



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la
Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones
Lambayeque, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Quispe Holguin, Yuly Soledad (ORCID: 0000-0002-3884-6779)

ASESOR:

Mg. Infante Takey, Henry Ernesto (ORCID: 0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación esta dedicada a mis padres, quienes me han apoyado para poder culminar mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

Agradecimiento

Primeramente agradecer a Dios por brindarme todo su apoyo en el transcurso de toda mi carrera profesional, por haber estado conmigo en todos los momentos difíciles , así mismo a mis padres por que sin ellos no sería nada, gracias papá por tu apoyo incondicional , por tu comprensión y tu fortaleza para salir adelante a pesar de las adversidades y situaciones que te presento la vida , gracias mamá por todos los momentos que me brindaste tus consejos y tu cariño.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de motivación según sus dimensiones	16
Tabla 2 Nivel de motivación de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque	16
Tabla 3 Nivel de desempeño laboral según sus dimensiones.....	17
Tabla 4 Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque	18
Tabla 5 Relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque.....	18
Tabla 6 Relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque.....	19
Tabla 7 Relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque	19
Tabla 6 Operacionalización de variable independiente	30
Tabla 7 Operacionalización de variable dependiente	31
Tabla 10 Prueba de normalidad.....	34
Tabla 11 Confiabilidad de la variable motivación laboral.....	35
Tabla 12 Confiabilidad de la variable desempeño laboral	35

Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022; la metodología fue de tipo básica, con diseño no experimental y de alcance correlacional; además, la población fueron 55 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de datos. Dentro de los principales resultados se encontró que la motivación y el desempeño laboral prevalecieron en un nivel bajo; además, se identificó que existe relación positiva muy alta y significativa entre la motivación extrínseca, intrínseca y el desempeño laboral con ($Rho=,898$; $p<.05$) y ($Rho=,893$; $p<.05$). Finalmente, se concluyó que existe relación positiva muy alta y significativa entre la motivación y el desempeño laboral ($Rho=,894$; $p<.05$), lo cual indica que al mejor la motivación del trabajador, mejor es el desempeño en sus actividades asignadas.

Palabras clave: Motivación extrínseca, motivación intrínseca, retribución.

Abstract

The research was carried out with the aim of determining the relationship between work motivation and performance of the collaborators of the Regional Management of Transport and Communications Lambayeque, 2022; the methodology was of a basic type, with a non-experimental design and of correlational scope; In addition, the population was 55 workers to whom a questionnaire was applied for data collection. Among the main results, it was found that motivation and work performance prevailed at a low level; In addition, it was identified that there is a very high and significant positive relationship between extrinsic, intrinsic motivation and work performance with ($Rho=,898$; $p<.05$) and ($Rho=,893$; $p<.05$). Finally, it was concluded that there is a very high and significant positive relationship between motivation and work performance ($Rho=,894$; $p<.05$), which indicates that the better the motivation of the worker, the better the performance in their assigned activities.

Keywords: Extrinsic motivation, intrinsic motivation, retribution.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación en el trabajo es un factor fundamental que ayuda a potenciar la productividad y sobre todo hace que el trabajador se sienta importante y ofrezca el máximo para la empresa; sin embargo, muchas organizaciones no tienen el suficiente interés por mantener motivado a su equipo de trabajo, lo que genera dificultades en el cumplimiento de sus objetivos (Ribeiro et al., 2019). Por otro lado, cuando hablamos de desempeño en el trabajo, se hace referencia a la capacidad del trabajador para realizar las actividades asignadas, lo cual permite determinar si es apto o no para desempeñarse en el puesto asignado (Deng et al., (2019).

En Colombia, la gran mayoría de las organizaciones no motivan a su equipo de trabajo, como lo afirman Godinho et al. (2020) que el 53% de los colaboradores sienten desmotivación al momento de realizar sus funciones laborales, siendo la principal causa el inadecuado ambiente de trabajo y la falta de reconocimiento. Además, en España González et al. (2019) afirmaron que el 47% de los trabajadores tienen deficiencias en el cumplimiento de las tareas asignadas, es decir, no tienen un desempeño favorable, lo que ha provocado que algunas empresas no logren los objetivos establecidos y, sobre todo, presenten deficiencias en su competitividad.

Por otro lado, Bohórquez et al. (2020) destacan que en el Perú, las organizaciones del sector público enfrentan diferentes problemas, entre ellos se encuentra la desmotivación de los trabajadores, la cual se debe a la falta de inclusión en los seguros sociales, la falta de incentivos y la falta de materiales para su desempeño; también manifestaron que las consecuencias se reflejan en el desarrollo de cada organización, ya que un trabajador desmotivado no podrá comprometerse con sus actividades y la organización.

Además, Caiche (2020) sostiene que el 70% de los trabajadores peruanos no muestran el desempeño esperado por la organización, lo que ha generado deficiencias en su productividad y una alta rotación de personal. También se afirma que este problema se debe a que algunas organizaciones no realizan acciones que contribuyan al conocimiento del trabajador.

En el contexto local, el propósito de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es contribuir al desarrollo armónico, integral y sostenible de la Región Lambayeque, pero para ello es necesario contar con el personal adecuado que ayude a lograr sus objetivos; sin embargo, se ha percibido que algunos trabajadores no tienen la suficiente energía o se sienten desmotivados para realizar sus actividades y esto se debe a que la gerencia no se preocupa por las sugerencias u opiniones de sus colaboradores, en muchas ocasiones no reconoce el esfuerzo que realiza el trabajador para cumplir con sus tareas asignadas y sobre todo que no se les otorga incentivos, sabiendo que es fundamental para su motivación. Por otro lado, también se evidenció falta de coordinación al momento de realizar las funciones asignadas, falta de iniciativa, trabajo en equipo y malas relaciones entre los compañeros de trabajo, lo cual se ve reflejado en el deficiente desempeño del trabajador.

Por lo manifestado, se plantea la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022?

La investigación tiene justificación teórica, puesto que las variables (motivación y desempeño laboral) se fundamentarán con teorías y autores confiables, los mismos que permitirán entender las peculiaridades de las variables y además a determinar los factores para su posterior medición. Tiene una justificación social, ya que los resultados servirán como fuente de referencia para que los futuros profesionales se incentiven a seguir investigando y así contribuyan con resultados que permitan contrarrestar los problemas que dificultan el crecimiento de las organizaciones. Desde la perspectiva práctica, la investigación permitirá a la organización conocer los resultados relacionados a las variables o fenómenos de estudio y, a través de ello, surja el interés para que pueda establecer estrategias dirigidas a contrarrestar los problemas que viene atravesando. Por último, tiene una justificación metodológica, dado que el estudio seguirá una metodología básica de alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental; también porque será necesario utilizar la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para medir las variables.

Asimismo, se definió como objetivo general: Determinar la relación entre motivación laboral y desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022. Como objetivos específicos se establecieron los siguientes: a) Identificar el nivel de motivación de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022, b) Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022, c) Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022 y d) Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022.

La hipótesis general se planteó de la siguiente manera: H1: Existe relación entre motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022; además, las hipótesis específicas son: H1: Existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022; H1: Existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Tomalá (2019) realizó su estudio con la finalidad de analizar el desempeño de los trabajadores del gobierno provincial de Santa Elena - Ecuador, según su profundidad es un estudio descriptivo y la población fue de 66 trabajadores administrativos, los cuales respondieron una encuesta. Estadísticamente se mostró que el 50% de los trabajadores presentaron deficiencias en su desempeño, además se manifestó que la organización no mantuvo un ambiente favorable, la motivación y la cooperación no fueron las más adecuadas. Finalmente, se refiere que los incentivos, los rangos salariales, las relaciones humanas y la capacitación son los elementos más destacados que interfieren en el desempeño de cualquier trabajador.

Cadena (2019) en el desarrollo de su estudio tuvo como finalidad evaluar la motivación y el desempeño de los empleados de una organización pública en Manta - Ecuador. La investigación se realizó bajo la ruta cuantitativa, cuya población objetivo fue de 50 trabajadores, quienes participaron en una encuesta. Estadísticamente mostraron que los constructos están asociados positivamente, ya que tuvieron una significancia de 0,000. Además, se afirmó que la organización carece de acciones encaminadas a mantener un equipo de trabajo motivado, además, los trabajadores manifestaron no recibir reconocimiento o incentivos por el trabajo desarrollado y sobre todo la organización no tiene interés en potenciar los conocimientos para mostrar un mejor desempeño del trabajador.

De igual manera, Velásquez (2021) realizó su estudio para analizar si la motivación es un constructo asociado al desempeño laboral en un centro público de Guayaquil, la investigación se realizó bajo la metodología correlacional y consideró a 76 trabajadores a los que se les aplicó una encuesta. Los principales resultados mostraron que las variables se asociaron con un nivel de significancia de 0,000, además el desempeño de los trabajadores prevaleció en un nivel medio con un 48% y la motivación alcanzó un nivel bajo con un 57%. Finalmente, el autor señaló que es fundamental priorizar las actividades relacionadas con la motivación con el propósito de garantizar el buen desempeño del trabajador y esto se reflejará en el crecimiento organizacional.

En México, Torres et al. (2021) realizaron su estudio para analizar la asociación entre el constructo motivación y el desempeño del trabajador en el Municipio de Huallaga Central; la metodología es correlacional, donde abordaron a 173 personas como parte de la población, quienes participaron en la aplicación de una encuesta. Los resultados mostraron que los constructos están relacionados con una equivalencia de 0,808, y ambas variables se encontraban en un nivel bajo, donde la motivación representaba el 66% y el desempeño de los trabajadores el 60%. En conclusión, se señaló que los trabajadores tienen un buen desempeño cuando reciben acciones que fortalecen su motivación, que puede ser intrínseca o extrínseca.

De igual manera, en México, Martínez (2021) en su investigación tuvo como finalidad asociar la motivación y el desempeño laboral en una organización estatal en Monterrey - México; para ello, el autor se basó en una investigación correlacional, donde tuvo a 132 participantes para proporcionar información a través de una encuesta. Dentro de los hallazgos se mostró que los fenómenos analizados poseen relación positiva con una significancia de 0.000; además, la motivación fue baja, ya que la organización no tiene interés en promover talleres o alguna otra acción que motive al trabajador a cumplir con sus actividades. En conclusión, señaló que una persona desmotivada no tiene la capacidad suficiente para abordar sus tareas asignadas.

En el contexto nacional, Mendoza (2018) realizó su investigación donde el objetivo principal fue analizar la asociación de la motivación y el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad de Huamanga; de acuerdo al propósito, se siguió una metodología correlacional, considerando 69 participantes a encuestar o para la recopilación de datos requeridos del estudio. Dentro de los hallazgos estadísticos se evidenció que ambos constructos se asocian con un índice de 0,424; además prevaleció en una categoría de nivel medio con 61% y 69%; el asimilismo, la motivación extrínseca e intrínseca también evidenciaron una asociación directa con el desempeño de los trabajadores, demostrando un valor de 0,370 y 0,420.

Asimismo, Ochoa (2019) en el desarrollo de su estudio se planteó como propósito evaluar la relación entre la motivación y el rendimiento de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lanchipa, la investigación se desarrolló bajo la metodología correlacional y la población fue de 244 trabajadores, los cual participaron voluntariamente en la aplicación de una encuesta. Los resultados más importantes mostraron que el desempeño de los trabajadores alcanzó un nivel medio valorado en 73%, la motivación mostró un nivel alto con 69% y ambas variables mostraron una asociación directa con un coeficiente de 0.416. Por último, se manifestó que las acciones basadas en el trabajo en equipo, los talleres de motivación y la formación ayudan significativamente a reforzar el rendimiento de los trabajadores.

Por otro lado, Labajos y Tarrillo (2020) desarrollaron su investigación cuyo propósito fue conocer si el fenómeno motivación se asocia directamente al desempeño de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura del Gobierno Regional de San Martín, la metodología es correlacional y utilizaron la encuesta para ser aplicada a una población de 44 trabajadores. Los resultados más importantes mostraron que los constructos están relacionados significativamente con un equivalente de 0,875; además, se demostró que la motivación de los trabajadores era baja con un valor estadístico de 63%. Finalmente, los autores señalaron que un trabajador con baja motivación no puede tener un desempeño eficiente y las consecuencias pueden reflejarse en el incumplimiento de sus tareas e incluso en la alta rotación de los trabajadores.

En el contexto local, Távara (2019) realizó su estudio cuyo objetivo fue conocer la asociación entre el liderazgo y la motivación de los trabajadores de una organización estatal de Chiclayo, la metodología fue correlativa y la población fue de 66 trabajadores. Los principales hallazgos evidenciaron que los constructos están asociados y la motivación de los evaluados prevaleció en un nivel bajo con 53%, los cuales no se muestran activos al cumplir sus tareas. Como aporte, el autor señaló que los trabajadores estaban poco motivados, ya que no reciben incentivos, no se les reconoce su esfuerzo y la organización no tiene interés en desarrollar talleres que ayuden a mantener motivado a su equipo de trabajo, lo cual genera bajo rendimiento en sus funciones.

Cotrina y Núñez (2020) realizaron su estudio en una Municipalidad de Chiclayo, cuyo propósito fue correlacionar la motivación y por otro lado el constructo desempeño de los trabajadores, donde fue pertinente abordar un estudio correlacional y utilizar la encuesta para obtener información de un total de 37 participantes que fueron elegidos para formar parte de la población. De acuerdo a los datos estadísticos se evidenció que el 62% de los encuestados mostró un bajo nivel de motivación; sin embargo, el 57% indicó una respuesta favorable en su nivel de desempeño; asimismo, ambos fenómenos se asocian positivamente sustentada en un coeficiente de 0,954; igualmente, los factores extrínsecos e intrínsecos también evidenciaron una asociación directa con el desempeño, mostrando valores de 0,828 y 0,725.

De igual manera, López (2021) desarrolló su investigación con la finalidad de conocer si la motivación es una variable que se asocia con el desempeño de los trabajadores de una organización en Chiclayo, el estudio es de metodología correlacional, donde abordó una población de 54 trabajadores, los cuales brindaron información por medio de una encuesta. Estadísticamente evidenció que los fenómenos tienen una asociación directa con 0,842 y una sig. 0,05; además, el rendimiento prevaleció en un nivel bajo con un 50% y la motivación también destacó en un nivel bajo con un 80%. Finalmente, se señaló que un trabajador con baja motivación genera que las personas que lo rodean presenten una actitud negativa al realizar sus funciones, lo que genera malos resultados para la organización.

Para fundamentar conceptualmente la motivación laboral, se cita a Louffat (2017), quien la define como las acciones que ejecuta una organización para mantener estímulos positivos en los trabajadores, estos estímulos pueden ser internos o externos, los mismos que están relacionados con las actividades que desarrollan los colaboradores para contribuir a los objetivos establecidos por la institución. Además, establece que la motivación involucra la personalidad y las creencias del ser humano, ya que cualquier directivo puede diferenciar el comportamiento de un trabajador que no percibe estímulos motivacionales y el que los recibe, es decir, el trabajador motivado podrá demostrar un comportamiento positivo en el desempeño de sus actividades asignadas por la organización.

Además, Herzberg (2017) testifica que la motivación de los trabajadores es las acciones realizadas por una empresa para motivar a su equipo de trabajo con la finalidad de mantener, mejorar o cambiar su comportamiento a través de estímulos o incentivos motivacionales. Sin embargo, los autores Robbins y Judge (2017) la definen como los procesos o mecanismos que realiza una organización para medir los esfuerzos que realizan los trabajadores para cumplir con sus tareas asignadas; por lo tanto, un trabajador que se siente motivado se caracteriza por mantener una fuerte energía para realizar sus funciones, mientras que el trabajador desmotivado es aquel que no pone el suficiente esfuerzo para realizar sus actividades asignadas.

Según el autor Louffat (2017), la motivación comprende dos elementos: El primer elemento se refiere a la motivación extrínseca que se define como las acciones que realiza un trabajador para conseguir recompensas externas, como premios, recompensas, salario, etc., es decir, se esfuerza por completar satisfactoriamente su trabajo para obtener dicho objetivo. Por lo tanto, con este tipo de motivación el trabajador trata de conseguir alguna recompensa o evitar algún castigo por parte de los responsables de la organización. También se establecen algunos tipos de motivación extrínseca:

Políticas organizacionales: Este indicador se refiere a las diferentes políticas o reglas establecidas por una organización con el propósito de que los trabajadores realicen su trabajo respetando cada una de estas reglas; además, el trabajador que no cumpla con estas políticas puede ser sancionado por la organización. Supervisión: Dentro de este elemento se destacan las acciones que realiza un responsable para verificar las operaciones que realiza un trabajador para alcanzar los fines institucionales, es decir, supervisar que el trabajador cumpla con todos los lineamientos o sugerencias establecidas por la institución (Luengo y Sanhueza, 2016).

Las condiciones físicas y ambientales, que están relacionadas con el entorno, el equipo y los materiales de los que disponen los trabajadores para realizar sus funciones dentro de la organización; si les falta alguna herramienta, no podrán realizar sus respectivas funciones (Watanabe et al., 2017). El ambiente de trabajo

se refiere al espacio en el que el trabajador suele trabajar, el cual debe generar comodidad y tranquilidad en la persona (Canales et al., 2016). Por último, el salario se refiere a la remuneración que recibe el colaborador por las funciones o el trabajo que realiza dentro de su centro laboral; es importante que éste se justifique con las actividades realizadas, de lo contrario habrá insatisfacción (Spano y Monfardini, 2018).

En relación al segundo factor, se tiene a la motivación intrínseca que se define como aquella que nace en el interior del trabajador, es decir, no está sujeta a ninguna recompensa o estímulo externo. Por lo tanto, un trabajador puede desarrollar este tipo de motivación cuando realiza sus actividades con amor, pasión y sobre todo disfruta de cada actividad realizada; además, lo que obtiene está relacionado con la satisfacción personal, la fuerza interna, la autoestima, la confianza, etc. Por otro lado, es importante que un trabajador esté automotivado para poder trabajar libremente y sobre todo apoyarse en la fuerza interior para lograr la satisfacción personal (Louffat, 2017). Se establecen como indicadores los siguientes:

Realización: Es la forma en que una persona se desarrolla personalmente para lograr sus ambiciones, esperanzas o motivaciones personales; es decir, ser una persona capaz de alcanzar el máximo potencial para triunfar en la vida personal o incluso en el interior de la institución (Maksimenko, 2016). **Reconocimiento:** Se relaciona con las acciones que realiza una organización como forma de agradecimiento por el esfuerzo dado por el trabajador para cumplir con ciertas metas propuestas; este tipo de reconocimiento puede ser algo material o incluso una felicitación pública (Clarke, 2017).

Responsabilidad sobre otras personas: Este indicador se define como la forma en que un trabajador contribuye con las personas que lo rodean, es decir, siente la motivación de cumplir con sus tareas asignadas y además se compromete a ayudar a las personas que de su entorno a través de sus conocimientos o incluso que sus acciones contribuyan con algún beneficio a otras personas, ya sean de la organización donde trabajo o público en general (Suganthi, 2019).

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral, el autor Ramdhani (2017) lo define como las acciones que realiza un trabajador para cumplir efectivamente con las metas establecidas por la organización, pero este debe gozar de un ambiente adecuado o idóneo que no obstaculice su desempeño; además, cumplir con cada una de las normas o reglas que son establecidas por la empresa. De igual manera, Hunter (2017) afirma que es la capacidad de una persona para realizar sus funciones profesionales o cualquier tarea que requiera su cargo dentro de la organización a la que pertenece.

Asimismo, Chiavenato (2016) refiere que el desempeño son las habilidades y competencias que utilizan los trabajadores para cumplir con una determinada actividad con el fin de generar resultados personales y también para la organización donde se desempeñan. Por lo tanto, el desempeño del trabajador es la forma en que cumple con las actividades u obligaciones que tiene a su cargo dentro de una institución, lo cual debe ser favorable para que ésta vea resultados en sus objetivos organizacionales.

Según Snell y Bohlander (2016), es la forma en que un trabajador se comporta y realiza su trabajo dentro de una organización; además, busca alcanzar los objetivos establecidos a través de las competencias o habilidades de la persona. Asimismo, señalan que un trabajador tiene un buen desempeño cuando la empresa potencia sus conocimientos a través de la capacitación, fomenta la iniciativa, la motivación y cualquier otro factor que no limite el buen desenvolvimiento en las actividades o tareas asignadas.

Por otro lado, según Snell y Bohlander (2016) el desempeño se compone de cinco dimensiones o elementos: El conocimiento del trabajo; que se define como la comprensión del trabajador de las responsabilidades de su puesto, de la estructura organizativa y, sobre todo, del propósito de la organización. Es fundamental que todos los trabajadores tengan pleno conocimiento de sus funciones o tareas requeridas, ya que de ello dependerá su desempeño; además, es evaluado por la institución, dado que los resultados son percibidos en el logro de las metas y objetivos institucionales.

También se tiene a la iniciativa, que se define como la capacidad de un trabajador para realizar sus funciones sin esperar órdenes o sugerencias de sus superiores; además se considera como una forma que permite a la persona tomar decisiones con anticipación, evitando así cualquier dificultad que limite el cumplimiento de sus funciones. La aplicación, se define como las habilidades y técnicas que una persona utiliza para cumplir con facilidad cualquier tarea asignada; estas técnicas pueden ser por iniciativa propia o incluso pueden venir como sugerencia de aquellas personas que tienen una posición de nivel jerárquico, con el fin de ayudar al trabajador a utilizar sus habilidades o demostrar su creatividad (Snell y Bohlander, 2016).

La calidad del trabajo es también otro componente del desempeño, que se conceptualiza como la objetividad de las tareas asignadas a un trabajador; es decir, en qué medida la persona supera las expectativas de la organización sobre las responsabilidades asignadas. Cuando un trabajador muestra una buena calidad de trabajo no solo impacta en la organización, sino que también repercute en el cliente, ya que este puede recibir un producto o servicio de calidad o incluso tener una experiencia agradable por la atención personalizada que ofrece el equipo de la empresa (Pérez, 2016).

Finalmente, el trabajo en equipo es considerado como un elemento esencial que sirve para que los colaboradores alcancen los propósitos de la organización en unión o esfuerzo de todos los miembros que la conforman. Por lo tanto, en cualquier institución es importante que exista o se fomente el trabajo en equipo, ya que ayuda a que fluya una comunicación efectiva y sobre todo que los trabajadores se apoyen mutuamente, para cumplir con sus tareas individuales o incluso alguna responsabilidad que esté orientada a ayudar a cumplir los objetivos planteados por la organización (Snell y Bohlander, 2016).

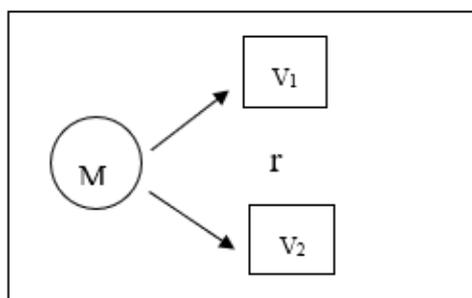
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su profundidad, fue una investigación de tipo básica, que permite profundizar o ahondar en el conocimiento de los constructos o variables que se pretenden investigar (Hernández y Mendoza 2018). En tal sentido, el estudio profundizó el conocimiento en relación a los constructos o variables que fueron objetos de estudio.

Por otro lado, se abordó el diseño es no experimental de corte transversal. Los estudios no experimentales son aquellos que buscan observar y analizar los constructos de manera natural; se considera transversal, puesto que los datos son recogidos en un momento determinado (Hernández y Mendoza, 2018). En este efecto, la investigación observó y analizó las particularidades de las variables tal y como se dieron en su propio contexto; además, la información se obtuvo una sola vez, ya que los instrumentos se aplicaron en un único momento.

Por otro lado, tiene un alcance correlacional. El propósito de este alcance es determinar la relación entre dos o más constructos (Bernal, 2015). En el estudio se abordó este alcance, ya que el propósito fue relacionar o conocer la asociación de los fenómenos de estudio. El diagrama es el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable motivación laboral

V2: Variable desempeño laboral

r: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Motivación laboral (ver Anexo 01).

Variable dependiente: Desempeño laboral (ver Anexo 01).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es un conjunto de objetos, situaciones, documentos o personas que tienen alguna característica o peculiaridad en común, que puede variar con el pasar del tiempo (Bernal, 2015). El estudio comprendió una población de 55 trabajadores pertenecientes a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque.

Los criterios de inclusión fueron aquellos colaboradores contratados y nombrados y que aceptaron voluntariamente participar en el proceso de investigación. Los criterios de exclusión fueron los colaboradores que no proporcionaron respuestas completas en los cuestionarios, aquellos que gocen de licencia o se encuentren de vacaciones.

Por otro lado, la muestra se define como aquel subconjunto o subgrupo extraído de una población, que debe ser representativo para que la información obtenida sea consistente; además, si el investigador cuenta con una población reducida y tiene acceso a ella, no es necesario extraer una muestra (Vara, 2015). En este sentido, la investigación contó con una población reducida o pequeña y para que los resultados sean los más consistentes posible, se abordó el 100% de la población.

Asimismo, el muestreo que se abordó fue no probabilístico, definido como aquel que no requiere de ningún procedimiento estadístico para su definición, es decir, el investigador elige en función a las características de su interés (Vara, 2015). En el estudio se utilizó este tipo de muestreo, ya que no fue necesario recurrir a la probabilidad estadística para definir la muestra.

La unidad de análisis estuvo formada por cada uno de los colaboradores de la organización en la que se realizó el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta. Gamarra y Rivera (2018) sostienen que es una de las técnicas que ayudan al investigador a obtener información relevante sobre el problema en estudio. En el estudio, la encuesta permitió conseguir u obtener información relacionada a las variables que fueron objeto de estudio, la cual fue proporcionada por la población objeto de estudio.

Instrumento: Cuestionario. Es aquel que está compuesto por un conjunto de ítems, el cual está estructurado de acuerdo a las variables o constructos a investigar (Córdova, 2018). En el estudio, el cuestionario estuvo conformado de 30 ítems; además, la medición se realizó utilizando la escala Likert y el tiempo que llevó la aplicación fue de 20 minutos aproximadamente.

Validez: Es el procedimiento mediante el cual se determina el grado en que un instrumento mide lo que pretende medir (Pastor, 2018). Por lo tanto, el cuestionario fue validado haciendo uso el juicio de expertos, que a través de sus conocimientos, experiencia o trayectoria dieron la conformidad de cada uno de los ítems establecidos en el cuestionario.

Confiabilidad: Los autores Hernández y Mendoza (2018), señalan que este proceso ayuda a determinar la consistencia y coherencia de un instrumento y para que sea confiable debe tener un valor mayor a 0.725. En tal sentido, el cuestionario estuvo sujeto a la fiabilidad del Alfa de Cronbach, esto permitió determinar que el cuestionario produce resultados consistentes.

3.5. Procedimientos

Dentro de este proceso, en primera instancia se coordinó con el gerente y colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, donde se les informó de la calidad en la que fueron evaluados cada uno de los participantes, el propósito del estudio y el tiempo máximo que tomó la aplicación del cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se realizó utilizando el programa Microsoft Excel 2013, que permitió estructurar una hoja de cálculo con todos los datos obtenidos con el cuestionario y posteriormente se exportó al programa SPSS versión 25, que ayudó a distribuir los resultados en tablas y figuras; también ayudó a determinar la relación entre las variables de estudio utilizando el estadístico correspondiente según la normalidad de los datos.

3.7. Aspectos éticos

Para fines de la investigación, se tomaron en consideración los criterios propuestos por Belmont (Ryan et al., 1976):

Beneficencia: Este aspecto permitió al investigador tratar con profesionalidad y ética, además de garantizar el bienestar de cada participante, respetando sus derechos y cualquier decisión que tome; también permitió saber que el único beneficio que tiene el participante es conocer los resultados.

Respeto a las personas: Permitted que el investigador les informe de que todas las personas involucradas en el estudio participaron de manera voluntaria; además, de tener el pleno derecho a preguntar cuántas veces lo requieran y la libertad de decir si participan o no en el estudio o aplicación de cuestionario.

Justicia: Este aspecto permitió que todas las personas que fueron involucradas en el estudio reciban un trato equitativo, es decir, se garantizó de que no existiera ningún comportamiento discriminatorio, ya sea por raza, edad, género, religión, etc.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de motivación según sus dimensiones

Categorías	Motivación extrínseca		Motivación intrínseca	
	F	%	f	%
Bajo	13	24%	23	42%
Medio	16	29%	18	33%
Alto	26	47%	14	25%
Total	55	100%	55	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla anterior se observa que la motivación extrínseca se sitúa en un nivel alto con un 47%, haciendo referencia de que los trabajadores no se esfuerzan por cumplir con sus funciones por iniciativa propia, sino con el propósito de obtener algún incentivo externo, y sí consideran que no recibirán ninguna recompensa, pierden el interés por tener la energía suficiente para cumplir con las actividades asignadas. Por otro lado, la motivación intrínseca se encuentra en un nivel bajo con un 42%, lo que indica que los trabajadores no se automotivan para cumplir con sus responsabilidades, lo cual puede deberse a que la organización no tiene en cuenta sus opiniones o no reconoce el esfuerzo del trabajador.

Tabla 2

Nivel de motivación de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

Categorías	f	%
Bajo	26	47%
Medio	15	27%
Alto	14	25%
Total	55	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2 se muestra que la variable motivación evidencia un porcentaje representativo del 47%, el cual se sitúa en la categoría de nivel bajo y refiere que los evaluados se caracterizan por sentirse desmotivados o con falta de energía para realizar las funciones asignadas, lo cual puede deberse a la ausencia de recompensas, a la falta de reconocimiento del esfuerzo que el trabajador pone en el cumplimiento de sus actividades y sobre todo a que la distribución física del espacio donde labora no es la adecuada o no facilita el desempeño de sus actividades.

Tabla 3

Nivel de desempeño laboral según sus dimensiones

Categorías	Conocimiento		Iniciativa		Aplicación		Calidad de trabajo		Trabajo en equipo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	19	35%	33	60%	15	27%	30	55%	23	42%
Medio	21	38%	13	24%	28	51%	15	27%	17	31%
Alto	15	27%	9	16%	12	22%	10	18%	15	27%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Nota: Elaboración propia

La tabla 3 muestra estadísticamente que la dimensión conocimiento del trabajo y aplicación prevalecen en nivel medio con 38% y 51%, lo que indica que algunos trabajadores no tienen un conocimiento sólido de las normas y lineamientos que deben cumplir al momento de desempeñar sus responsabilidades asignadas. Sin embargo, la dimensión iniciativa, calidad del trabajo y trabajo en equipo se encuentran en un nivel bajo con un 60%, 55% y 42%, lo que indica que la mayoría de los trabajadores no muestran iniciativa para dar solución a las dificultades presentadas en su trabajo y sobre todo consideran que la organización no desarrolla acciones dirigidas a mejorar su desempeño a través de la motivación e incluso no se fomenta la colaboración entre compañeros.

Tabla 4

Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

Categorías	f	%
Bajo	30	55%
Medio	7	13%
Alto	18	33%
Total	55	100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 4 se muestran los resultados del desempeño laboral, donde se evidencia un nivel bajo con 55%, lo que significa que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus diferentes actividades asignadas, lo cual no contribuye a realizar acciones que ayuden a cumplir con los objetivos planteados por la organización; este hallazgo puede deberse a la falta de trabajo en equipo, iniciativa, inadecuada coordinación en el trabajo y también a las malas relaciones interpersonales que se generan entre los compañeros de trabajo.

Tabla 5

Relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

	Desempeño laboral	
	Coefficiente Rho	,898**
	Spearman	
Motivación extrínseca	Sig.	,000
	N	55

Nota: **. Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

La tabla 5 muestra que la motivación extrínseca se relaciona significativamente con el desempeño laboral, demostrando un equivalente positivo muy alto ($Rho = ,898$; $p < .05$), lo que indica que a mayor puntuación en este tipo de motivación, mayor es el desempeño del trabajador. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica.

Tabla 6

Relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

		Desempeño laboral
Motivación intrínseca	Coefficiente Rho Spearman	,893**
	Sig.	,000
	N	55

*Nota: **.* Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Los resultados de la tabla 6 evidencian que la motivación intrínseca y el desempeño laboral están significativamente relacionados, demostrando un coeficiente (Rho=,893; $p < .05$), siendo un valor positivo muy alto y significativo e indica que un trabajador mejora su desempeño en la medida que se fortalece este tipo de motivación. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica.

Tabla 7

Relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque

		Desempeño laboral
Motivación laboral	Coefficiente Rho Spearman	,894**
	Sig.	,000
	N	55

*Nota: **.* Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

En la tabla 7 se muestra que la motivación y el desempeño laboral están significativamente relacionadas, evidenciando un coeficiente (Rho=,894; $p < .05$), siendo una correlación positiva muy alta y significativa; lo cual indica que al mejor la motivación del trabajador, mejor será el desempeño en sus actividades asignadas. Por lo tanto, la estadística es evidente y permite aceptar la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, se encontró que la motivación evidenció un porcentaje representativo del 47%, el cual se sitúa en la categoría de nivel bajo y refiere que los evaluados se caracterizan por sentirse desmotivados o con falta de energía para realizar las funciones asignadas, lo cual puede deberse a la ausencia de recompensas, a la falta de reconocimiento del esfuerzo que el trabajador pone en el cumplimiento de sus actividades y sobre todo a que la distribución física del espacio donde labora no es la adecuada o no facilita el desempeño de sus actividades. Resultados semejantes encontraron Labajos y Tarrillo (2020), quienes desarrollaron su investigación en la gerencia de infraestructura regional del Gobierno Regional de San Martín y concluyeron que los trabajadores tenían un bajo nivel de motivación 63%, lo que les permitió afirmar que los trabajadores desmotivados tienden a tener una actitud negativa en el desempeño de sus actividades.

Sin embargo, se encontró discrepancias con los resultados que evidenció Ochoa (2019) quien llevó a cabo su investigación en la Municipalidad de Lanchipa y logró concluir que la mayoría de los colaboradores tenían una alta motivación con un 69%, lo cual es un resultado positivo y esto puede deberse a que el estudio se realizó en otro contexto y que estos trabajadores se caracterizan por tener una energía positiva al momento de realizar sus funciones asignadas. En tal sentido, Louffat (2017), señala que la motivación son las acciones que ejecuta una organización para mantener estímulos positivos en los trabajadores, estos estímulos pueden ser internos o externos, los mismos que están relacionados con las actividades que desarrollan los colaboradores para contribuir a los objetivos establecidos por la institución. Además, establece que la motivación involucra la personalidad y las creencias del ser humano, ya que cualquier directivo puede diferenciar el comportamiento de un trabajador que no percibe estímulos motivacionales y el que los recibe.

En relación al segundo objetivo específico, se obtuvo que el desempeño laboral alcanzó un nivel bajo con 55%, ya que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus diferentes actividades asignadas, lo cual no contribuye

a realizar acciones que ayuden a cumplir con los objetivos planteados por la organización; este hallazgo puede deberse a la falta de trabajo en equipo, iniciativa, inadecuada coordinación en el trabajo y también a las malas relaciones interpersonales que se generan entre los compañeros de trabajo. Los resultados son semejantes a los encontrados por Torres et al. (2021), quienes realizaron su investigación en la Municipalidad del Huallaga Central y concluyeron que el desempeño de los trabajadores fue bajo con un 60%; estas semejanzas permiten hacer referencia que a pesar de que los estudios se han realizado en contextos diferentes, los trabajadores tienden a ser identificados como talentos que tienen un bajo rendimiento en sus actividades asignadas por la organización, lo cual puede verse reflejado en el incumplimiento de los objetivos institucionales.

Sin embargo, existen diferencias con el estudio de Velásquez (2021), quien desarrolló su investigación en un centro público de Guayaquil y en su hallazgos demostró que los trabajadores están representados por un nivel medio 48% en su desempeño, lo que le permitió hacer referencia a que algunos trabajadores tienen deficiencias debido a que la organización no fomenta el trabajo en equipo y sobre todo no garantiza las herramientas necesarios para cumplir correctamente con sus actividades asignadas. En tal efecto, Chiavenato (2016) refiere que el desempeño son las habilidades y competencias que utilizan los trabajadores para cumplir con una determinada actividad con el fin de generar resultados personales y también para la organización donde se desempeñan. Por lo tanto, el desempeño es un factor esencial en el trabajador, ya que es la forma en que cumple con las actividades u obligaciones que tiene a su cargo dentro de una institución, lo cual debe ser favorable para que está vea resultados en sus objetivos organizacionales.

En cuanto al tercer objetivo específico, se encontró que la motivación extrínseca tiene una relación positiva muy alta y significativa con el desempeño laboral ($Rho=,898$; $p<.05$), lo que significa que los trabajadores que reciben incentivos, tienen un ambiente agradable y su salario es acorde con las actividades que realizan, su desempeño dentro de la institución será mejor. Resultados similares fueron encontrados por Cotrina y Núñez (2020), quienes realizaron su investigación en una municipalidad de Chiclayo y concluyeron que estos constructos se asocian de manera positiva, mostrando un equivalente de 0,828, lo

que también permitió a los autores señalar que un equipo de trabajo que recibe estímulos, tiene un salario acorde con sus funciones asignadas y cuenta con los equipos y materiales necesarios tiende a tener mejores resultados en su desempeño. Lo manifestado tiene como fundamento a la teoría de Louffat (2017), quien señala que la motivación extrínseca se define como las acciones que realiza un trabajador para conseguir recompensas externas, como premios, recompensas, salario, etc.; además, Snell y Bohlander (2016), afirman que el desempeño es la forma en que un trabajador se comporta y realiza su trabajo dentro de una organización; además, busca alcanzar los objetivos establecidos a través de las competencias o habilidades de la persona.

Respecto al cuarto objetivo específico, se obtuvo que la motivación intrínseca tiene una relación positiva muy alta y significativa con el desempeño laboral ($Rho=,893$; $p<.05$), lo que indica que cuando los trabajadores sienten que la organización reconoce su esfuerzo, toma en cuenta sus opiniones o sugerencias tienden a mejorar su desempeño en sus actividades asignadas e incluso puede generar que cada trabajador se sienta orgullo de la función que realiza dentro de la organización. Los resultados son similares a los encontrados por Mendoza (2018), quien realizó su estudio en la Municipalidad de Huamanga y dentro de sus resultados más destacados, evidenció que estos elementos se asocian con un coeficiente de 0,420, lo que también le permitió afirmar que un trabajador que se siente motivado internamente, se caracteriza por realizar las cosas con pasión y sobre todo por contribuir con resultados favorables para la institución. En tal sentido, Louffat (2017) señala que la motivación intrínseca es aquella que nace en el interior del trabajador, es decir, no está sujeta a ninguna recompensa o estímulo externo. Por lo tanto, un trabajador puede desarrollar este tipo de motivación cuando realiza sus actividades con amor, pasión y sobre todo disfruta de cada actividad realizada. Además, Ramdhani (2017) señala que el desempeño son las acciones que realiza un trabajador para cumplir efectivamente con las metas establecidas por la organización.

Finalmente, en función al objetivo general, se obtuvo que la motivación y el desempeño laboral están significativamente relacionadas, evidenciando un coeficiente ($Rho=,894$; $p<.05$), lo cual es una asociación positiva muy alta y también es significativa, indicando que los trabajadores mejoran su desempeño cuando la organización realiza acciones direccionadas a mejorar su motivación. Los resultados coinciden con los hallazgos de Cotrina y Núñez (2020), quienes realizaron su investigación en una Municipalidad de Chiclayo y en sus principales hallazgos demostraron que estas variables poseen una asociación positiva, mostrando un equivalente de 0,954, lo que les permitió afirmar que el desempeño de un trabajador se fortalece en la medida que mejoran su nivel de motivación. Por lo tanto, estas coincidencias llevan a argumentar que la organización que promueve la motivación en su equipo de trabajo, tendrá como resultado la mejora en el desempeño de sus funciones asignadas, lo cual puede verse reflejado en el logro de sus objetivos establecidos.

Lo manifestado, se sustenta en la teoría de Louffat (2017), quien señala que la motivación son las acciones que ejecuta una organización para mantener estímulos positivos en los trabajadores, estos estímulos pueden ser internos o externos, los mismos que están relacionados con las actividades que desarrollan los colaboradores para contribuir a los objetivos establecidos por la institución. Por otro lado, Ramdhani (2017) señala que el desempeño son las acciones que realiza un trabajador para cumplir efectivamente con las metas establecidas por la organización, pero este debe gozar de un ambiente adecuado o idóneo que no obstaculice su desempeño; además, cumplir con cada una de las normas o reglas que son establecidas por la empresa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que la motivación de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque prevalece en un nivel bajo, ya que la mayoría se sienten desmotivados o con falta de energía para realizar las funciones asignadas.

2. Se identificó que el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque alcanzó un nivel bajo, ya que los colaboradores no tienen un desempeño eficiente en sus diferentes actividades asignadas, lo cual no contribuye a realizar acciones que ayuden a cumplir con los objetivos planteados por la organización.

3. Existe relación positiva muy alta y significativa entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque ($Rho=,898$; $p<.05$), lo que significa que los trabajadores que reciben incentivos, gozan de un ambiente agradable y cuyo salario es acorde con las actividades que realizan, tienen un mejor desempeño.

4. Existe relación positiva muy alta y significativa entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque ($Rho=,893$; $p<.05$), lo que indica que cuando los trabajadores sienten que la organización reconoce su esfuerzo, toma en cuenta sus opiniones o sugerencias, tienden a mejorar su desempeño en las actividades asignadas.

5. Existe relación positiva muy alta y significativa entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Lambayeque ($Rho=,894$; $p<.05$), lo cual indica que al mejor la motivación del trabajador, mejor es el desempeño en sus actividades asignadas.

VII. RECOMENDACIONES

A la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Lambayeque, se recomienda lo siguiente:

Desarrollar talleres donde se involucre la importancia de mantener la energía positiva en el trabajo, la orientación al logro, la autoestima y cualquier otra acción destinada a promover la motivación de los trabajadores; además, es importante definir un programa de incentivos no económicos.

Capacitar semestralmente a los trabajadores en temas relacionados al trabajo en equipo, la iniciativa, la resolución de conflictos, la estructura organizativa, el Manual de Organización y Funciones (MOF), las políticas, la misión, la visión y los objetivos estratégicos; todo esto permitirá potencializar el conocimiento y mejorar el desempeño de sus funciones.

Mantener un buen ambiente de trabajo, donde se garantice la adecuada ventilación, la distribución física y la iluminación; además, se debe reconocer el esfuerzo del trabajador, brindar incentivos por el cumplimiento de objetivos, por tiempo de servicio, por mérito y si se hacen horas extras, se deben compensar para que el trabajador se sienta valorado y así contribuya con los resultados favorables.

Motivar intrínsecamente a los trabajadores tomando en cuenta la comunicación asertiva y la libertad que deben tener para realizar las funciones que se le asignen; además, es importante tener en cuenta las sugerencias dadas por los colaboradores, el reconocimiento personal y sobre todo la formación para que puedan surgir personal y profesionalmente.

Fomentar constantemente acciones basadas en la motivación laboral, ya que esto permite que los trabajadores muestren un desempeño eficiente en sus funciones asignadas; además, se debe evaluar el desempeño de cada trabajador para establecer actividades que contribuyan a su mejora.

REFERENCIAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). Motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad, Vol. 12*, 385-390.
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Caiche, W. (2020). Human capital as a key factor in an organization. *University and Society Magazine, Vol. 12*, 2-22.
- Canales, M., Valenzuela, S., & Paravic, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Enfermería universitaria, Vol. 13*, 178-186.
- Chiavenato, I. (2016). *Human Talent Management*. México: Editorial McGraw – Hill.
- Clarke, N. (2017). Mutual recognition respect between leaders and followers: Its relationship to follower job performance and well-being. *Journal of Business Ethics, Vol. 141*, 163-178.
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación (1ra ed.)*. Perú: Editorial San Marcos.
- Cotrina, R., & Nuñez, E. (2020). *Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo : <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Deng, J., Guo, Y., & Marco, M. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environ Health Prev Med, Vol.24*, 13-23. doi:<https://doi.org/10.1186/s12199-018-0758-4>
- Gamarra, G., & Rivera, T. (2018). *Estadística e investigación con aplicación del SPSS (1ra. ed.)*. Perú: Editorial San Marcos.

- Godinho, R., Pauli, J., & Costenaro, A. (2020). Influence of the organizational support on Generation Y's work motivation. *Management Studies, Vol. 35*, 388-398.
- González, A., Peña, L., & Arboleda, I. (2019). Emotional intelligence and work performance in the air Force: an empirical study. *Journal of strategic thinking and security cisde, Vol. 4*, 67-89.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación (6ta. ed.)*. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. México: Routledge.
- Hunter, J. (2017). A causal analysis of cognitive ability, job knowledge, job performance, and supervisor ratings. *In Performance measurement and theory, Vol. 15*, 257-266.
- Labajos, K., & Tarrillo, T. (2020). *Motivación y rendimiento laboral en los colaboradores de la gerencia regional de infraestructura del Gobierno Regional San Martín, 2020. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58901>
- López, I. (2021). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una organización de Chiclayo, 2021. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <https://repositorio.unprg.edu.pe/>
- Louffat, E. (2017). *Process-based organizational design*. Argentina: Cengage Learning.
- Luengo, C., & Sanhueza, O. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. *Medicina y Seguridad del Trabajo, Vol. 62*, 368-380.
- Maksimenko, S. (2016). Psychological Potential of personal self-realization. *Social welfare: interdisciplinary approach, Vol. 1*, 92-100. doi:<http://dx.doi.org/10.21277/sw.v1i6.244>
- Martínez, L. (2021). *El impacto de la motivación intrínseca en el desempeño laboral de la generación millennial de Monterrey, Nuevo León. (Tesis de grado)*.

Obtenido de Universidad Autónoma De Nuevo León:
<http://eprints.uanl.mx/23088/1/1080248767.pdf>

- Mendoza, L. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2017. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Ochoa, N. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, año 2017. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3914>
- Ónday, Ó. (2016). Human resource theory: From Hawthorne experiments of Mayo to groupthink of Janis. *Global Journal of Human Resource Management, Vol. 4*, 95-110.
- Pastor, B. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo continente, Vol. 29*, 193-197.
- Pérez, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Colombia: Editorial El Manual Moderno.
- Ramdhani, A. (2017). Conceptual framework of corporate culture influenced on employees commitment to organization. *International business management, Vol. 11*, 826-830.
- Ribeiro, J., Neves, S., & Cavaco, A. (2019). Coping and social support as moderators: Relationship. *Current Psychology, Vol. 40*, 2229–2241. doi:<https://doi.org/10.1007/s12144-019-0157-z>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior (Seventeenth Ed.)*. México: Pearson Educación.
- Ryan, K., Brady, J., Cooke, R., Height, D., Jonsen, A., King, P., & Lebacqz, K. (1976). *Informe Belmont: Principios éticos y directrices para la protección de sujetos humanos de investigación*. Obtenido de https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf

- Snell, S., & Bohlander, . (2016). *Administración de Recursos Humanos (17° Edición)*. México: Editorial Cengage Learning.
- Spano, A., & Monfardini, P. (2018). Performance-related payments in local governments: Do they improve performance or only increase salary? *International Journal of Public Administration, Vol. 41*, 321-334.
- Suganthi, L. (2019). Examining the relationship between corporate social responsibility, performance, employees' pro-environmental behavior at work with green practices as mediator. *Journal of cleaner production, Vol. 232*, 739-750.
- Távora, N. (2019). *Liderazgo transformacional y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, 2018. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4907>
- Tomalá, O. (2019). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la gobernación, provincia de Santa Elena, año 2018. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5178>
- Torres, W., Seijas, J., & Torres, C. (2021). Motivación y desempeño laboral en el municipio de Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Vol. 5*, 593-611.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Velásquez, C. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de Centros Públicos de Atención de la Salud en Guayaquil. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <https://www.lareferencia.info/vufind/Record/>
- Watanabe, T., Matsuoka, N., Christiansen, H., & Cable, S. (2017). Soil physical and environmental conditions controlling patterned-ground variability at a continuous permafrost site, Svalbard. *Permafrost and Periglacial Processes, Vol. 28*, 433-445. doi:<https://doi.org/10.1002/ppp.1924>

Tabla 9*Operacionalización de variable dependiente*

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Snell y Bohlander (2016) testifican que el desempeño laboral son las actitudes y comportamientos que una persona demuestra dentro de una organización, así mismo, su objetivo es alcanzar satisfactoriamente los objetivos establecidos por la empresa, haciendo uso de sus capacidades, habilidades y sus diferentes cualidades que posee	El desempeño laboral se medirá a través de la puntuación de un cuestionario estructurado por cinco dimensiones.	Conocimiento del trabajo Iniciativa Aplicación Calidad de trabajo Trabajo en equipo	Conocimiento de las tareas Normativa Procedimientos Identificación de problemas Proactividad Flexibilidad Incentivos Retribución Capacitaciones Evaluación de habilidades Motivación Colaboración Expresión abierta Opinión de los demás	Ordinal tipo Likert

Nota: Elaboración propia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de motivación laboral

Instrucciones: Apreciado colaborador, el siguiente cuestionario es con la finalidad de recolectar información acerca de la motivación y el desempeño laboral, por lo que se le pide responder cada una de las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario será analizado en calidad anónima.

Edad:

Sexo:

Total acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total desacuerdo (TD)						
N°	Descripción	TA	A	I	D	TD
	Motivación extrínseca					
1	Las políticas de la organización reconocen la importancia de la formación del trabajador.					
2	Las políticas de la organización fomentan un trato en igualdad de oportunidades.					
3	Las políticas de la organización se expresan de forma verbal o escrita.					
4	La supervisión que recibe favorece el desarrollo de las funciones asignadas.					
5	Se han implementado mejoras después de una supervisión.					
6	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
7	El salario que percibo responde al cargo y funciones que desarrollo.					
	Motivación intrínseca					
8	La labor que realizo diariamente fortalece mis capacidades.					
9	El trabajo que realizo actualmente contribuye hacia el logro de los objetivos de la organización.					
10	Me siento orgulloso(a) del papel que desempeño en la organización.					
11	Mis opiniones se toman en cuenta.					
12	He recibido reconocimientos por mi labor que realizo.					
13	Aplico mis conocimientos en beneficio del servicio público.					
14	Tengo libertad de decidir sobre como desempeñar mejor mi trabajo.					

Cuestionario de desempeño laboral

Total acuerdo (TA) Acuerdo (A) Indiferente (I) Desacuerdo (D) Total desacuerdo (TD)						
N°	Descripción	TA	A	I	D	TD
	Conocimiento del puesto de trabajo					
1	Tiene los conocimientos necesarios para realizar sus tareas asignadas.					
2	Cumple las normas y lineamientos que plantea la organización para desarrollar sus tareas asignadas.					
3	Realiza sus tareas y funciones cumpliendo los procesos y procedimientos de la organización.					
4	Identifica inmediatamente los problemas que se presenta en el desarrollo de sus funciones.					
	Iniciativa					
5	Desarrolla nuevas ideas para mejorar las actividades en su área de trabajo.					
6	Muestra capacidad para resolver los problemas que se presentan en su área de trabajo.					
	Aplicación					
7	Se actualiza de forma constante en el uso de nuevas herramientas tecnológicas.					
8	Es reconocido por su capacidad de adaptarse a los cambios.					
9	La organización le brinda algún incentivo cuando le piden asumir otra responsabilidad que no se establezca dentro de sus tareas asignadas.					
10	La organización tiene presupuesto de retribución para mejorar su desempeño laboral.					
	Calidad de trabajo					
11	La organización desarrolla capacitaciones para fortalecer su desempeño laboral.					
12	La organización evalúa plenamente sus habilidades de acuerdo a las competencias de su puesto de trabajo.					
13	La organización desarrolla programas de motivación para mejorar su desempeño laboral.					
	Trabajo en equipo					
14	Existe la colaboración entre compañeros de trabajo para solucionar cualquier problema.					
15	Sus compañeros de trabajo expresan los conflictos de forma abierta para buscar soluciones.					
16	Se toma en cuenta la opinión de los colaboradores.					

Anexo 3: Prueba de normalidad de las variables

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,246	55	,000
Desempeño laboral	,282	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 11

Confiabilidad de la variable motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	14

Nota: Elaboración propia

Tabla 12

Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	16

Nota: Elaboración propia