

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN
DEL ESTADO, SEDE CALLAO – 2021**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Valeria Sabrina Velasquez Mendoza

Código 20161521

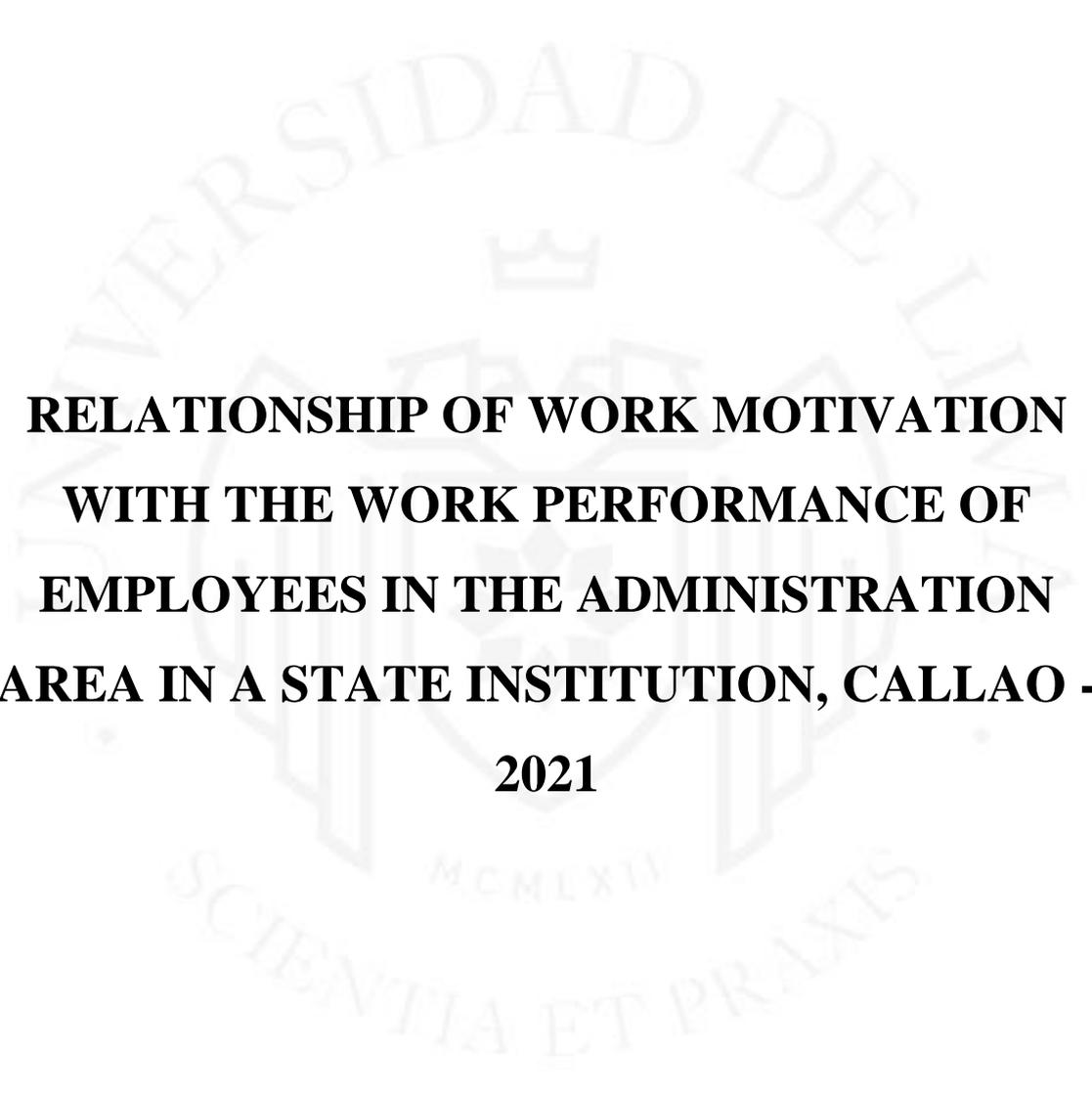
Asesor

Jorge Daniel Moreno De Vettori

Lima – Perú

Mayo del 2022





**RELATIONSHIP OF WORK MOTIVATION
WITH THE WORK PERFORMANCE OF
EMPLOYEES IN THE ADMINISTRATION
AREA IN A STATE INSTITUTION, CALLAO -
2021**

DEDICATORIA

A mis padres y a mi hermano por siempre apoyarme y motivarme.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y hermano por todo.

*A los profesores dedicados que me enseñaron en la Universidad y a mi asesor Daniel
Moreno por guiarme en el trabajo de investigación.*



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción de la situación problemática.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Importancia de la investigación.....	4
1.4.2 Viabilidad de la investigación	5
1.5 Limitaciones del Estudio	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	15
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1 Motivación.....	21
2.2.2 Desempeño laboral	28
2.3 Definición de términos básicos.....	31
CAPITULO III: HIPOTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Hipótesis de la investigación	34
3.1.1 Hipótesis general	34
3.1.2 Hipótesis específicas.....	34
3.2 Variables y Operacionalización de variables.....	35
3.2.1 Variables.....	35

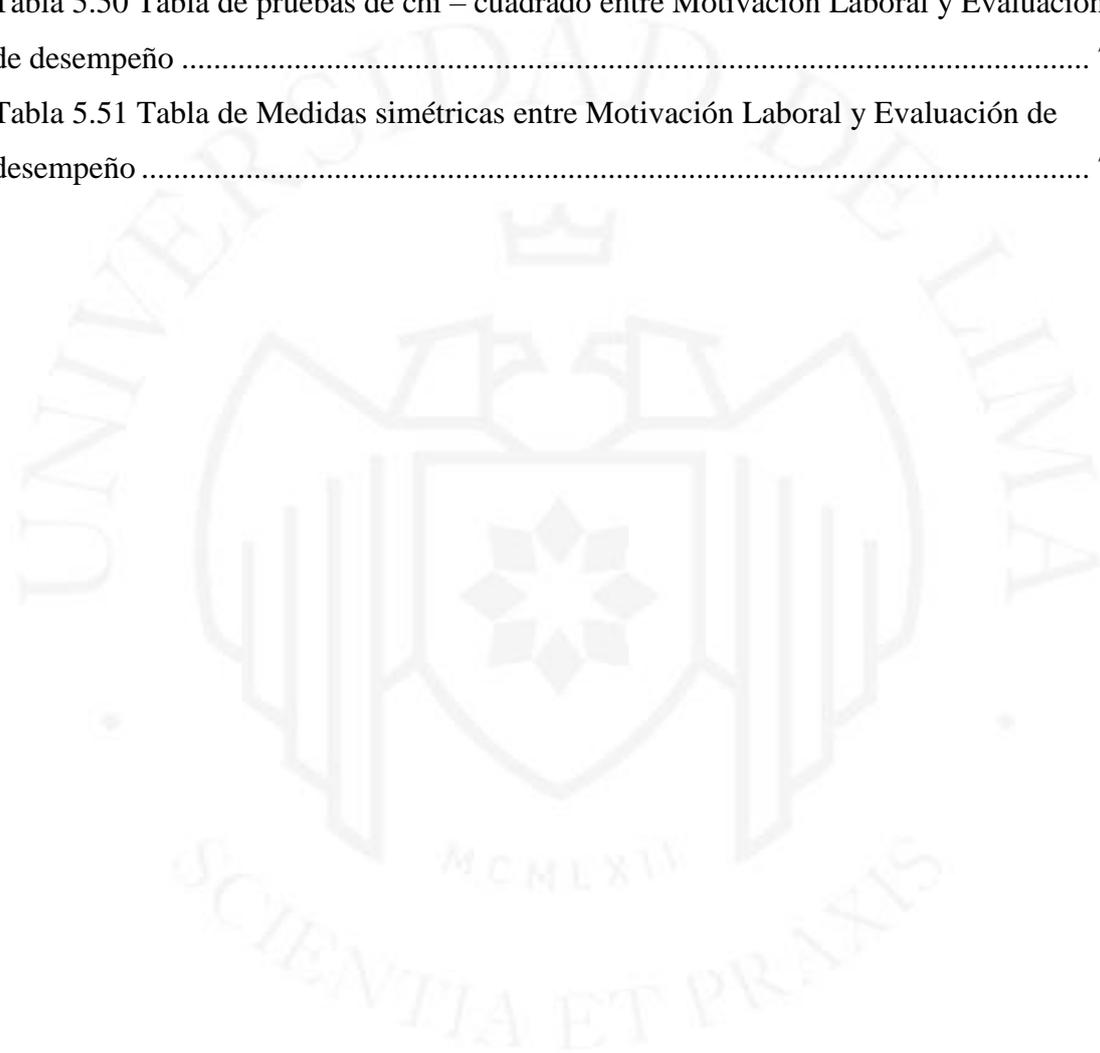
3.2.2	Operacionalización de las variables	36
3.3	Aspectos deontológicos de la investigación	38
	CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	39
4.1	Diseño metodológico.....	39
4.1.1	Enfoque.....	39
4.1.2	Alcance	39
4.1.3	Tipo	39
4.1.4	Diseño	40
4.1.5	Unidad de investigación	40
4.2	Diseño muestral	40
4.2.1	Definición de la población.....	40
4.2.2	Definición de la Muestra	40
4.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
4.3.1	Prueba piloto.....	42
4.3.2	Cuestionario electrónico	46
4.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	47
	CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	48
5.1	Validación estadística del instrumento	48
5.1.1	Coeficiente Alfa de Cronbach (α).....	48
5.1.2	Coeficiente de KMO y prueba de esfericidad de Bartlett.....	49
5.2	Análisis descriptivo	51
5.2.1	Resultados del Cuestionario	51
5.2.2	Tabulación cruzada.....	62
5.3	Análisis Inferencial.....	70
5.3.1	Prueba de hipótesis general	70
5.3.2	Prueba de hipótesis específica	71
5.4	Discusión	75
	CONCLUSIONES	78
	RECOMENDACIONES	80
	REFERENCIAS	82
	BIBLIOGRAFÍA	88
	ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Relación de los Resultados del Esfuerzo.....	23
Tabla 3.1 Matriz de operacionalización de la variable independiente	36
Tabla 3.2 Matriz de operacionalización de la variable dependiente.....	37
Tabla 5.1 Rangos de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento ..	49
Tabla 5.2 Prueba de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin y esfericidad de Bartlett	50
Tabla 5.3 Tabla de resultados de la pregunta 1 del cuestionario.....	51
Tabla 5.4 Tabla de resultados de la pregunta 2 del cuestionario.....	51
Tabla 5.5 Tabla de resultados de la pregunta 3 del cuestionario.....	52
Tabla 5.6 Tabla de resultados de la pregunta 4 del cuestionario.....	52
Tabla 5.7 Tabla de resultados de la pregunta 5 del cuestionario.....	53
Tabla 5.8 Tabla de resultados de la pregunta 6 del cuestionario.....	53
Tabla 5.9 Tabla de resultados de la pregunta 7 del cuestionario.....	54
Tabla 5.10 Tabla de resultados de la pregunta 8 del cuestionario.....	54
Tabla 5.11 Tabla de resultados de la pregunta 9 del cuestionario.....	55
Tabla 5.12 Tabla de resultados de la pregunta 10 del cuestionario.....	55
Tabla 5.13 Tabla de resultados de la pregunta 11 del cuestionario.....	56
Tabla 5.14 Tabla de resultados de la pregunta 12 del cuestionario.....	56
Tabla 5.15 Tabla de resultados de la pregunta 13 del cuestionario.....	56
Tabla 5.16 Tabla de resultados de la pregunta 14 del cuestionario.....	57
Tabla 5.17 Tabla de resultados de la pregunta 15 del cuestionario.....	57
Tabla 5.18 Tabla de resultados de la pregunta 16 del cuestionario.....	58
Tabla 5.19 Tabla de resultados de la pregunta 17 del cuestionario.....	58
Tabla 5.20 Tabla de resultados de la pregunta 18 del cuestionario.....	59
Tabla 5.21 Tabla de resultados de la pregunta 19 del cuestionario.....	59
Tabla 5.22 Tabla de resultados de la pregunta 20 del cuestionario.....	60
Tabla 5.23 Tabla de resultados de la pregunta 21 del cuestionario.....	60
Tabla 5.24 Tabla de resultados de la pregunta 22 del cuestionario.....	61
Tabla 5.25 Tabla de resultados de la pregunta 23 del cuestionario.....	61
Tabla 5.26 Tabla de resultados de la pregunta 24 del cuestionario.....	62
Tabla 5.27 Tabla de resultados de la pregunta 25 del cuestionario.....	62

Tabla 5.28 Tabla cruzada entre Se siente autorrealizado con las actividades que realiza y Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas.....	63
Tabla 5.29 Tabla cruzada entre Aspira ascender de puesto de trabajo y La evaluación de desempeño es constante.....	63
Tabla 5.30 Tabla cruzada entre La comunicación cumple una función estratégica en la institución y Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar.....	64
Tabla 5.31 Tabla cruzada entre La organización promueve una buena comunicación interna y externa y Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar.....	64
Tabla 5.32 Tabla cruzada entre Se siente seguro en su puesto de trabajo y Cumple con el horario establecido de la institución	65
Tabla 5.33 Tabla cruzada entre Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución y Sus responsabilidades laborales son de alto grado	65
Tabla 5.34 Tabla cruzada entre El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores y Considera eficaz su desempeño laboral	66
Tabla 5.35 Tabla cruzada entre Recibe incentivos por un buen trabajo y Considera eficaz su desempeño laboral	66
Tabla 5.36 Tabla cruzada entre Recibe reconocimientos por sus logros laborales y Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral	67
Tabla 5.37 Tabla cruzada entre Su jefe le reconoce por su buen trabajo y Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral	67
Tabla 5.38 Tabla cruzada entre Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral y Desarrolla habilidades de manera continua	68
Tabla 5.39 Tabla cruzada entre Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área y Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución.....	69
Tabla 5.40 Tabla cruzada entre Motivación laboral y Desempeño laboral.....	70
Tabla 5.41 Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación laboral y Desempeño laboral.....	70
Tabla 5.42 Tabla de Medidas simétricas entre Motivación laboral y Desempeño laboral	71
Tabla 5.43 Tabla cruzada entre Motivación Intrínseca y Responsabilidad laboral.....	71
Tabla 5.44 Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación Intrínseca y Responsabilidad Laboral	72

Tabla 5.45 Tabla de Medidas simétricas entre Motivación Intrínseca y Responsabilidad laboral.....	72
Tabla 5.46 Tabla cruzada entre Motivación Extrínseca y Productividad.....	73
Tabla 5.47 Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación Extrínseca y Productividad.....	73
Tabla 5.48 Tabla de Medidas simétricas entre Motivación Extrínseca y Productividad	74
Tabla 5.49 Tabla cruzada entre Motivación Intrínseca y Evaluación de desempeño.....	74
Tabla 5.50 Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación Laboral y Evaluación de desempeño	75
Tabla 5.51 Tabla de Medidas simétricas entre Motivación Laboral y Evaluación de desempeño	75



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow	22
Figura 2.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg	24
Figura 4.1 Resultado de la pregunta 1 de la prueba piloto	43
Figura 4.2 Resultado de la pregunta 2 de la prueba piloto	44
Figura 4.3 Resultado de la pregunta 3 de la prueba piloto	44
Figura 4.4 Resultado de la pregunta 4 de la prueba piloto	45
Figura 4.5 Resultado de la pregunta 5 de la prueba piloto	46



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	90
Anexo 2: Cronograma y presupuesto de la investigación	91
Anexo 3: Instrumentos de la investigación	92
Anexo 4: Validez – Confiabilidad de los instrumentos	97



RESUMEN

Hoy en día, los colaboradores de muchas empresas e instituciones no se sienten motivados y esto es observable en su desempeño laboral; por ello, en el siguiente trabajo de investigación se estudió la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración de una institución del Estado.

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, aplicado no experimental de carácter transversal, con método de estudio correlacional, ya que se busca conocer la relación de dos variables y fue aplicado a 52 colaboradores del área de administración. De acuerdo con los resultados, se evidenció que existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral entre los colaboradores de la institución del Estado. Se apreció que el nivel de motivación repercute en el desempeño.

Por medio del cuestionario realizado a los colaboradores del área de administración de la institución, se logró recolectar información importante para las recomendaciones y conclusiones. Además, el estudio demuestra que la motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad de los colaboradores y con la evaluación de desempeño, asimismo, la motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad.

Línea de investigación: 5200 - 31.b4

Palabras clave: motivación laboral, desempeño laboral, motivación intrínseca, motivación extrínseca, responsabilidad, productividad y evaluación de desempeño.

ABSTRACT

Nowadays, the employees of many companies and institutions do not feel motivated and this is observed in their work performance. Therefore, the following research studied the relationship of motivation with work performance in employees in the administration area of a state institution.

The research presents a quantitative approach, applied non-experimental of a cross-sectional nature, with a correlational study method, since it seeks the relationship of two variables and was applied to 52 employees from the administration area. According to the results, it was evidenced that there is a significant relationship between motivation and job performance among employees of the state institution. It was observed that the level of motivation affects performance.

Through the questionnaire made to the collaborators of the administrative area of the institution, it was possible to gather important information for the conclusions and recommendations. In addition, the study shows that intrinsic motivation is positively related to the responsibility of employees and with performance evaluation, likewise, extrinsic motivation is positively related to productivity.

Line of research: 5200 - 31.b4

Keywords: work motivation, job performance, intrinsic motivation, extrinsic motivation, responsibility, productivity and performance evaluation.

INTRODUCCIÓN

La Motivación laboral y el Desempeño laboral han adquirido mayor valor en las instituciones, organizaciones y empresas a lo largo de los años, ya que se demostró que las estrategias implementadas por las instituciones no generaban la motivación necesaria. Se observó que los colaboradores optaban por cumplir solo sus funciones y objetivos establecidos por la empresa, mas no buscaban mayor productividad que contribuyera de manera positiva al mismo trabajador e institución.

En el Perú, el porcentaje de los trabajadores que no se sienten autorrealizados está en aumento, estos trabajadores no tienen la suficiente autoestima y no reciben reconocimientos por sus logros, a pesar de que los reglamentos establecidos por las instituciones y empresas tienen como objetivo incentivar la motivación y el desempeño constantes.

Muchas empresas e instituciones han implementado nuevas estrategias y programas que aumentan la motivación y el desempeño de los individuos en general, debido a los datos que indican que las organizaciones que implementan estrategias para el incremento de la motivación entre sus trabajadores no fracasan fácilmente. El incentivar la motivación no es una tarea sencilla, debido a los análisis de los perfiles de los distintos colaboradores, los cuales toman en cuenta sus motivaciones internas, motivaciones externas, sus iniciativas y demás aspectos únicos de cada colaborador.

El presente estudio tiene como hipótesis saber si la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración de una institución del Estado con su desempeño laboral, sede Callao, 2021.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

Actualmente, la motivación laboral es un elemento indispensable para el desempeño del trabajador y en el crecimiento de las empresas e instituciones. Por ello, los gerentes y jefes deben motivar constantemente a los colaboradores con el fin de lograr los objetivos empresariales y personales, con eficiencia y calidad. La motivación genera y modifica el desempeño y el desenvolvimiento de los colaboradores en la senda deseada.

Robbins, S. y Judge, T. (2013) indicaron que la motivación determina la intensidad, orientación y permanencia del desempeño de una persona hacia el alcance de un meta. (pág. 203)

El desarrollo tecnológico, el aumento de profesionales jóvenes en el mundo laboral y los constantes cambios han hecho que la motivación laboral disminuya. Esto se ve reflejado en el Perú, ya que este es uno de los países con mayor índice de rotación laboral en toda Latinoamérica (Gavidia, 2021).

Según Casana y Carhuancho (2019), en el Perú las empresas consideran lo económico como factor motivador; sin embargo, los trabajadores no se sienten satisfechos.

De acuerdo con una encuesta desarrollada durante la pandemia por la consultora de formación de idiomas para empresas Hexagone, en el caso de España, el 85% de los colaboradores de ese país se sienten más desmotivados, se llegó a la conclusión de que “la desmotivación laboral es uno de los fenómenos que ha cobrado más fuerza a raíz de la pandemia y que se ha extendido entre los trabajadores españoles de todos los sectores. La crisis económica y la incertidumbre laboral son los detonantes de este efecto laboral” (Hexagone, 2021). Además, comenta que “desde el inicio de la pandemia, la formación se desaceleró en la empresa hasta un 80% con la cancelación de los planes formativos en las empresas, aunque desde inicios de año ha vuelto a recuperar fuerza y se prevé que para el segundo semestre de 2021 se recuperé todo lo perdido adaptándose a los nuevos canales a distancia”. (Hexagone, 2021)

En el caso de los trabajadores del área de administración, ellos se caracterizan por tener una importante carga laboral, por tal motivo, se busca que los jefes y los gerentes

motiven el talento humano e implementen nuevas estrategias con la intención de aumentar el desempeño y comprometer a los trabajadores, esto debido al desempeño inferior que tienen los colaboradores con baja motivación.

En el estudio se analizaron dos variables: la motivación laboral y el desempeño laboral. La primera variable se divide en dos dimensiones: la motivación intrínseca y extrínseca. La primera de las dos dimensiones se subdivide en los indicadores de autorrealización, comunicación y autoestima; la segunda de las dos dimensiones se subdivide en sueldo e incentivos, reconocimientos y capacitaciones.

La segunda variable se divide en tres dimensiones: responsabilidad, productividad y evaluación de desempeño. La primera dimensión se subdivide en los indicadores de responsabilidad laboral, objetivos y metas; la segunda se subdivide en percepción sobre la productividad y mejora de habilidades.

La finalidad principal del presente estudio es determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿La motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la motivación intrínseca se relaciona con la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?
- ¿Cómo la motivación extrínseca se relaciona con la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?
- ¿La motivación intrínseca se relaciona con la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar si existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir si existe una relación entre la motivación intrínseca y la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.
- Analizar si existe una relación entre la motivación extrínseca y la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.
- Determinar si existe una relación entre la motivación intrínseca y la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Se basa en tres aspectos fundamentales, el primero es el aspecto académico. Tal como se indicó, la investigación tiene como objetivo demostrar si existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021; por ello, es que el estudio permite analizar la relación de la motivación intrínseca y extrínseca con la responsabilidad, productividad y evaluación del desempeño laboral, mediante un análisis de tipo cuantitativo.

El segundo es el aspecto económico, ya que se ha observado que los colaboradores son integrantes claves que aseguran el buen desarrollo y progreso en una institución; de forma semejante, la baja motivación perjudica el desempeño y eficiencia laboral. Según Liliana Toro, la empresa logra una fuente de ventaja competitiva cuando considera “el talento humano, el conocimiento, la experiencia, las actitudes, el comportamiento

aportado por las personas, la forma particular que tienen éstas de relacionarse con otros seres humanos, con los objetivos propios y con el entorno” (Toro, 2008, pág. 31).

El tercer aspecto es el social, la investigación tiene como finalidad analizar si la motivación extrínseca e intrínseca afecta directamente al desempeño del colaborador. La motivación se observa en la responsabilidad laboral, la productividad y la evaluación del desempeño. De acuerdo con María Antonieta Galván “los motivos que encausan a un hombre o mujer a trabajar son múltiples, pero independientemente de un factor económico, es importante que las empresas se interesen por sus empleados, que conozcan cuales son los motivos que los impulsan a trabajar” (Galván Bonilla, 2017).

Por estos motivos, la justificación de la investigación es práctica, ya que este estudio se desarrolló por la necesidad de analizar la motivación de los colaboradores con la finalidad de incrementar el desempeño eficiente y eficaz en la institución.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

La viabilidad se basa en cuatro criterios elementales. El primer criterio es el técnico, los recursos humanos tangibles e intangibles, los cuales fueron usados en el desarrollo de la investigación. Para el desarrollo de este primer criterio, se cuenta con el consentimiento de los colaboradores para la aplicación de los instrumentos de la investigación; asimismo, se cuenta con un contacto que ha trabajado más de 25 años en la institución, quien ha sido de gran ayuda en el análisis del presente trabajo.

El segundo criterio es el material usado para el desarrollo eficaz del estudio, se empleó una laptop, programas electrónicos y estadísticos, variedad de libros, tesis y artículos que aportaron al análisis del tema.

El tercer criterio es el económico, los costos de la realización de la investigación no han sobrepasado los medios económicos del investigador. El desarrollo de la tesis implementa canales de comunicación digital, en vista del estado de emergencia a nivel nacional.

El cuarto criterio es el tiempo, el periodo de la investigación fue de un año. Por todo ello, la aplicación de la investigación es práctica, ética y factible, ya que se respeta la información recopilada que ayudará a futuros trabajos de investigación.

1.5 Limitaciones del Estudio

El presente trabajo tomó en cuenta a 52 colaboradores del área de administración de una institución del Estado, sede Callao.

La limitación del estudio fue el no poder desarrollar un estudio de investigación de campo presencial como la observación directa y la entrevista personal a los colaboradores, en vista de la declaración del estado de emergencia nacional.

En vez de ello, se emplearon instrumentos digitales como el cuestionario digital que analizó cada variable, dimensión e indicador.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

El artículo científico de Castro-Martínez & Díaz-Morilla (2020) titulado “Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española” publicado en la revista Profesional de la Información, tuvo como objetivo investigar la relación entre la comunicación interna, la felicidad, el bienestar de los colaboradores y la manera en que se ve reflejada en la estructura de la empresa. Además, se estudió la configuración de las áreas, el uso de los canales y las tendencias en gestión de la comunicación interna, asimismo se examinaron la distribución de la gestión de la felicidad y el bienestar en las empresas españolas. El artículo fue mixto aplicado a través de un cuestionario digital con 28 preguntas en cinco bloques, la muestra fue de 82 empresas españolas reconocidas por su comunicación interna eficaz por la empresa Great Place to Work entre los años 2014 – 2018 y por el Observatorio de Comunicación Interna.

En conclusión, los resultados mostraron que existe un vínculo positivo entre la gestión de la comunicación interna, el nivel de felicidad, la satisfacción y el bienestar, los cuales se observaron a través del diálogo, el compromiso, la eficiencia y la productividad. Además, se observó que las empresas desarrollan acciones y campañas para promover el bienestar, la comunicación y la felicidad. Igualmente, se concluyó que la incorporación de medios digitales como celulares ayudaron a incrementar las relaciones entre los individuos.

La elección de este artículo realizado en el año 2020 se debe a que aportó datos sobre el indicador de Comunicación de la dimensión Motivación Intrínseca. Considero que esta investigación aportó referencias del comportamiento de los colaboradores como consecuencia de una comunicación interna asertiva. Los resultados obtenidos sirvieron como referencia a las preguntas del instrumento de recolección de datos e hipótesis planteadas.

El artículo científico de Guartán, Torres & Ollague (2019) titulado “La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores” publicado en la revista 593 Digital Publisher CEIT, tuvo como objetivo la aplicación de un modelo de evaluación de desempeño al emplear un instrumento gerencial por medio de la incorporación de diversos componentes para el desarrollo de los colaboradores. En cuanto a su metodología, este artículo fue de tipo descriptivo, de corte transversal, empleó la observación directa, revisión bibliográfica y la encuesta fue aplicada a los gerentes, jefes y supervisores, la muestra fue de 387 empresas con un 95% de nivel de confiabilidad y 5% de margen de error. El análisis de los datos se desarrolló a través del software informático IBM SPSS Statistics, la prueba de KMO fue de 0,858 y Bartlett fue de 0.000. Además, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,787.

Se ha concluido que la evaluación del desempeño puede prosperar si se emplea un instrumento gerencial que implique un componente de imagen, protocolo, comportamiento colectivo y productividad personal. Dicho instrumento ayuda a la evaluación periódica mensual de los trabajadores, los resultados de la evaluación sirven para el análisis del desempeño y comportamiento general de los colaboradores.

La elección de este artículo realizado en el 2019 se debe a que se ha investigado el indicador de Evaluación de desempeño de la variable Desempeño Laboral, la cual es considerado como un punto clave para el desarrollo de la empresa. Considero que este artículo brinda conocimientos y aporta al análisis de la dimensión Evaluación de desempeño a un nivel individual, asimismo, sirvió como referencia a las preguntas del instrumento de recolección de datos.

El artículo científico de Jimenez & Gamboa (2017) titulado “Gestión de valoración como estrategia de reconocimiento laboral del talento clave en empresas sociales del estado” publicado en la revista Desarrollo Gerencial, se enfocó en la problemática de la ausencia de las recompensas y reconocimientos hacia los trabajadores de las empresas del Estado en Colombia. Por ello, el objetivo fue estudiar la administración de valoración como táctica de reconocimiento laboral en las organizaciones sociales del Estado. Este es un artículo cualitativo que aplicó la teoría fundamentada y el proceso técnico de triangulación. Se apreciaron la mala praxis gubernamental y la corrupción en las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.), además, estas instituciones consideraban que ningún empleado es indispensable y que los

pacientes son los únicos indispensables. Igualmente, se observó que los colaboradores presentan baja confianza y poco involucramiento con la empresa.

En conclusión, existe una inadecuada cultura y mucha improvisación en las Empresas Sociales del Estado, las cuales son organizaciones verticales y no horizontales, no presentan una adecuada inducción ni estabilidad laboral.

La elección de este artículo, a diferencia del resto, se debió porque se analizó la realidad laboral de muchas instituciones estatales, pese a que la institución del Estado analizada en mi tesis no presenta malas ejecuciones como las analizadas en el artículo de Jimenez y Gamboa. Además, considero que aportó en la comparación de los resultados obtenidos.

El artículo científico de Malinowska, Tokarz & Staszczyk (2019) titulado “How to Enhance Work Engagement Among Outsourcing Sector Employees: The Role of Job Resources, Intrinsic, and Identified Motivation” publicado en la revista *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, tuvo como objetivo el desarrollo del proceso motivacional hipotetizado por el modelo JD-R. Además, se analizaron las asociaciones de autonomía laboral, el apoyo social y la retroalimentación con motivación intrínseca e identificada como mediadores del compromiso laboral. Se plantearon seis hipótesis que afirman que la motivación intrínseca e identificada se relacionan con la autonomía, el compromiso laboral, el apoyo social y la retroalimentación.

El artículo desarrolló un modelo de ecuaciones estructurales con la finalidad de verificar el modelo conceptual de la motivación. La muestra se realizó a fines del 2014 e inicios del 2015, conformada por 907 colaboradores de diferentes áreas, se aplicaron cuestionarios en línea, en el cual el 70% eran mujeres y la edad media fue de 29 años. Los recursos laborales como la autonomía laboral, el apoyo social y la retroalimentación fueron medidos por el Cuestionario de Diseño de Trabajo (WDQ) en una escala de 5 niveles con una confiabilidad de Cronbach de 0,90. Además, los tipos autónomos de regulación de la motivación fueron medidos por la Escala de Motivación Situacional Intrínseca (SIMS) con una confiabilidad de Cronbach de 0,75. Por último, el compromiso de trabajo se evaluó con la Escala de compromiso laboral de Utrecht (UWES) con tres dimensiones, con una confiabilidad de Cronbach de 0,94.

En conclusión, la autonomía laboral y el apoyo social están relacionados con el compromiso laboral, las cuales fueron observadas en la motivación intrínseca e identificada. Por otro lado, la retroalimentación y el compromiso laboral tuvieron una relación baja y no se observó en la motivación intrínseca e identificada.

La elección de este artículo se dio debido al análisis del compromiso, recursos laborales, retroalimentación y motivación laboral, los cuales están relacionados a las dimensiones de la variable Motivación, asimismo, los resultados sirvieron como referencia al momento de plantear las preguntas del instrumento de recolección de datos y los objetivos de la tesis.

El artículo científico de Ramos-Narváez, Coral-Bolaños, Villota-López, Cabrera-Gómez, Herrera-Santacruz & Rivera-Porras (2020) titulado “Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral” publicado en la revista Archivos Venezolanos de farmacología y terapéutica, surgió a partir del diseño de un nuevo modelo de administración por competencias con miras al desarrollo positivo de las condiciones laborales. El objetivo principal del artículo fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la organización, describir el nivel de bienestar psicológico en los colaboradores y determinar la relación entre las variables. Se plantearon seis hipótesis que afirmaron la relación entre el bienestar psicológico con la satisfacción laboral, además, de relacionar las dimensiones de la motivación intrínseca y extrínseca.

La investigación fue cuantitativa, con un enfoque empírico analítico, correlacional, no experimental transversal y con una muestra aleatoria estratificada de 147 colaboradores del área administrativa de diferentes puestos de trabajo. Se empleó la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff adaptada a adultos de una IES con un coeficiente de Cronbach de 0,90 y la Escala de Satisfacción Laboral NTP394 con un coeficiente de Cronbach de 0,93 de fiabilidad.

Se concluyó que, a mayor nivel de bienestar psicológico, mayor será la satisfacción laboral. La relación entre las variables satisfacción laboral y bienestar psicológico fue significativa, pero se apreció que la satisfacción laboral presentó posiciones divididas. La dimensión de satisfacción intrínseca como la percepción y el estado emocional fue de un nivel moderado-alto. Además, se observó una relación moderada-baja entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral, esto se observó en

la salud física, la salud mental, la productividad, las relaciones personales y sociales de los colaboradores.

La elección de este artículo publicado en el año 2020 fue por el análisis de la motivación intrínseca y extrínseca en sus hipótesis, lo cual sirvió como referencia a las hipótesis y a la variable independiente de mi tesis, la cual es la Motivación y a sus dimensiones: intrínseca y extrínseca.

El artículo científico de Torres-Castillo & Cantú-Mata (2020) titulado “Motivación y satisfacción laboral en una organización de servicios sin fines de lucro” publicado en la Revista Interciencia, tuvo como problemática la insatisfacción de los empleados en relación con el ambiente de trabajo y la motivación. Por ende, el objetivo del estudio fue estudiar un modelo estructural de motivación, satisfacción del colaborador y conocer los factores que ayuden a lograr mayor satisfacción. Se plantearon cuatro hipótesis que afirman que el ambiente de trabajo, la motivación, la actitud y la capacitación se relacionan con la satisfacción en el trabajo.

El estudio fue de tipo exploratorio, cuantitativo con diseño no experimental, transeccional, se empleó la técnica de análisis estadístico multivariable por medio de ecuaciones estructurales y se recolectó los datos por medio de un cuestionario de escala Likert a una muestra de 2.35, la recolección de los datos fue en el año 2011.

En conclusión, la organización debe permitir al empleado crecer profesionalmente con la finalidad de que logre los objetivos organizacionales y personales; por ello, la organización debe de trabajar en las metas establecidas y en las capacitaciones, ya que el empleado se sentirá satisfecho con los conocimientos adquiridos.

Este artículo resultó útil para mi investigación porque analizaron la importancia del indicador de Capacitación de la variable independiente de Motivación laboral. Por lo tanto, los resultados del trabajo aportaron como guía al momento de realizar mi investigación.

El artículo científico de Velásquez-Durán (2017) titulado “eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral” publicado en la Revista Education in the Knowledge Society, tuvo como problemática la necesidad de estudiar la manera óptima de capacitación de acuerdo con la modernización. El objetivo del artículo fue estudiar el

impacto del eTraining al emplear el aprendizaje colaborativo (AC), sobre el desempeño laboral en las organizaciones privadas en México con la finalidad de detectar los elementos y generar una iniciativa para procesos de capacitación formal.

En cuanto a la metodología, este artículo tiene un enfoque cuantitativo y un diseño cuasiexperimental intragrupo, se analizó un muestreo por conveniencia a 28 colaboradores de puestos directivos de organizaciones de servicios alimenticios en México con un promedio de edad de 36 años. Además, realizó la medición de variables antes y después de un tratamiento experimental y empleó cuatro instrumentos en escala Likert para medir las variables.

En conclusión, el desarrollo del eTraining ayuda que la capacitación sea aún más positiva, esto se vio en los exámenes estadísticos no paramétricos, en el que las capacidades de participación y desempeño laboral mejoraron desde el eTraining. La investigación de correlación bivariada fue positivamente alta con un 0.91, la exploración de correlación multivariada muestra que, si hay un cambio en interdependencia positiva, se favorece la calidad, si hay un cambio en construcción de significado, se favorece la efectividad y si hay un cambio en las relaciones psicosociales, se beneficia la actuación laboral y productividad.

Se seleccionó este artículo ya que se estudiaron los conceptos de eTraining, capacidades y desempeño laboral. Se analizó que la capacitación aporta amplios beneficios, ventajas y ayuda al logro de los objetivos estratégicos.

La tesis de Cadena (2019) titulada “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha” sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador para optar el título de Psicóloga Organizacional, tuvo como objetivo averiguar la correlación entre la motivación y el desempeño laboral entre los individuos de la organización en el contexto de la existencia de inadecuados factores motivacionales internos y externos afectaban a la empresa. La metodología fue cuantitativa, correlacional, de alcance descriptivo, de tipo no experimental con corte transversal con una muestra de 52 colaboradores. Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos: la encuesta, la ficha Ad Hoc Sociodemográfica, el cuestionario MbM basado en la escala de Likert y la evaluación de desempeño 90° por competencias.

La investigación concluyó que existe una posible correlación entre la motivación y el desempeño laboral. Acerca del primer punto, la motivación se manifiesta en un rango medio de acuerdo con la necesidad de sentirse seguros, protegidos, realizados y con autoestima, en un rango bajo se encuentran la pertenencia y las necesidades sociales. Con respecto al desempeño laboral, se manifiesta una alta categoría en la calidad y productividad del trabajo, y una categoría regular en la responsabilidad, competencias y trabajo en equipo.

La elección de este trabajo de investigación realizado en el año 2019 se debe a que aportó información sobre los indicadores de Autorrealización y Autoestima de la dimensión de la motivación intrínseca. Además, se analizaron las dimensiones de Productividad y Responsabilidad de la variable Desempeño laboral. Los resultados obtenidos sirvieron como referencia a los objetivos planteados.

La tesis de Mariño (2018) titulada “Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral” sustentada en la Universidad Técnica de Ambato para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano, tuvo como objetivo analizar los indicadores para un plan anual de capacitación por competencias con la finalidad de adquirir conocimientos y desarrollar un valor agregado al sistema, al Balance Score Card y al talento humano de la compañía. La investigación fue descriptiva y correlacional, aplicó la encuesta, la entrevista y el Programa Excel versión 2010 con un enfoque mixto. Las modalidades de investigación fueron la investigación de campo y la investigación bibliográfica, la población y la muestra son la misma, la cual fue compuesta por 362 trabajadores. La fiabilidad del Alfa de Cronbach del instrumento de medición del personal operativo fue 0.865, del personal administrativo fue 0.846 y del personal directivo fue 0.891 de fiabilidad. Asimismo, se desarrolló el análisis factorial exploratorio estadístico de la Medida Káiser-Meyer-Olkin, en el cual el KMO del personal operativo fue 0.689, del personal administrativo fue 0.689 y del personal directivo fue 0.260; por otro lado, el Bartlett fue 0.000 en los tres.

La investigación concluyó que la capacitación y el desempeño laboral son los primordiales procedimientos para mejorar las competencias, por lo cual, se debe elaborar un ejemplar de capacitación de gestión por competencias con el objetivo de lograr mayor rendimiento, trabajo en equipo, motivación, confianza, pertenencia con la organización, logros personales y profesionales.

La elección de esta investigación realizada durante el año 2018 se dio porque se relaciona a la variable dependiente de mi tesis: el Desempeño Laboral y a las dimensiones de Responsabilidad y Productividad. Además, se relaciona a la variable independiente Motivación Laboral y a las dimensiones de Motivación extrínseca e intrínseca. Por ello, los resultados obtenidos sirvieron como una referencia general en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La tesis de Ramírez (2015) titulada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí), en el año 2015” sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua para optar el título de Maestro en Gerencia Empresarial, tuvo como finalidad definir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, se identificaron los elementos que influyen los procedimientos motivacionales y las preferencias en la evaluación del desempeño laboral con el fin de desarrollar y proponer un plan de estímulos motivacionales. El nivel de investigación fue descriptivo y correlacional, la población fue de 83 trabajadores y se ejecutó un muestreo no probabilístico intencional conformado por 17 colaboradores y se aplicó la escala de valoración, además, se entrevistó a 2 funcionarios de alto nivel de la Facultad. Se aplicaron los instrumentos validados por expertos.

La investigación concluyó que la motivación y el desempeño laboral están relacionados porque un individuo que se siente a gusto con sus tareas aportará al desarrollo de la institución, esto le posibilita ser más creativo, dedicado con las actividades y objetivos laborales. Además, concluyó que los estímulos emocionales y psicoafectivos como recibir felicitaciones y orientaciones claras, y los elementos del ambiente laboral, la comunicación, la cultura organizacional están relacionados a la motivación laboral.

Esta investigación resultó útil para la elaboración del instrumento de recolección de datos porque este artículo estudió los estímulos que se deben de considerar al momento de medir el nivel de motivación y desempeño de los colaboradores del área de administración.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

El artículo científico de Pineda, Danielii, Navarro, Cerón, Del Carpió, & Vergara (2020) titulado “Calidad de Vida Laboral, Autoestima y Desempeño en el Trabajo de los Profesionales de la Administración Pública y Privada en el Perú” publicado en la Revista Interamericana De Psicología Ocupacional, tuvo como objetivo establecer la relación entre calidad de vida laboral, la autoestima y el desempeño laboral de los profesionales de la administración pública y privada en el Perú. La hipótesis planteada afirma que existe relación entre las variables.

Se utilizó una muestra no probabilística intencional de 447 colaboradores que estudiaban postgrados, se realizaron tres cuestionarios tipo Likert: el primer cuestionario fue el de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT GOHISALO) con una confiabilidad de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.95, con una confiabilidad de Omega de McDonald superior a 0.7 y un factorial Confirmatorio Chi-cuadrado significativa, el segundo cuestionario fue el Inventario de Autoestima para Adultos (ALPEL) con un Alpha de Cronbach de 0.90 y un Omega de McDonald de 0.91, y el tercer cuestionario fue el de Desempeño con una confiabilidad de 0.86 y un Omega de 0.89.

Se concluyó que existe un nivel alto de calidad de vida laboral y desempeño con una baja disminución en la autoestima. Se presenta una correlación significativa entre calidad de vida laboral, autoestima y desempeño. Además, se observaron diferencias en la calidad de vida laboral cuando interviene la remuneración, la antigüedad en el puesto y los años de servicio.

La elección de este trabajo de investigación se debe a que no se ha estudiado mucho acerca de la calidad de vida laboral, autoestima y desempeño en el área administrativa en instituciones públicas y privadas en el Perú. Esta investigación aportó al análisis de las variables que se pretenden analizar y los resultados nos pueden servir como referencia al momento del planteo de las hipótesis.

La tesis de Alavedra, S. (2019) titulada “Motivación y liderazgo transformacional percibido en una empresa privada del sector retail en Lima Metropolitana” publicado en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el título de Licenciada en Psicología, tuvo como finalidad comprobar la relación entre la motivación y el liderazgo transformacional, asimismo, analizó el nivel de motivación y demostró la

percepción de liderazgo de los trabajadores. La muestra fue de 149 trabajadores, no representativa de la población. Los instrumentos de recolección de datos fueron por medio de la ficha de datos, la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) y la escala de Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ). Con la ficha de datos se recopilaron datos personales y datos del puesto de trabajo, la R-MAWS contó con 19 ítems que se agrupó en 5 subescalas en una escala Likert de 1 al 7 que midió la Motivación y la MLQ contó con 31 ítems en una escala Likert del 0 al 4 que midió el Liderazgo Transformacional.

Se analizó la fiabilidad de la Escala de Motivación con Liderazgo Transformacional mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. La Escala de Motivación obtuvo los siguientes datos: 0.70 para la desmotivación, 0.74 para regulación externa, 0.59 para regulación introyectada, 0.60 para regulación identificada y 0.73 para motivación intrínseca. Mientras que la escala de Liderazgo Transformacional obtuvo los siguientes datos: 0.97 para LTF, 0.90 para Estimulación Intelectual, 0.95 para influencia idealizada, 0.91 para Motivación Inspiracional y 0.97 para carisma inspiracional. Se identificó la distribución de los datos a través de la prueba Kolmogórov-Smirnov y obtuvo que las dimensiones no tenían una distribución normal a excepción de la Motivación Controlada. Observó que los índices de asimetría y curtosis eran menores a 3 y 10.

Se concluyó que existe una relación significativa, positiva y mediana entre las dimensiones de liderazgo transformacional y motivación. Además, concluyeron que los colaboradores presentan mayor motivación autónoma y una alta percepción de Liderazgo Transformacional de los trabajadores hacia sus líderes.

Esta tesis fue seleccionada por haber evaluado la variable independiente de mi tesis: la motivación laboral. Por lo cual, los resultados sirvieron de guía al momento de realizar la investigación, con ello, se observó la importancia de motivar al talento humano de una empresa.

La tesis de Céspedes y Ireijo (2015) titulada “Relación entre estrés y motivación laboral con la percepción de la eficiencia en los equipos de trabajo” sustentado en la Universidad del Pacífico para optar el Grado Académico de Magíster en Dirección de Personas, tuvo como finalidad analizar las relaciones entre el estrés y la motivación laboral con la percepción de la eficiencia de los equipos de trabajo, además, de identificar la eficiencia, los tipos de motivación de los equipos y la relación entre ellos; asimismo,

se propuso un plan de mejora. Estudio cuantitativo con corte transversal, no experimental, correlacional con un muestreo no probabilístico de 158 trabajadores. El instrumento de recolección de datos para la percepción de la eficiencia de los equipos fue el Modelo de Equipos de Trabajo (MET), compuesto por 11 ítems para el proceso del equipo y 12 ítems para los resultados/ efectividad del equipo, ambas en una escala Likert de 5 puntos. El instrumento para el estrés fue la Escala de estrés laboral de Cohen conformada por 14 ítems en una escala Likert de 5 puntos. Desarrollaron un inventario de motivaciones sociales con 60 ítems en una escala Likert de 6 puntos. Además, elaboraron una ficha de datos sociodemográficos y organizacionales.

Se analizaron la confiabilidad mediante una prueba piloto y el coeficiente Alpha de Cronbach. El Estrés laboral obtuvo 0.86, la motivación 0.88, la motivación al logro 0.71, la motivación de poder 0.83, la motivación de afiliación 0.87, la percepción de la eficiencia del equipo de trabajo, los procesos 0.88 y la efectividad 0.81. Además, se realizó una prueba Kolmogórov-Smirnov y se identificó que las dimensiones tenían una distribución normal.

Se concluyó que los equipos de trabajo son eficientes, se percibió poco estrés y mucha motivación con respecto al poder, logro y afiliación. Se percibió una correlación entre la motivación de afiliación y la percepción de eficiencia de los integrantes; por otro lado, no se hallaron correlaciones entre el estrés laboral y la eficiencia de los integrantes, la motivación de logro y la eficiencia de los integrantes, la motivación de poder y la eficiencia de los integrantes.

Esta tesis fue escogida porque se analizó la variable independiente de motivación laboral, además, se abordaron diferentes indicadores de la dimensión Motivación intrínseca. Asimismo, considero que aportó al planteamiento de las hipótesis y a la investigación en general.

La tesis de De Los Rios, Toledo, Vallenos & Vegas (2020) titulada “La Motivación y su relación con la Felicidad en la empresa Inka Construcciones” sustentada en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el grado de magister en Dirección Estratégica y Liderazgo, tuvo como finalidad estudiar los niveles de felicidad y motivación laboral de los colaboradores del área de construcción y la relación entre las variables. El estudio realizó una muestra censal de 110 empleados, de corte

transversal, no experimental, cuantitativo y correlacional que empleó la encuesta de Medida de Felicidad de Alarcón y la escala de Motivación en el Trabajo de Gagné como instrumentos en una escala Likert de 7 puntos. Ambas presentan un índice de confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.9 y 0.70 respectivamente.

Se concluyó que los colaboradores gozan de un grado de felicidad de 81% y un grado de motivación laboral de 78%. Además, existe una relación significativa y se probó que hay un vínculo endeble entre la felicidad y la motivación intrínseca. Por último, la correlación entre la felicidad y la motivación laboral no es decisiva.

Esta investigación guarda relación con mi investigación con la variable independiente, pese a que en esta se haya aplicado a un caso diferente, fue beneficioso tener un estudio previo como referencia para las conclusiones.

La tesis de Mujica Argandoña & Guzmán Macedo (2019) titulada “El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019” sustentada en la Universidad Continental para optar el grado de Bachiller en Administración, tuvo como objetivo analizar el nivel de relación del sistema de incentivos monetarios y no monetarios con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Real Plaza de Cusco. En cuanto a la metodología utilizada, el enfoque de la tesis fue cuantitativo, inferencial deductivo, no experimental y correlacional. Se aplicó el cuestionario con escala ordinal de Likert a 30 trabajadores de la empresa, los resultados fueron procesados con el estadístico SPSS. La confiabilidad del Alpha de Cronbach del cuestionario para las variables fue de 0.9571 y el grado de correlación de Tau-Be de Kendall fue de 0.779 para todas las hipótesis.

En conclusión, existe una relación directa entre la variable sistema de incentivos y el desempeño laboral en los colaboradores con un 95% de confianza, es decir, una adecuada gestión del sistema de incentivos monetarios y no monetarios optimiza el desempeño de los colaboradores.

Esta tesis fue seleccionada porque analizó los indicadores de Sueldos e incentivos y Reconocimiento de la dimensión Motivación extrínseca. Esta investigación aportó al análisis de las variables y a las preguntas elaboradas en el instrumento.

La tesis de Pérez Tacanga Ana Cristina (2020) titulada “Sistema de incentivos y salario emocional” sustentada en la Universidad Peruana Cayetano para optar el título de Licenciada en Psicología, tuvo como finalidad recopilar, revisar y analizar investigaciones sobre el salario emocional y el sistema de incentivos. Observó que el talento humano es el factor diferenciador en una empresa y que los jefes buscan colaboradores capacitados; por ello, se ejecuta planes de incentivos monetarios y no monetarios para la retención y fidelización. Las empresas peruanas consideran, a la hora de diseñar su plan de beneficios, que los colaboradores tienen los mismos intereses y no hacen diferencia. Los trabajadores eligen un trabajo en los que se sientan reconocidos y logren sus metas.

En conclusión, se observó una relación directa entre salario, incentivos, variables de desempeño, productividad y calidad, los cuales son factores que motivan a los colaboradores. Por ello, concluyó que la motivación es el eje principal que mueve a los individuos a desenvolverse de cierta manera. A favor de esto contribuye que las empresas establecen un sistema de recompensas para alcanzar sus metas empresariales.

Se escogió esta investigación porque analizó los indicadores de Sueldos e incentivos y Reconocimiento de la dimensión Motivación extrínseca. Además, esta investigación aportó referencias acerca de la importancia del sistema de recompensas e incentivos, los cuales van relacionados a la motivación y a las tendencias de los colaboradores al momento de continuar o aceptar algún trabajo.

La tesis de Sánchez, I. (2020) titulada “La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la ciudad de Trujillo, 2020” sustentada en la Universidad Privada del Norte para optar el grado de Maestro en Dirección y Gestión del Talento Humano, tuvo como objetivo aclarar si la motivación se relaciona con el desempeño laboral. El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transversal o transaccional, descriptivo y correlacional. La población y la muestra fueron establecidos por 21 colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante la escala de Likert con 5 niveles de respuesta, 21 preguntas para la variable Motivación y 24 para el Desempeño Laboral.

El análisis de confiabilidad del Alpha de Cronbach arrojó 82.4 % para la variable Motivación y 85.8% para la variable Desempeño laboral. La investigación determinó que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral en la empresa.

Se escogió este trabajo de investigación porque analizó la variable independiente y dependiente de mi investigación, y al tener un estudio previo que relacionan estas variables, pese a que el estudio se dio en una empresa privada, fue de mucho aporte para el estudio.

La tesis de Vizcarra (2020) titulada “Motivación y Desempeño Laboral en Trabajadores de Empresas de Construcción” sustentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, tuvo como objetivo establecer la correlación entre la motivación y el desempeño laboral en una entidad de construcción. El diseño es correlacional porque busca conocer la relación entre dos variables, se trabajó con una población de 300 empleados de San Isidro y la muestra es no probabilístico de tipo intencional conformada por 105 colaboradores de la empresa de construcción y aplicó instrumentos validados por expertos.

La investigación concluyó que existen relaciones entre la motivación extrínseca e intrínseca con el desempeño. Las variables de logro, autorrealización y reconocimiento sostienen una relación significativa y positiva con la gestión de administración, y la variable comunicación comprende una relación positiva y significativa con la variable reconocimiento. Además, la productividad abarca una relación positiva y significativa con la autorrealización. También, las variables de motivación extrínseca tienen una relación positiva y significativa con la responsabilidad y la supervisión. La variable de relaciones interpersonales mantiene una relación positiva y significativa con el contenido de trabajo. Esta investigación aportó en el análisis de los resultados y conclusiones, ya que brindó una idea de los resultados y del enfoque de mi tesis.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Motivación

2.2.1.1 Antecedente de la motivación

En el siglo XVIII disminuyó la productividad y la motivación de las personas debido a la industrialización y la eliminación de los negocios relacionados a la artesanía. Se consideraba que “la empresa es un sistema que funciona con energía humana” (Mahon, 1992, pág. 31).

En 1919, surgió la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y gracias a ello se dio paso a las condiciones laborales para los trabajadores. De acuerdo con la OIT, “las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde las horas de trabajo (tiempo trabajado, periodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, como también las condiciones físicas y las demandas mentales”. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el siglo XX surgieron las primeras teorías de la motivación, las cuales argumentaban que la motivación involucra diferentes procesos, es decir, son “aquellos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos” (Kinicki, 1997, pág. 152). Los estudios concluyeron que un colaborador motivado se desenvuelve mejor en el ámbito laboral, de manera eficaz y eficiente.

2.2.1.2 Teorías sobre la motivación

- Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Maslow estableció una tendencia positiva al crecimiento, estableció niveles de necesidades humanas, las necesidades de déficit se encuentran en la parte inferior y las necesidades de desarrollo se encuentran en la parte superior. “Un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer” (DiCaprio, 1989, pág. 364).

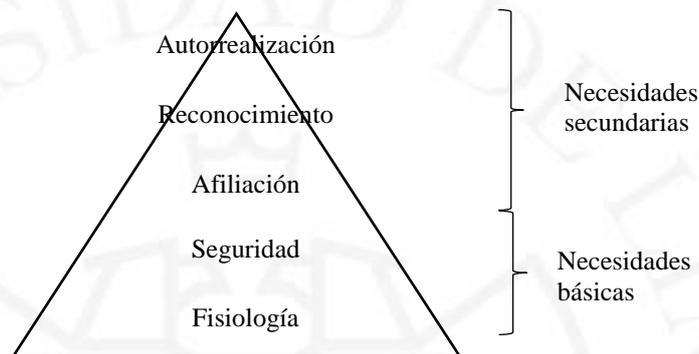
“La manera en que somos distintos de las demás personas también se descubre en esta misma búsqueda personal de identidad”. (Maslow, 1954)

- Necesidades fisiológicas: alimento, bebidas, energía, protección y siesta.

- Necesidades de seguridad: ausencia de riesgos como el miedo de perder el trabajo, propiedades y protección.
- Necesidades de afiliación: ser aceptados por los semejantes.
- Necesidades de estima: ser consideradas en alta estima.
- Necesidades de autorrealización: convertirse en lo que uno es capaz.

Figura 2.1

Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow



Nota. De “*Administración de recursos humanos*” por Chiavenato, I., 2007, por Mc Graw Hill (<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>).

La teoría de jerarquía de las necesidades de Maslow se relaciona con las dimensiones de motivación intrínseca y responsabilidad laboral de la primera hipótesis específica debido a que establece una relación entre la autorrealización, la comunicación y la autoestima con las necesidades laborales que deben estar cubiertas para alcanzar los objetivos y metas.

- Teoría de la equidad de John Stacey Adams
John Stacey Adams propone que la motivación proviene de la comparación social, el colaborador evalúa la proporción de sus esfuerzos y recompensas que recibe con lo que sus compañeros reciben.

$O / IA = \text{Esfuerzo aportado} / \text{resultados obtenidos}$.

$O / IS = \text{Esfuerzo aportado} / \text{resultados obtenidos por otro}$.

Tabla 2.1*Relación de los Resultados del Esfuerzo*

Comparación	Percepción	Comentarios
$O / IA < O / IS$	Injusticia / premio menor al merecido.	Se obtiene un premio menor al que cree que merece.
$O / IA = O / IS$	Equidad/ premio igual al merecido	Premio equitativo
$O / IA > O / IS$	Injusticia/ premio mayor al merecido.	Se obtiene un premio mayor al que cree que merece.

Nota. De “*Comportamiento Organizacional*” por Robbins, 1998, por Mc Graw Hill.

La teoría de la equidad de John Stacey Adams se relaciona con las dimensiones de motivación extrínseca y productividad laboral de la segunda hipótesis específica debido a que establece una relación entre los reconocimientos y la percepción sobre la productividad.

- Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor

Según McGregor, la Teoría X “refleja un estilo de administración duro, rígido y autocrático donde hace que las personas trabajen dentro de esquemas y estándares planeados, así como organizados, tomando en cuenta el alcance de los objetivos de la organización” (Mcgregor, 2001, pág. 290).

De acuerdo con Hellriegel & Slocum “la teoría X es un compuesto de propuestas y creencias subyacentes, que adoptan un enfoque de mando y control a la administración, basado en un punto de vista negativo de la naturaleza humana” (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 271).

Según Machuca, la teoría X se caracteriza por ser rígida porque considera a los individuos como medios de producción que evitan el trabajo y los cambios; por ende, deben ser dirigidos para lograr las metas. (Machuca, 2009)

Con respecto a la Teoría Y, según Mcgregor, es un “estilo de administración abierto, dinámico y democrático, a través del cual administrar se vuelve un proceso para crear oportunidades, liberar potenciales, eliminar obstáculos, motivar el crecimiento individual y proporcionar orientación en cuanto a los objetivos” (Mcgregor, 2001, pág. 291).

Según Hellriegel y Slocum, la teoría Y es “el conjunto de propuestas y creencias que adoptan un enfoque de liderazgo y empoderamiento (empowerment) a la administración, basado en un punto de vista positivo de la naturaleza humana” (Hellriegel & Slocum, 2009, pág. 272).

De acuerdo con Machuca, la teoría Y se caracteriza por ser dinámica porque brinda oportunidades para que los trabajadores logren sus objetivos personales y empresariales. (Machuca, 2009)

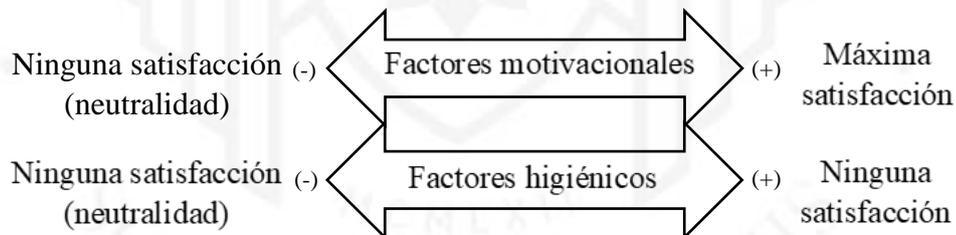
La teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor se relacionan con las variables motivación y desempeño laboral de la hipótesis general debido a que establecen una relación directa entre ellas.

- Teoría de los dos Factores de Herzberg

Herzberg investigó sobre qué era lo que la gente esperaba de su trabajo y determinó que hay factores intrínsecos que llevan a la satisfacción laboral y factores extrínsecos que llevan a la insatisfacción laboral.

Figura 2.2

Teoría de los dos Factores de Herzberg



Nota. De “Administración de recursos humanos” por Chiavenato, I., 2007, por Mc Graw Hill (<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>).

La teoría de los dos Factores de Herzberg se relaciona con las variables motivación y desempeño laboral de la hipótesis general debido a que establece una relación directa entre ellas.

- Teoría de David McClelland

“La motivación tiene que ver con el porqué de la conducta, en contraste con el qué y el cómo de la conducta” (McClelland, 1989).

La cultura, el anhelo de crecer, de influir y de relacionarse con los demás influyen en las personas. Todo esto se puede observar en los siguientes tres tipos de necesidades:

- Necesidad de logro: “la necesidad del ser humano de actuar buscando metas sucesivas y derivando al mismo tiempo la satisfacción en realizar cosas paso a paso en términos de excelencia” (McClelland, 1974, pág. 37).
- Necesidad de poder: “la necesidad inferior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o grupo de ellos” (McClelland, 1974, pág. 22).
- Necesidad de afiliación: “forma de conducta social que responde a un impulso que se satisface mediante la creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca” (McClelland, 1974, pág. 27).

La teoría de David McClelland se relaciona con las dimensiones motivación intrínseca y evaluación del desempeño de la tercera hipótesis específica debido a que establece una relación entre la autorrealización, la comunicación y la autoestima con la evaluación de desempeño.

2.2.1.3 Motivación laboral

2.2.1.3.1 Definición de la motivación laboral

Es el poder que incita al colaborador a conseguir los objetivos propios y organizacionales. “La motivación es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer necesidades individuales” (Chiavenato, 2002, pág. 256).

La motivación “como la voluntad para realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas de las organizaciones, con la condición de que el esfuerzo pueda satisfacer alguna necesidad personal” (Robbins & Decenzo, 2002, pág. 313).

La motivación laboral involucra el compromiso de la organización y el colaborador con el objetivo de incrementar el desempeño. Por ende, la empresa debe de reconocer el desempeño de los colaboradores y motivarlos.

La motivación “es el conjunto de actitudes que predisponen a una persona a actuar en cierto sentido para alcanzar una meta” (Ivancevich, 2005, pág. 62).

2.2.1.4 Tipos de motivación

La motivación surge por un factor extrínseco (externo) como el contexto laboral, las cuales pueden ser las felicitaciones del jefe, los premios, entre otros factores. Estos ayudan a aumentar el desempeño. La motivación también surge por un factor intrínseco (interna) la cual depende de uno mismo y de automotivarse.

- Motivación intrínseca

“La motivación intrínseca sale de nosotros mismos y es la que nos empuja y Moviliza hacia la acción, es decir hacia el propósito” (López Rodríguez, 2012, pág. 72).

Dentro de la motivación intrínseca se observa:

- Autorrealización: es el estímulo para transformarse en el individuo que se desea ser, la autorrealización agrupa el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.
- Comunicación: de acuerdo con Andrade (2010), la Comunicación Interna es un aspecto necesario que todas las compañías deben de implementar con el fin de alcanzar los objetivos empresariales, además de fortalecer la identidad de los empleados y lograr un ambiente laboral agradable. La comunicación interna cuenta con objetivos, funciones y flujos.

Para Chiang (2012) la finalidad de la comunicación interna en las organizaciones es facilitar el trabajo de los miembros.

De acuerdo con García (2011), la Comunicación Organizacional interna está integrada por accionistas, directivos, empleados, etc. Puede ser formal e informal.

- Autoestima: valora y reconoce lo que uno es y lo que puede llegar a ser. Una autoestima positiva es “como el sistema inmunitario de la conciencia, que proporciona resistencia, fuerza y capacidad para la regeneración” (Branden, 1995, pág. 36).

Además, señala que la “autoestima no se consigue de una vez y para siempre en la infancia. Puede crecer durante el proceso de

maduración o se puede deteriorar. Hay gente cuya autoestima era más alta a los diez años que a los sesenta y viceversa” (Branden, 1995, pág. 36).

- Motivación extrínseca

“La motivación extrínseca corresponde a una situación externa inducida por un factor o estímulos que necesita una persona para desarrollar una labor o como también se requiere de una recompensa para realizar una labor o función con mayor interés y empeño” (López Rodríguez, 2012, pág. 73).

Dentro de la motivación extrínseca se observa:

- Salario e incentivos: el salario es la retribución que el colaborador recibe como recompensa de su servicio, desempeño y trabajo.

Según Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy (2001), la “cantidad fija que recibe el empleado, ya sea como salario semanal, mensual o como retribución por hora”.

Los incentivos son un “pago por méritos, es un aumento de sueldo concedido al empleado con base a su desempeño individual” (Dessler, 2009, pág. 452).

“Los incentivos son cualquier prestación especial que proporciona una empresa a un pequeño grupo de ejecutivos claves y que está diseñada para darles un pago extra” (Mondy & Noe, 2005, pág. 314).

- Reconocimiento: es de suma importancia felicitar al empleado por las actividades realizadas y por el incremento del rendimiento. Puede ser verbalmente, por correo electrónico, mensaje de texto, entre otros.
- Capacitaciones: inversión que las empresas deciden implementar con la finalidad de aumentar el desempeño, las capacidades, las competencias y las calificaciones de los colaboradores.

“La capacitación además de ocuparse de la información, las habilidades, las actitudes y los conceptos, ahora se orienta al desarrollo de ciertas competencias que desea la organización. Esta capacitación se basa en un mapa, trazado previamente, de las competencias esenciales para el éxito de la organización” (Chiavenato, 2009, pág. 374).

La capacitación es importante “para contar con personal calificado y permanentemente actualizado que permita elevar la calidad y

productividad de la Empresa, convirtiéndola en altamente competitiva” (Quiñonez, 2010).

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Antecedentes del desempeño laboral

Los empresarios del siglo XIX no sabían determinar el nivel del trabajo y los resultados de sus colaboradores, ya que no contaban con los instrumentos para calcular la productividad. Luego de unos años algunos empresarios empezaron a evaluar los resultados diarios de todo el personal de las fábricas mediante libros, en el cual anotaban diariamente el desempeño. Los empresarios describían las actividades de los puestos de trabajo, observaban a sus trabajadores y con ello pudieron aumentar la competitividad porque detectaron las falencias y las brechas que surgían día a día.

“El desempeño se refiere a esos comportamientos dirigidos a la misión o metas de la organización, o de los productos y servicios resultantes de esos comportamientos” (Hughes, Ginnett, & Curphy, 2007, pág. 244).

“El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”. (Chiavenato, 2004, pág. 359).

2.2.2.2 Definición del desempeño laboral

“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palaci, 2005, pág. 155).

Desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (Pérez, 2009, pág. 4).

2.2.2.3 Teorías sobre el desempeño laboral

- Teoría de Desempeño Laboral según Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción”

Hacker, W. (1994, págs. 91-120) desarrolla una teoría de corte cognitiva que analiza la conducta especializada en el ambiente laboral. Propone dos puntos de vista, como primera instancia se observa a la acción que parte de un objetivo hasta un proyecto, luego da paso a su ejecución y posteriormente a la retroalimentación; como segunda instancia se observa que la acción está establecida por conocimientos conscientes o automáticas. Abarca seis pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución - control y retroalimentación.

La teoría de Hacker “Desempeño Laboral y proceso de Acción” se relaciona con las variables motivación y desempeño laboral de la hipótesis general debido a que establece una relación directa entre ellas.

- Teoría de Desempeño Laboral según Campbell
“El desempeño laboral es la acción y no los resultados de la misma” (Campbell, 1993, págs. 164-167). El conocimiento declarativo, el conocimiento de los procedimientos, las destrezas y la motivación son importantes para definir un comportamiento, esta teoría dicta ocho elementos para el desempeño: rendimiento de la actividad específica del puesto, rendimiento de actividades no específicas del puesto, rendimiento de la actividad de comunicación oral y escrita, evidencia del esfuerzo, mantenimiento del comportamiento personal, facilidad del desempeño del equipo y de los pares, supervisión, liderazgo y administración.

La teoría de Campbell se relaciona con las dimensiones motivación intrínseca y evaluación del desempeño de la tercera hipótesis específica debido a que establece una relación entre la autorrealización, la comunicación y la autoestima con la evaluación de desempeño.

- Teoría de Desempeño Laboral según Earley y Shalley “Teoría de la Motivación – Cognitiva”

“El desempeño laboral como una ampliación del establecimiento de metas” (Earley & Shalley, 1991, págs. 315-320). Explica que los objetivos organizacionales inciden en el desempeño laboral y en los actos. Propone dos lados del desempeño, como primera instancia se encuentra la formulación, evaluación e internalización de los objetivos laborales y como segunda instancia está es desarrollo y realización de los programas de acción.

La teoría de Earley y Shalley “Teoría de la Motivación – Cognitiva” se relaciona con las dimensiones motivación extrínseca y evaluación del desempeño de la tercera hipótesis específica debido a que establece una relación entre los reconocimientos, la comunicación y la autoestima junto con la evaluación de desempeño.

2.2.2.4 Elementos Claves del Desempeño Laboral

- Responsabilidad
 - Responsabilidad: la realización de los deberes, el cuidado al desarrollar algo, es una manera de replicar que involucra el conocimiento sobre las metas y/u obligaciones a cumplir y recae sobre el individuo.
 - Objetivos y metas: “Las metas de logro de una persona serán el mecanismo principal para determinar si esta percibe que ha conseguido el éxito o si ha fracasado” (Macagno, 2005, pág. 22).
- Productividad
 - Percepción sobre la productividad: según Tolentino (2004), la productividad es el fruto del equilibrio y relación de la tecnología, los recursos humanos, la empresa y los métodos gestionados por personas eficientes, se busca la relación adecuada, armónica y eficaz de los recursos, desempeño y productividad.
 - Mejora de habilidades: Castro (2000) indica que es la habilidad para la realización de una acción específica con destreza. La habilidad se adquiere de la propia actividad, comunicación, interacción social, educación, enseñanza y es el resultado de una práctica orientada. (pág. 337)

2.2.2.5 Evaluación de desempeño laboral

García, J. (2010) argumenta que la evaluación debe tener como bases hechos reales y no comentarios subjetivos. El objetivo es que el jefe y el trabajador logren un acuerdo sobre las actividades realizadas por el trabajador y lo que este necesita mejorar; por ello, es necesario implementar niveles de desempeño al inicio del período con la finalidad de comparar lo logrado con lo que se estableció al principio.

La apreciación del desempeño laboral permite calificar, valorizar el desempeño, determinar si se necesitará capacitación, nuevas políticas, además, de encontrar los fallos en el diseño del puesto y problemas de los colaboradores. La evaluación del desempeño “es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien”. (Ivancevich, 2005, pág. 260)

Los tipos de Evaluación desempeño laboral son los siguientes:

- Evaluación de Desempeño Laboral de 90°: se compone por las metas y capacidades. El cumplimiento de metas se asocia con aumentos remunerativos y las competencias se observan para el desarrollo.
- Evaluación de Desempeño Laboral de 180°: Según Alles, M. (2005) es un esquema en la cual un colaborador es evaluada por su jefe y pares.
- Evaluación de Desempeño Laboral de 270°: elimina la subjetividad que pueda ocurrir en la evaluación de 90° o 180°, el jefe directo evalúa al trabajador, existe una autoevaluación y evaluación de los subordinados o por los compañeros.
- Evaluación de Desempeño Laboral de 360°: Según Alles, M. (2005) es un esquema en la cual un colaborador es analizado por todo el entorno: jefes, jefes directos, compañeros, subordinados, proveedores o clientes.

2.3 Definición de términos básicos

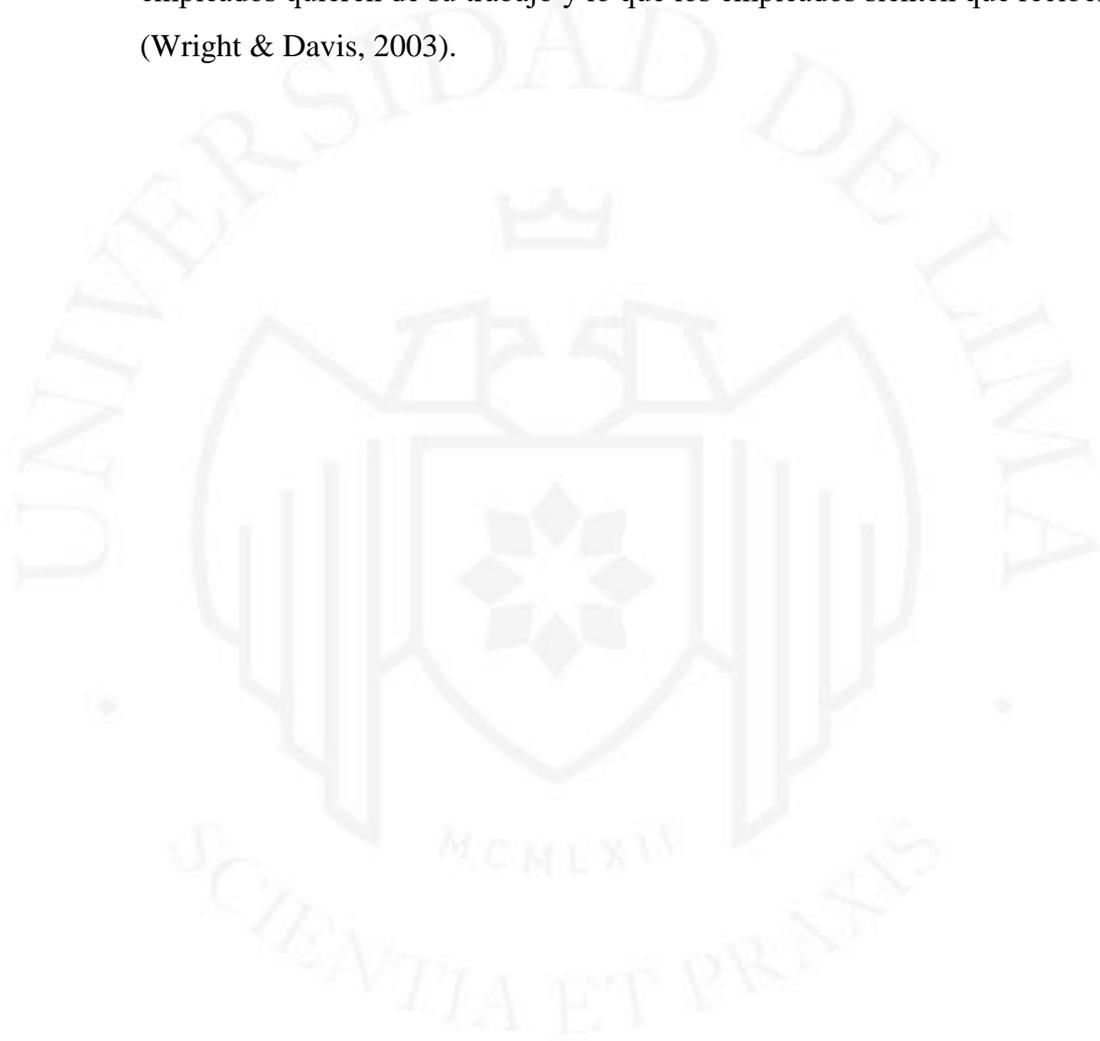
Para una mejor comprensión del marco teórico y de la información de la presente tesis, se presenta la definición de las variables de estudio, dimensiones y conceptos esenciales.

- Autoestima: “como el sistema inmunitario de la conciencia, que proporciona resistencia, fuerza y capacidad para la regeneración” (Branden, 1995, pág. 36).

- Capacitación: “Es el proceso de desarrollar cualidades en los Recursos Humanos preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización.” (Chiavenato, 2009, pág. 371).
- Desempeño: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (Chiavenato, 2004, pág. 359).
- Desempeño laboral: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palaci, 2005, pág. 155).
- Evaluación del desempeño: “Es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien” (Ivancevich, 2005, pág. 260).
- Incentivos: “Pago por méritos, es un aumento de sueldo concedido al empleado con base a su desempeño individual” (Dessler, 2009, pág. 452).
- Metas: “Las metas de logro de una persona serán el mecanismo principal para determinar si ésta percibe que ha conseguido el éxito o si ha fracasado” (Macagno, 2005, pág. 22).
- Motivación: “La voluntad para realizar grandes esfuerzos para alcanzar las metas de las organizaciones, con la condición de que el esfuerzo pueda satisfacer alguna necesidad personal” (Robbins & Decenzo, 2002, pág. 313).
- Motivación laboral: “La motivación es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer necesidades individuales” (Chiavenato, 2002, pág. 596).
- Motivación intrínseca: “La motivación intrínseca sale de nosotros mismos y es la que nos empuja y Moviliza hacia la acción, es decir hacia el propósito” (López Rodríguez, 2012, pág. 72).
- Motivación extrínseca: “La motivación extrínseca corresponde a una situación externa inducida por un factor o estímulos que necesita una persona para desarrollar una labor o como también se requiere de una recompensa para realizar una labor o función con mayor interés y empeño” (López Rodríguez, 2012, pág. 73).
- Recompensa o incentivo: “Es una gratificación, tangible o intangible, a cambio de la cual las personas asumen su membresía en la organización y,

una vez en ella, aportan su tiempo, esfuerzo y otros recursos personales” (Chiavenato, 2009, pág. 318).

- Remuneración: “Es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas que se entregan a los trabajadores y que se derivan de su empleo” (Chiavenato, 2009, pág. 286).
- Satisfacción laboral: “Representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (Wright & Davis, 2003).



CAPITULO III: HIPOTESIS – VARIABLES – ASPECTOS DEONTOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

La motivación laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

3.1.2 Hipótesis específicas

- La motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.
- La motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.
- La motivación intrínseca se relaciona directamente con la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

3.2 Variables y Operacionalización de variables

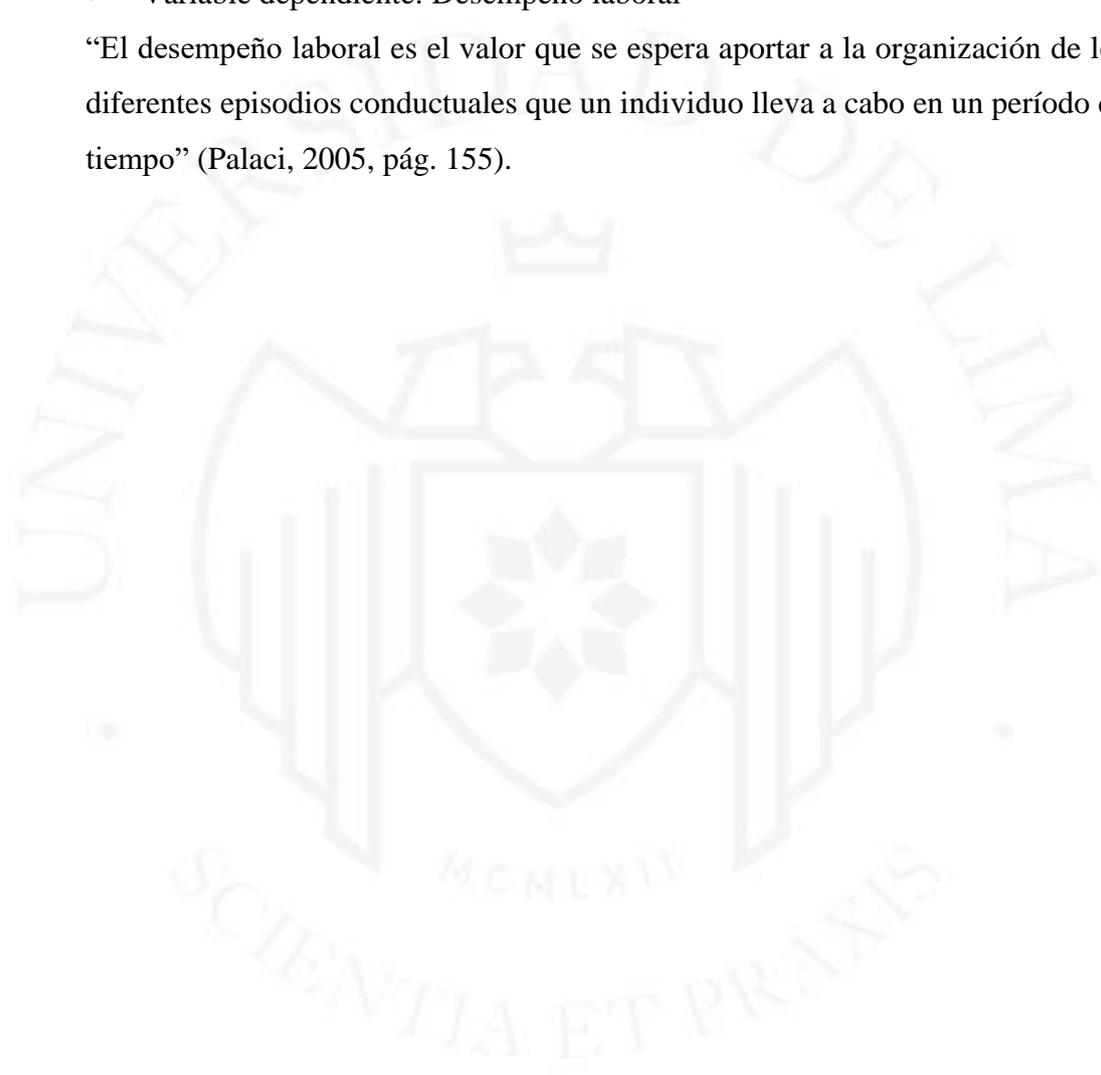
3.2.1 Variables

- Variable independiente: Motivación laboral

“La motivación es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer necesidades individuales” (Chiavenato, 2002, pág. 596).

- Variable dependiente: Desempeño laboral

“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palaci, 2005, pág. 155).



3.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 3.1

Matriz de operacionalización de la variable independiente

Variable: Motivación laboral (Variable independiente)			
Definición operacional: “La motivación es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer necesidades individuales” (Chiavenato, 2002, pág. 592).			
Instrumento: Cuestionario			
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de medición
Motivación intrínseca	Autorrealización	Se siente autorrealizado con las actividades	Ordinal
		Aspiración para ascender de puesto de trabajo	Ordinal
	Comunicación	La comunicación cumple una función estratégica	Ordinal
		La organización promueve una buena comunicación interna y externa	Ordinal
	Autoestima	Se siente seguro en el puesto de trabajo	Ordinal
		Considera que su trabajo tiene valor	Ordinal
Motivación extrínseca	Sueldos e incentivos	Sueldo acorde a los conocimientos y labores	Ordinal
		Incentivos por un buen trabajo	Ordinal
	Reconocimiento	Reconocimiento de logros	Ordinal
		Reconocimiento por parte de los jefes por el buen trabajo	Ordinal
	Capacitaciones	Se siente capacitado para el trabajo	Ordinal
		Cursos de capacitación son interesantes y necesarios	Ordinal

Nota. Elaboración propia

Tabla 3.2*Matriz de operacionalización de la variable dependiente*

Variable: Desempeño laboral (Variable dependiente)			
Definición operacional: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (Palaci, 2005, pág. 155).			
Instrumento: Cuestionario			
Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala de medición
Responsabilidad	Responsabilidad laboral	Puntualidad en el trabajo	Ordinal
		Alto grado de responsabilidad laboral	Ordinal
	Objetivos y metas	Las metas se cumplen dentro del plazo establecido	Ordinal
		Actividades planificadas para lograr las metas	Ordinal
Productividad	Percepción sobre la productividad	Considera eficaz su desempeño laboral	Ordinal
		Conocimiento de cómo va su desempeño	Ordinal
	Mejora de habilidades	Desarrollar habilidades	Ordinal
		Habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades	Ordinal
Evaluación de desempeño	Evaluación de desempeño	Evaluación constante	Ordinal
		Evaluación 360°	Ordinal

Nota. Elaboración propia

3.3 Aspectos deontológicos de la investigación

El presente trabajo de investigación es de autoría propia y su propósito es aportar con el análisis de la realidad de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Con el presente estudio, se desea que las instituciones y las empresas planteen un plan de motivación laboral eficiente que promueva un mayor desempeño laboral. Incrementar la autorrealización, comunicación, autoestima, incentivos, reconocimiento y capacitaciones, con el fin de lograr mayor productividad y desempeño laboral.

Para el análisis del presente trabajo de investigación, las diferentes fuentes han sido adecuadamente citadas y se aplicó la norma APA (manual de publicaciones de la American Psychological Association).

Referente a la información recolectada de los colaboradores de la institución del Estado, se cuenta con el consentimiento para el uso de sus respuestas, se respetó su privacidad y la confidencialidad de la información brindada.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Enfoque

La investigación presente tiene un enfoque cuantitativo para la recolección de datos. Como instrumento del estudio, se utilizó el cuestionario electrónico.

“(…) Un estudio cuantitativo se basa en investigaciones previas (...). El cuantitativo se utiliza para consolidar creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población (...)” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 10)

4.1.2 Alcance

El alcance de la investigación es de tipo correlacional debido a que se tiene como objetivo determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio correlacional:

Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (pág. 93)

4.1.3 Tipo

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada debido a que la finalidad del estudio es determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral, con la finalidad de que la institución del Estado, sede Callao implemente estrategias que mejoren el desempeño de los colaboradores.

Para Cívicos y Hernández (2007), la investigación aplicada o práctica examina la verdad social y efectúa los resultados en el desarrollo de tácticas y actuaciones específicas, lo cual ayuda a la innovación.

4.1.4 Diseño

“El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 128)

El diseño de la investigación es no experimental de carácter transversal. Las variables no son manipuladas, es decir, los datos han sido recolectados en un momento exacto con el objetivo de analizarlos.

4.1.5 Unidad de investigación

Un colaborador del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

4.2 Diseño muestral

4.2.1 Definición de la población

La población del presente trabajo de investigación está conformada por los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

“El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (Pineda, De Alvarado, & De Canales, 1994, pág. 108).

De acuerdo con Arias (2012), la población es un “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (Arias, 2012, pág. 81).

4.2.2 Definición de la Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define a la muestra como “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una

población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada” (Tamayo y Tamayo, 2006, pág. 176).

La población del presente trabajo de investigación está compuesta por los colaboradores de una institución del Estado con sede en el Callao que pertenecen al área de administración. Se escogió esta área porque se desea analizar la motivación y desempeño laboral. La muestra calculada fue para una población finita conformada por 60 colaboradores.

De acuerdo con Castro (2003), la población finita es “cuando el número de elementos que la forman es finito” (Castro M. , 2003, pág. 75).

Se desarrolló la fórmula con la finalidad de hallar el tamaño de la muestra probabilística para poblaciones finitas, en el cual, el nivel de confianza es 95% y el margen de error es 5%. La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: número de elementos de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

d = error de estimación máximo aceptado

Al aplicar la fórmula, se obtuvo una muestra de:

$$n = \frac{(60) \times (1.96) (1.96) \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05) \times (60 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.5)(0.5)}$$

n = 52 colaboradores

La muestra del presente trabajo de investigación está compuesta por 52 colaboradores de una institución del Estado con sede en el Callao, que pertenecen al área de administración.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

“...las técnicas de recolección de los datos pueden ser múltiples. Por ejemplo, en la investigación cuantitativa: cuestionarios cerrados, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 14)

El instrumento de recolección de datos empleado es el cuestionario electrónico, el cual comprende 25 preguntas. Además, se empleó una prueba piloto previo al cuestionario.

4.3.1 Prueba piloto

De acuerdo con Hernández Sampieri (2014), la prueba piloto consiste:

En administrar el instrumento a una pequeña muestra de casos para probar su pertinencia y eficacia (incluyendo instrucciones), así como las condiciones de la aplicación y los procedimientos involucrados. A partir de esta prueba se calculan la confiabilidad y la validez iniciales del instrumento. (pág. 210)

El cuestionario fue enviado a 5 trabajadores de la institución del Estado que aceptaron a desarrollar la prueba piloto, estos participantes forman parte de la muestra, la finalidad de la prueba piloto es analizar el diseño, la confiabilidad del instrumento y la comprensión de las preguntas.

La validación de la prueba piloto está conformada por 5 preguntas:

- a) ¿Las preguntas se comprenden con facilidad?
- b) ¿El número de preguntas le parecieron las adecuadas?
- c) ¿Las instrucciones están claras?
- d) ¿Tiene alguna sugerencia respecto a las preguntas?
- e) ¿Le tomó mucho tiempo realizar el cuestionario?

A continuación, se observan los resultados de las preguntas desarrolladas para la prueba piloto.

a) ¿Las preguntas se comprenden con facilidad?

La primera pregunta de la validación de la prueba piloto consiste en analizar si los trabajadores entienden con claridad las preguntas con respecto a la redacción, a la comprensión de los términos empleados, entre otros aspectos. El 100% del total de trabajadores escogidos para esta prueba piloto consideró que sí están claramente argumentadas.

Figura 4.1

Resultado de la pregunta 1 de la prueba piloto



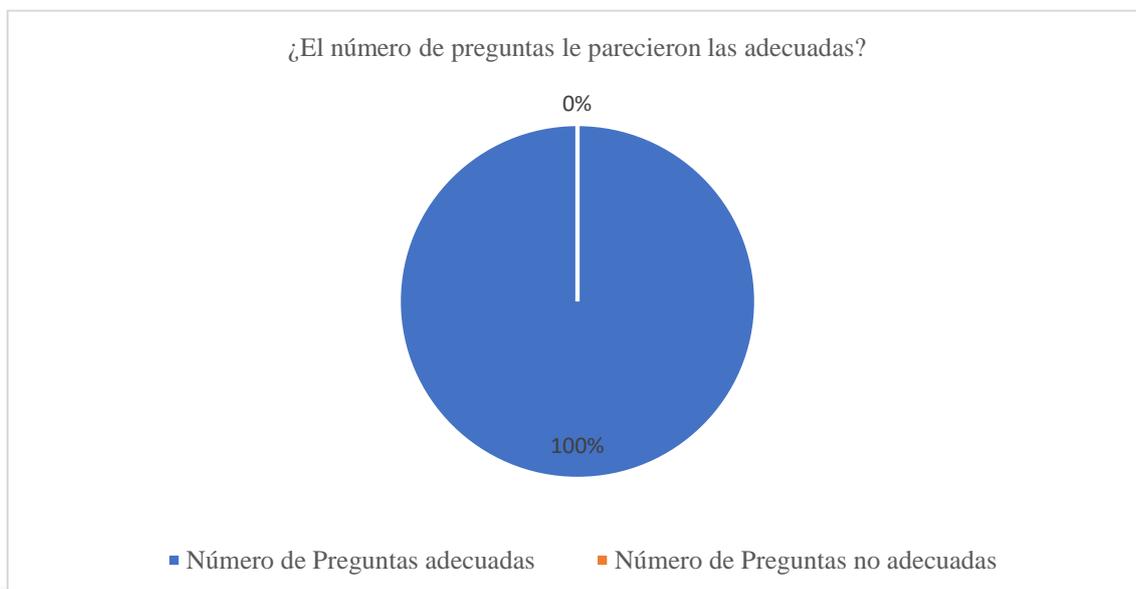
Nota. Elaboración propia

b) ¿El número de preguntas le parecieron las adecuadas?

La totalidad de los trabajadores consideró que la cantidad es la adecuada, ya que no son repetitivas y no son largas.

Figura 4.2

Resultado de la pregunta 2 de la prueba piloto



Nota. Elaboración propia

c) ¿Las instrucciones están claras?

El 100% de los colaboradores de la prueba piloto coincidieron que las instrucciones sí están claras y que gracias a ello pudieron responder debidamente el cuestionario.

Figura 4.3

Resultado de la pregunta 3 de la prueba piloto



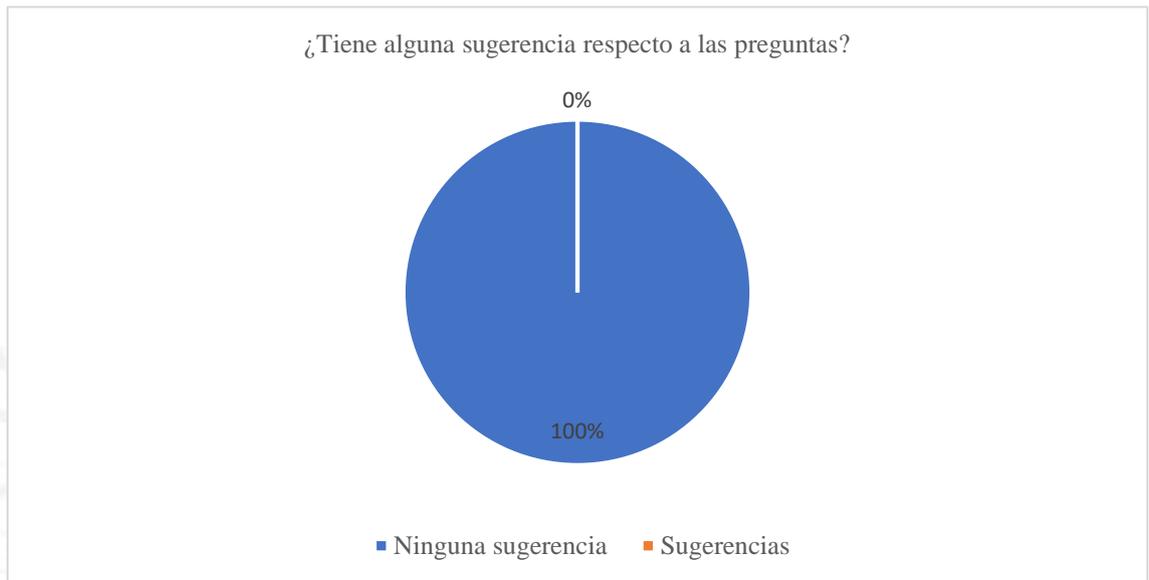
Nota. Elaboración propia

d) ¿Tiene alguna sugerencia respecto a las preguntas?

El 100% de los colaboradores de la prueba piloto no sugirieron cambios en las preguntas, les agradó la estructura y las divisiones del cuestionario.

Figura 4.4

Resultado de la pregunta 4 de la prueba piloto



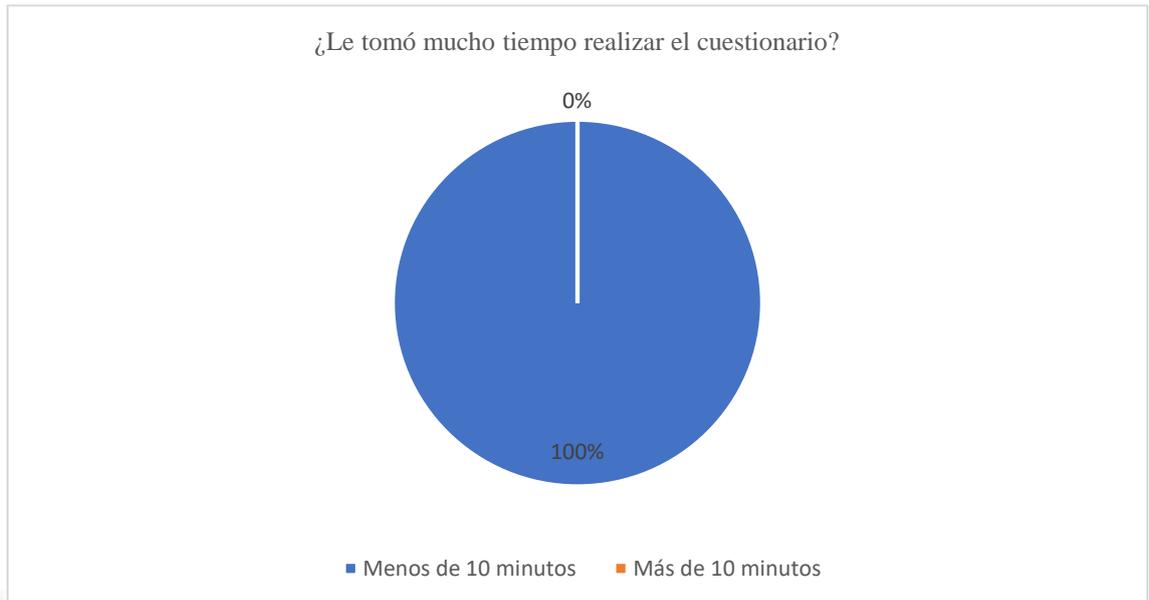
Nota. Elaboración propia

e) ¿Le tomó mucho tiempo realizar el cuestionario?

Al 100% de los colaboradores de la prueba piloto no les tomó más de 10 minutos desarrollar el cuestionario.

Figura 4.5

Resultado de la pregunta 5 de la prueba piloto



Nota. Elaboración propia

4.3.2 Cuestionario electrónico

El instrumento de recolección de datos empleado es el cuestionario electrónico, la redacción de las 25 preguntas son fáciles de comprender y se ha respetado la confidencialidad y la privacidad de los participantes.

“...este instrumento consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo” (Sierra, 1994, pág. 194).

El cuestionario electrónico se desarrolló en el Formulario software Google Forms con la finalidad de recopilar la información necesaria para el desarrollo del estudio. Los 52 colaboradores registraron sus respuestas, las cuales fueron analizadas en el IBM SPSS Statistics.

Las primeras 3 preguntas del cuestionario son preguntas “filtro”, las cuales han permitido seleccionar la población objetivo y, por ende, la muestra del estudio. Las preguntas posteriores estudian la hipótesis general y específicas.

Se emplearon dos tipos de preguntas: preguntas politómicas y de escala de Likert. En primer lugar, las 3 primeras preguntas de filtro fueron preguntas politómicas y se agregó la opción “Otros” en la primera y segunda pregunta con la finalidad de que el

participante redacte su respuesta en el caso no esté en el documento. Para las 23 preguntas restantes, se empleó la escala Likert de 5 puntos para estudiar la motivación intrínseca, motivación extrínseca, responsabilidad laboral, productividad y evaluación de desempeño. El colaborador encuestado seleccionó la puntuación más adecuada, en base a una escala de rango de 1 a 5, donde 5 es “siempre”, 4 es “Casi siempre”, 3 es “A veces”, 2 es “Casi nunca” y 1 es “Nunca”.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), en la escala Likert “se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico”. (pág. 238)

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Posteriormente de la recolección de datos, se descargó las respuestas de Google en un archivo Excel, se empleó el programa estadístico IBM SPSS Statistics para procesar los datos, con la finalidad de examinar los objetivos, la realidad de los trabajadores y las hipótesis.

Las respuestas fueron codificadas con la finalidad de ser analizadas numéricamente. En seguida, se realizaron diferentes pruebas como el análisis de estadísticos descriptivos de frecuencias y tablas cruzadas, con el objetivo de descubrir la prueba no paramétrica de independencia Chi Cuadrado y la correlación de Spearman, la primera en mención ayudó a identificar la relación de la variable dependiente e independiente, dimensiones e indicadores; mientras que la segunda ayudó a medir el nivel de asociación, es decir, la proximidad o lejanía de la correspondencia.

Asimismo, se realizaron los análisis descriptivos de todas las tablas, se calculó los datos numéricos y porcentuales, los cuales aportaron al análisis de las variables del presente trabajo.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Validación estadística del instrumento

Se analizó la validación estadística del instrumento con la finalidad de analizar la confiabilidad; por ello, se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, el Coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett. Además, los análisis estadísticos se analizaron mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics.

Según lo explican Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la confiabilidad varía de acuerdo con el número de indicadores específicos o ítems que incluya el instrumento de medición. Cuantos más ítems haya, mayor tenderá a ser ésta, lo cual resulta lógico”. (pág. 208)

5.1.1 Coeficiente Alfa de Cronbach (α)

“El coeficiente alfa (α), propuesto por Cronbach (1951), constituye otra forma de acercarse a la fiabilidad. Más que la estabilidad de las medidas, α refleja el grado en el que covarían los ítems que constituyen el test” (Muñiz, 2018).

Este modelo es muy usado cuando se desarrolla la escala Likert o la escala de opciones múltiples, con la finalidad de analizar la confiabilidad de las preguntas.

De acuerdo con Milton Quero, el coeficiente alfa de Cronbach “expresa el grado en que los ítems miden la misma variable: homogeneidad. De tal manera que su utilidad original se orienta a calcular la confiabilidad de un instrumento cuyos ítems o reactivos conformen un único dominio, esto es, una variable” (Quero Virla, 2010).

- Cálculo del Alfa de Cronbach

Se calculó la correlación de fiabilidad de los 22 ítems con escala de Likert con la finalidad de analizar la homogeneidad, a mayor homogeneidad, mayor será el valor de la consistencia interna. Asimismo, para evitar que la consistencia interna disminuya, se debe eliminar del conjunto de ítems los menos consistentes. Para medir el coeficiente de Alfa de Cronbach se calculó con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad de la prueba

k: Número de ítems del instrumento

$\sum Vi$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

Vt : Varianza de la suma de los Ítems

Al aplicar la fórmula, el alfa de Cronbach de la investigación es:

$$\alpha = \frac{52}{52-1} \left[1 - \frac{7.24}{46.96} \right]$$

$$\alpha = 0.86$$

Tabla 5.1

Rangos de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento

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

Nota. De “Instrumentos de Investigación Educativa” por Ruíz Bolívar, C., 2002, por Fedupel.

Como se puede observar, el alfa de Cronbach de la investigación se encuentra dentro del rango muy alto de la magnitud del coeficiente de confiabilidad de un instrumento; por lo cual, la fiabilidad del instrumento de la investigación indica que es confiable y se puede desarrollar los modelos estadísticos.

5.1.2 Coeficiente de KMO y prueba de esfericidad de Bartlett

De acuerdo con la International Business Machines Corporation, empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría:

La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin es una estadística que analiza la proporción de varianza en sus variables que podría ser causada por factores subyacentes. Los valores altos (cerca de 1.0) generalmente indican que un análisis factorial puede ser útil con sus datos. Si el valor es menor a 0.50, los resultados del análisis factorial probablemente no serán muy útiles.

La prueba de esfericidad de Bartlett prueba la hipótesis de que su matriz de correlación es una matriz de identidad, lo que indicaría que sus variables no están relacionadas y, por lo tanto, no son adecuadas para la detección de estructuras. Los valores pequeños (menos de 0.05) del nivel de significancia indican que un análisis factorial puede ser útil con sus datos (IBM Corp, 2020).

El resultado del coeficiente de KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett en la investigación es:

Tabla 5.2

Prueba de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin y esfericidad de Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.677
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	591.713
	gl	231
	Sig.	.000

Nota. Resultado calculado en SPSS

Como se observa, el resultado de KMO es 0.677 superior a 0.5, lo cual significa que el KMO de la investigación es apropiado. Este valor es confirmado por el test de esfericidad de Bartlett que es 0.000, por lo que se puede rechazar la hipótesis nula y es apropiado.

En conclusión, se logró una herramienta útil y válida para evaluar las hipótesis del presente trabajo de investigación.

5.2 Análisis descriptivo

Posteriormente de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se realizó el análisis descriptivo e inferencial de los resultados.

5.2.1 Resultados del Cuestionario

Pregunta 1: ¿En qué sede trabaja?

De los cuestionarios aplicados, el 100% de los encuestados se encuentran en la sede de Callao, el estudio tiene como finalidad determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la sede Callao.

Tabla 5.3

Tabla de resultados de la pregunta 1 del cuestionario

	¿En qué sede labora?		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Callao	52	100.0	100.0

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 2: Área a la que pertenece

De las encuestas aplicadas, el 100% de los encuestados pertenecen al área de administración.

Tabla 5.4

Tabla de resultados de la pregunta 2 del cuestionario

	Área a la que pertenece		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Administración	52	100.0	100.0

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 3: ¿Cuál es la posición jerárquica que ocupa dentro del Área de Finanzas?

De los cincuenta y dos colaboradores, una persona que equivale al 1.92% de los participantes es intendente, dos personas (3.85%) son jefes de oficina, el 55.77% son especialistas, el 30.77% son oficiales y el 7.69% son practicantes.

Tabla 5.5*Tabla de resultados de la pregunta 3 del cuestionario*

¿Cuál es la posición jerárquica que ocupa dentro del Área de Administración?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Intendente	1	1.92	1.92
Jefe de oficina	2	3.85	5.77
Especialista	29	55.77	61.54
Oficial	16	30.77	92.31
Practicante	4	7.69	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

A continuación, se analizó las doce preguntas de la variable Motivación laboral. La primera dimensión desarrollada es la Motivación Intrínseca.

Pregunta 4: Se siente autorrealizado con las actividades que realiza.

El primer indicador de la dimensión Motivación Intrínseca es la Autorrealización, la cual se analizó en la pregunta 4, en los resultados se observó que no todos los colaboradores se sienten todos los días autorrealizados, de los cincuenta y dos colaboradores, el 34.62% de la muestra se sienten “a veces” autorrealizados, el 55.77% se siente “casi siempre” y el 9.62% se siente “siempre” autorrealizados.

Tabla 5.6*Tabla de resultados de la pregunta 4 del cuestionario*

Se siente autorrealizado con las actividades que realiza			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	18	34.62	34.62
Casi siempre	29	55.77	90.38
Siempre	5	9.62	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 5: Aspira ascender de puesto de trabajo.

La pregunta 5 pertenece al indicador Autorrealización, se observó que el 21.15% de la muestra “a veces” aspira ascender de puesto de trabajo, el 59.62% “casi siempre” y el 19.23% “siempre” aspira ascender de puesto de trabajo. La mayoría de los especialistas y oficiales aspiran a ser jefes de oficinas o intendentes.

Tabla 5.7*Tabla de resultados de la pregunta 5 del cuestionario*

Aspira ascender de puesto de trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	11	21.15	21.15
Casi siempre	31	59.62	80.77
Siempre	10	19.23	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 6: La comunicación cumple una función estratégica en la institución.

La pregunta 6 pertenece al indicador Comunicación, el cual se encuentra en la dimensión Motivación Intrínseca, se puede observar que el 21.15% “a veces” consideran que la comunicación cumple una función estratégica en la institución, el 53.85% “casi siempre” y el 25% “siempre”. Dentro de la institución es necesario la comunicación para establecer las metas y las actividades, con la finalidad de lograr los objetivos y recibir los incentivos.

Tabla 5.8*Tabla de resultados de la pregunta 6 del cuestionario*

Aspira ascender de puesto de trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	11	21.15	21.15
Casi siempre	28	53.85	75.00
Siempre	13	25.00	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 7: La Institución promueve una buena comunicación interna y externa.

La pregunta 7 pertenece al indicador Comunicación, Motivación Intrínseca, se puede apreciar que el 9.62% considera que la institución promueve una buena comunicación interna y externa, el 69.23% “casi siempre” y el 21.15% “siempre”. Constantemente los jefes programan reuniones con el objetivo de conocer el desempeño.

Tabla 5.9*Tabla de resultados de la pregunta 7 del cuestionario*

La institución promueve una buena comunicación interna y externa			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	5	9.62	9.62
Casi siempre	36	69.23	78.85
Siempre	11	21.15	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 8: Se siente seguro en su puesto de trabajo.

La pregunta 8 pertenece al indicador Autoestima, Motivación intrínseca, en el cual se observa que el 13.46% “a veces” se siente seguro en su puesto de trabajo, el 76.92% “casi siempre” y el 9.62% “siempre”. Los oficiales, especialistas, jefes e intendentes se sienten seguros por la relativa estabilidad laboral.

Tabla 5.10*Tabla de resultados de la pregunta 8 del cuestionario*

Se siente seguro en su puesto de trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	7	13.46	13.46
Casi siempre	40	76.92	90.38
Siempre	5	9.62	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 9: Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución.

La pregunta 9 pertenece al indicador Autoestima, Motivación intrínseca, en el cual el 5.77% “a veces” considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución, el 63.46% “casi siempre” y el 30.77% “siempre. Debido a que aportan valor agregado a los procesos que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la institución.

Tabla 5.11*Tabla de resultados de la pregunta 9 del cuestionario*

Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	33	63.46	69.23
Siempre	16	30.77	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 10: El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores.

La segunda dimensión desarrollada es la Motivación Extrínseca y el primer indicador es el Sueldo e incentivos, la cual se analizó en la pregunta 10, en los resultados se observa que el 5.77% “a veces” consideran que el sueldo que reciben va acorde a sus conocimientos y labores, el 51.92% se siente “casi siempre” y el 42.31% “siempre”. Debido a que los colaboradores consideran que el sueldo compensa a las actividades que realizan.

Tabla 5.12*Tabla de resultados de la pregunta 10 del cuestionario*

El sueldo que recibe va acorde a sus conocimiento y labores			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	27	51.92	57.69
Siempre	22	42.31	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 11: Recibe incentivos por un buen trabajo.

La pregunta 11 pertenece al indicador Reconocimiento, Motivación extrínseca, en el cual el 5.77% consideran que “a veces” reciben incentivos por un buen trabajo, el 82.69% “casi siempre” y el 11.54% “siempre”. Esto se debe a que los colaboradores reciben incentivos por el cumplimiento de las metas del plan de objetivos institucionales.

Tabla 5.13*Tabla de resultados de la pregunta 11 del cuestionario*

Recibe incentivos por un buen trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	43	82.69	88.46
Siempre	6	11.54	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 12: Recibe reconocimientos por sus logros laborales.

La pregunta 12 pertenece al indicador Reconocimiento, Motivación extrínseca, en el cual el 75% “a veces” recibe reconocimientos por sus logros laborales y el 25% “casi siempre”. Esto se observa cuando algún colaborador realiza alguna actividad que impacte positivamente a la institución.

Tabla 5.14*Tabla de resultados de la pregunta 12 del cuestionario*

Recibe reconocimientos por sus logros laborales			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Casi siempre	39	75.00	75.00
Siempre	13	25.00	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 13: Su jefe le reconoce por su buen trabajo.

La pregunta 13 pertenece al indicador Reconocimiento, Motivación extrínseca, en el cual el 30.77% “a veces” su jefe le reconoce por su buen trabajo, el 61.54% “casi siempre” y el 7.69% “siempre”. Al igual que la pregunta 12, el jefe reconoce el buen trabajo cuando este realiza alguna actividad que impacta de manera positiva a la institución.

Tabla 5.15*Tabla de resultados de la pregunta 13 del cuestionario*

Su jefe le reconoce por su buen trabajo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	16	30.77	30.77
Casi siempre	32	61.54	92.31
Siempre	4	7.69	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 14: Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área.

La pregunta 14 pertenece al indicador Capacitaciones, Motivación extrínseca, en el cual el 5.77% “a veces” cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área, el 50% “casi siempre” y el 44.23% “siempre”. Los colaboradores se encuentran capacitados para sus actividades.

Tabla 5.16

Tabla de resultados de la pregunta 14 del cuestionario

Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	26	50.00	55.77
Siempre	23	44.23	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 15: Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral.

La pregunta 15 pertenece al indicador Capacitaciones, Motivación extrínseca, en el cual el 5.77% “a veces” considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral, 63.46% “casi siempre” y el 30.77% “siempre”. Los colaboradores consideran que los cursos de capacitación son interesantes; sin embargo, consideran que estos cursos deben ser direccionados y aplicados a las tareas que realizan, situación que no se da en muchas ocasiones, debido a que, los cursos se encuentran programados y en ocasiones no son consultados previamente al personal.

Tabla 5.17

Tabla de resultados de la pregunta 15 del cuestionario

Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	33	63.46	69.23
Siempre	16	30.77	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

A continuación, se analizó las 10 preguntas de la variable Desempeño laboral.

Pregunta 16: Cumple con el horario establecido de la institución.

La primera dimensión desarrollada es la Responsabilidad y el primer indicador es la Responsabilidad laboral, la cual se analizó en la pregunta 16, en los resultados se observó que el 5.77% “a veces” cumple con el horario establecido de la institución y 94.23% siempre. Los colaboradores comienzan a laborar desde las 8:15 a.m. hasta las 16:15 p.m., pero tienen 15 minutos más de tolerancia para comenzar sus actividades.

Tabla 5.18

Tabla de resultados de la pregunta 16 del cuestionario

	Cumple con el horario establecido de la institución		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Siempre	49	94.23	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 17: Sus responsabilidades laborales son de alto grado.

La pregunta 17 pertenece al indicador Responsabilidad Laboral, en el cual se observa que el 5.77% “a veces” marcó que sus responsabilidades laborales son de alto grado, el 51.92% “casi siempre” y el 42.31% “siempre”. Las responsabilidades de los colaboradores están ligadas a los objetivos institucionales las mismas que están relacionadas al plan institucional, muchos de estos objetivos están comprometidos con el Ministerio de Economía, Finanzas y el Gobierno Central.

Tabla 5.19

Tabla de resultados de la pregunta 17 del cuestionario

	Sus responsabilidades laborales son de alto grado		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	27	51.92	57.69
Siempre	22	42.31	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 18: Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas.

La pregunta 18 pertenece al indicador Objetivos y metas, en el cual se analiza que el 5.77% “a veces” cumple con las actividades planificadas para lograr las metas, el 30.77% “casi siempre” y el 63.46% “siempre”.

Tabla 5.20

Tabla de resultados de la pregunta 18 del cuestionario

Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	16	30.77	36.54
Siempre	33	63.46	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 19: Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar.

La pregunta 19 pertenece al indicador Objetivos y metas, en el cual se analiza que el 5.77% “a veces” planifica detalladamente su trabajo antes de empezar, el 73.08% “casi siempre” y el 21.15% “siempre”. Al final de cada actividad se elaboran planes generales lo que conlleva que al inicio de cada año se establezcan planes vinculadas a las anteriores.

Tabla 5.21

Tabla de resultados de la pregunta 19 del cuestionario

Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	38	73.08	78.85
Siempre	11	21.15	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 20: Considera eficaz su desempeño laboral.

La segunda dimensión desarrollada es la Productividad y el primer indicador es Percepción sobre la productividad, la cual se analizó en la pregunta 20, en los resultados se observa que el 5.77% “a veces” considera eficaz su desempeño laboral, el 44.23% “casi siempre” y el 50% “siempre”.

Tabla 5.22*Tabla de resultados de la pregunta 20 del cuestionario*

	Considera eficaz su desempeño laboral		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	23	44.23	50.00
Siempre	26	50.00	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 21: Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral.

La pregunta 21 pertenece al indicador Percepción sobre la productividad, en el cual se analiza que el 5.77% “a veces” tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral, el 57.69% “casi siempre” y el 36.54% “siempre”. Los colaboradores tienen conocimiento de su desempeño debido a que este es medido anualmente, esto se debe a la consideración y aprobación de la alta dirección.

Tabla 5.23*Tabla de resultados de la pregunta 21 del cuestionario*

	Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral		
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	30	57.69	63.46
Siempre	19	36.54	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 22: Desarrolla habilidades de manera continua.

La pregunta 22 pertenece al indicador Mejora de habilidades, en el cual se analiza que el 5.77% “a veces” desarrolla habilidades de manera continua, el 42.31% “casi siempre” y el 51.92% “siempre”. Se desarrolla habilidades de manera continua gracias a las capacitaciones.

Tabla 5.24*Tabla de resultados de la pregunta 22 del cuestionario*

Desarrolla habilidades de manera continua			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	22	42.31	48.08
Siempre	27	51.92	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 23: Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución.

La pregunta 23 pertenece al indicador Mejora de habilidades, en el cual se analiza que el 5.77% marcó que “a veces” considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución, el 28.85% “casi siempre” y el 65.38% “siempre”.

Tabla 5.25*Tabla de resultados de la pregunta 23 del cuestionario*

Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	3	5.77	5.77
Casi siempre	15	28.85	34.62
Siempre	34	65.38	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 24: La evaluación de desempeño es constante.

La pregunta 24 pertenece al indicador Evaluación de desempeño, en el cual se analiza que el 25% marcó que “a veces” la evaluación de desempeño es constante, el 51.9% “casi siempre” y el 23.08% “siempre”. La evaluación de desempeño es medida cada año.

Tabla 5.26*Tabla de resultados de la pregunta 24 del cuestionario*

La evaluación de desempeño es constante			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	13	25.00	25.00
Casi siempre	27	51.92	76.92
Siempre	12	23.08	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Pregunta 25: La evaluación de 360° es la más usada.

La pregunta 25 pertenece al indicador Evaluación de desempeño, en el cual se analiza que el 25% marcó que “a veces” la evaluación de 360° es la más usada, el 57.6% “casi siempre” y el 17.3% “siempre”. Esto se debe a la consideración y aprobación de la alta dirección.

Tabla 5.27*Tabla de resultados de la pregunta 25 del cuestionario*

La evaluación de 360° es la más usada			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
A veces	13	25.00	25.00
Casi siempre	30	57.69	82.69
Siempre	9	17.31	100.0
Total	52	100.0	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

5.2.2 Tabulación cruzada

A continuación, se analiza la tabulación cruzada entre los indicadores de la variable Motivación laboral con los indicadores de la variable Desempeño laboral, con la finalidad de comparar las preguntas. Se analizó el grupo mayor porcentual de colaboradores que coincidieron con sus respuestas.

En la siguiente tabla cruzada entre el ítem “Se siente autorrealizado con las actividades que realiza” que pertenece al indicador Autorrealización con el ítem “Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas” que pertenece al indicador Responsabilidad Laboral, se puede apreciar que el 38.5% casi siempre se sienten autorrealizados con las actividades que realizan y siempre cumplen con las actividades planificadas para lograr las metas.

Tabla 5.28

Tabla cruzada entre Se siente autorrealizado con las actividades que realiza y Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas

			Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Se siente autorrealizado con las actividades que realiza	A veces	Recuento	3	7	8	18
		% del total	5.8%	0.0%	15.4%	34.6%
	Casi siempre	Recuento	0	9	20	29
		% del total	0.0%	17.3%	38.5%	55.8%
	Siempre	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0.0%	0.0%	9.6%	9.6%
Total		Recuento	3	16	33	52
		% del total	5.8%	30.8%	63.5%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la subsiguiente tabla cruzada entre el ítem “Aspira ascender de puesto de trabajo” que pertenece al indicador Autorrealización con el ítem “La evaluación de desempeño es constante” que pertenece al indicador Evaluación de desempeño, se puede apreciar que el 30.8% casi siempre aspiran ascender de puesto de trabajo y consideran que la evaluación de desempeño es constante, lo cual les ayuda a crecer profesionalmente.

Tabla 5.29

Tabla cruzada entre Aspira ascender de puesto de trabajo y La evaluación de desempeño es constante

			La evaluación de desempeño es constante			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Aspira ascender de puesto de trabajo	A veces	Recuento	4	6	1	11
		% del total	7.7%	11.5%	1.9%	21.2%
	Casi siempre	Recuento	7	16	8	31
		% del total	13.5%	30.8%	15.4%	59.6%
	Siempre	Recuento	2	5	3	10
		% del total	3.8%	9.6%	5.8%	19.2%
Total		Recuento	13	27	12	52
		% del total	25.0%	51.9%	23.1%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la tabla cruzada posterior entre el ítem “La comunicación cumple una función estratégica en la institución” que pertenece al indicador Comunicación con el ítem “Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar” que pertenece a los Objetivos y metas, se aprecia que el 40.4% casi siempre han observado que la comunicación cumple

una función estratégica, además, estos colaboradores planifican su trabajo antes de empezar.

Tabla 5.30

Tabla cruzada entre La comunicación cumple una función estratégica en la institución y Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar

			Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
La comunicación cumple una función estratégica en la institución	A veces	Recuento	3	7	1	11
		% del total	5.8%	13.5%	1.9%	21.2%
	Casi siempre	Recuento	0	21	7	28
		% del total	0.0%	40.4%	13.5%	53.8%
	Siempre	Recuento	0	10	3	13
		% del total	0.0%	19.2%	5.8%	25.0%
Total		Recuento	3	38	11	52
		% del total	5.8%	73.1%	21.2%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la siguiente tabla cruzada entre el ítem “La organización promueve una buena comunicación interna y externa” que pertenece al indicador Comunicación con el ítem “Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar” que pertenece a los Objetivos y metas, se puede apreciar que el 57.7% consideran que casi siempre la organización promueve una buena comunicación; por ende, casi siempre planifican su trabajo antes de empezar.

Tabla 5.31

Tabla cruzada entre La organización promueve una buena comunicación interna y externa y Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar

			Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
La organización promueve una buena comunicación interna y externa	A veces	Recuento	3	0	2	5
		% del total	5.8%	0.0%	3.8%	9.6%
	Casi siempre	Recuento	0	30	6	36
		% del total	0.0%	57.7%	11.5%	69.2%
	Siempre	Recuento	0	8	3	11
		% del total	0.0%	15.4%	5.8%	21.2%
Total		Recuento	3	38	11	52
		% del total	5.8%	73.1%	21.2%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la subsiguiente tabla cruzada entre el ítem “Se siente seguro en su puesto de trabajo” que pertenece al indicador Autoestima con el ítem “Cumple con el horario establecido de la institución” que pertenece al indicador de Responsabilidad laboral, se puede apreciar que el 76.9% casi siempre se sienten seguros en su puesto de trabajo; por ende, siempre cumplen con su horario establecido por la institución.

Tabla 5.32

Tabla cruzada entre Se siente seguro en su puesto de trabajo y Cumple con el horario establecido de la institución

			Cumple con el horario establecido de la institución			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Se siente seguro en su puesto de trabajo	A veces	Recuento	3	0	4	7
		% del total	5.8%	0.0%	7.7%	13.5%
	Casi siempre	Recuento	0	0	40	40
		% del total	0.0%	0.0%	76.9%	76.9%
	Siempre	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0.0%	0.0%	9.6%	9.6%
Total	Recuento	3	0	49	52	
	% del total	5.8%	0.0%	94.2%	100.0%	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la siguiente tabla cruzada entre el ítem “Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución” que pertenece al indicador Autoestima con el ítem “Sus responsabilidades laborales son de alto grado” que pertenece a la Responsabilidad laboral, se puede apreciar que el 38.5% casi siempre consideran que su trabajo tiene valor, ya que sus responsabilidades laborales son de alto grado.

Tabla 5.33

Tabla cruzada entre Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución y Sus responsabilidades laborales son de alto grado

			Sus responsabilidades laborales son de alto grado			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución	A veces	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	20	13	33
		% del total	0.0%	38.5%	25.0%	63.5%
	Siempre	Recuento	0	7	9	16
		% del total	0.0%	13.5%	17.3%	30.8%
Total	Recuento	3	27	22	52	
	% del total	5.8%	51.9%	42.3%	100.0%	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la siguiente tabla cruzada entre el ítem “El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores” que pertenece al indicador Sueldos e Incentivos con el ítem “Considera eficaz su desempeño laboral” que pertenece a la Percepción sobre la productividad, se puede apreciar que el 34.6% casi siempre percibe que el sueldo que reciben va acorde a sus conocimientos y labores, ya que su desempeño laboral es eficaz.

Tabla 5.34

Tabla cruzada entre El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores y Considera eficaz su desempeño laboral

			Considera eficaz su desempeño laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores	A veces	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	9	18	27
		% del total	0.0%	17.3%	34.6%	51.9%
	Siempre	Recuento	0	14	8	22
		% del total	0.0%	26.9%	15.4%	42.3%
Total		Recuento	3	23	26	52
		% del total	5.8%	44.2%	50.0%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la tabla cruzada posterior entre el ítem “Recibe incentivos por un buen trabajo” que pertenece al indicador Sueldos e Incentivos con el ítem “Considera eficaz su desempeño laboral” que pertenece a la Percepción sobre la productividad, se puede apreciar que el 42.3% casi siempre reciben incentivos por un buen trabajo, ya que su desempeño laboral es eficaz.

Tabla 5.35

Tabla cruzada entre Recibe incentivos por un buen trabajo y Considera eficaz su desempeño laboral

			Considera eficaz su desempeño laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Recibe incentivos por un buen trabajo	A veces	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	21	22	43
		% del total	0.0%	40.4%	42.3%	82.7%
	Siempre	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0.0%	3.8%	7.7%	11.5%
Total		Recuento	3	23	26	52
		% del total	5.8%	44.2%	50.0%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la tabla cruzada posterior entre el ítem “Recibe reconocimientos por sus logros laborales” que pertenece al indicador Reconocimiento con el ítem “Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral” que pertenece a la Percepción sobre la productividad, se puede apreciar que el 40.4% a veces reciben reconocimientos por sus logros laborales y casi siempre tienen conocimiento de cómo va su desempeño laboral.

Tabla 5.36

Tabla cruzada entre Recibe reconocimientos por sus logros laborales y Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral

			Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Recibe reconocimientos por sus logros laborales	A veces	Recuento	3	21	15	39
		% del total	5.8%	40.4%	28.8%	75.0%
	Casi siempre	Recuento	0	9	4	13
		% del total	0.0%	17.3%	7.7%	25.0%
Total		Recuento	3	30	19	52
		% del total	5.8%	57.7%	36.5%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la siguiente tabla cruzada entre el ítem “Su jefe le reconoce por su buen trabajo” que pertenece al indicador Reconocimiento con el ítem “Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral” que pertenece a la Percepción sobre la productividad, se puede apreciar que el 36.5% casi siempre su jefe le reconoce por su buen trabajo y casi siempre tienen conocimiento de cómo va su desempeño laboral.

Tabla 5.37

Tabla cruzada entre Su jefe le reconoce por su buen trabajo y Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral

			Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Su jefe le reconoce por su buen trabajo	A veces	Recuento	3	8	5	16
		% del total	5.8%	15.4%	9.6%	30.8%
	Casi siempre	Recuento	0	19	13	32
		% del total	0.0%	36.5%	25.0%	61.5%
	Siempre	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0.0%	5.8%	1.9%	7.7%
Total		Recuento	3	30	19	52
		% del total	5.8%	57.7%	36.5%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la siguiente tabla cruzada entre el ítem “Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral” que pertenece al indicador Capacitaciones con el ítem “Desarrolla habilidades de manera continua” que pertenece a la Mejora de habilidades, se puede apreciar que el 34.6% casi siempre consideran que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral, gracias a ello, desarrollan habilidades de manera continua.

Tabla 5.38

Tabla cruzada entre Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral y Desarrolla habilidades de manera continua

		Desarrolla habilidades de manera continua				
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral	A veces	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	18	15	33
		% del total	0.0%	34.6%	28.8%	63.5%
	Siempre	Recuento	0	4	12	16
		% del total	0.0%	7.7%	23.1%	30.8%
Total		Recuento	3	22	27	52
		% del total	5.8%	42.3%	51.9%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

En la tabla cruzada posterior entre los ítems “Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área” y “Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución”, se puede apreciar que el 34.6% casi siempre cuentan con la capacidad de desarrollar las actividades, ya que cuentan con la habilidad de desarrollar ideas.

Tabla 5.39

Tabla cruzada entre Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área y Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución

			Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área	A veces	Recuento	3	0	0	3
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	8	18	26
		% del total	0.0%	15.4%	34.6%	50.0%
	Siempre	Recuento	0	7	16	23
		% del total	0.0%	13.5%	30.8%	44.2%
Total		Recuento	3	15	34	52
		% del total	5.8%	28.8%	65.4%	100.0%

Nota. Resultado calculado en SPSS.

5.3 Análisis Inferencial

5.3.1 Prueba de hipótesis general

La motivación laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.40

Tabla cruzada entre Motivación laboral y Desempeño laboral

		Desempeño Laboral				
		A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
Motivación laboral	A veces	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.2	1.1	1.7	3.0
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	19	30	49
		Recuento esperado	2.8	17.9	28.3	49.0
		% del total	0.0%	36.5%	57.7%	94.2%
Total	Recuento	3	19	30	52	
	Recuento esperado	3.0	19.0	30.0	52.0	
	% del total	5.8%	36.5%	57.7%	100.0%	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se aprecia en la siguiente tabla, el valor de sig es $0,000 < 0,05$; por ello, se acepta la hipótesis, es decir, la motivación laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.41

Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación laboral y Desempeño laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.000 ^a	2	.000
Razón de verosimilitud	22.939	2	.000
Asociación lineal por lineal	19.744	1	.000
N de casos válidos	52		

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se observa en la tabla posterior, la correlación de Spearman es 0,464 entre la motivación laboral y desempeño laboral; por lo cual, la correlación es alta porque está más cercano a 1, es decir, la correlación es altamente positiva.

Tabla 5.42*Tabla de Medidas simétricas entre Motivación laboral y Desempeño laboral*

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.622	.111	5.620	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.464	.115	3.699	.001 ^c
N de casos válidos		52			

Nota. Resultado calculado en SPSS.

5.3.2 Prueba de hipótesis específica

Hipótesis específicas:

- La motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.43*Tabla cruzada entre Motivación Intrínseca y Responsabilidad laboral*

			Responsabilidad laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Motivación Intrínseca	A veces	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.2	.3	2.5	3.0
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	6	41	47
		Recuento esperado	2.7	5.4	38.9	47.0
		% del total	0.0%	11.5%	78.8%	90.4%
	Siempre	Recuento	0	0	2	2
		Recuento esperado	.1	.2	1.7	2.0
		% del total	0.0%	0.0%	3.8%	3.8%
Total	Recuento	3	6	43	52	
	Recuento esperado	3.0	6.0	43.0	52.0	
	% del total	5.8%	11.5%	82.7%	100.0%	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se aprecia, el valor de sig es $0,000 < 0.05$, es decir, se acepta la hipótesis, la motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.44

Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación Intrínseca y Responsabilidad Laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.309 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	23.473	4	.000
Asociación lineal por lineal	22.376	1	.000
N de casos válidos	52		

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se observa en la tabla posterior, la correlación de Spearman es 0,522 entre la motivación intrínseca y responsabilidad laboral; por lo cual, la correlación es alta porque está más cercano a 1, es decir, la correlación es altamente positiva.

Tabla 5.45

Tabla de Medidas simétricas entre Motivación Intrínseca y Responsabilidad laboral

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.662	.136	6.252	.000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.522	.150	4.330	.000 ^c
N de casos válidos	52				

Nota. Resultado calculado en SPSS.

- La motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.46

Tabla cruzada entre Motivación Extrínseca y Productividad

			Productividad			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Motivación Extrínseca	A veces	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.2	.8	2.0	3.0
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	0	13	33	46
		Recuento esperado	2.7	12.4	31.0	46.0
		% del total	0.0%	25.0%	63.5%	88.5%
	Siempre	Recuento	0	1	2	3
		Recuento esperado	.2	.8	2.0	3.0
		% del total	0.0%	1.9%	3.8%	5.8%
Total	Recuento	3	14	35	52	
	Recuento esperado	3.0	14.0	35.0	52.0	
	% del total	5.8%	26.9%	67.3%	100.0%	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se aprecia, el valor de sig es $0,000 < 0.05$, es decir, se acepta la hipótesis, la motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.47

Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación Extrínseca y Productividad

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52.038 ^a	4	.000
Razón de verosimilitud	22.974	4	.000
Asociación lineal por lineal	11.607	1	.001
N de casos válidos	52		

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se observa en la tabla posterior, la correlación de Spearman es 0,342 entre la motivación extrínseca y productividad; por lo cual, la correlación es alta porque está más cercano a 1, es decir, la correlación es altamente positiva.

Tabla 5.48*Tabla de Medidas simétricas entre Motivación Extrínseca y Productividad*

			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Intervalo intervalo	por R de Pearson		.477	.175	3.838	.000 ^c
Ordinal ordinal	por Correlación de Spearman		.342	.176	2.573	.013 ^c
N de válidos	casos		52			

Nota. Resultado calculado en SPSS.

- La motivación intrínseca se relaciona directamente con la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.49*Tabla cruzada entre Motivación Intrínseca y Evaluación de desempeño*

			Evaluación de desempeño			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Motivación Intrínseca	A veces	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	.2	1.5	1.0	3.0
		% del total	5.8%	0.0%	0.0%	5.8%
	Casi siempre	Recuento	5	24	18	47
		Recuento esperado	7.2	23.5	16.3	47.0
		% del total	9.6%	46.2%	34.6%	90.4%
	Siempre	Recuento	0	2	0	2
		Recuento esperado	.3	1.0	.7	2.0
		% del total	0.0%	3.8%	0.0%	3.8%
Total	Recuento	8	26	18	52	
	Recuento esperado	8.0	26.0	18.0	52.0	
	% del total	15.4%	50.0%	34.6%	100.0%	

Nota. Resultado calculado en SPSS.

Como se aprecia, el valor de sig es $0,001 < 0.05$, es decir, se acepta la hipótesis, la motivación laboral se relaciona directamente con la evaluación de desempeño de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.

Tabla 5.50

Tabla de pruebas de chi – cuadrado entre Motivación Laboral y Evaluación de desempeño

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.383 ^a	4	.001
Razón de verosimilitud	14.964	4	.005
Asociación lineal por lineal	4.334	1	.037
N de casos válidos	52		

Nota. Resultado calculado en SPSS

Como se observa en la tabla posterior, la correlación de Spearman es 0,257 entre la motivación laboral y la evaluación de desempeño; por lo cual, la correlación es alta porque está más cercano a 1, es decir, la correlación es altamente positiva.

Tabla 5.51

Tabla de Medidas simétricas entre Motivación Laboral y Evaluación de desempeño

	Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.292	.142	2.155	.036 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.257	.150	1.884	.065 ^c
N de casos válidos	52				

Nota. Resultado calculado en SPSS

5.4 Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el cuestionario, se acepta la hipótesis general, la cual argumenta que la motivación laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao, 2021. Además, se aceptan las hipótesis específicas, las cuales argumentan que la motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad y con la evaluación de desempeño, y la motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad. Con el análisis de los resultados, se observa que se llegó a similares conclusiones con diversos autores.

Con respecto a la relación positiva entre motivación laboral y desempeño laboral, existen investigaciones que respaldan los hallazgos, tal como lo expresa Ramírez (2015)

en su estudio, él demostró que cuando un individuo se siente a gusto con sus tareas aportará creatividad y productividad al desarrollo de la institución; además, indicó que los estímulos emocionales y psicoafectivos motivan al colaborador. Asimismo, Vizcarra (2020) concluyó que la motivación se relaciona positivamente con el logro, productividad y responsabilidad. Estudios similares como el de Céspedes e Ireijo (2015) demostraron que hay una relación entre la motivación y la eficiencia de los colaboradores. Los resultados encontrados en el estudio de Sánchez (2020) presentaron una leve coincidencia en el grado de confiabilidad del Alpha de Cronbach, cuya fiabilidad fue 0.824, mientras que en mi investigación fue de 0.886, es decir, la fiabilidad de mi instrumento de recolección de datos fue mayor.

Con respecto a la relación positiva entre motivación intrínseca y responsabilidad, existen investigaciones que respaldan los hallazgos, el estudio de Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2020) indicaron que la motivación intrínseca y la comunicación tienen un vínculo positivo con la felicidad, satisfacción y autorrealización, los cuales se observan a través del diálogo, el compromiso, la eficiencia y la productividad. Hallazgos similares fueron reportados por Pineda, Danielii, Navarro, Cerón, Del Carpió y Vergara (2020), ellos indicaron que, a mayor calidad de vida laboral, habrá mayor nivel de autoestima y desempeño laboral.

En relación con el indicador de Responsabilidad laboral, el estudio de Cadena (2019) manifiesta que la motivación surge de acuerdo con la necesidad de seguridad, comunicación, autoestima, reconocimiento y autorrealización; asimismo, indicó que la responsabilidad se manifiesta en el trabajo en equipo, evaluación de desempeño y productividad. Bajo esta perspectiva, el estudio de Torres-Castillo y Cantú-Mata (2020) indicaron que la organización debe permitir al empleado crecer profesionalmente con la finalidad de que logre los objetivos organizacionales y personales. Resultados similares de Malinowska, Tokarz & Staszczyk (2019) encontraron que la motivación intrínseca se relaciona con la autonomía laboral y el apoyo.

Con respecto a la relación positiva entre motivación extrínseca y productividad, se observó que la motivación es el eje principal que mueve a los individuos a actuar. Resultados similares se encontraron en la investigación desarrollada por Mujica y Guzmán (2019), ellos indicaron que una adecuada gestión del sistema de incentivos monetarios y no monetarios optimiza el desempeño de los colaboradores. Asimismo, Pérez (2020) indicó que existe una relación directa entre salario emocional, incentivos,

desempeño, productividad y calidad, los cuales son factores que motivan a los colaboradores. Por otro lado, no se llegó a similares resultados con el estudio de Jimenez y Gamboa (2017) quienes indicaron que muchas empresas del estado presentan una inadecuada inducción, cultura, departamento de recursos humanos y estabilidad laboral.

Los resultados encontrados en el estudio de Velásquez-Durán (2017) indicaron que el desempeño laboral mejora gracias a las capacitaciones. Estudios similares como el de Mariño (2018) han encontrado que la capacitación y el desempeño laboral son los principales métodos para desarrollar las competencias, rendimiento, trabajo en equipo, motivación, confianza, logros personales y profesionales; además, la confiabilidad de su alfa de Cronbach fue 0.846, el estadístico KMO fue de 0.689 y el de Bartlett fue 0.000. El KMO de mi investigación es de 0.677, es decir, el análisis factorial es útil para ambas investigaciones.

Con respecto a la relación positiva entre motivación intrínseca y evaluación de desempeño, se encontraron resultados similares en el estudio de Guartán, Torres y Ollague (2019) quienes indicaron que la evaluación del desempeño laboral puede mejorar si se emplea un instrumento gerencial que evalúe el comportamiento colectivo y productividad personal. Asimismo, De Los Rios, Toledo, Vallenas y Vegas (2020) indicaron que la relación entre la felicidad y la motivación laboral no es decisiva. Resultados similares se encontraron en el estudio de Ramos-Narváez, Coral-Bolaños, Villota-López, Cabrera-Gómez, Herrera-Santacruz y Rivera-Porras (2020), se indicó que a mayor nivel de bienestar psicológico, mayor será la satisfacción laboral, esto se observó en la salud física, mental, productividad, relaciones personales y sociales de los colaboradores.

Finalmente, con el autor Alavedra (2019) se demuestra que existe una relación directa entre el liderazgo transformacional y la motivación. Además, se apreció que la confiabilidad de Cronbach fue 0.70, inferior a la fiabilidad del instrumento de recolección de datos de esta investigación.

CONCLUSIONES

El objetivo general de este estudio fue demostrar que existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del estado, sede Callao, 2021. De acuerdo con el resultado obtenido mediante el chi cuadrado de Pearson, se aprecia que el valor de sig es 0.001; por ello, se acepta la hipótesis general. Además, la correlación de Spearman es 0.424 altamente positiva. Se concluye que los colaboradores de la institución del estado están motivados y esto se aprecia en el desempeño laboral.

El primer objetivo específico fue describir si existe una relación entre la motivación intrínseca y la responsabilidad de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado. Esto se demuestra con el resultado de la investigación obtenido mediante el chi cuadrado de Pearson, se aprecia que el valor de sig es 0.001; por consiguiente, se acepta la primera hipótesis específica. Además, la correlación de Spearman es 0.424 altamente positiva. Se concluye que los colaboradores están motivados intrínsecamente porque se sienten autorrealizados con las actividades que desempeñan, la remuneración y los beneficios son de su agrado, también consideran eficaz su desempeño laboral. Además, se logró observar que se sienten seguros en su lugar de trabajo, debido a la estabilidad laboral y consideran que aportan valor agregado a los procesos que ayudan al cumplimiento de los objetivos y metas.

El segundo objetivo fue analizar si existe una relación entre la motivación extrínseca y la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado. De acuerdo con el resultado obtenido mediante el chi cuadrado de Pearson, se aprecia que el valor de sig es 0.001; por ello, se acepta la segunda hipótesis específica. Además, la correlación de Spearman es 0.231 altamente positiva. En conclusión, el sueldo que reciben los colaboradores va acorde a los niveles de los puestos laborales de la institución. Los trabajadores reciben incentivos y reconocimientos por el logro de los objetivos institucionales implantados en los primeros meses del año. Asimismo, el colaborador desarrolla sus habilidades mediante los cursos de capacitación necesarios para su productividad laboral.

El tercer objetivo fue analizar si existe una relación entre la motivación intrínseca y la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una

institución del Estado. Esto se demuestra con el resultado de la investigación obtenido mediante el chi cuadrado de Pearson, se aprecia que el valor de sig es 0.024; por ello, se acepta la hipótesis general. Además, la correlación de Spearman es 0.424 altamente positiva. En conclusión, los colaboradores están motivados intrínsecamente, lo cual se observa en la evaluación de desempeño de 360°, esta evaluación es medida anualmente, agrupa diferentes puntos de vista y proporciona una mejor evaluación, esto debe ser aprobado previamente por la alta dirección, ya que estos resultados brindan la oportunidad de ascender en la institución.



RECOMENDACIONES

Se recomienda que la institución plantee un plan de motivación laboral eficiente que promueva un mayor desempeño. Es importante estudiar a los diversos trabajadores, ya que cada individuo es diferente y los factores motivacionales difieren; por ello, es importante profundizar en el tema, no solo en el área de administración sino en toda la institución en general. Ante este escenario, se recomienda que la motivación sea colocada como un tema prioritario en la agenda de la institución, con el fin de aumentar la autorrealización, la comunicación, la autoestima, los incentivos, los reconocimientos y las capacitaciones. Los hallazgos encontrados en esta investigación pueden servir de aporte a posteriores estudios sobre el talento humano en instituciones del estado, además, se sugiere aplicar el estudio a una muestra más grande con el objetivo de confirmar los resultados.

Se recomienda que los cursos de capacitación dirigidos a los colaboradores sean comunicados previamente y estén relacionados a sus funciones, ya que en ocasiones no son consultados al personal. Asimismo, se recomienda que la institución estudie a sus colaboradores con el objetivo de que el talento humano desempeñe funciones que sean de su agrado, ya que algunos de ellos ejercen sus actividades por la estabilidad laboral, mas no porque sea de su agrado. Además, se observó que el área de administración ha pasado por muchos cambios en esta pandemia, los colaboradores han tenido que cambiar su estilo de vida por motivos laborales y extra laborales.

Es necesario que la institución comunique a los colaboradores acerca de la aprobación o no aprobación de los incentivos, debido a que, en ocasiones, no se les comunica a los colaboradores y se produce una disminución en la motivación, ya que los trabajadores consideran que el trabajo que desempeñaron no fue considerado; por ende, sería recomendable establecer una fecha límite de comunicación acerca de estos temas.

Se recomienda a la institución la aplicación de la evaluación del desempeño de 360° cada semestre con la finalidad de hacer un seguimiento más a fondo y así poder tomar las decisiones adecuadas en cuanto al desempeño laboral. Además, se recomienda a la institución continuar estudiando el tema, con el fin de generar soluciones para la baja motivación y su relación con el desempeño del colaborador. Al trabajador no se le debe

de considerar solamente como un empleado de la institución, sino se le debe de considerar como un miembro clave que tiene necesidades y metas personales e institucionales.



REFERENCIAS

- Alavedra Taboada, S. (2019). *Motivación y liderazgo transformacional percibido en una empresa privada del sector retail en Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15470/Alavedra_Taboada_Motivaci%C3%B3n_liderazgo_transformacional1.pdf?sequence=1
- Alles, M. (2005). *Desempeño por Competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid, España: Netbiblo.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Branden, N. (1995). *Los seis pilares de la autoestima*. Barcelona, España: Paidós.
- Cadena Alarcón, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection.
- Casana, K., & Carhuanchó, I. (2019). *Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú*. CIAIQ2019.
- Castro, K. (2000). *Diccionario de ciencias de la educación*. Lima: Ceguro.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uyapal.
- Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional De La Información*, 29(3). Obtenido de <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Céspedes, S., & Ireijo, E. (2015). *Relación entre estrés y motivación laboral con la percepción de la eficiencia en los equipos de trabajo*. (Tesis de Magíster, Universidad del Pacífico). Repositorio institucional de la Universidad del Pacífico. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2950/CespedesSandra_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M. (2012). *Comunicación Interna - Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Primera Edición. Editorial: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Cívicos, A., & Hernández, M. (2007). *Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social*. Acciones e Investigaciones sociales.
- De los Rios Botteri, S., Toledo Pérez, C., Vallenas Chacón, A., & Vegas Carrión, M. (2020). *La Motivación y su relación con la Felicidad en la empresa Inka Construcciones*. (Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú). Repositorio institucional de la Universidad Católica del Perú. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16176/RIOS_TOLEDO_MOTIVACION_INKA.pdf?sequence=5
- Dessler, G. (2009). *Administración de Personal*. 8va Edición. México: Pearson Educación.
- DiCaprio, N. (1989). *Teoría de la personalidad*. México: Mc Graw Hill.
- Earley, A., & Shalley, C. (1991). *Teoría de la Motivación - Cognitiva*.
- Galván Bonilla, M. A. (2017). *Motivación laboral*. Logos Boletín Científico De La Escuela Preparatoria No. 2, 4(7). Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/2165>
- García, J. (2010). *La evaluación del desempeño ¿Qué es, para qué sirve y cuáles son sus métodos? Revisión . Revisión*.
- García, S. (2011). *Organización y Administración de Empresas, una visión práctica*. Madrid, España: ESIC.
- Gavidia, D. (2021). *Pese a la pandemia, Perú es uno de los países con mayor rotación laboral*. Sudaca. Obtenido de <https://sudaca.pe/noticia/emprende/pese-a-la-pandemia-peru-es-uno-de-los-paises-con-mayor-rotacion-laboral/>
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. 3ra ed. España: Pearson Educación.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26. Obtenido de <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology.

- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional (12a. ed.)*. México: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Hexagone. (2021). *La pandemia ha desmotivado al 85% de los trabajadores que solicitan formación para motivarse*. España. Obtenido de <https://hexagone.es/la-pandemia-ha-desmotivado-al-85-de-los-trabajadores-que-solicitan-formacion-para-motivarse/>
- Hughes, R., Ginnett, R., & Curphy, G. (2007). *Liderazgo. Quinta edición*. México: McGraw Hill.
- IBM Corp. (2020). *IBM SPSS Statistics for Windows, Version 27.0*. Armonk, NY: IBM Corp.
- Ivancevich. (2005). *Administración de Recursos Humanos. Novena Edición*. México: McGraw Hill.
- Jimenez, L., & Gamboa, R. (2017). Gestión de valoración como estrategia de reconocimiento laboral del talento clave en empresas sociales del estado. *Desarrollo Gerencial*, 9(1), 144-159. Obtenido de <https://doi.org/10.17081/dege.9.1.2730>
- Kinicki, Á. (1997). *Comportamiento de las Organizaciones*. España: McGraw Hill.
- López Rodríguez, R. (2012). *La Gestión del tiempo Personal y Colectivo*. Barcelona, España: Graó.
- Macagno, L. (2005). *La teoría de las metas de logro en la formación del maestro de Educación Física: Análisis de un programa de intervención docente*. (Tesis Doctoral, Universidad de Valencia). Repositorio institucional de la Universidad de Valencia. Obtenido de <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/15374/elvira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Machuca, A. (2009). *Las organizaciones del siglo XXI: apuntes de administración general*. Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales: San Marcos.
- Mahon, H. (1992). *Las Personas: La Clave para el Éxito de su Empresa*. Buenos Aires: Javier Vergara editor S.A.
- Malinowska, D., Tokarz, A., & Staszczyk, S. (2019). How to Enhance Work Engagement Among Outsourcing Sector Employees: The Role of Job Resources, Intrinsic, and Identified Motivation. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 61(9), 360-366. Obtenido de 10.1097/JOM.0000000000001649
- Mariño Villafuerte, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Ecuador: (Tesis de Pregrado, Universidad

- Técnica de Ambato). Repositorio institucional de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona, España: Sagitario.
- McClelland, D. (1974). *Informe sobre el perfil motivacional observado en Venezuela en los años de 1930, 1950, 1970*. Caracas: Caracas Fundación Venezolana para el desarrollo.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Ediciones Narcea.
- Mcgregor, D. (2001). *Lado humano de las organizaciones*. Colombia: Luz rodriguez.
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
- Mujica Argandoña, R., & Guzmán Macedo, M. (2019). *El sistema de incentivos y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Real Plaza Cusco – 2019*. (Tesis de Bachiller, Universidad Continental). Repositorio institucional de la Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9094/4/IV_FCE_308_TI_Mujica_Guzman_2021.pdf
- Muñiz, J. (2018). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *23 Condiciones de trabajo*. ILO Departments. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pérez Tacanga, A. C. (2020). *Sistema de incentivos y salario emocional*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia). Repositorio institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8991/Sistema_PerezTacanga_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, A. (2009). *Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera [en línea]*. (Tesis de maestro, Instituto Politécnico Nacional). Repositorio institucional del Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5625/1/TESIS%20PEREZ%20MONTEJO%20ANNA.pdf>
- Pineda, A., Danielii, J., Navarro, V., Cerón, F., Del Carpió, J., & Vergara, A. (2020). Calidad de Vida Laboral, Autoestima y Desempeño en el Trabajo de los Profesionales de la Administración Pública y Privada en el Perú. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 39(1), 27-40. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v39nla02>

- Pineda, B., De Alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud. Segunda edición*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Quero Virla, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Telos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Quiñonez, A. (2010). *La Gestión de la Capacitación con Estrategia de Desarrollo Institucional*. Innovando Gestión.
- Ramírez Rodríguez, M. (2015). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM - Estelí)*. (Tesis de Titulación, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Repositorio institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/2723/1/17458.pdf>
- Ramos-Narváez, A., Coral-Bolaños, J., Villota-López, K., Cabrera-Gómez, C., Herrera-Santacruz, J., & Rivera-Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos De Farmacología y Terapéutica*, 39(2), 237-245. Obtenido de http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/salud-laboral-en-administrativos-de-educación/docview/2422404372/se-2?accountid=45277
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración. Tercera Edición*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ruíz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Sánchez Bazan, I. (2020). *La Motivación y el Desempeño Laboral en los colaboradores de la empresa Etral SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. (Tesis de Titulación, Universidad Privada del Norte). Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social*. Madrid: Paraninfo.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tolentino, A. (2004). *New Concepts of Productivity and its Improvement*. Budapest: European Productivity Network Seminar.
- Toro, L. (2008). *La gestión y direccionamiento del clima organizacional en la clínica las vegas y su impacto en servicios, calidad y logro de resultados estratégicos*.

(Tesis de título de especialista en Gerencia de servicio, Universidad de Medellín). Repositorio institucional de la Universidad de Medellín.

Torres-Castillo, F., & Cantú-Mata, J. (2020). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS SIN FINES DE LUCRO. *Interciencia*, 45(12), 549-555. Obtenido de http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/scholarly-journals/motivación-y-satisfacción-laboral-en-una/docview/2485577863/seq-2?accountid=45277

Velásquez-Durán, A. (2017). eTraining: aprendizaje colaborativo y desempeño laboral. *Education in the Knowledge Society*, 18(4), 53-73. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14201/eks20171845373>

Vizcarra Ganoza, V. (2020). *Motivación y Desempeño Laboral en Trabajadores de Empresas de Construcción en Lima*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652940/Vizcarra_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Wright, B., & Davis, B. (2003). *Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment*. *The American Review of Public Administration*.

BIBLIOGRAFÍA

- González Alonso, J. & Pazmiño Santacruz, M. (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*.
<https://upeldem.files.wordpress.com/2018/03/presentacion-clase-validez-y-confiabilidad.pdf>
- De la Fuente Fernández, S. (2011). *Análisis factorial*.
<https://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>
- Juarez, Villatoro & López (2011). *Chi cuadrada (X^2)*.
<http://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Apuntes/Proyecto/archivos/Documentos/Chi.pdf>
- Ochoa, C. (2015). *Netquest: Margen de error en muestras no probabilísticas*.
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/margen-de-error-muestras-noprobabilisticas>
- Rohen, V. (2012) *Pruebas de hipótesis*.
<http://colladotor.github.io/courses/Courses/MEyAdDG/day2/Pruebas%20de%20Hip%C3%B3tesis.pdf>



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿La motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?</p> <p>Problemas específicos: 1. ¿Cómo la motivación intrínseca se relaciona con la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?</p> <p>2. ¿Cómo la motivación extrínseca se relaciona con la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?</p> <p>3. ¿La motivación intrínseca se relaciona con la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Demostrar si existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Describir si existe una relación entre la motivación intrínseca y la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p> <p>2. Analizar si existe una relación entre la motivación extrínseca y la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p> <p>3. Determinar si existe una relación entre la motivación intrínseca y la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p>	<p>Hipótesis General: La motivación laboral se relaciona directamente con el desempeño laboral en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. La motivación intrínseca se relaciona directamente con la responsabilidad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p> <p>2. La motivación extrínseca se relaciona directamente con la productividad en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p> <p>3. La motivación intrínseca se relaciona directamente con la evaluación de desempeño en los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p>	<p>Variable independiente: Motivación laboral</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p>	<p>Variable: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones 1. Motivación intrínseca 2. Motivación extrínseca</p> <p>Variable: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones 1. Responsabilidad 2. Productividad 3. Evaluación de desempeño</p>	<p>Enfoque: enfoque cuantitativo (cuestionario electrónico).</p> <p>Alcance: correlacional.</p> <p>Tipo: investigación aplicada. Contribuir con la motivación laboral y el desempeño laboral.</p> <p>Diseño: no experimental de carácter transversal. Las variables en estudio no son manipuladas ni controladas. Los datos son recolectados en un momento y ambiente exacto.</p> <p>Unidad de investigación: un colaborador del área de administración en una institución del Estado, sede Callao, 2021.</p>

Anexo 2: Cronograma y presupuesto de la investigación

 UNIVERSIDAD DE LIMA		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACION															
ACTIVIDADES	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8	SEM 9	SEM 10	SEM 11	SEM 12	SEM 13	SEM 14	SEM 15	SEM 16	
1 Descripción de la situación problemática																	
2 Formulación del problema																	
3 Objetivos de la investigación																	
4 Importancia de la investigación																	
5 Viabilidad de la investigación																	
6 Limitaciones del estudio																	
7 Antecedentes de la investigación																	
8 Bases teóricas																	
9 Definición de términos básicos																	
10 Formulación de hipótesis principal y derivadas																	
11 Variables y definición operacional																	
12 Metodología																	
13 Diseño muestral																	
14 Técnicas e instrumentos de recolección de datos																	
15 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información																	
16 Aspecto Deontológico de la investigación																	
17 Cronograma y presupuesto																	
18 Matriz de consistencia																	
19 Instrumentos de la investigación																	
20 Validez - confiabilidad de los instrumentos																	
21 Informe Final																	

Anexo 3: Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO

Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado

Estimado señor(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el trabajo de investigación titulado “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao – 2021”. Soy bachiller de la carrera de Administración de la Universidad de Lima que está realizando su tesis.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

El cuestionario es anónimo y las respuestas serán tratadas de manera confidencial. Además, el tiempo estimado para resolver la encuesta es de 10 minutos.

1. ¿En qué sede labora?

Callao

Otro (finalizar encuesta)

2. Área a la que pertenece

Administración

Otro (finalizar encuesta)

3. ¿Cuál es la posición jerárquica que ocupa dentro del Área de Finanzas?

Intendente

Jefe de oficina

Especialista

Oficial

Practicante

Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero al contestar.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
	VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL					
	DIMENSIÓN: Motivación intrínseca					
	Indicador: Autorrealización					
4	Se siente autorrealizado con las actividades que realiza.					
5	Aspira ascender de puesto de trabajo.					
	Indicador: Comunicación					
6	La comunicación cumple una función estratégica en la institución.					
7	La organización promueve una buena comunicación interna y externa.					
	Indicador: Autoestima					
8	Se siente seguro en su puesto de trabajo.					
9	Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución.					
	DIMENSIÓN: Motivación extrínseca					
	Indicador: Sueldo e incentivos					
10	El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores.					
11	Recibe incentivos por un buen trabajo.					
	Indicador: Reconocimiento					
12	Recibe reconocimientos por sus logros laborales.					
13	Su jefe le reconoce por su buen trabajo.					
	Indicador: Capacitaciones					
14	Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área.					
15	Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral.					

N°	ÍTEMS	5	4	3	2	1
	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
	DIMENSIÓN: Responsabilidad					
	Indicador: Responsabilidad laboral					
16	Cumple con el horario establecido de la institución.					
17	Sus responsabilidades laborales son de alto grado.					
	Indicador: Objetivos y metas					
18	Cumple con las actividades planificadas para lograr las metas.					
19	Planifica detalladamente su trabajo antes de empezar.					
	DIMENSIÓN: Productividad					
	Indicador: Percepción sobre la productividad					
20	Considera eficaz su desempeño laboral.					

21	Tiene conocimiento de cómo va su desempeño laboral.					
Indicador: Mejora de habilidades						
22	Desarrolla habilidades de manera continua.					
23	Considera que cuenta con la habilidad de desarrollar ideas para la mejora de oportunidades en la institución.					
DIMENSIÓN: Evaluación de desempeño						
Indicador: Evaluación de desempeño						
24	La evaluación de desempeño es constante.					
25	La evaluación de 360° es la más usada.					



PRUEBA PILOTO

Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado

Estimado señor(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración para el trabajo de investigación titulado “Relación de la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores del área de administración en una institución del Estado, sede Callao – 2021”. Soy bachiller de la carrera de Administración de la Universidad de Lima que está realizando su tesis.

Responda las siguientes preguntas, sus respuestas serán tratadas de manera confidencial. Además, el tiempo estimado para resolver la prueba piloto es de 10 minutos.

Preguntas:

- a) ¿Las preguntas se comprenden con facilidad?
- b) ¿El número de preguntas le parecieron las adecuadas?
- c) ¿Las instrucciones están claras?
- d) ¿Tiene alguna sugerencia respecto a las preguntas?
- e) ¿Le tomó mucho tiempo realizar el cuestionario?

Respuestas:

1. Puesto del colaborador encuestado: Coordinador de Finanzas

- a) Sí
- b) Sí, no son repetidas ni largas.
- c) Sí
- d) No
- e) No

2. Puesto del colaborador encuestado: Practicante de Finanzas

- a) Sí
- b) Sí

- c) Sí
- d) No, todo claro.
- e) No, como 10 minutos.

3. Puesto del colaborador encuestado: Analista de Finanzas

- a) Sí
- b) Sí
- c) Sí
- d) No, está bien estructurado.
- e) No, menos de 10 minutos.

4. Puesto del colaborador encuestado: Practicante de Finanzas

- a) Sí, muy claras.
- b) Sí
- c) Sí
- d) No
- e) No, no superó los 10 minutos.

5. Puesto del colaborador encuestado: Practicante de Finanzas

- a) Sí, claras y concisas.
- b) Sí, eran fáciles de comprender.
- c) Sí
- d) No, me gustó las divisiones.
- e) No, me tomó como 8 minutos.

Anexo 4: Validez – Confiabilidad de los instrumentos



UNIVERSIDAD DE LIMA
Carrera de Administración

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Oscar Eduardo Rodríguez Díez

Sexo: F (.....) M () Profesión..... Administrador

Especialidad MBA y RRHH Años de Experiencia 9

Centro de trabajo Universidad de Lima

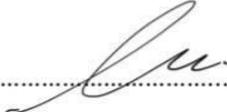
Cargo que desempeña: Docente

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.		<input checked="" type="checkbox"/>	
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>		
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.	<input checked="" type="checkbox"/>		
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	<input checked="" type="checkbox"/>		

II. Comentarios adicionales

La revisión de la herramienta se desarrolla en función a los conocimientos del especialista técnico, más no de la propiedad de la herramienta de investigación.

Firma: 

Fecha: 16 /09 / 2021



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Datos del Experto Calificado

Nombres y Apellidos:

Juan Carlos Migone Bruiget

Sexo: F (.....) M (...X.) Profesión..... Psicología

Especialidad RRHH y Psi. Clínica Años de Experiencia 30

Centro de trabajo Universidad de Lima

Cargo que desempeña: Docente

I. Criterios de validación del instrumento

CRITERIO	CONCEPTUALIZACION	EXCELENTE	BUENO	MEJORABLE
CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	X		
COHERENCIA	Alineamiento de las preguntas / afirmaciones con las variables, dimensiones e indicadores.		X	
SUFICIENCIA	Comprende las preguntas / afirmaciones en cantidad y calidad para conocer los elementos de las variables, identificar la relación entre ellas y establecer la importancia de dicha relación.		X	
RELEVANCIA	Las preguntas / afirmaciones son esenciales e importantes, por lo que debe ser incluido	X		

II. Comentarios adicionales

Sugerencia en la pregunta 7 dividir esa pregunta en dos preguntas

La organización promueve una buena comunicación interna.

La organización promueve una buena comunicación externa.

Firma:

Fecha: 16 /09 / 2021