



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la
empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Rios Abad, Medalyn Gasset (orcid.org/0000-0003-1438-0705)

ASESOR:

Dr. Alva Olivos, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-7623-1401)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE-PERÚ
(2023)

DEDICATORIA

Agradezco en primer lugar a Dios, por permitirme encontrarme en este momento culminando mi carrera profesional, con salud, brindarme la sabiduría pertinente para seguir este camino.

A mi familia, por ser mi fortaleza; mi madre y mi hermana, quienes me han acompañado durante este tránsito, por están junto a mi durante mis victorias y apoyarme en mis flaquezas. Estoy eternamente agradecida.

Ríos Abad, Medalyn Gasset

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela de Psicología de Chimbote, por acogerme por más de cinco años de preparación.

A mis docentes, por brindarme los conocimientos, pautas, orientaciones necesarias para continuar en este camino de aprendizaje.

Así también agradezco a los gerentes de la Empresa Conecta Retail. S.A., Chimbote, por acceder a mi petición y ser parte de esta investigación.

Por supuesto, agradezco a los colaboradores de la Empresa Conecta Retail. S.A., Chimbote, porque a pesar de la coyuntura, participaron motivados en esta investigación, mostrándome siempre ese compromiso con su trabajo.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALVA OLIVOS MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021", cuyo autor es RIOS ABAD MEDALYN GASSET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 10 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVA OLIVOS MANUEL ANTONIO DNI: 32906833 ORCID: 0000-0001-7623-1401	Firmado electrónicamente por: MALVAOL el 10-04- 2023 09:03:57

Código documento Trilce: TRI - 0541001





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIOS ABAD MEDALYN GASSET estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MEDALYN GASSET RIOS ABAD DNI: 71041487 ORCID: 0000-0003-1438-0705	Firmado electrónicamente por: RABADM el 10-04-2023 12:07:38

Código documento Trilce: TRI - 0541003



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Métodos de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	14
Tabla 2 Niveles de las dimensiones de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	14
Tabla 3 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	15
Tabla 4 Niveles de las dimensiones de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	15
Tabla 5 Correlación entre la variable motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021.....	16
Tabla 6 Correlación entre la dimensión motivación de logro y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	16
Tabla 7 Correlación entre la dimensión motivación de poder y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	17
Tabla 8 Correlación entre la dimensión motivación de afiliación y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021	17

RESUMEN

El objetivo de la actual investigación fue determinar la relación entre las variables motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S.A. Chimbote 2021. El tipo de investigación que se empleó fue básico de naturaleza descriptiva correlacional. El diseño fue no experimental de corte transversal correlacional. Para lograr responder los objetivos de investigación, se aplicaron dos cuestionarios de tipo escala de Likert a todos los colaboradores de la empresa que sumaron un total de 60, los que obtuvieron una confiabilidad con valores mayores a $\alpha=.90$ y $\alpha=.93$ en el coeficiente de alfa para las variables de motivación y desempeño laboral. Para finalizar se logró determinar que existe una relación positiva significativa y de efecto grande entre la motivación laboral y el desempeño laboral ($\rho=.757^{**}$).

Palabras claves: Motivación, desempeño, laboral.

ABSTRACT

The objective of the current research was to determine the relationship between the variables motivation and work performance in the collaborators of the company Conecta Retail S.A. Chimbote 2021. The type of research used was basic descriptive correlational in nature. The design was non-experimental of cross-sectional correlational. In order to achieve the research objectives, two Likert scale questionnaires were applied to all the company's employees, totaling 60, which obtained a reliability with values greater than $\alpha=.90$ and $\alpha=.93$ in the alpha coefficient for the variables of motivation and work performance. Finally, it was determined that there is a significant positive relationship with a large effect between work motivation and work performance ($\rho=.757^{**}$).

Keywords: Motivation, performance, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Se conoce a lo largo de la literatura que las organizaciones atienden cada vez más su preocupación al componente humano, debido a que son fundamentales para el éxito de la empresa. Los directivos han comprendido que, para alcanzar el logro de los objetivos organizacionales se requiere de los colaboradores, por tanto, muchas empresas han dedicado su atención a gestionar la motivación en ellos.

Crear un ambiente agradable y productivo será importante a la hora de dirigir un equipo, pues asegura la continuidad, el orden y la eficacia de todo el personal (Shultz, 2014). Las metas y objetivos deseados de las organizaciones no pueden alcanzarse sin la motivación de sus empleados (Adebayo et al., 2020), por esta razón, es trascendental prestar atención a los factores que movilizan al personal.

En este sentido, el comportamiento organizativo, puede verse reflejado en observar el cumplimiento de las necesidades de logro, afiliación, autonomía y dominación (Birecikli et al., 2016) y su relación con el desempeño de los colaboradores. Mientras que, el desempeño laboral podrá definirse a través de observar y cuantificar las dimensiones que se presentan en sí mismas dentro de la organización.

En el Perú, Gamero y Pérez (2020) con el inicio de la crisis sanitaria se han generado cambios en la conducta y las prácticas de las personas, las que tienen correspondencia con los ajustes que se han efectuado paulatinamente en las organizaciones como; la reducción de los incentivos económicos, la integración de la virtualidad, así como el distanciamiento social en las interacciones y el incremento de los desafíos en el trabajo.

A nivel local, en la empresa Conecta Retail S.A., se han podido observar una variación en el desempeño de los colaboradores, por lo que, en virtud a los hallazgos, se realiza la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021?

La respuesta a esta interrogante será de gran contribución al campo de la psicología organizacional, así como el de la administración, debido al desarrollo de su temática y su aporte orientado a los resultados dentro de la actual coyuntura.

Del mismo modo, evidencia su relevancia a favor de la organización estudiada, ya que, a partir de los resultados se podrán proponer acciones para favorecer las variables motivación y desempeño laboral. También es fundamental, al emplearse dos instrumentos ajustados a las variables de estudio, las que podrían ser de utilidad en posteriores investigaciones.

Por consiguiente, se establece el objetivo general siendo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021, de manera específica se pretende correlacionar las dimensiones de la motivación con el desempeño laboral en la muestra estudiada.

Así también, se desglosa la siguiente hipótesis general que existe una relación significativa directa entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021, y de manera específica se postula la existencia de correlación directa y significativa entre las dimensiones de la motivación con el desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección, se desarrollan los informes hallados a nivel nacional como internacional, así como las orientaciones teóricas relativas a las variables en materia de estudio, los que sientan un precedente en esta investigación y permiten el análisis posterior de los resultados obtenidos:

A nivel nacional, Cedrón (2020) relacionó las variables motivación y desempeño laboral en el personal de la Gerencia Regional de Salud La libertad en el contexto de la pandemia por la COVID -19. Para la aplicación de los instrumentos, adaptó los cuestionarios de Steers y Braunstein (1976) para medir la motivación laboral, así como la escala Multidimensional del Desempeño Laboral de Tsu Dubraska (2005). Su muestra la constituyeron 106 trabajadores de la institución, en los que, predominaron las puntuaciones “bajas” tanto para motivación como desempeño laboral. Se concluyó que existía una relación con significancia estadística ($p < 0,05$) entre las variables.

También se encuentra el trabajo de Paredes (2019) quien tuvo como objetivo de investigación relacionar las variables motivación y desempeño laboral en 186 colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación baja entre las variables de estudio con un valor de 0.381.

Por su parte, Torres y Quijaite (2018) en su estudio correlacionaron las variables motivación y desempeño laboral. La muestra que emplearon fue de 30 colaboradores pertenecientes a una empresa de transportes ubicada en la ciudad de Lima, así concluyeron que existía una relación positiva entre las variables de investigación con una puntuación de 0,049.

Asimismo, Burga y Wiese (2018) realizaron una investigación en la ciudad de Chiclayo, donde se relacionó la motivación y el desempeño laboral en el personal de una empresa agroindustrial. En este estudio se trabajó con toda la población, la que se estaba constituida por 17 trabajadores. Se demostró que existe relación significativa de grado moderado ($r = 0.604$) entre las variables de estudio.

En el mismo año Ventura (2018) con su estudio evidenció la validez de la escala de motivación elaborada por Steers y Braunstein (1976), organizadas en tres dimensiones: motivación del logro, motivación del poder y motivación de afiliación obteniendo valores aceptables en la validez interna y confiabilidad del instrumento.

Así también, Carrera y Olano (2018) realizaron una investigación con el objetivo de establecer la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Dirección Regional Agraria de Ayacucho. En este estudio se adaptó un cuestionario para medir desempeño laboral, el cual medían las dimensiones eficacia y eficiencia con un nivel de confianza de 0.978.

Por otro lado, Livias (2017) en su estudio de naturaleza descriptiva - correlacional determinó la existencia de una relación altamente significativa ($p=0.016$) entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores del área de logística de una empresa ubicada en la ciudad de Trujillo. Así mismo, el autor concluye que la motivación es un componente importante en la empresa, ya que favorece el desempeño de todo el personal.

Desde la misma perspectiva, Vivas (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue relacionar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la SUNAT en la ciudad de Lima. La muestra la conformaron 45 trabajadores a los que se les aplicó dos cuestionarios elaborados por el investigador. Se logró concluir que existe una correlación directa y significativa entre las variables, con un valor de 0.500., en las que prevalecieron puntuaciones “moderadas” y “altas” para motivación y desempeño laboral correspondientemente.

Para finalizar, Cosio y Guerrero (2015) en su investigación establecieron la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una vidriería en la ciudad de Lima. Su muestra la conformaron 71 personas, las que obtuvieron una puntuación “alta” en las variables de estudio. Así mismo, se concluyó que existe una relación positiva y altamente significativa ($r=0,773$, $p=,000$) entre motivación y desempeño laboral.

A nivel internacional, Adebayo et al. (2020) estudiaron la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo de cuatro instituciones agrarias de Nigeria, cuya muestra estuvo conformada por 286 personas. Se concluyó que, los beneficios complementarios, la supervisión del trabajo y los incentivos fueron los factores de motivación que más influyeron en el desempeño laboral de las organizaciones.

Por su lado, Laraswati y Oktafien (2020) desarrollaron un estudio en Indonesia que tuvo como objetivo determinar el efecto de la motivación y el entorno de trabajo en el desempeño de los colaboradores de PT. Bivouac Outdoor Equipment Bandung. Se trabajó con todo el personal, ya que la población no superaba a las 50 personas. Los resultados concluyeron que la motivación y el entorno de trabajo afectan al desempeño de los colaboradores.

En el mismo país, Priyono et al. (2018) realizaron una investigación para estudiar el efecto de la motivación, la seguridad y la salud sobre el rendimiento de los empleados. La muestra la conformaron 115 personas de Indonesia y se concluyó que la motivación ejerce influencia sobre las variables de estudio. Así también, los investigadores sugieren motivar permanentemente a los empleados, teniendo en cuenta los factores de seguridad, y salud en el trabajo, pues generan bienestar en los empleados, por lo tanto, está estrechamente relacionado con su desempeño.

Álvarez (2016) en Colombia, realizó un estudio para establecer la incidencia de la motivación sobre el desempeño laboral de 61 funcionarios públicos durante el año 2015. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre los elementos de motivación y el deseo de mejorar el desempeño laboral, así también rescató la importancia de contar con empleados motivados, lo que permitirá la consecución de los objetivos organizacionales.

A continuación, se desarrollan las teorías y enfoques conceptuales sobre los que se sustenta esta investigación.

Las teorías de la motivación se manejan para proporcionar herramientas de análisis (Shultz, 2014) sobre el desarrollo de esta variable en los individuos. Es

así que, en el campo de la gestión como en el de las relaciones humanas (Ogut y Attar, 2015) surge la teoría de la motivación laboral. Al principio se consideraba que el punto de interés principal del trabajador, es decir, lo que lo motiva a perseguir los objetivos organizacionales eran los pagos e incentivos económicos que recibiría (Onu et al., 2014).

Posteriormente, este postulado deja su conceptualización tan condicionada y se extiende a tener una visión más social. Bajo este enfoque Elton Mayo (1989) sostiene que las personas necesitan sentir que forman parte de una comunidad y que los directivos deben prestar mayor atención a las necesidades sociales de los empleados (Dobrina, 2019).

Dentro de estas aproximaciones, es importante considerar la Teoría de las necesidades manifiestas de Steers y Braunstein (1976), que sostiene que, el comportamiento está impulsado por el deseo de satisfacer las necesidades exteriorizadas como: necesidad de logro, afiliación, autonomía y dominación (Birecikli et al., 2016).

A través de esta teoría se entiende que, en la necesidad de logro, la persona espera conseguir objetivos realistas pero desafiantes y está motivada en el avance de su trabajo (Coll, Stewart, Coll, Scholl y Hauser, 2018). En la necesidad de afiliación, permanece la necesidad de relacionarse e interactuar amistosamente con los demás (Mohamed, 2017). Cuando una persona tiende a confiar en su propia capacidad de decisión y rendimiento, se enmarca en la necesidad de autonomía (Birecikli et al., 2016). Y, por último, en la necesidad de dominación, la persona se encuentra motivada en la búsqueda de la autoridad (Coll et al., 2018).

Años más tarde, bajo el mismo marco, Mohamed (2017) tomando como base el postulado de Steers y Braunstein (1976) considera que las necesidades manifiestas que motivan a una persona son; necesidad de logro, poder y afiliación.

Por otro lado, desde el enfoque organizacional Chiavenato (2017) conceptualiza a la motivación, como un factor interno que influye en la conducta humana, que,

sin su conocimiento, resultaría difícil entender el comportamiento de las personas, en especial de los colaboradores. Por esta razón, el conocimiento de los factores de motivación permite a los directivos motivar a los empleados de forma eficaz (Hitka et al., 2021)

Para Güney (2017) es el proceso de conmovir e incentivar a un colaborador a hacer algo. En tal sentido, hace referencia a los factores que la causan, canalizan y mantienen en el comportamiento del individuo (Giacomelli et al., 2016).

Por otro parte, Nwibere (2014) la define como una característica psicológica humana que contribuye al grado de compromiso de una persona con el trabajo, es decir, la cualidad que tiene la persona para trabajar en base a los fines de la organización.

Así mismo, Chong y Gagné (2019) sostienen que es la médula de la gestión y el comportamiento organizativo, ya que desempeña un rol importante en los alcances de la organización y de los empleados, como el rendimiento organizativo y el bienestar personal.

En este sentido, existen básicamente dos tipos de motivación, la extrínseca y la intrínseca (Hasanuddin et al., 2019).

La motivación extrínseca es inducida por factores externos que son principalmente de naturaleza financiera (Olaajo et al., 2017). Ayık et al. (2015) sostienen este constructo e indican que desde la Teoría del proceso muchos factores externos son muy efectivos en la motivación.

Así también, la motivación intrínseca, que implica la realización de una actividad por la satisfacción inherente a la tarea (Kaya y Çenesiz, 2020) es decir, las respuestas personales como la satisfacción o el orgullo por obtener un logro.

Por otro lado, el desempeño laboral ha sido revisado ampliamente en la literatura. La mayoría de estudios confluyen en estudiar principalmente los criterios imparciales de la productividad del trabajo o los juicios cualitativos y

cuantitativos realizados por el propio empleado, sus colegas o sus supervisores (Aşkun et al.,2021).

Desde el enfoque organizacional, el desempeño laboral puede concebirse como la contribución que se espera que los empleados hagan a la organización a través de sus actividades (Motowidlo, citado en Altunova y Kalman, 2020). En este mismo marco, el desempeño en el trabajo se refiere a cómo se comportan los colaboradores en su organización y lo bien que realizan las tareas laborales a las que están obligados (Oladimeji y Sowemimo, 2020).

Así también se puede configurar que el desempeño laboral contribuye significativamente a la eficiencia y la competitividad de la empresa (Koopmans et al., 2014). Es decir, si el desempeño de los empleados es mayor, el éxito de la organización será también mayor e inversamente, por esta razón los directivos de la organización se esfuerzan continuamente por aumentar el desempeño de los empleados. (Berat, 2019).

En este sentido, Gökce et al. (2020) ratifican que el desempeño laboral es sustancial para una organización, pues asegura el cumplimiento de las metas o su fracaso. En esta misma línea, Bohórquez et al. (2020) definen al desempeño laboral como el rendimiento de los colaboradores al momento de realizar las actividades que le son asignadas y considerando el desenvolvimiento con el que las realizan.

Así también Bohórquez et al. (2020) sugieren que para identificar el nivel de desempeño laboral en las empresas se debe cuantificar el grado de eficacia y eficiencia con el que los colaboradores realizan sus actividades. En ese sentido, Chiavenato (2014) define a la eficacia como la capacidad para alcanzar los resultados de la organización, mientras que la eficiencia es emplear los recursos de manera adecuada en el proceso.

Po otra parte, Bhat y Beri (2016) consideran otras dimensiones en el estudio del desempeño laboral: el desempeño de la tarea, el desempeño contextual y el comportamiento adaptativo, mientras que, Ozdemir y Demircioglu (2015) apoyan la existencia de un comportamiento laboral contraproducente para su

medición. En correspondencia a lo anterior, Aşkun et al. (2021) mencionan que, el desempeño laboral comprende cuatro dimensiones; el desempeño de la tarea, el desempeño contextual, el desempeño adaptativo y el comportamiento laboral contraproducente.

El desempeño de la tarea, hace referencia a que los empleados cumplen con sus funciones específicas, mientras que el desempeño contextual, señala a que el empleado desarrolla actividades no obligatorias o diferentes a las establecidas (Chatterjee et al., 2021; Unguren y Arslan, 2021). Así también, este último constructo incluye los comportamientos que propician y conservan los entornos psicológicos, sociales y organizativos (Limon y Sezgin-Nartgün, 2020).

El desempeño adaptativo es definido como la capacidad para acomodarse a los cambios tanto en el sistema organizacional como en el desempeño de sus funciones (Ramawickrama et al., 2017) y el comportamiento laboral contraproducente supone todos los tipos de comportamiento que pueden dañar el bienestar de la organización (Sultana, 2020).

La motivación y el desempeño de los empleados son fundamentales para las organizaciones. Las aspiraciones de las organizaciones y los objetivos no pueden alcanzarse sin la motivación de sus empleados (Adebayo et al., 2020).

Esta premisa se reduce entonces a que, el resultado de los empleados motivados influirá en el éxito de las empresas y en su ventaja competitiva (Hitka et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada es de tipo aplicada, según Hernández et al. (2014) en este estudio que cumple los objetivos de valorar, divergir, comprender, establecer referencias o evidenciar la procedencia y contenido.

El diseño de estudio fue no experimental, Hernández (2018) es un estudio donde no hay intención de manejar las variables, más bien dependiendo de los objetivos se va observar o medir fenómenos tal como se presentan en su medio. Y de corte transversal Hernández et al. (2014) debido a que se analiza la variable en un solo tiempo.

El nivel de estudio realizado es correlacional, ya que se establece el grado de relación entre dos o más variables; así el índice puede configurarse en una correspondencia positiva o negativa (Sánchez et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Motivación laboral

Definición conceptual: para Nwibere (2014) la define como una característica psicológica humana que contribuye al grado de compromiso de una persona con el trabajo, donde el comportamiento está impulsado por el deseo de satisfacer las necesidades de logro, poder y afiliación (Mohamed, 2017).

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario que permitió recabar información de la variable motivación laboral.

Indicadores: motivación de logro: trabajo en situaciones difíciles, tareas complejas y Metas realizadas; motivación de poder: competencia, confrontación y control de acontecimiento; motivación de afiliación: interrelación, equipo y pertenecía de grupo.

Escala: de medida ordinal.

Variable dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: el desempeño en el trabajo se refiere a cómo se comportan los colaboradores en su organización y lo bien que realizan las

tareas laborales a las que están obligados (Oladimeji y Sowemimo, 2020) considerando las dimensiones de eficiencia y eficacia Bohórquez et al. (2020).

Definición operacional: Se midió a través de un cuestionario que permitió recabar información de la variable desempeño laboral.

Indicadores: eficiencia: usa el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo, capacidad para resolver problemas, cumple con los procesos respectivos y adecuados en la atención al cliente, hace uso correcto de los recursos tecnológicos, materiales y humanos en la realización de sus actividades; eficacia: - Focaliza sus actividades, capacidad de cubrir la demanda actual, el resultado final que espera (satisfacción del usuario).

Escala: de medición ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por 60 colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., del distrito de Chimbote, departamento de Áncash.

Muñoz (2015) indica que cuando la población es pequeña, es recomendable trabajar con todos los sujetos. Por esta razón, no se obtendrá una muestra y se aplicarán los instrumentos de evaluación a toda la población de la empresa Conecta Retail S. A en Chimbote.

Criterios de inclusión

- Colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., del distrito de Chimbote, departamento de Áncash.
- Colaboradores de ambos sexos de la empresa Conecta Retail S. A., del distrito de Chimbote, departamento de Áncash.

Criterios de exclusión

- Colaboradores que no acepten ser parte de la investigación.
- Colaboradores que no pertenezcan a la empresa Conecta Retail S. A., del distrito de Chimbote, departamento de Áncash.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta; Montalván, Soria, Hopkins, Ascue y Ajito (2019) indican que es el conjunto de preguntas, que se elaboran con la finalidad de medir una variable.

Se empleó el cuestionario de motivación elaborado por Steers y Braunstein (1976) y en su versión revisada en el Perú por Ventura (2018), tiene 15 reactivos de respuesta tipo Likert, organizadas en tres dimensiones: motivación del logro, motivación del poder y motivación de afiliación. Las alternativas se establecen desde totalmente en desacuerdo (1), hasta totalmente de acuerdo (5).

La validez interna se obtuvo a través del análisis factorial confirmatorio, obteniendo índices de ajuste aceptable de .962. En cuanto a la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente Omega, con apreciaciones aceptables: en la dimensión necesidad de logro .785, en la dimensión de poder .613 y en la dimensión de afiliación con .657.

Igualmente se utilizó el cuestionario de desempeño laboral, elaborado por Espejo (2016) y adecuado por Carrera y Olano (2018), la que consta de 8 ítems con una valoración de: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Así también se divide en dos dimensiones: Eficiencia y eficacia.

En cuanto a la confiabilidad se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.978.

3.5. Procedimientos

Para poder llevar a cabo este estudio lo primero que se realizó fue solicitar los permisos correspondientes a la administración de la empresa Conecta Retail S. A., del distrito de Chimbote. Luego se comunicó las pautas para el llenado de los cuestionarios de Motivación y Desempeño Docente laboral a todo el personal, en las que se tuvo en cuenta el consentimiento informado y la importancia del estudio en su organización. El cuestionario fue aplicado a través

de la herramienta Google Forms, en el encabezado se detalló el objetivo de investigación, así como las instrucciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el análisis de datos, lo primero que se realizó fue organizar la información cuantificable en el programa de Microsoft Excel, para luego ser procesado en el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) con el objetivo de hallar los estadísticos descriptivos e inferenciales. En esta parte se construyó las tablas de frecuencia para motivación y desempeño laboral, cada una con sus dimensiones en cifras absolutas y porcentuales de manera correspondiente. Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para comprobar el estadístico de correlación que se empleó. Tras determinarse que se utilizaría el coeficiente de correlación de Spearman; se obtuvo el coeficiente de correlación, así como la prueba de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación fue respetuosa, considerando los principios éticos al hacer un estudio con personas, garantizando el respeto por las necesidades y preocupaciones de los participantes, informándoles sobre la investigación y respetando su decisión de participar voluntariamente, mediante el consentimiento instruido. Además, se respetaron los derechos de prudencia o protección de datos manteniendo en el anonimato el nombre de los evaluados. Finalmente, se veló por no perjudicar la probidad de los participantes, evitando cualquier daño físico o psíquico. (Páramo, 2017).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Motivación laboral	Escala	Frecuencia	%
Alto	56-75	37	61.67
Medio	36-55	11	18.33
Bajo	15-35	12	20.00
TOTAL		60	100.00

En la tabla 1, se aprecia que, de la totalidad de los participantes en cuanto a motivación laboral, el 61.67% se ubica en el nivel alto, el 18.33% en el nivel medio, mientras que, el 20% se ubica en el nivel bajo.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de motivación laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Nivel	Dimensiones					
	Motivación del logro		Motivación del poder		Motivación de afiliación	
	f	%	f	%	f	%
Alto	39	65.00	35	58.33	35	58.33
Medio	6	10.00	11	18.33	12	20.00
Bajo	15	25.00	14	23.33	13	21.67
Total	60	100.00	60	100.00	60	100.00

En la tabla 2, se aprecia que en las dimensiones motivación del logro, motivación del poder y motivación de afiliación prevalece el nivel alto (65%, 58.33% y 58.33%).

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Motivación laboral	Escala	Frecuencia	%
Alto	30-40	42	70.00
Medio	20-29	5	8.33
Bajo	8-19	13	21.67
TOTAL		60	100.00

En la tabla 3, se aprecia que, de la totalidad de los participantes en cuanto a desempeño laboral, el 70% se ubica en el nivel alto, el 8.33% en el nivel medio, mientras que, el 21.67% se ubica en el nivel bajo.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Nivel	Dimensiones			
	Eficiencia		Eficacia	
	f	%	f	%
Alto	38	63.33	41	68.33
Medio	9	15.00	5	8.33
Bajo	13	21.67	14	23.33
Total	60	100.00	60	100.00

En la tabla 4, se aprecia que en las dimensiones eficiencia y eficacia prevalece el nivel alto con un 63.33% y 68.33% respectivamente.

Tabla 5

Correlación entre la variable motivación laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Variable		rho	p	IC 95%	
				LI	LS
Motivación laboral	Desempeño laboral	,757**	.000	.560	.884

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<5*=correlación significativa; p<.01**=correlación muy significativa; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 5 se evidencia presencia de correlación positiva y significativa de efecto grande entre la motivación laboral con el desempeño laboral (rho=.757**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que determina la no correlación entre variables, indicando de tal modo que los participantes con una buena motivación laboral estilan mostrar un buen desempeño laboral.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión motivación de logro y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Variable		rho	p	IC 95%	
				LI	LS
Motivación de logro	Desempeño laboral	,847**	.000	.706	.936

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<5*=correlación significativa; p<.01**=correlación muy significativa; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 6 se aprecia presencia de relación positiva y significativa de efecto grande entre la dimensión motivación de logro con el desempeño laboral (rho=.847**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que establece la ausencia de relación entre las variables, indicando así que los participantes con una tendencia dinámica para la consecución de sus objetivos suelen desempeñarse mejor en sus funciones.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión motivación de poder y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Variable		rho	p	IC 95%	
				LI	LS
Motivación de poder	Desempeño laboral	,704**	.000	.469	.842

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<5*=correlación significativa; p<.01**=correlación muy significativa; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 7 se evidencia presencia de relación positiva y significativa de efecto grande entre la dimensión motivación de poder con el desempeño laboral (rho=.704**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que determina la no correlación entre las variables, indicando así que los participantes con una alta motivación de poder a la vez se muestran con un alto desempeño laboral.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión motivación de afiliación y desempeño laboral en colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021

Variable		rho	p	IC 95%	
				LI	LS
Motivación de afiliación	Desempeño laboral	,670**	.000	.443	.827

Nota: rho=coeficiente de correlación de Spearman; p<5*=correlación significativa; p<.01**=correlación muy significativa; IC=intervalo de confianza; LI=límite inferior; LS=límite superior

En la tabla 8 se aprecia presencia de correlación positiva y significativa de efecto grande entre la dimensión motivación de afiliación con el desempeño laboral (rho=.670**), lo cual permite rechazar la hipótesis nula que establece la independencia de variables, indicando de tal manera que los participantes que muestran una buena motivación a nivel de afectos tienden a desempeñarse adecuadamente en sus funciones laborales.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los descubrimientos hallados en este análisis se puede indicar que se acepta la hipótesis general de investigación, donde se establece la existencia de una relación significativa entre las variables motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021 (ver tabla 5). Estos resultados tienen un precedente en las investigaciones realizadas por Cedrón (2020), Vivas (2017), Cosio y Guerrero (2015) donde se concluye que la motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral. En este mismo camino, Torres y Quijaite (2018), Burga y Wiese (2018) establecen que existe una relación entre las variables ya mencionadas, pero de grado moderado.

Las variables motivación y desempeño laboral se relacionaron positiva y significativamente de efecto grande ($\rho=.757^{**}$) (ver tabla 5), ello indica que, los colaboradores que mostraron elevados niveles de motivación lograron un alto desempeño laboral. En este sentido, se reconoce lo mencionado por Hitka et al. (2021) quienes sugieren que el resultado de los empleados motivados influirá en el éxito de las empresas y en su ventaja competitiva.

Por otro lado, se entiende que, la motivación y el desempeño de los empleados son fundamentales para las organizaciones. Las aspiraciones de las organizaciones y los objetivos no pueden alcanzarse sin la motivación de sus empleados (Adebayo et al. ,2020).

En cuanto a los resultados para la variable motivación, se puede decir que, en las apreciaciones alcanzadas por los colaboradores prevalece el nivel “alto” con un 61.67 % (ver tabla 1). Esto indica que más de la mitad de los encuestados se encuentran muy comprometidos con su trabajo y están dispuestos a trabajar en base a los fines de la organización (Nwibere, 2014).

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Cosio y Guerrero (2015), donde preponderan las puntuaciones “altas”, mientras que, difieren de las puntuaciones obtenidas en la investigación de Cedrón (2020) donde se alcanzaron en su mayoría puntuaciones “bajas”.

Estas diferencias aluden a los contrastes entre los individuos, sin embargo, los descubrimientos siguen siendo corroborados en otras investigaciones, aceptando la hipótesis general.

En este sentido, es importante entender que la motivación es la médula de la gestión y el comportamiento organizativo, ya que desempeña un rol importante en los alcances de la organización y de los empleados, como el rendimiento organizativo y el bienestar personal (Chong y Gagné, 2019)

Así también se puede observar que en las dimensiones; motivación del logro, motivación del poder y motivación de afiliación prevalece el nivel alto con un 65%, 58.33% y 58.33% respectivamente (ver tabla 2). Esto indica que, el comportamiento de los colaboradores en su mayoría está impulsado por el deseo de satisfacer las necesidades manifiestas (Steers y Braunstein, 1976).

En razón a la variable desempeño laboral prevalecen las puntuaciones “altas” con un 58.33 % (ver tabla 3). Esto se relaciona con los hallazgos de Vivas (2017), Cosio y Guerrero (2015) quienes vincularon las variables motivación y desempeño laboral, donde las apreciaciones “altas” fueron las predominantes entre los participantes. Estas puntuaciones nos manifiestan que la percepción de la contribución de los colaboradores (Motowidlo et al., 2020) es buena. En este sentido, los colaboradores conciben que cumplen con las tareas laborales destinadas por su organización (Oladimeji y Sowemimo, 2020).

Es decir, si el desempeño de los empleados es mayor, el éxito de la organización será también mayor e inversamente, por esta razón los directivos de la organización se esfuerzan continuamente por aumentar el desempeño de los empleados (Berat, 2019).

En este sentido, Gökce et al. (2020) ratifican que el desempeño laboral es sustancial para una organización, pues asegura el cumplimiento de las metas o su fracaso. En esta misma línea, Bohórquez et al (2020) complementan que el desempeño laboral determina el rendimiento de los colaboradores al momento de realizar las actividades que le son asignadas.

Asimismo, se puede verificar que en las dimensiones; eficiencia y eficacia se aprecia una prevalencia del nivel alto con un 63.33% y 68.33% respectivamente

(ver tabla 4). Es decir, que los colaboradores perciben que emplean en su totalidad tanto su capacidad para alcanzar los resultados de la organización, como los recursos de manera adecuada durante el proceso (Chiavenato, 2014).

Por esta razón, Bohórquez et al. (2020) sugieren que para identificar el nivel de desempeño laboral en las empresas se debe cuantificar el grado de eficacia y eficiencia con el que los colaboradores realizan sus actividades.

En cuanto a la correlación entre la dimensión motivación del logro y desempeño laboral (tabla 6) se puede evidenciar la presencia de una relación positiva y significativa de efecto grande ($\rho=.847^{**}$), indicando así que los participantes con una tendencia dinámica para la consecución de sus objetivos realistas pero desafiantes suelen desempeñarse mejor en sus funciones, en tanto, también existe una fuerte necesidad de retroalimentación hacia el logro y progreso, así como de un sentido de realización (Coll et al., 2018).

Por otro lado, en la dimensión motivación del poder y desempeño laboral (tabla 7) se evidencia presencia de relación positiva y significativa de efecto grande ($\rho=.704^{**}$), indicando así que los participantes con una alta motivación de poder a la vez se muestran con un alto desempeño laboral.

En tal sentido, esa necesidad de dominación, lleva a la persona a ser motivada en la búsqueda de la autoridad (Coll et al., 2018) elevando sus niveles de desempeño, en busca de destacar en el trabajo.

Acerca de la correlación entre la dimensión motivación de afiliación y desempeño laboral (tabla 8) se aprecia una correlación positiva y significativa de efecto grande ($\rho=.670^{**}$), lo cual indica que los colaboradores que suelen sentirse motivados y en los que permanece la necesidad de relacionarse e interactuar amistosamente con los demás (Mohamed, 2017) tienden a desempeñarse adecuadamente en sus funciones laborales. El impulsor de la afiliación produce una motivación que se deriva de la necesidad de caer bien y ser considerado popularmente (Coll et al., 2018).

Definitivamente, se puede decir que esta investigación favorecerá al campo de la psicología organizacional, así como el de la administración, debido al

desarrollo de su temática y su aporte orientado a los resultados dentro de la actual coyuntura.

Del mismo modo, evidencia su relevancia a favor de la organización estudiada, ya que, a partir de los resultados se podrán proponer acciones para favorecer las variables motivación y desempeño laboral. Así como es fundamental, al emplearse dos instrumentos ajustados a las variables de estudio, las que podrían ser de utilidad en posteriores investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Conforme al objetivo general, se concluye que la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021; se relacionan positivamente de efecto grande con presencia de significancia estadística ($\rho=.757^{**}$).

Segunda. Conforme al primer objetivo específico, se concluye que la dimensión motivación del logro y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021; se relacionan positivamente de efecto grande con presencia de significancia estadística ($\rho=.847^{**}$).

Tercera. Conforme al segundo objetivo específico, se concluye que la dimensión motivación de poder y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021; se relacionan positivamente de efecto grande con presencia de significancia estadística ($\rho=.704^{**}$).

Cuarta. Conforme al segundo objetivo específico, se concluye que la dimensión motivación de afiliación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021; se relacionan positivamente de efecto grande con presencia de significancia estadística ($\rho=.704^{**}$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. A los gerentes de las de la empresa Conecta Retail S. A. de Chimbote, se les sugiere seguir incluyendo dentro de sus programas de capacitación temas relacionados a fortalecer y mantener la motivación laboral. Así también, incluir actividades de integración teniendo en consideración la coyuntura, que favorezcan el fortalecimiento de la variable motivación, en tanto se conseguirán mejores resultados en el desempeño laboral de sus colaboradores.

Segunda. A los gerentes de las de la empresa Conecta Retail S. A. de Chimbote, se les sugiere seguir proponiendo objetivos realistas y retadores en relación a las metas que se esperan alcanzar por cada área de trabajo. Mientras que, se deben seguir brindando incentivos a los colaboradores en busca de fortalecer su motivación, por consiguiente, optimizar su desempeño laboral.

Tercera. A los gerentes de las de la empresa Conecta Retail S. A. de Chimbote, se les sugiere seguir brindando espacios para que sus colaboradores asuman roles de poder o dirección de su equipo de manera rotativa, de este modo se sentirán más motivados y alcanzarán mejores niveles de desempeño laboral.

Cuarta. A los gerentes de las de la empresa Conecta Retail S. A. de Chimbote, se les sugiere seguir favoreciendo un ambiente laboral saludable, en el que los colaboradores puedan relacionarse de manera adecuada, de esta manera se favorezca la motivación y por tanto mantener un buen desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Adebayo, O. A., Adeogun, S. O. y Umunna, M. O. (2020). Motivation and Job Performance of Administrative Personnel in Agricultural Institutions. *Management of Organizations: Systematic Research*, 83, 1–13. <https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0001>
- Álvarez Collazos, A. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana. *Dialogos de Saberes*, 45, 127–143. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.45.1085>
- Alam, M. N., Hassan, M. M., Bowyer, D., & Reaz, M. (2020). The Effects of Wages and Welfare Facilities on Employee Productivity: Mediating Role of Employee Work Motivation. *Australasian Accounting Business & Finance Journal*, 14(4), 38–60. <https://doi.org/10.14453/aabfj.v14i4.4>
- Altunova, N. y Kalman, M. (2020). Factors Affecting Classroom Teachers' Job Performance: A Qualitative-Dominant Analysis with Q-Sorting. *Research in Pedagogy / Istrazivanja u Pedagogiji*, 9(2), 285–312. <https://doi.org/10.5937/IstrPed2002185A>
- Ayık, A., Ataş-Akdemir, Ö. y Seçer, İ. (2015). Öğretme Motivasyonu ölçeğinin Türkçeye uyarlanması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. Adaptation of the Motivation to Teach Scale into Turkish: *The Validity and Reliability Study*, 1(1), 33-45; https://aizonia.com/uploads/__dokuman/cre-articles/11/ayik-akdemir-secer.pdf
- Aşkun, V., Çizel, R y Ajanovic, E. (2021). Comparative Analysis of Factors Affecting Employee Performance According to Job Performance Measurement Method: The Case of Performing Artists. *Ege Academic Review*, 21(1), 29–45. <https://doi.org/10.21121/eab.874012>
- Bhat, S. A. y Beri, A (2016). Development and validation of teachers perceived job performance scale (tpjp) in higher education. *Man in India*, 96(4), 935-944.

- Berat Dehari. (2019). Analyzing Macedonian employees work motivation using The Herzberg's motivation-hygiene theory. *Academic Journal of Business, Administration, Law and Social Sciences*, 5(2), 42-50. <https://iipcccl.org/wp-content/uploads/2019/07/Pages-from-42-50.pdf>
- Birecikli, B., Alpkın, L., Ertürk, A. y Aksoy, S. (2016). Employees' need for independence, organizational commitment, and turnover intentions: the moderating role of justice perceptions about performance appraisals. *International Journal of Organizational Leadership*, 5(3), 270-284. <https://doi.org/10.33844/ijol.2016.60461>
- Boye Kuranchie-Mensah, E.y Amponsah-Tawiah, K. (2016). Employee Motivation and Work Performance: A Comparative Study of Mining Companies in Ghana. *Journal of Industrial Engineering & Management*, 9(2), 255–309. <https://doi.org/10.3926/jiem.1530>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599>
- Carrera, M. y Olano, M. (2018). *Clima organizacional laboral de los trabajadores en la sede de la Dirección Regional Agraria de Ayacucho, 2018* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29113/olano_fm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cedron, Y. (2020). *Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48403>
- Chatterjee, S., Dey, A. K. y Chaturvedi, H. (2021). Effect of Mentoring on Job Performance among Indian Millennials: A Quantitative Study. *International*

Journal of Evidence Based Coaching & Mentoring, 19(1), 90–104.
<https://doi.org/10.24384/nq43-ar60>

Chiavenato, Idalberto. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración recursos humanos*. McGraw-Hill.

Chong, J. X. Y. y Gagné, M. (2019). *Self-Determination Theory for Work Motivation*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/obo/9780199846740-0182>

Coll, K. M., Stewart, R. A., Coll, K. A. F., Scholl, S. y Hauser, N. (2018). The utility of manifest needs questionnaire (MNQ) for better selection and training of youth workers in therapeutic residential care: One agency's exploration. *Children and Youth Services Review*, 94, 126–131.
<https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2018.09.032>

Cosio, R. y Guerrero, E. (2015). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comercializadora de vidrios del distrito de Independencia, 2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7236>

Dobrina, O. (2019). The Ideas of the Person of Work in Classical Sociology of Organization Management: Frederick Taylor and Elton Mayo. *Vestnik (Herald) of Perm University. Philosophy. Psychology. Sociology*, 3, 412-420.

Giacomelli, W., da Rosa Borges, G., Garcia Dos Santos, E. (2016). Determinantes da Desmotivação no Trabalho: uma investigação teórica e empírica. *Revista de Administração de Roraima - RARR, Boa Vista*, 6(1), 4-17.
<https://doi.org/10.18227/2237-8057rarr.v6i1.2602>

Güney, S. (2017). *Örgütsel davranış*. (4. Baskı). Nobel Akademik Yayıncılık.

Gökce, Ş., Diken, A. y Kahraman, Ü. M. (2020). The Impact of Role Conflict Originating from Mid-Level Manager Actions on Intention to Leaving the Job

and Performance. *Selcuk University Social Sciences Institute Journal*, 43, 368–379. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1725322>

Hasanuddin, I., Iqbal, M., Suparno, Ghazilla, R. A. R. y Erwan, F. (2019). The Effect of Working Environment and Motivation towards Labors' Performance: A Case Study in Aceh at PT Pupuk Iskandar Muda. *Aceh International Journal of Science y Technology*, 8(1), 35–40. <https://doi.org/10.13170/aijst.8.1.13049>

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores S.A.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Interamericana Editores S.A.

Hitka, M., Lorincová, S., Potkány, M., Balážová, Ž. y Caha, Z. (2021). Differentiated Approach to Employee Motivation in Terms of Financio. *Journal of Business Economics & Management*, 22(1), 118–134. <https://doi.org/10.3846/jbem.2020.13702>

Kaya, Z. y Çenesiz, G. Z. (2020). The Predictor Roles of Life-Satisfaction, and Intrinsic-Extrinsic Motivation on the Psychological Well-Being of Pre-Service Teachers. *International Online Journal of Education & Teaching*, 7(4), 1370–1387. <http://iojet.org/index.php/IOJET/article/view/948>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W. y van der Beek, A. J. (2014). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 229–238. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>

Laraswati, R. y Oktafien, S. (2020). The Effect of Motivation and Work Environment on Employee Performance of PT. *Bivouac Outdoor Equipment Bandung. Technium Social Sciences Journal*, 14(1), 376–392. <https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/2064>

- Limon, Í. y Sezgin-Nartgün, S. (2020). Development of Teacher Job Performance Scale and Determining Teachers' Job Performance Level. *Journal of Theoretical Educational Science / Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi*, 13(3), 564–590. <https://doi.org/10.30831/akukeg.642340>
- Livias, B. (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán distribuciones S.A.C. de la ciudad de Trujillo- 2017* [Tesis de pre grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/11648>
- Mohamed, F. M. (2017). Manifest Needs of Achievement, Power and Affiliation and their Relationship with Organisational Commitment. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 117(15), 341-353. <https://acadpubl.eu/jsi/2017-117-15/articles/15/28.pdf>
- Montalván, J., Soria, C., Hopkins, A., Ascue, R. y Ajito, E. (2019). *Guía de investigación en arte y diseño*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press.
- Nwibere, B.N. (2014). Interactive relationship between job involvement, job satisfaction, organisational citizenship behaviour and organisational commitment in Nigerian universities. *International Journal of Management and Sustainability*, 3(6), 321-340. <https://doi.org/10.18488/journal.11/2014.3.6/11.6.321.340>
- Ogut, A. y Attar, M. (2015). The Limitations of Conventional Motivation Theories in the Context of the Argument That Motivation Is “A Surrogate for Meaning.” *Journal of International Management Studies*, 15(2), 23–30. <https://doi.org/10.18374/jims-15-2.3>
- Oladimeji, M. S y Sowemimo, O. Z. (2020). The Effect of Mentoring on Employee Job Performance in the Nigerian Service Sector. *Management of Organizations: Systematic Research*, 84, 31–44. <https://doi.org/10.1515/mosr-2020-0011>

- Olaajo, P. O., Oyeboade, J. A. y Gbotosho, A. S. (2017). Social Support, Work Motivation and Work Commitment of Library Personnel in Selected Private University Libraries in South-West, Nigeria. *International Journal of Information Science & Management*, 15(2), 55–78. https://ijism.ricest.ac.ir/article_698259.html
- Onu, C. A., Akinlabi, B. H. y Fakunmoju, S. K. (2014). Motivation and Job Performance of Non-Academic in Private Universities in Nigeria (Babcock University as a Case Study // *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 3(2), 39–54. <http://garj.org/garjmb/2/2014/3/2/motivation-and-job-performance-of-non-academic-staff-in-private-universities-in-nigeria-babcock-university-as-a-case-study>
- Özdemir, M. y Demircioğlu, E. (2015). The Relationship Between Counterproductive Work Behaviours And Psychological Contracts In Public High Schools. *Cukurova University Faculty of Education Journal*, 44(1), 41–60. <https://doi.org/10.14812/cufej.2015.003>
- Páramo, P. (2017). *La investigación en las ciencias sociales. Técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia.
- Paredes, G. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las instituciones educativas públicas de la provincia de San Martín, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1883>
- Priyono, P., Sunda, A., Lucky, C. P., Yoyok, S. (2018). Effect of motivation of employee; safety and health on employee performance. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 14, 356-379. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7371335>

- Ramawickrama, J., Opatha, H., y PushpaKumari, M. D. (2017). A Synthesis towards the Construct of Job Performance. *International Business Research*, 10, 66. <https://doi.org/10.5539/ibr.v10n10p66>
- Sánchez, H., Reyes, C, y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma.
- Shultz, T. (2014). Evaluating Moral Issues in Motivation Theories: Lessons from Marketing and Advertising Practices. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 26(1), 1–20. <https://doi.org/10.1007/s10672-013-9230-1>
- Stefurak, T., Morgan, R., y Johnson, R. B. (2020). The Relationship of Public Service Motivation to Job Satisfaction and Job Performance of Emergency Medical Services Professionals. *Public Personnel Management*, 49(4), 590–616. <https://doi.org/10.1177/009102602091769>
- Sultana, A. (2020). Multidimensionality of job performance: *An empirical assessment through scale development*. *Ilkogretim Online*, 19(4), 2467–2483. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2020.764615>
- Unguren, E. y Arslan, S. (2021). The effect of role ambiguity and role conflict on job performance in the hotel industry: the mediating effect of job satisfaction. *Tourism & Management Studies*, 17(1), 45–58. <https://doi.org/10.18089/tms.2021.170104>
- Ventura, S. (2018). *Evidencias de validez de la escala de motivación en colaboradores operarios de la ciudad de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11378/ventura_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vivas, J. Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT, 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23546>

Zenghui Lu y Yanning Chen. (2020). Relationship between Establishment of Psychological Contract and Job Performance of Human Resource Managers. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 29(2), 367–373. <https://doi.org/10.24205/03276716.2020.250>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación	Para Nwibere (2014) la define como una característica psicológica humana que contribuye al grado de compromiso de una persona con el trabajo, donde el comportamiento está impulsado por el deseo de satisfacer las necesidades de logro, poder y afiliación (Mohamed, 2017).	Se midió a través de un cuestionario que permitió recabar información de las dimensiones: motivación de logro, motivación de poder y motivación de afiliación.	Motivación del logro.	- Trabajo en situaciones difíciles - Tareas complejas y Metas realizadas.	Ordinal Alto (56-75) Medio (36-55) Bajo (15-35)
			Motivación de poder.	- Competencia. - Confrontación y - Control de acontecimientos.	
			Motivación de afiliación.	- Interrelación. - Equipo y - Pertenecía de grupo.	
Desempeño laboral	El desempeño en el trabajo se refiere a cómo se comportan los colaboradores en su organización y lo bien que realizan las tareas laborales a las que están obligados (Oladimeji y Sowemimo, 2020) considerando las dimensiones de eficiencia y	Se midió a través de un cuestionario que permitió recabar información de las dimensiones: eficiencia y eficacia.	Eficiencia	- Usa el tiempo necesario y asignado para hacer su trabajo. - Capacidad para resolver problemas. - Cumple con los procesos respectivos y adecuados en la atención al cliente.	Ordinal Alto (30-40) Medio (20-29) Bajo (8-19)

	eficacia Bohórquez et al. (2020)			<ul style="list-style-type: none"> - Hace uso correcto de los recursos tecnológicos, materiales y humanos en la realización de sus actividades. 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Focaliza sus actividades, capacidad de cubrir la demanda actual. - El resultado final que espera (satisfacción del usuario) 	

Anexo 02. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Instrucciones: Lea las siguientes afirmaciones y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con sinceridad con un aspa (X) la respuesta elegida.

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el Trabajo.					
2	Me gusta competir y ganar.					
3	A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4	Me gustan los retos difíciles.					
5	Me gusta llevar el mando.					
6	Me gusta agradar a otros.					
7	Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					
8	Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10	Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11	Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13	Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.					
14	Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mi alrededor.					
15	Me gusta más trabajar con otras personas que solo.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Lea las siguientes afirmaciones y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con sinceridad con un aspa (X) la respuesta elegida.

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

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Eficiencia					
1. Uso el tiempo necesario y asignado para hacer mi trabajo de la manera más óptima y adecuada.					
2. Tengo la capacidad y facilidad de resolver los problemas que se me presentan en mi trabajo de manera inmediata y acertada sin afectar al servicio que brindamos.					
3. En la institución se cumple con todos los procesos respectivos y en el tiempo oportuno en cuanto al servicio para una atención de calidad al usuario.					
4. Hago uso correcto de los recursos tecnológicos y materiales en la realización de mis actividades buscando minimizar costos.					
Eficacia					
5. Me preocupo por alcanzar objetivos planteados como equipo de trabajo para cubrir la mayor demanda posible de los usuarios y dar un buen servicio.					
6. Me focalizo en mi trabajo para no cometer errores y cubrir las expectativas del usuario.					
7. Tengo capacidad y tiempo necesario para cubrir la demanda actual del servicio.					
8. Cumpló con todas las tareas que se me encomienda en un tiempo oportuno y correctamente logrando la satisfacción del usuario.					

Anexo 03. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Anexo 3.1.

Índices de homogeneidad según correlación R corregido y consistencia interna según el coeficiente Alfa de las puntuaciones obtenidas en una muestra piloto del instrumento de motivación laboral (n=48)

Factor	Ítem	r_{itc}		α
		Ítem - factor	Ítem - test	
Motivación de afiliación	ML3	.72	.73	.93
	ML6	.81	.83	
	ML9	.82	.88	
	ML12	.85	.89	
	ML15	.87	.90	
Motivación de logro	ML1	.88	.91	.96
	ML4	.88	.86	
	ML7	.79	.79	
	ML10	.93	.94	
	ML13	.90	.90	
Motivación de poder	ML2	.77	.86	.90
	ML5	.79	.85	
	ML8	.82	.85	
	ML11	.57	.59	
	ML14	.81	.85	

Nota: r_{itc} =coeficiente de correlación R corregido; α =coeficiente de consistencia interna Alfa

Anexo 3.2.

Índices de homogeneidad según correlación R corregido y consistencia interna según el coeficiente Alfa de las puntuaciones obtenidas en una muestra piloto del instrumento de desempeño laboral (n=48)

Factor	Ítem	r_{itc}		α
		Ítem - factor	Ítem - test	
Eficiencia	DL1	.86	.92	.93
	DL2	.86	.85	
	DL3	.82	.85	
	DL4	.83	.85	
Eficacia	DL5	.93	.93	.96
	DL6	.86	.87	
	DL7	.90	.93	
	DL8	.88	.91	

Nota: r_{itc} =coeficiente de correlación R corregido; α =coeficiente de consistencia interna Alfa

Anexo 04. Autorización de la institución donde se aplicó la investigación



“Año de la Universalización de la Salud”

Nuevo Chimbote, 20 de abril del 2021

Gerente de la empresa Conecta Retail S.A.

(Poner nombre)

GERENTE

CONECTA RETAIL S.A.

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante **RÍOS ABAD, MEDALYN GASSET**, estudiante del XI ciclo de la carrera de Psicología, de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de sus instrumentos de investigación a los colaboradores de la empresa que usted representa, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **“Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021”**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,

Dr. Noé Grijalva
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE
PSICOLOGÍA
UCV CHIMBOTE

Anexo 05. Formato de consentimiento informado

Consentimiento informado

Estimado/a participante:

Yo....., colaborador (a) de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote, acepto libremente ser partícipe del estudio desarrollado por la alumna RÍOS ABAD, MEDALYN GASSET, denominado: Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Conecta Retail S. A., Chimbote 2021.

Donde se me hace conocer que mi participación es ANÓNIMA, donde se reserva en estricta confidencialidad los datos personales, lo cual impide que terceros puedan conocer mi identidad.

No se presentan resultados individuales debido que el análisis se realizará de manera grupal. Por último, es de libre participación de esta manera puedo decidir no participar en el estudio o retirarme cuando crea conveniente, sin que ello tenga consecuencias negativas.

Al aceptar: Yo declaro haber leído detenidamente el documento, mi participación es libre y voluntaria. Asimismo, se me ha informado que puedo retirarme del estudio cuando lo crea conveniente. Además, he recibido información suficiente sobre el estudio y he tenido la oportunidad de efectuar mis preguntas. Al no aceptar: Yo decido no participar en el estudio.

Acepto ()

No acepto ()

Firma