el momento de la aplicación de los instrumentos de evaluación.

Colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021, que hayan respondido de manera correcta todas las preguntas de ambos instrumentos de evaluación.

Criterios de exclusión

Colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021, que no hayan aceptado firman de manera libre y voluntaria el formato de consentimiento informado expreso del estudio.

Colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021, que no hayan estado presentes durante el momento de la aplicación de los instrumentos de evaluación.

Colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021, que no hayan respondido de manera correcta todas las preguntas de ambos instrumentos de evaluación.

Por tanto, los trabajadores integrantes de la muestra del estudio, estuvieron conformados de la siguiente manera:

Tabla 3

Cantidad de trabajadores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín que conformaron la muestra del estudio.

Colaboradores CMAC PIURA (Agencia Celendín)	Cantidad
Administrativos	14
Jefes	2
Supervisores	1
TOTAL	17

Nota. Información emitida por la CMAC PIURA S.A.C. 2021.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

El método para el análisis de los resultados de esta investigación, se utilizó la estadística descriptiva puesto que esta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta aplicada en ambas variables, dado que esta sirve para medir las características de la muestra, según (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018); por tanto, este servirá para medir la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, durante el año 2021.

Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios para medir las dos variables del estudio, dado que, a través de ella se realizó una investigación social definitiva porque cumplió con ser versátil, simple y objetiva; por tanto, este sirve para recolectar información

y datos importantes para tabularlos y obtener los resultados estadísticos para la investigación (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

El instrumento para medir la variable motivación laboral:

Fue un cuestionario citado, dado que este cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad para ser usado en esta tesis; por lo que, contuvo 16 elementos divididos en 2 dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca.

Tabla 4

Ficha técnica de la primera variable: Motivación Laboral.

Nombre del cuestionario:	Evaluación de la Motivación Laboral
Autor:	Ascate Narváez, W. (2018)
Procedencia:	Trujillo, Perú
Objetivo:	Evaluar Motivación laboral
Administración:	De manera individual
Tiempo:	De 15 a 20 minutos
Aplicación:	Escala Likert de 5 niveles
Normas de Aplicación:	Totalmente en desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5)
Número de elementos:	16
Fiabilidad:	0.809
Validez:	Por juicio de expertos

Nota: Tomado de la Investigación de Ascate Narváez, W. (2018). El citado instrumento tuvo como objetivo evaluar la motivación laboral, y el número de preguntas formuladas fueron de 16. Elaboración de la autora 2021.

El instrumento para medir la variable desempeño laboral:

Fue un cuestionario citado, dado que este cumplió con los requisitos de validez y confiabilidad para ser usado en esta tesis; por lo que, contuvo 28 elementos divididos en 4 dimensiones: satisfacción, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y formación y desarrollo personal.

Tabla 5

Ficha técnica de la primera variable: Desempeño Laboral

Nombre del cuestionario:	Evaluación del Desempeño Laboral
Autor:	Rodríguez y Ramírez (2015)
Adaptado por:	Pastor 2018
Procedencia:	Trujillo, Perú
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral en una empresa privada
Administración:	De manera individual
Tiempo:	De 15 a 20 minutos
Aplicación:	Escala Likert de 5 niveles
Normas de Aplicación:	Nunca (1), A veces (2), Frecuentemente (3), siempre (4)
Número de elementos:	28
Fiabilidad:	0.723
Validez:	Por juicio de expertos

Nota: Tomado de la Investigación de Rodríguez y Ramírez (2015) y adaptado por Pastor (2018). El citado instrumento tuvo como objetivo determinar el desempeño laboral de una empresa privada, y el número de preguntas formuladas fueron de 28. Elaboración de la autora 2021.

El procedimiento de recolección y análisis de datos de la información que recogió la autora de esta tesis, fue el siguiente: se solicitó a la CMAC PIURA S.A.C., en la agencia Celendín, la autorización de la aplicación de las herramientas para recopilar los datos e información pertinentes para el estudio. Además, se coordinó la fecha y hora de aplicación de los instrumentos con los 17 colaboradores, los cuales fueron administrativos, jefes y supervisores, en un horario adecuado que no infirió con sus actividades laborales diarias, en base al pleno cumplimiento de las medidas de protección sanitaria debido a la pandemia de coronavirus.

Finalmente, se hizo uso de ambos instrumentos de recolección de datos para encuestar a los colaboradores mencionados en donde se determinó la existencia de relación de las dos variables mencionadas en la hipótesis, el cual precisó el grado de relación entre ellas.

El manejo de los resultados fue realizado mediante la información de los datos que se obtuvieron cuando se aplicaron ambos instrumentos para el recojo de datos e información, los cuales fueron procesados de la siguiente manera:

2.6 Procedimiento estadístico

De recolección e información

Se analizó mediante la estadística descriptiva e inferencial, y se prepararon bases de datos mediante el paquete estadístico SPSS, en la versión 26, mediante el RHO de Spearman.

Posteriormente, se trabajaron las fórmulas descriptivas que ayudaron a resumir los datos y se recopilaron los valores cuantitativos para obtener los resultados estadísticos.

En la presente investigación, se utilizaron dos (02) instrumentos de recolección de datos. La primera, una encuesta para determinar la motivación laboral, la cual estuvo dividido en dos dimensiones: Motivación intrínseca y motivación extrínseca, las cuales contienen ocho (08) preguntas cada una, haciendo un total de 16 ítems. La segunda, una encuesta para determinar el desempeño laboral, la cual estuvo dividida en 4 dimensiones: Satisfacción con siete (07) preguntas, Responsabilidad con ocho (08) preguntas, Liderazgo y trabajo en equipo con ocho (08) preguntas y por ultimo Formación y Desarrollo Personal con cinco (05) preguntas, haciendo un total de veintiocho (28) ítems, ambas encuestas aplicadas a los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C – Agencia Celendín.

Validez del instrumento

Hernández (2010), describe a la validez como el grado de precisión con el que el test utilizado mide realmente lo que está destinado a medir. En ese sentido la validez del presente instrumento se llevó a cabo por destacados profesionales quienes como expertos realizaron una revisión del contenido, teniendo en consideración ciertos criterios de evaluación, concluyendo que ambos instrumentos utilizados para la presente investigación son aplicables.

Tabla 6

Validez para las variables: Motivación y Desempeño Laboral

Numero de experto	Experto	Coefficiente de valoración porcentual	Aplicabilidad
Experto N° 1	Dr. Isaías Montenegro Cabrera	96%	Si es aplicable
Experto N° 2	Mg. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz	96%	Si es aplicable

Nota. Ambos instrumentos fueron previamente evaluados y validados por 02 expertos de amplia trayectoria educativa, llegando a la conclusión que ambos instrumentos si son aplicables con un 96% de valoración porcentual. Elaboración de la autora 2021.

Confiabilidad del instrumento

Para Hernández y Mendoza (2018), un instrumento es confiable cuando produce los mismos resultados al aplicarse al mismo individuo u objeto de estudio, esta debe ser entendible de tal manera que los individuos, objeto del estudio logren comprenderla, permitiendo así a los investigadores lograr datos coherentes relacionados a su trabajo de investigación.

Confiabilidad para medir la variable Motivación laboral:

Para medir la confiabilidad del instrumento se ha recurrido al alfa de Cronbach, cuyos resultados se visualizan en la siguiente tabla.

Tabla 7

Confiabilidad – Alfa de Cronbach para la variable Motivación Laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.809	16

Nota. Tomado de la Investigación de Ascate Narváez, W. (2018). Como se aprecia en la tabla se evidencia que el instrumento que mide la Motivación Laboral, tiene un nivel de confiabilidad de 80.9 %.

Confiabilidad para medir la variable Desempeño laboral:

Para medir la confiabilidad del instrumento se ha recurrido al alfa de Cronbach, cuyos resultados se visualizan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Confiabilidad – Alfa de Cronbach para la variable Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.723	28

Nota. Tomado de la Investigación de Rodríguez y Ramírez (2015). Como se aprecia en la tabla se evidencia que el instrumento que mide el Desempeño Laboral, tiene un nivel de confiabilidad de 72.3 %.

Aspectos éticos

Las consideraciones éticas correspondientes a la presente investigación, están basadas en el respeto al derecho de actuar de manera libre y consiente para tomar decisiones, considerando los siguientes criterios:

- Se trató de forma confidencial a los participantes de la investigación, es decir los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura S.A.C., Agencia Celendín, en el año 2021.
- La recolección de datos se realizó con el consentimiento de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y crédito Piura S.A.C., Agencia Celendín, en el año 2021.
- La investigación se encuentra respaldada ya que el representante de la citada entidad financiera facilitó una copia del poder de la empresa, así como de la ficha RUC la cual acredita la existencia y el estado de la organización.
- Las investigaciones que se tomaron como referencia fueron citadas respetando los derechos de autor según las Normas APA (Asociación Americana de Psicología).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 9

Operacionalización de la variable 1: Motivación laboral.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	Criterios para signar valores
Motivación Laboral	Según su naturaleza: cuantitativa	Motivación intrínseca	Responsabilidad	1-2	1. Totalmente en desacuerdo 2. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Las dimensiones de la variable motivación laboral se obtuvieron de puntuaciones medias los ítems, los cuales fueron recogidos con una escala Likert con 5 opciones de respuesta. Estas puntuaciones se transformaron en una escala del 1 al 100, es decir a mayor puntuación mayor motivación laboral.
			Satisfacción laboral	3-4		
			Realización	5-6		
	Reconocimiento	7-8				
	Escala: ordinal	Motivación extrínseca	Sueldo	9-10		
			Condición laboral	11-12		
			Identificación con el personal	13-14		
Seguridad laboral			25-16			

Nota. Elaboración de la autora. Extraído de Ascate, W. (2018).

Tabla 10

Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral.

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA SIGNAR VALORES
Desempeño Laboral	Según su naturaleza: cuantitativa Escala: ordinal	Satisfacción	Generación de ideas	de 1-28	1. Nunca 2. A veces 3. Frecuentemente 4. Siempre	Las dimensiones de la variable motivación laboral se obtuvieron de puntuaciones medias los ítems, los cuales fueron recogidos con una escala Likert con 4 opciones de respuesta. Estas puntuaciones se transformaron en una escala del 1 al 100, es decir a mayor puntuación mayor
			Resultados	1-28		
			Retroalimentación	1-28		
			Desempeño	1-28		
			Tareas	1-28		
			Desarrollo personal	1-28		
		Responsabilidad	Desempeño	1-28		
			Trabajo sin errores	1-28		
			Trabajo independiente	1-28		
			Trabajo metódico	1-28		
			Puntualidad	1-28		
			Responsabilidad de las acciones	1-28		
			Responsabilidad de puesto	1-28		
Cambios	1-28					

		Iniciativa	1-28	desempeño laboral.
Liderazgo y trabajo en equipo		Problemas	1-28	
		Dificultades	1-28	
		Claridad	1-28	
		Respeto	1-28	
		Valoración	1-28	
		Capacidad	1-28	
		Cambio	1-28	
		Preparación	1-28	
Formación desarrollo personal		Capacitación	1-28	
		Metas	1-28	
		Desarrollo	1-28	
		Experiencia	1-28	
		Trabajo	1-28	

Nota. Elaboración de la autora. Extraído de Rodríguez, M, y Rodríguez, D. (2015).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la realización de los resultados de esta tesis, se consideró a 17 colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, durante el año 2021, entre administrativos, jefes y supervisores.

3.1 TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL.

Tabla 11

Distribución de las dimensiones, según la variable Motivación Laboral, que da respuesta a los objetivos general y específicos del estudio.

	Motivación intrínseca	Motivación extrínseca	Variable: Motivación Laboral
Niveles	%	%	%
Muy bajo	0.00%	0.00%	0.00%
Bajo	0.00%	0.00%	0.00%
Medio	21.40%	14.00%	17.70%
Alto	30.00%	46.20%	38.10%
Muy alto	48.60%	39.80%	44.20%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%

Nota. Esta tabla muestra la distribución de las dimensiones, según la variable motivación laboral.

En la tabla 11, se puede observar que, de los 17 (100%) colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, durante el año 2021, la dimensión motivación intrínseca presentó un nivel muy alto, representado por el 48.60%, en comparación con

la dimensión motivación extrínseca la cual presentó un nivel alto, representado por un valor del 46.20%.

3.2 TRATAMIENTO DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.

Tabla 12

Distribución de las dimensiones, según la variable Desempeño Laboral, que da respuesta a los objetivos general y específicos de la tesis.

	Satisfacción	Responsabilidad	Liderazgo y trabajo en equipo	Formación y desarrollo personal	Variable: Motivación Laboral
Niveles	%	%	%		
Muy bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Medio	18.40%	16.00%	11.40%	12.00%	17.20%
Alto	38.00%	41.20%	39.00%	43.80%	39.60%
Muy alto	43.60%	42.80%	49.60%	44.20%	43.20%
TOTAL	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota. Esta tabla muestra la distribución de las dimensiones, según la variable desempeño laboral.

En la tabla 12, se puede observar que, de los 17 (100%) colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, durante el año 2021, la dimensión satisfacción presentó un nivel muy alto el cual representa el 43.60%, por su parte la dimensión responsabilidad presentó un nivel muy alto el cual representa el 42.80%, mientras que la dimensión liderazgo y trabajo en equipo presentó un nivel muy alto el cual representa el 49.60% y por último la dimensión formación y desarrollo personal presentó un nivel alto el cual representa el 44.20%.

Tabla 13

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,334	17	,000	,642	17	,000
Desempeño Laboral	,346	17	,000	,726	17	,000

Nota: Tomado de base de datos SPSS Corpac Perú SRL

En la tabla anterior, se presenta la prueba de normalidad, en esta investigación se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que, tiene una muestra conformada por 17 colaboradores, siendo esta menor a cincuenta elementos, así mismo presenta un nivel de significancia de 0,000 para la variable motivación laboral y 0,000 para la variable desempeño laboral, el cual es menor a 0,05, es decir, los datos no siguen una distribución normal, por lo que se utilizará una correlación no paramétrica de Spearman.

VALIDACIONES DE HIPÓTESIS

Hipótesis general:

Motivación y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Hipótesis nula:

Motivación y desempeño laboral no se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Tabla 14

Correlación de Spearman entre las dos variables de la tesis motivación laboral y desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Rho de Spearman Motivación laboral. Coeficiente de correlación	de	,964**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	17

Nota: Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilateral). *Nota.* Programa SPSS v.26.

Como se observa en la tabla 14, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es ($Rho = 0,964^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre las variables motivación y desempeño laboral se indica una correlación positiva alta. En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que ambas variables se relacionan

de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable motivación laboral, mayor será el desempeño laboral de los 17 colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Tabla 45

Correlación de Spearman entre las dimensiones de las dos variables de la tesis: motivación laboral y desempeño laboral.

				Rho de Spearman	
Dimensiones	Motivación satisfacción.	laboral	y	Coefficiente de correlación.	,916**
				Sig. (bilateral)	,000
				N	17
	Motivación responsabilidad.	laboral	y	Coefficiente de correlación.	,895*
				Sig. (bilateral)	,000
				N	17
	Motivación liderazgo equipo.	laboral y trabajo	en	Coefficiente de correlación	,933**
				Sig. (bilateral)	,000
				N	17
	Motivación formación personal.	laboral y desarrollo	y	Coefficiente de correlación.	,919**
				Sig. (bilateral)	,000
				N	17

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0,01 (bilateral). *Nota.* Programa SPSS v.26.

Hipótesis específica 1 de investigación:

Motivación laboral y satisfacción se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Hipótesis nula:

Motivación laboral y satisfacción no se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Como se observa en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es ($Rho = 0,916^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre las dimensiones motivación laboral y satisfacción de los colaboradores se indica una correlación positiva alta. En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente positivo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que la dimensión 1 de la primera variable motivación laboral y la dimensión 1 de la segunda variable desempeño laboral se relacionan de manera positiva; decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable motivación laboral, mayor será la satisfacción de los 17 colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Hipótesis específica 2 de investigación:

Motivación laboral y responsabilidad se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Hipótesis nula:

Motivación laboral y responsabilidad no se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Como se observa en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es ($Rho = 0,895^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre las dimensiones motivación laboral y responsabilidad se indica una correlación positiva alta en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que la dimensión 1 de la primera variable motivación laboral y la dimensión 1 de la segunda variable desempeño laboral se relacionan de manera positiva; decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable motivación laboral, mayor será la responsabilidad de los 17 colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Hipótesis específica 3 de investigación:

Motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Hipótesis nula:

Motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo no se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Como se observa en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es ($Rho = 0,933^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre las dimensiones motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo se indica una correlación positiva alta. En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que la dimensión 1 de la primera variable motivación laboral y la dimensión 1 de la segunda variable desempeño laboral se relacionan positivamente; decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable motivación laboral, mayor será el liderazgo y trabajo en equipo de los 17 colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

Hipótesis específica 4 de investigación:

Motivación laboral y formación y desarrollo personal se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Hipótesis nula:

Motivación laboral y formación y desarrollo personal no se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Como se observa en la tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman obtenido es ($Rho = 0,919^{**}$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Entre las dimensiones motivación laboral y formación y desarrollo personal se indica una correlación positiva alta. En

opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de $p < 0,05$, y es, asimismo, indicador de que la dimensión 1 de la primera variable motivación laboral y la dimensión 1 de la segunda variable desempeño laboral se relacionan de manera positiva; decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable motivación laboral, mayor será la formación y desarrollo personal de los 17 colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación denominada: motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021, buscó, mediante su objetivo general, determinar la relación entre motivación y desempeño laboral; por ello, como respuesta al objetivo principal, se observó que, motivación y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021, por el cual se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general según el coeficiente rho de Spearman donde las variables indican una correlación positiva alta ($Rho = 0,964$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014); por lo cual, las variables del estudio, motivación laboral y desempeño laboral con esto se demuestra una correlación directa una con la otra lo que significa que si se trabaja eficientemente en la motivación laboral en los colaboradores de la empresa, entonces aumentará significativamente el desempeño de los mismos en sus lugares de trabajo porque mejorará el ambiente donde se desarrollan sus labores cotidianas.

Estos resultados que son similares al estudio de Verdesoto (2021), donde la motivación se relaciona de manera positiva (Rho de Spearman de 0.892) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa investigada porque probablemente la realidad de la organización es una donde existe apoyo de parte de la gerencia y se motiva a los colaboradores por el cual se sienten satisfechos y desempeñan mejor sus funciones; y, diferentes de la investigación de Susanibar (2020), donde la motivación no se relaciona de manera baja (Rho de Spearman de 0.395) con el desempeño laboral de los trabajadores

de la empresa investigada porque probablemente la empresa no motiva a sus colaboradores y ellos no ofrecen su máximo nivel de desempeño lo que dificulta el logro de objetivos de la empresa, resultados que se sustentan en la teoría de las relaciones humanas porque como lo mencionó Agudelo et al., (2019), el trato al personal es importante porque direcciona los pensamientos y vincula a los factores capaces de dirigir y mantener una determinada conducta para el logro de objetivos, dado que, los trabajadores rinden en la organización de acuerdo a lo que motiva sus propios intereses.

Además, como respuesta al objetivo específico 1, se observó que, motivación laboral y satisfacción se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021, por el cual se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general según el coeficiente rho de Spearman donde las variables indican una correlación positiva alta ($Rho = 0,916$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014); por lo cual, las variables del estudio, motivación laboral y satisfacción tiene una implicancia de correlación directa una con la otra lo que significa que si se trabaja eficientemente en la motivación laboral en los colaboradores de la empresa, entonces aumentará significativamente la satisfacción laboral de los mismos en sus lugares de trabajo porque mejorará la motivación de los colaboradores, resultados que son similares al estudio de Cadena (2019), donde la motivación sí se relaciona de manera positiva (Rho de Spearman de 0.758) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa investigada porque probablemente la realidad de la organización es una donde se invierte en el manejo de la gestión de recursos humanos; y, diferentes de la investigación de Torres (2017), donde la motivación no se relaciona de manera directa y altamente positiva (Rho de Spearman de 0.462) con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa investigada porque probablemente la empresa

no se preocupa por el bienestar emocional de sus miembros, resultados que se sustentan en la teoría del ajuste laboral porque esta es un, como lo mencionó Abdelmonteleb (2020), indicador de satisfacción, pudiendo caracterizarse en la satisfactoriedad, el cual se fundamenta en base a cuatro conceptos, capacidades, valor de reforzamiento, satisfacción y correspondencia que ayuda a motivar a los colaboradores y fortalecer la cultura organizacional de la empresa.

Asimismo, como respuesta al objetivo específico 2, se observó que, motivación laboral y responsabilidad se relacionan significativamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021, por el cual se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general según el coeficiente rho de Spearman donde las variables indican una correlación positiva alta ($Rho = 0,895$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014); por lo cual, las variables del estudio, motivación laboral y responsabilidad tiene una implicancia de correlación directa una con la otra lo que significa que si se trabaja eficientemente en la motivación laboral en los colaboradores de la empresa, entonces aumentará significativamente la responsabilidad de los miembros de la organización en sus lugares de trabajo porque mejorará la percepción que tienen los colaboradores sobre su ambiente laboral, resultados que son similares al estudio de Sánchez (2020), donde la motivación se relaciona de manera directa y altamente significativa (Rho de Spearman de 0.906) con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa investigada porque probablemente la realidad de la organización es una donde se le brinda todo el material de trabajo para que sus miembros puedan cumplir con ellos además de otorgarles horarios flexibles y beneficiosos para ambas partes; y, diferentes de la investigación de Cadena (2019), donde la motivación no

se relaciona de manera directa y altamente positiva (Rho de Spearman de 0.758) con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa investigada porque probablemente la empresa no hace más esfuerzos por lograr que su equipo de trabajo sea más responsable, dado que, se indican niveles medios altos de responsabilidad, cuando toda organización debe ir en busca de la calidad total, resultados que se sustentan en la teoría de la motivación de Herzberg, dado que, como lo indicaron, Días, Teixeira, Oroski y Stipp (2017), si un colaborador trabaja en condiciones de higiene inadecuadas, este tendrá sensaciones de satisfacción laboral y podrá desempeñar mejor sus funciones en la empresa, es así que se da un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores.

Además, como respuesta al objetivo específico 3, se observó que, motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo se relacionan significativamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021, por el cual se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general según el coeficiente rho de Spearman donde las variables indican una correlación positiva alta ($Rho = 0,933$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014); por lo cual, las variables del estudio, motivación laboral y satisfacción tiene una implicancia de correlación positiva una con la otra lo que significa que si se trabaja eficientemente en la motivación laboral en los colaboradores de la empresa, entonces aumentará significativamente el liderazgo y trabajo en equipo de los mismos en sus lugares de trabajo porque mejorará la percepción de los colaboradores, resultados que son similares al estudio de Verdesoto (2021), donde la motivación sí se relaciona de manera positiva (Rho de Spearman de 0.892) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa investigada porque probablemente la realidad de la organización es una donde los jefes y responsables ponen en práctica el

liderazgo transformacional y no el autocrático; y, diferentes de la investigación de Susanibar (2020) donde la motivación se relaciona de manera baja (Rho de Spearman de 0.395) con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa investigada porque probablemente la empresa no se preocupa por fomentar el trabajo en equipo y la toma de decisiones en consenso para lograr un mejor bienestar organizacional, resultados que se sustentan en la teoría del desempeño laboral en donde se pueden apreciar aspectos similares con otras teorías de las conductas, la diferencia radica en que esta se especializa en entornos laborales; por tanto, debe existir un guía para que dirija las metas hasta un plan, así como su ejecución como el feedback posterior, según lo indicado por Pastor (2018).

Además, como respuesta al objetivo específico 4, se observó que, motivación laboral y formación y desarrollo personal se relacionan significativamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021, por el cual se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general según el coeficiente rho de Spearman donde las variables indican una correlación positiva alta ($Rho = 0,919$, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014); por lo cual, las variables del estudio, motivación laboral y formación y desarrollo personal tiene una implicancia de correlación positiva una con la otra lo que significa que si se trabaja eficientemente en la motivación laboral en los colaboradores de la empresa, entonces aumentará significativamente la formación y el desarrollo personal de los mismos en sus lugares de trabajo porque mejorará la seguridad y confianza de sus miembros, resultados que son similares al estudio de Cadena (2019), donde la motivación sí se relaciona de manera positiva (Rho de Spearman de 0.758) con el desempeño laboral de los trabajadores de la

empresa investigada porque probablemente la realidad de la organización es una donde se incentiva al trabajador a crecer, se les brinda oportunidades de ascenso y se les brindan capacitaciones constantes para motivarlos a seguir desarrollándose y aprender; y, diferentes de la investigación de Torres (2017), donde la motivación no se relaciona de manera directa y altamente positiva (Rho de Spearman de 0.462) con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa investigada porque probablemente la empresa no se preocupa lo suficiente por hacer que su fuerza interna de trabajo se sienta más feliz y contento laborando en su organización lo que motiva a que el personal no solo cumpla con metas empresariales sino también con sus propias metas personales, resultados que se sustentan en la teoría de la motivación laboral porque se busca la satisfacción de sus miembros, lo cual deviene de una buena práctica de recursos humanos gestionada por la directiva organizacional y se beneficie tanto a la empresa como a sus miembros, según los estudios de Pujol y Davos (2018).

Finalmente, las limitaciones teóricas encontradas están relacionadas a la estandarización de las estrategias de motivación, pues cada individuo es único y tiene sus propias necesidades, creencias e ideales, por ello la motivación intrínseca y extrínseca debe aplicarse de manera personalizada y así lograr el máximo desempeño laboral. No obstante, la medición realizada en este trabajo ayuda a entender a los colaboradores.

Se recomienda también realizar estudios sobre la motivación y el desempeño laboral, ya que los colaboradores son parte fundamental de toda organización, sin ellos no sería posible brindar un bien o servicio, en este sentido, es fundamental conocer sus motivaciones para que logren su desempeño pleno en sus actividades.

4.2 Conclusiones

Las cinco conclusiones de este estudio, fueron las siguientes:

- Primero, podemos mencionar que según los resultados estadísticos se observa que la motivación y desempeño laboral se relacionan positivamente entre los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., de la agencia Celendín, durante el año 2021, debido a la correlación de Spearman la cual establece un valor de $Rho = 0,964$, y el $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$. Esto indica que a mayor la motivación laboral, mayor será el desempeño laboral.
- Segundo, podemos mencionar que según los resultados estadísticos la motivación laboral y la dimensión satisfacción se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., de la agencia Celendín, durante el año 2021, debido a la correlación de Spearman la cual establece un valor de $Rho = 0,916$, y el $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$.
- Tercero, podemos mencionar que según los resultados estadísticos la motivación laboral y la dimensión responsabilidad se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., de la agencia Celendín, durante el año 2021, debido a la correlación de Spearman la cual establece un valor de $Rho = 0,895$, y el $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$.
- Cuarto, podemos mencionar que según los resultados estadísticos la motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., de la agencia Celendín, durante el año

2021, debido a la correlación de Spearman la cual establece un valor de $Rho = 0,933$, y el p-valor = $0,000 < 0,05$.

- Quinto, podemos mencionar que según los resultados estadísticos la motivación laboral y su dimensión formación y desarrollo personal se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., de la agencia Celendín, durante el año 2021, debido a la correlación de Spearman la cual establece un valor de $Rho = 0,919$, y el p-valor = $0,000 < 0,05$.

REFERENCIAS

- Abdelmonteleb, S. (2020). Work Values and employee effort: a needs-supplies fit perspective. *Psychology of work and organizations* 36 (1), 15–25.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-9622020000100002
- Ascate, W. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la CMAC – Sullana, El Porvenir, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital Universidad Cesar Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27321>
- Agudelo, R., Peña, P., y Hoyo, C. (2020). Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales (Colombia). *Magazine of the University of Manizales* 20(2), 397–413.
<https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770011/273863770011.pdf>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales, Universidad de Lima. Recuperado de
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alburuqueque, S. (2018). *Técnicas de motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PRACTIFOGÓN JCS EIRL-Cajamarca, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio digital UPAGU
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20orre.pdf

Ayala, T. y Pajuelo, S.(2018) “*La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*” (Tesis para obtener grado de Licenciadas en Administración de empresas), Universidad Tecnológica del Perú, Lima – Peru
Recuperado:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/1/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Arango, H. (2018). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en Mi Banco, Agencia Lima Este, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio digital UIGV
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2430/MOTIVACION%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20MI%20BANCO%20AGENCIA%20LIMA%20ESTE%20Lima%202018_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bohórquez, E. Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: Human capital as a key factor in an organization. *University and Society Magazine* 12(3), 385-390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria,
Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A. de pichincha*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio digital PUCE
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>

- Carrasco, S. (2015). *Metodología de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Días, C., Teixeira, A., Oroski, G. y stipp, M. (2017). Nursing team management: factors associated with job satisfaction. *Enfermería global* 45 (2), 15–33. <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/pdf>
- De Andrade, A. y Fardín, P. (2020). Development of the Workplace Attachment Scale (Wats): Evidence of validity and reliability. *Cienc. Psicol.* 71(2), 38–49. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-42212020000220215&script=sci_arttext
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw – Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Franco, R., y Lambis, R. (2016). *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio digital UC <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gil, F. (2019, abril, 29). Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes, Diario Gestión, p.01. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Madero, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job

satisfaction. *Acta Universitaria*, 29(e2153), 73-90.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194

Marín, H., y Placencia, M. (2017). Motivation and job performance of the staff of a private sector organization. *Medical horizon magazine* 17(4), 42-52.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract

Meza, E. (2017). The role of man in organizations: an approach based on organizational theories. *Oikos Polis Magazines* 2(2), 3-28.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-22502017000200003

Monreal, P., Perera, S., Martínez, M. y Selva, C. (2018). The medical community's perceptions of management of the layoff process. *Saúde Pública*, 33 (8), 1-12.
<https://scielosp.org/pdf/csp/2017.v33n8/e00041915/es>

Muntané J. (2010). Introduccion a la investigación básica. Recuperado de
<file:///C:/Users/cliente/Downloads/RAPD%20Online%202010%20V33%20N3%2003.pdf>

Olortegui, L. (2017). *Incidencia de la motivación en la productividad del personal del área de créditos de Mi Caja, Cajamarca 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio digital UNC
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1828/TESIS%20COMPLETA%20LUIS%20FERNANDO%20OLORTEGUI%20JARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio digital

USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>

Palomino, P. (2017). *Influencia del clima laboral en la motivación de los empleados de la empresa Global Business en la provincia de Lima 2015*, Universidad Nacional de Trujillo

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8433/PALOMINO%20VERASTEGUI%20PAOLA%20MARLEY%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pujol, L., y Davos, G. (2018). Job satisfaction: a literatura review of its main antecedents. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/html/index.html>

Toro, I. y Parra, R. (2006). *Método y conocimiento*. Medellín: Universidad EAFIT.

Torres, S. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio digital UAC.

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1697/3/Steffani_Tesis_bachiller_2017.pdf

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodologías y diseños de investigación científica*. Lima: URP.

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: URP.

Sánchez, I. (2020). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL S.A.C. en Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio digital UPN

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%20c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solana y Urteaga. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Human and Social Management*, 18(05), 93-115.
<https://www.scielo.br/j/ram/a/T6kjFY5StcXQKD58cMmpbQf/?lang=en>

Susanibar, F. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio digital USIL.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20orre.pdf

Quintero, L. y Betancur, J. (2018). Salary model for the loyalty of employees in the search for a competitive organization. *Revista Espacios* 39(41), 8-13.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>

Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, 2019*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio digital de UCE
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

ANEXO 1. Matriz de consistencia.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
General:	General:	General:			
¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021?	Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Motivación y desempeño laboral se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Motivación	Motivación Intrínseca	Responsabilidad Satisfacción laboral Realización Reconocimiento
				Motivación Extrínseca	Sueldo Condición Laboral Identificación con el personal Seguridad laboral
Específicos:	Específicos:	Específicas:			
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y satisfacción de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021?	Determinar la relación entre motivación laboral y satisfacción de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Motivación laboral y satisfacción se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Desempeño Laboral	Satisfacción	Generación de ideas Resultados Retroalimentación Desempeño Tareas Desarrollo personal Productividad
				Responsabilidad	Trabajo sin errores Trabajo independiente Trabajo metódico Puntualidad Responsabilidad de las acciones Responsabilidad del puesto Cambios Iniciativa
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y responsabilidad de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021?	Determinar la relación entre motivación laboral y responsabilidad de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Motivación laboral y responsabilidad se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021			

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021?	Determinar la relación entre motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo de los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Motivación laboral y liderazgo y trabajo en equipo se relacionan positivamente en los colaboradores de la CMAC PIURA SAC, Agencia Celendín, 2021	Liderazgo y trabajo en equipo	Problemas
				Dificultades
				Claridad
				Respeto
				Valoración
				Capacidad
			Cambios	
			Formación y desarrollo personal	Preparación
				Capacitación
				Metas
				Desarrollo
				Experiencia
				Trabajo

ANEXO 2

Instrumento 1:

Cuestionario que evalúa la motivación laboral.

Estimado colaborador:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados a la motivación laboral en su centro de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.



(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
DIMENSIÓN 1: MOTIVACIÓN INTRINSECA.						
Indicador 1: Responsabilidad.						
1.	¿Cumple con responsabilidad sus funciones dentro de su lugar de trabajo?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
2.	¿Llega puntual a su centro de trabajo?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Indicador 2: Satisfacción laboral.						
3.	¿Me siento a gusto en mi lugar de trabajo?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

4.	¿Estoy conforme en como esta llevando a cabo mi jefe inmediato la gestión?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Indicador 3: Realización.						
5.	¿La empresa brinda capacitaciones para el desarrollo de mis funciones?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
6.	¿Las funciones que realizo me permite demostrar mis capacidades?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Indicador 4: Reconocimiento.						
7.	¿He recibido algún reconocimiento por mi buen desenvolvimiento en mi labor?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
8.	¿He recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN EXTRINSECA.						
Indicador 5: Sueldo.						
9.	¿La remuneración que percibo va de acorde con mis funciones?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
10.	¿Existe algún incentivo económico por alguna labor adicional a la labor?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Indicador 6: Condición laboral.						
11.	¿El lugar físico donde realizo mis funciones reúne las condiciones adecuadas para el mismo?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
12.	¿Poseo un ambiente físico necesario para la realización de mis funciones?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Indicador 7: Identificación con el personal.						
13.	¿La empresa no me descuenta por días no laborados por situaciones personales graves?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
14.	¿En mi onomástico la empresa me otorga un día libre?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
Indicador 8: Seguridad laboral.						

15.	¿Me reconocen todos los beneficios que la ley me otorga?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.
16.	¿Son puntuales en el pago de mi CTS, Reparto de utilidades y otros?	Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.



Muy agradecida por su gentil participación.

Instrumento 2:

Cuestionario que evalúa el desempeño laboral.

Estimado colaborador:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al desempeño laboral en su centro de trabajo. Cada una tiene cuatro opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

(4)	(3)	(2)	(1)
Nunca.	A veces.	Frecuentemente.	Siempre.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
DIMENSIÓN 1: SATISFACCION.					
Indicador 1: Generación de ideas.					
1.	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Resultados.					
2.	Se siento feliz por los resultados que logra en su trabajo.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Retroalimentación.					
3.	Ofrecen retroalimentación de manera precisa.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.

Indicador: Desempeño.					
4.	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Tareas.					
5.	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Desarrollo personal.					
6.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Niveles de Desempeño.					
7.	Se promueve los altos niveles de desempeño.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Trabajo sin errores.					
8.	Realiza el trabajo en el tiempo establecido.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
DIMENSION 2: RESPONSABILIDAD.					
Indicador: Trabajo independiente.					
9.	Puede trabajar de forma independiente.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Trabajo metódico.					
10.	Produce su trabajo en forma metódica y ordenada.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Puntualidad.					
11.	Cumple con el horario.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Responsabilidad en las acciones.					
12.	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Responsabilidad del puesto					
13.	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Cambios.					
14.	Informa oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.

Indicador: Iniciativa.					
15.	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
DIMENSION 3: LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.					
Indicador: Problemas.					
16.	Se anticipa a los problemas futuros.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Dificultad.					
17.	Reacciona efectivamente frente a las dificultades o situaciones conflictivas.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Claridad.					
18.	Responde de forma clara las dudas.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Respeto.					
19.	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Valoración.					
20.	Valora las ideas de todo el equipo de trabajo.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Capacidad.					
21.	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Cambio.					
22.	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Preparación.					
23.	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
DIMENSION 4: FORMACIÓN Y DESARROLLO PERSONAL.					
Indicador: Capacitación.					
24.	Los jefes promueven las capacitaciones.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Metas.					

25.	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Desarrollo.					
26.	La institución promueve el desarrollo personal.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Experiencia.					
27.	Aplica la experiencia para demostrarlos en los resultados.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.
Indicador: Preparación.					
28.	Se recibe preparación para realizar el trabajo.	Siempre.	Frecuentemente.	A veces.	Nunca.

□

Muy agradecida por su gentil participación.

ANEXO 3. Formato de consentimiento informado.

Nombre del estudio: Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

El objetivo de este estudio es: Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Celendín, 2021.

Estimado colaborador de la CMAC PIURA, si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios. El primero que consta de 16 preguntas sobre motivación laboral; y, el segundo que consta de 28 preguntas sobre desempeño laboral.

Usted debe saber que, su participación en este estudio será estrictamente voluntaria y anónima, y toda información que se recoja será confidencial. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber a la investigadora o de no responder, quedando excluido del estudio.

Esta investigación no genera riesgos para su salud física, emocional o mental. Su firma en este documento da su aval y demuestra que acepta todas las condiciones mencionadas anteriormente.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, declaro haber sido informado(a) del objetivo de investigación.

Reconozco que la información que yo proporciono en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. Entiendo que mi firma en este documento significa que he decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

Cajamarca, 12 de mayo de 2021.

Firma del colaborador.

ANEXO N. °4. Fichas técnicas de las variables.

Ficha técnica de la primera variable: Motivación laboral.

Datos generales

Tabla 7.

Ficha técnica de la variable motivación laboral.

Nombre del cuestionario:	Evaluación de la motivación laboral
Autor:	Ascate Narváez, W. (2018).
Procedencia:	Trujillo, Perú.
Objetivo:	Evaluar la motivación laboral .
Administración:	De manera individual.
Tiempo:	15 a 20 minutos.
Aplicación:	Escala Likert de 5 niveles.
Normas de aplicación:	Totalmente en desacuerdo (1), ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4); y, totalmente de acuerdo (5).
Número de elementos:	16.
Fiabilidad:	0.80.
Validez:	Por juicio de expertos.

Fuente: Elaboración de la autora, 2021.

Ficha técnica de la segunda variable: Desempeño laboral.

Datos generales

Tabla 8.

Ficha técnica de la variable desempeño laboral.

Nombre del cuestionario:	Percepción del desempeño laboral.
Autora:	Rodríguez y Ramírez (2015).
Adaptado por:	Pastor (2018).
Procedencia:	Lima, Perú.
Objetivo:	Determinar el desempeño laboral en una empresa privada de Lima.
Administración:	De manera individual.
Tiempo:	15 a 20 minutos.
Aplicación:	Escala Likert de 5 niveles.
Normas de aplicación:	Nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3); y, siempre (4).
Número de elementos:	28.
Fiabilidad:	0.723.
Validez:	Por juicio de expertos.

Fuente: Elaboración de la autora, 2021.

ANEXO n. °5. Fichas de validación

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto:** Isaias Montenegro Cabrera
- 1.2. Especialidad:** Administrador de Empresas
- 1.3. Cargo actual:** Docente
- 1.4. Grado académico:** Doctor
- 1.5. Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de Instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Lugar y fecha:** Cajamarca 18 de mayo de 2021

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
	Total	40	8				

Coeficiente de valoración porcentual: c = 96%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1 Experto Mg. Cristhian Paul Cepeda Ortiz.
 1.2 Especialidad Administración.
 1.3 Cargo actual Docente a tiempo parcial.
 1.4 Grado Académico Magister.
 1.5 Institución Universidad Privada del Norte.
 1.6 Tipo de Instrumento Cuestionario.
 1.7 Lugar y Fecha Cajamarca, 14 de mayo del 2021.

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		✓				
2	Formulación con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuados para los sujetos del estudio		✓				
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiente para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	✓					
8	Expresado con hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
TOTAL		48					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 96%.

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Firma del experto