



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Mejora de la motivación y el desempeño laboral de los
colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote
2022.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Alvarado Bermudez, Nelson Alberto (orcid.org/0000-0002-0795-7476)

Rodriguez Paucar, Sarahi Debora (orcid.org/0000-0003-1374-4968)

ASESOR:

Dr. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LINEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros padres por habernos brindado su apoyo incondicional desde el inicio de nuestros estudios, por ser el mayor ejemplo de superación y perseverancia, y por su sacrificio para proporcionarnos siempre lo mejor.

A nuestros familiares y amigos por su constante apoyo, así como a nuestros docentes, quienes no solo nos impartieron conocimientos y consejos valiosos, sino que también nos brindaron sus mejores deseos y dejaron una huella significativa en nuestras vidas.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios por habernos permitido culminar este informe, por darnos las fuerzas y el valor para seguir adelante.

Asimismo, un agradecimiento especial a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional y sobre todo a nuestro docente el Dr. Infante Takey Henry Ernesto por compartir generosamente sus conocimientos y por su paciencia a lo largo del curso.

Finalmente, pero no por ello menos importante, extendemos nuestro agradecimiento a la Caja del Santa por su apoyo invaluable durante todo este proceso que ahora llega a su fin.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.1.1. Tipo de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Nivel de motivación</i>	26
Tabla 2: <i>Niveles de las dimensiones de la motivación</i>	27
Tabla 3: <i>Nivel del desempeño laboral</i>	29
Tabla 4: <i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral</i>	30
Tabla 5: <i>Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la Motivación y el desempeño laboral</i>	32
Tabla 6: <i>Los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral</i>	33
Tabla 7: <i>Correlación de los factores motivacionales con el desempeño laboral</i>	34
Tabla 8: <i>Los factores higiénicos y su relación con el desempeño laboral</i>	35
Tabla 9: <i>Correlación de los factores higiénicos con el desempeño laboral</i>	36
Tabla 10: <i>La motivación y su relación con el desempeño laboral</i>	37
Tabla 11: <i>Correlación de la motivación con el desempeño laboral</i>	38

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: <i>Nivel de motivación</i>	26
Figura 2: <i>Niveles de las dimensiones de la motivación</i>	27
Figura 3: <i>Nivel del desempeño laboral</i>	29
Figura 4: <i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral</i>	30

Resumen

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar de qué manera la motivación mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022. De acuerdo a la metodología que se empleó, fue de tipo descriptiva- correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 52 colaboradores del área de operaciones de la Caja del Santa. Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, y como instrumento se aplicó el cuestionario, el cual se validó a través de juicios de cuatro expertos en motivación. Los resultados obtenidos señalan que sí existe una relación positiva entre las variables de estudio motivación y desempeño laboral; hallándose un nivel de significancia menor al 5% (0,05), razón por la cual se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la nula, encontrándose que la correlación de Rho Spearman fue de 0,401. En conclusión, se identificó que existe una moderada relación entre la variable motivación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la agencia principal de la Caja del Santa, ubicada en la ciudad de Chimbote.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral, factores motivacionales, factores higiénicos.

Abstract

This research was developed with the aim of determining how motivation improves the work performance of the employees of Caja del Santa, Chimbote 2022. According to the methodology used, it was of descriptive-correlational type, with non-experimental design and cross-cutting. The study population consisted of 52 collaborators from the Operations Area of the Holy Box. The survey technique was used for the present investigation, and the questionnaire was applied as an instrument, which was validated through judgments by four motivation experts. The results obtained indicate that there is a positive relationship between the study variables motivation and work performance, with a significance level of less than 5% (0.05), which is why the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected, and the Rho Spearman correlation was found to be 0.401. In conclusion, it was found that there is a moderate relationship between the motivation variable and the work performance variable of the employees of the main agency of Caja del Santa, located in the city of Chimbote.

Keywords: Motivation, job performance, motivational factors, hygienic factors.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las compañías atraviesan por un constante cambio debido a la gran exigencia y competitividad que se observa en el mundo laboral. Las empresas que compiten en el mercado tienen que contar con altos estándares de calidad en el trabajo, así como también con un desempeño laboral acorde a lo que pide el mercado. Para lograr que una empresa sea exitosa, se tiene que considerar ciertos aspectos fundamentales y trascendentales como por ejemplo la motivación de sus colaboradores. Tras lo expuesto anteriormente, Ruiz (2015) menciona que en Colombia las empresas están buscando mejorar los vínculos entre los individuos de una organización, lo cual tiene como finalidad mejorar el trabajo en equipo. Se aprecia que los colaboradores que presentan problemas personales son los que menos producción generan en las empresas originando así pérdidas de utilidades considerables. Los cambios tecnológicos y las nuevas tendencias mundiales hacen que los trabajadores opten por enriquecer sus conocimientos en campos como el nivel tecnológico, investigativo y social, enfocados en cumplir con las expectativas que tienen las empresas sobre sus trabajadores, en base a ello podemos decir que tener trabajadores capacitados y preparados generará una mayor productividad.

En el Perú el desempeño de los colaboradores tiene una constante supervisión por parte de los jefes o gerentes. Esto se da porque las empresas buscan generar el mayor rendimiento para poder cumplir con los objetivos trazados. En las empresas financieras como las cajas, cooperativas o bancos, el desempeño laboral que muestran sus colaboradores muchas veces es de nivel bajo debido a que sus remuneraciones laborales o sus horarios de trabajo no son los más adecuados, esto conlleva a que los colaboradores muestren un bajo desempeño en sus labores. La teoría demuestra que contar con trabajadores motivados generará un mejor desempeño laboral.

En el contexto local, la agencia principal de la caja del Santa está ubicada en la avenida Alfonso Ugarte (Chimbote). Se sabe que las agencias principales tienen déficit de motivación en sus colaboradores, fue esta una de las principales razones que nos motivaron a realizar este trabajo de investigación enfocado en buscar factores que incidan en una motivación positiva en los colaboradores. Dada esta situación problemática, se realizó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye la

motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022?

La presente investigación está justificada de forma teórica y práctica. En términos teóricos, se sustenta en un marco teórico respaldado por autores que hablan acerca de la motivación y el desempeño laboral, estableciendo así una base para futuras investigaciones en este campo. Por otra parte, este estudio fue de aplicación práctica porque ayudó a resolver una problemática y porque las teorías aplicadas servirán para determinar el desempeño que presentan los colaboradores, enfocados en la motivación que muestran en el trabajo.

Con respecto a los objetivos, se tiene como objetivo general: Determinar de qué manera la motivación mejora el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Como objetivo específico 1: Determinar la relación de los factores motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de los factores higiénicos con el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal. Chimbote 2022.

La hipótesis formulada fue: Sí existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral entre los colaboradores de la caja del Santa, Chimbote 2022. Por lo tanto, también se hace la proposición de la hipótesis nula (H_0), no existe relación entre la motivación y desempeño laboral entre los colaboradores de la caja del Santa, Chimbote 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Es indudable que los antecedentes y la fundamentación científica forman parte importante de todo trabajo de investigación, por consiguiente, empezaremos por mencionar los antecedentes que forman parte de esta presente investigación.

En el aspecto internacional, Montero (2021), en su investigación titulada “Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad Esmeraldas, año 2020”, Ecuador. Sostuvo como finalidad general definir la correlación que existe de las variables de estudio estrés laboral y el desempeño laboral en las instituciones bancarias. Se aplicó un estudio de tipo no experimental dado que no se manipularon ni tergiversaron las variables, la estadística de análisis estuvo conformada por 155 colaboradores de entidades bancarias la cual se tomó como población y muestra de estudio. Para la recopilación de información se manejó como procedimiento la encuesta y como herramienta el cuestionario. Como resultado se obtuvo que, de los encuestados, más de la mitad (63%) son mujeres y menos de la mitad (37%) son varones; de los cuales 51 colaboradores se desempeñan como cajeros, 37 son gestores de créditos, 26 son ejecutivos y el resto son jefes de diferentes áreas. Se concluyó que si la fatiga laboral baja, el cumplimiento laboral de los cooperantes debería aumentar.

Asimismo, Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides (2020), en su investigación titulada “Motivation and work performance: human capital as a key factor in an Organization”, analizaron la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas. Los resultados indicaron que el 25% de los empleados no estaban satisfechos con sus necesidades fisiológicas, el 35% con la necesidad de poder y otro 35% con la equidad organizacional; esto les permitió llegar a la conclusión de que la motivación puede significativamente mejorar el rendimiento de los empleados, ya que facilita su desarrollo tanto a nivel organizacional como personal.

De igual manera, Jaramillo & Rodríguez (2020), en su trabajo de indagación titulado “Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil”, tuvieron como finalidad general estudiar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Pichincha. Su proyecto de investigación fue de tipo descriptivo ya que contribuye a delimitar la singularidad del lugar de estudio, en tanto, la población estuvo conformada por 850 colaboradores, con un ejemplar de 150; las herramientas que se

emplearon fueron como método la entrevista y como herramienta la encuesta. Los resultados muestran que menos de la mitad de colaboradores (30%) no están de acuerdo con el sueldo que perciben, el reconocimiento en el trabajo y la comunicación que se emplea en los colaboradores es mala. Se concluyó que la mejor propuesta para mejorar estos aspectos es brindarles a los colaboradores crecimiento profesional dentro de la compañía, aumentar su experiencia y que sea valorada su opinión en todo momento.

En esa misma línea tenemos a Mamani (2019), en su estudio titulado “Motivación y clima social laboral en el personal del banco Prodem agencia 16 de julio de la ciudad de el alto, Bolivia”. Su investigación tuvo como finalidad definir la correlación entre las variables de estudio Motivación y clima laboral de colaboradores del banco Prodem. Se realizó un análisis de tipo correlacional no experimental transaccional en la cual la población o universo de estudio estuvo conformada por 2684 colaboradores a nivel nacional pero al ser un número elevado de colaboradores se optó por tomar como muestra a todo el personal de la agencia 16 de julio de la ciudad del Alto, la cual fue de 46 trabajadores; los instrumentos que se emplearon fueron dos, el primero fue el cuestionario Gestión por Motivación que se sustenta en la teoría de Maslow, y el segundo fue la escala del Clima Social Laboral. Como resultado se obtuvo que sí existe conexión auténtica entre las variables de estudio, sustentado por el índice de Pearson de 0,81.

Por otra parte, Domínguez (2018), en su trabajo de investigación que llevó como nombre “El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito maquita ltda, Ecuador”. Tuvo como objetivo definir de qué modo influye el estado institucional en el cumplimiento profesional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Ltda. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, basado en el hecho de buscar la ligación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El poblamiento empleado estuvo conformado por 23 cooperadores, siendo esta su misma muestra; los instrumentos que se utilizaron fueron: como método se empleó la encuesta y como instrumento recolector de datos el temario. Como conclusión principal se obtuvo que en la cooperativa se observa un clima negativo, lo cual genera un desempeño laboral malo. En consecuencia, se recomendó brindar capacitaciones motivacionales, brindar remuneraciones extras y recompensar su mérito por las metas alcanzadas, permitiendo así que el desempeño laboral sea el más óptimo.

A nivel nacional, se citó a Tejada (2021) con su estudio titulado “Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo”. El autor planteó como objetivo proponer estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral en dicha empresa. Los resultados indicaron que la motivación laboral de los trabajadores se encuentra en niveles bajos, con un 53% de satisfacción general. En cuanto a las dimensiones específicas de motivación intrínseca y extrínseca, se registraron niveles bajos con un 40% y 43% respectivamente. Tejada concluye que la implementación de estrategias motivacionales adaptadas a las necesidades de la empresa podría significativamente mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Del mismo modo, Checa et al. (2020), en su trabajo de investigación titulado “Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria, Piura”, tuvo como finalidad de investigación realizar diversas tácticas para la sección de recursos humanos, con la finalidad de poner en marcha la implementación, desarrollo y cambio de las competencias básicas, genéricas y específicas. El reciente trabajo fue de estudio de tipo descriptivo-propositivo, de diseño no experimental, la población de estudio fue de 36 colaboradores y la herramienta empleada para dicha investigación fue la de Bernal (2013). Los resultados hallados mostraron que el 66.70 % muestran inconvenientes para desarrollar su trabajo, pero eso no impide el cumplimiento de sus tareas asignadas a pesar que la empresa no brinda los suficientes recursos; más del 50 % de los colaboradores estiman que el área no tiene una finalidad clara que les ayude a la incorporación entre diversas áreas. El 41.70 % refiere que la supervisión excedente ha generado que realicen mal sus funciones y perciban el poco respaldo del supervisor. En los diferentes puntos tratados los colaboradores manifiestan que no son tomados en cuenta cuando brindan sus ideas y no se les brinda las oportunidades a pesar de que cumplen con los protocolos de atención al cliente. Se concluyó que era importante que se implemente las estrategias basadas en el modelo de gestión de Idalberto Chiavenato (tiene 4 etapas) teniendo en cuenta la evaluación del costo para la aplicación.

Por otra parte, en su estudio titulado "La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020", Sánchez (2020) investigó si existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral en dicha empresa. Los resultados de la prueba de hipótesis Rho de Spearman indicaron un nivel de significancia del 0%, por debajo del 5%, lo que sugiere que la motivación

está directa y significativamente relacionada con el desempeño laboral de los colaboradores en ETRAL SAC. Se destacó que la motivación intrínseca es particularmente relevante, con un nivel de importancia del 85,7%, entre los trabajadores de esta empresa.

En la misma línea, Cabrera (2020), en su investigación titulada “Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes – Jaén”, se propuso determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de Distribuidora de Abarrotes D&R Cesar S.A.C. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,01 según la correlación de Pearson. Esto implica que a medida que aumenta la motivación laboral de los empleados, también aumenta su desempeño en la organización, lo que consecuentemente genera una mejora en el trabajo en equipo y una comunicación más efectiva entre jefes y colaboradores, facilitando así el logro de los objetivos organizacionales. Cabrera señala además que el factor motivacional más destacado es la motivación extrínseca, ya que el 59% de los encuestados expresaron una preferencia constante por incentivos, compensaciones, ingresos y premios como elementos motivadores.

Asimismo, Alburqueque (2020), en su trabajo de investigación titulado “Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco Scotiabank-sede Rímac, 2019”, tuvo como propósito de investigación evaluar el nivel de relación entre la motivación laboral y el rendimiento potencial humano; el presente trabajo fue de estudio correlacional, aplicado a una población de 40 colaboradores. Se percibió que parte de los asalariados del banco Scotiabank requerían ser apreciados y reconocidos. En la dimensión necesidad de poder la mayoría de los asalariados opinaron que los más reconocidos son aquellos a quienes se les otorgó un gran incentivo y reconocimiento social, esto conllevó a que intenten someter al resto interviniendo en su proceder. Dentro de la investigación se encontró que más de la mitad de los colaboradores presentaron un rendimiento bajo. Se concluyó que los colaboradores se sienten motivados y eso se refleja en su rendimiento laboral, porque ejecutan sus tareas de manera eficiente y esto origina que se sientan más comprometidos con la organización. Se evidenció que los colaboradores carecen de una comunicación estable y afinidad entre ellos mismos, lo cual se debe mejorar para poder lograr un buen clima laboral y un buen incremento del rendimiento laboral.

En este aspecto, Cabellos (2020), en su trabajo de investigación titulado “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una caja municipal en Chiclayo”, tuvo como objeto de investigación precisar el influjo del estímulo en la productividad de los colaboradores. Fue un estudio de tipo explicativo; su población fue de 93 colaboradores, de los cuales participaron 80, se aplicó el cuestionario para hallar resultados. Los resultados fueron que la productividad laboral está influenciada por la motivación, en este caso si una compañía quiere colaboradores dichosos debe reconocer con incentivos, acceder a estudiar nuevas cosas, proporcionar capacitaciones y nuevas oportunidades de progreso. Se concluyó que en las variables sí hay influencia, si la empresa quiere empleados satisfechos debe saber motivarlos a través de factores de recompensa, salario y capacitación, la presión fue la menos elegible, ya que los colaboradores se sienten fatigados después de sus turnos y lo ven como una cantidad excesiva de trabajo, a su vez que la consideran monótona.

Desde otra perspectiva, Morillos (2020), en su proyecto de investigación titulado “Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del banco Interbank, provincia del Santa, 2020” tuvo como finalidad total en su proyecto de investigación, precisar la correlación entre el entrenador profesional y la productividad laboral de los trabajadores del Banco Interbank en la provincia del Santa. Se desarrolló un estudio de tipo transversal correlacional, empleándose un planteamiento no experimental; la población de análisis estuvo formada por 60 asalariados, la misma cantidad se empleó como muestra; los instrumentos que se emplearon fueron como método la encuesta y como herramienta el cuestionario. Como producto se obtuvo que la primera variable tiene una correlación significativa ($p < 0.05$) con un valor de Rho Spearman de 0.740, y a su vez la variable desempeño laboral presenta un nivel regular respaldado por un 61.7% de los colaboradores (37). Se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variantes de estudio, efectuándose la hipótesis planteada.

Por otro lado, Mino (2019), en su trabajo de investigación titulado “Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank – Chiclayo”, tuvo como objeto de estudio definir el rango de motivación laboral y el clima organizacional de los trabajadores, la exploración fue de tipo correlacional. En relación con las razones extrínsecas del personal se identificó que si bien es cierto los colaboradores se encuentran complacidos con el pago; sin embargo, esto no es suficiente para que se sientan felices plenamente. Parte de los colaboradores

mencionaron que no tiene relación lo que ejecutan como labores asignadas de su trabajo con los que usualmente se les paga, y si el colaborador compara su sueldo teniendo el mismo puesto en otra empresa lo más posible es que opte por cambiar. Se concluyó que un adecuado clima laboral es apropiado para el desempeño de los colaboradores, teniendo en cuenta el progreso en cuanto a las remuneraciones o incentivos que se les puede brindar.

A nivel local, según Rojas & Velásquez (2018), en su investigación titulada “Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella - Chimbote, 2018”, tuvieron como finalidad genérica definir la relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018. Se aplicó un estudio de tipo no experimental descriptivo; se utilizó una población de 23 colaboradores, los cuales fueron de igual forma la muestra. Como instrumentos se empleó como método la averiguación y como herramienta de recopilación de datos el formulario de interrogantes. Los resultados obtenidos mencionan que la prueba de Rho Spearman fue de 0.837 con una significancia de 0.05, encontrándose así una correlación verdadera superior entre las variantes de investigación.

Asimismo, Dorador (2018), en su trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el banco Interbank, Chimbote 2018”, mantuvo como finalidad general delimitar la correlación entre incentivo y productividad laboral. Se utilizó un estudio de modelo transversal descriptivo correlacional con diseño no experimental; su objeto de estudio estuvo formado por 42 agentes economistas de las tres sucursales que hay de Interbank en Chimbote, el cual se usó también como muestra de estudio. Los instrumentos que se emplearon fueron: se empleó como método la encuesta y como herramienta el cuestionario. Como producto en el estudio de las variables se obtuvo que sí existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral, respaldado por el coeficiente de correlación de Rho Spearman que fue de 0.547 con un valor de trascendencia menor a 0.01. Se concluyó que la motivación se relaciona de manera positiva moderada con la variable de estudio desempeño laboral, respaldado por el 33% de colaboradores que mencionaron tener un nivel medio de motivación.

Finalmente citamos a Paz (2018), en su trabajo de investigación titulado “Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018”, tuvo como objeto de estudio definir la influencia de la

motivación en el desempeño, el trabajo fue de tipo correlacional con un plan transversal, el objeto de estudio fue de 148 colaboradores y su muestra de 62 colaboradores donde se aplicó lo cuestionarios. Se concluyó que hay una buena motivación externa, pero interna no, esto quiere decir que es de vital importancia reforzar la estimación del resultado, reconocimiento, compromiso y posibilidad del escalamiento profesional.

La fundamentación teórica es la parte esencial de un trabajo de investigación, por este motivo, presentamos algunas teorías que forman parte del presente trabajo de investigación.

‘Como teoría de la motivación contamos que Castillo & Pedreros (2013), se refieren al conjunto de estímulos y anhelos que un individuo pueda tener, también se hace referencia al sujeto forjador para dicha motivación, esto debe de tener en cuenta la organización al momento de contratar personal para que el colaborador no solo cumpla su trabajo sino aporte con las direcciones de la institución. Por otra parte, Maslow (1943) se refiere que las personas se sienten motivadas por cinco tipos de necesidades que son fisiológicas, de seguridad, sociales, autoestima y autorrealización. Una vez satisfechas las necesidades básicas dejan de actuar de manera primordial y se aventuran a satisfacer las necesidades más complejas.

Agregando a lo anterior Wehrich et al. (2017) explican que los motivos humanos abarcan necesidades tanto conscientes como inconscientes. Algunas son fundamentales, como las fisiológicas relacionadas con el agua, la alimentación, el sueño y el refugio, mientras que otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus social, la afiliación con otros y el logro personal. La motivación se utiliza como un factor para satisfacer estas necesidades y deseos. Por otro lado, según Rubio (2016), la motivación se define como un impulso interno que activa la disposición de un individuo para llevar a cabo cualquier comportamiento o actividad dirigida hacia una meta específica, con el fin de alcanzar un objetivo determinado.

Según Chiavenato (2018), la motivación se refiere a cualquier factor que estimula a una persona a comportarse de cierta manera o que al menos genera una inclinación o conducta particular (pág. 41).

Huilcapi et al. (2017) en su teoría Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial, definieron a la motivación referida al trabajo, como la dirección o la

presión para explorar, crear o aumentar de una persona para satisfacer una necesidad de alguna manera. Es un impulso necesario para que funcione en ese sentido o actúe, o deja de hacerlo. Son las actitudes que guían y repelen el comportamiento hacia el trabajo y lo alejan de la distracción u otros aspectos de la vida. La motivación ordena que exista una necesidad de cualquier índole. En este punto se pueden encontrar motivos lógicos y sentimentales; egoístas o desinteresados; atractivos o rechazo. También se encontró los beneficios de la motivación laboral: se concluyó que, si la organización cuida a sus colaboradores su figura como empresa mejora, por las consecuencias que esta da:

- El colaborador se siente con responsabilidad y comprometido con la organización.
- Incremento en la productividad laboral, siendo efectivo y generando mayor beneficio para la organización.
- Los colaboradores se vuelven creativos y esto se transmite hacia los demás.
- Menos molestias para la empresa, menos accidentes laborales, menos inasistencias, mejores relaciones interpersonales, menos estrés; esto evita o reduce la pérdida económica de la empresa.
- Incrementa la competencia entre los colaboradores; ya que ellos se sienten cómodos y están listos para afrontar la variabilidad del mundo internacional.
- Menos pérdida en el capital humano, porque se sienten cómodos y motivados en su lugar de trabajo, tienden a quedarse incluso cuando otras empresas les ofrecen mejores condiciones.
- Una buena imagen para atraer nuevos talentos a la organización.

Peña & Villón (2018), mencionaron en su investigación la teoría de McClelland, la cual se basa en tres menesteres: logro, poder y afiliación; si la persona se siente descontento ocasiona una presión que genera un estímulo fundamental: el sujeto aspira a ascender y progresar; interactuar con individuos en un ambiente social y cordial; ejecutar un trabajo de calidad y el último hace referencia a que el individuo busca ser el influyente en los demás y transformar la coyuntura. En relación con esto, Lozano & Barragán (2015) mencionan que el logro, el poder y la afiliación son tres necesidades fundamentales que contribuyen a explicar la motivación de las personas.

Por otro lado, Peña (2015), mencionó en su investigación la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, esta hipótesis es muy interesante desde el punto de vista motivacional porque nos brinda un panorama fuera; desde la perspectiva de las necesidades humanas. En ellas encontramos los factores motivacionales (satisfactores), los cuales están relacionados al trabajo y los reconocimientos y los factores higiénicos (insatisfactorios), relacionados con el clima laboral de la empresa, las remuneraciones y el trato con los compañeros de trabajo. En relación a ello, Palomo (2017) indica que los elementos que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo son distintos e independientes de los factores que suelen generar insatisfacción.

En su investigación, Cabellos (2020) mencionó acerca de los indicadores que tiene los factores motivaciones y los factores higiénicos pertenecientes a Herzberg, lo primero se relaciona con el reconocimiento; responsabilidad; autorrealización, ascenso y trabajo individual; y lo segundo con las políticas de la organización, supervisión, relación entre los compañeros; condiciones físicas y la remuneración.

Con respecto a la teoría de la equidad, Ochoa (2014) expresa el papel crucial que desempeña la equidad en la motivación de los colaboradores. Según esta teoría, los empleados comparan lo que ellos aportan a sus trabajos con lo que reciben a cambio, en relación tanto con sus colegas como con otras personas externas a la organización. Esta comparación les permite evaluar la equidad percibida entre el esfuerzo invertido (insumo) y las recompensas obtenidas (producto), lo cual influye significativamente en su motivación y satisfacción laboral.

Como teoría del desempeño laboral tenemos a Chiavenato (2000), quien refiere que el rendimiento laboral es la forma en el que el trabajador se desenvuelve en su centro de trabajo, impulsado por estímulos motivacionales, lo cual tiene como finalidad cumplir con los objetivos trazados de las organizaciones. Menciona también que los colaboradores cuentan con habilidades, necesidades y cualidades que les permiten tener un mejor desenvolvimiento en su centro de trabajo.

Por otro lado, Asch (2015) argumenta que el desempeño laboral es una métrica que evalúa la percepción que tanto los proveedores como los clientes internos tienen de un colaborador. Esta herramienta proporciona información sobre el rendimiento del individuo y sus competencias, con el objetivo de identificar áreas de mejora continua que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

Mejillón (2017) sostiene que el desempeño laboral es una medida del rendimiento mostrado por los empleados dentro de una organización. Este indicador permite identificar tanto las áreas que tienen impactos positivos como negativos, y la intención detrás de evaluar el desempeño es mejorar estos aspectos para alcanzar los objetivos establecidos.

Por otra parte, Arias & Heredia (2006), mencionan que el desempeño laboral consiste en efectuar adecuadamente lo que un puesto de trabajo requiere. La forma en como los colaboradores se desenvuelvan en un puesto de trabajo estará ligado a aspectos muy importantes como la capacidad con la que cuenten, la personalidad que tengan y los conocimientos que tengan sobre el puesto de trabajo.

Para Dessler (2003), el desempeño laboral tiene un proceso de evaluación que consta de 3 etapas: Instaurar elementos laborales, hacer la medición laboral de cada trabajador para determinar si ha alcanzado objetivamente sus metas y ayudar al colaborador a que se dé cuenta de los errores que puede cometer en su centro de trabajo.

Chiavenato (2018, pág. 213) expresa que la evaluación del desempeño no tiene como propósito principal ser un objetivo en sí mismo, sino que funciona como un instrumento o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos dentro de la organización.

En este contexto, Robbins & Judge (2017) identifican tres categorías principales de comportamiento que constituyen el desempeño laboral: el desempeño en la tarea, el civismo organizacional y la productividad.

Finalmente, Fatih Çetin (2018) indica que la motivación y el desempeño de cada trabajador se comprometen con una realineación, que según Bourne (1999), es un sistema de medición que presupone que sus esfuerzos tendrán un impacto positivo en el rendimiento laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

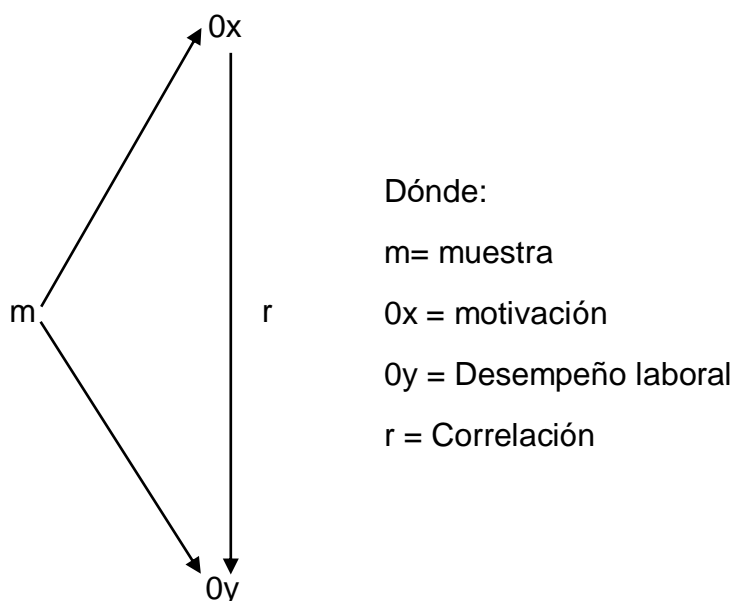
El presente estudio, tomando en cuenta la participación de Esteban (2018), será básica, porque busca solucionar problemas que se presentan en función de optimizar y mejorar procesos productivos, de distribución y consumo; a su vez está respaldado por la revisión teórica y científica que será utilizada en la práctica.

La investigación realizada es descriptiva correlacional, ya que se explica funcionalmente las variables y se sostuvo por meta saber la correlación o rango de agrupación que se encuentra en medio de las dos variables en un entorno en singular. El estudio es aplicado.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, correlacional transversal.

El diseño de investigación para Abreu (2012), es evaluar información recopilada mediante parámetros y datos estadísticos que serán luego procesados y analizados (p. 191). El presente estudio para Monjarás et al. (2019); es no experimental porque el investigador no está manipulando ni modificando las variables de análisis, es correlacional pues indaga la relación que existe entre la variable o variables de estudios, y a su vez es transversal porque las variables de estudio se estudian en un momento concreto. Este diseño se puede graficar de la siguiente forma:



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación Laboral

- **Definición conceptual:**

Peña (2015), mencionó en su investigación la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, esta hipótesis es muy interesante desde el punto de vista motivacional porque nos brinda un panorama fuera; desde las perspectivas de las necesidades humanas.

- **Definición operacional:**

Es la causa que motiva y atrae a los individuos a desempeñarse e involucrarse mejor en su ocupación laboral. Es esencial que los propósitos de una compañía encajen con los intereses de sus colaboradores.

- **Indicadores:**

Factores motivacionales

Factores higiénicos

- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición Conceptual:**

Arias & Heredia (2006), mencionan que el desempeño laboral consiste en efectuar adecuadamente lo que un puesto de trabajo requiere. La forma en como los colaboradores se desenvuelvan en un puesto de trabajo.

- **Definición operacional:**

Se representa en la forma que los colaboradores brindan atención en la caja del Santa, la cual está influenciada por la motivación que presenten cada uno de los colaboradores.

- **Indicadores:**

Habilidades en el puesto de trabajo

Comportamiento

Resultados esperados

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Árias et al. (2016), la población es una agrupación de elementos y casos que utiliza el investigador con la finalidad de delimitar su muestra y muestreo (p. 202). La población de estudio no solo hace referencia a una población de personas, sino que también puede hacer referencia a un conjunto de muestras externas, a las cuales se le puede llamar universo de investigación.

El objeto de estudio estuvo constituido por 52 colaboradores de la agencia principal de la caja del Santa, Chimbote 2022, la cual se utilizó a su vez como muestra de análisis. Dentro de las áreas de estudio de la Caja se tomó el Departamento de operaciones con 15 colaboradores, conjuntamente con el Departamento de negocios con 37 colaboradores, lo que hace un total de 52 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** Para la aplicación de la encuesta y el cuestionario, se aplicará a todo el objeto de estudio, que está constituida por 52 trabajadores de la caja del Santa agencia principal, Chimbote 2022.
- **Criterios de exclusión:** No se ha presentado ningún caso de exclusión ya que todos los colaboradores están dispuestos a cooperar con la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la actual indagación se optó por utilizar como método a la encuesta y como herramienta de recopilación de datos se utilizó el cuestionario.

La técnica de la encuesta ayuda a juntar información a la cual se le aplicará una muestra. A toda la información recopilada se le puede obtener datos estadísticos según sea el caso que el investigador lo precise Morales (2010).

El cuestionario según Morales (2010), sirve como una herramienta que permite recopilar datos que brindan determinado número de personas, esta herramienta es quizá la única forma de relacionar en conjunto a una gran multitud y saber más del sistema que los rodea. Para Sánchez (2022), el cuestionario representa un conjunto de interrogantes que tiene como finalidad establecer la medición de una o más variables que se usen en una investigación, algunas preguntas pueden ser de tipo cerradas o abiertas, las cuales pueden aplicarse de forma virtual o personal. Según Cisneros et al. (2022), el cuestionario se respalda en un rigor científico que permite

evaluar y medir tal sea el caso, las variables de estudio; las preguntas que se emplean en el cuestionario tienen que estar muy bien organizadas y estructuradas permitiendo así asegurar el éxito de su aplicación.

El instrumento de investigación será validado mediante juicio de 3 expertos. Mientras que la fiabilidad se determinará a través del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Previamente se solicitó los permisos correspondientes a la gerencia de la caja del Santa para efectuar la recolección de datos e información; en la cual se empleará el cuestionario que será aplicado a los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal de Chimbote, de forma virtual, siempre tomando en cuenta y respetando los protocolos de bioseguridad. La aplicación de las encuestas tendrá un tiempo máximo de entre 10 a 15 minutos dado que el horario de trabajo de los colaboradores impide extendernos demasiado.

3.6. Métodos de análisis de datos

En nuestra investigación se empleará el análisis de datos a través de la estadística inferencial ya que se fundamenta en el hecho de analizar datos de una muestra o población para efectuar conclusiones. Según Amat et al. (2021), la estadística inferencial se encarga de estudiar y analizar los comportamientos que presentan la muestras en las poblaciones de estudio, la cual está respaldada en la probabilidad. Para el proceso de análisis de datos estadísticos se optará por usar el programa estadístico SPSS v22, también se empleará el programa Excel para la recopilación de datos numéricos.

3.7. Aspectos éticos

Gonzáles (2002), menciona que la ética se encarga de la investigación de la moral de los individuos, es un estudio filosófico que trata de resolver conflictos. Es recomendable emplear juicios éticos al momento de emplear una investigación.

En la presente investigación se considerarán los siguientes aspectos éticos.

Veracidad: Toda la información obtenida a través de los programas estadísticos se obtendrá de forma real y genuina.

Anonimato: Todos los datos recopilados de los colaboradores no se publicarán ni se mostrarán de ninguna forma a terceras personas.

Confidencialidad: Los datos recopilados no podrán ser empleados en perjuicio de la entidad donde se aplicará la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Tabla 1

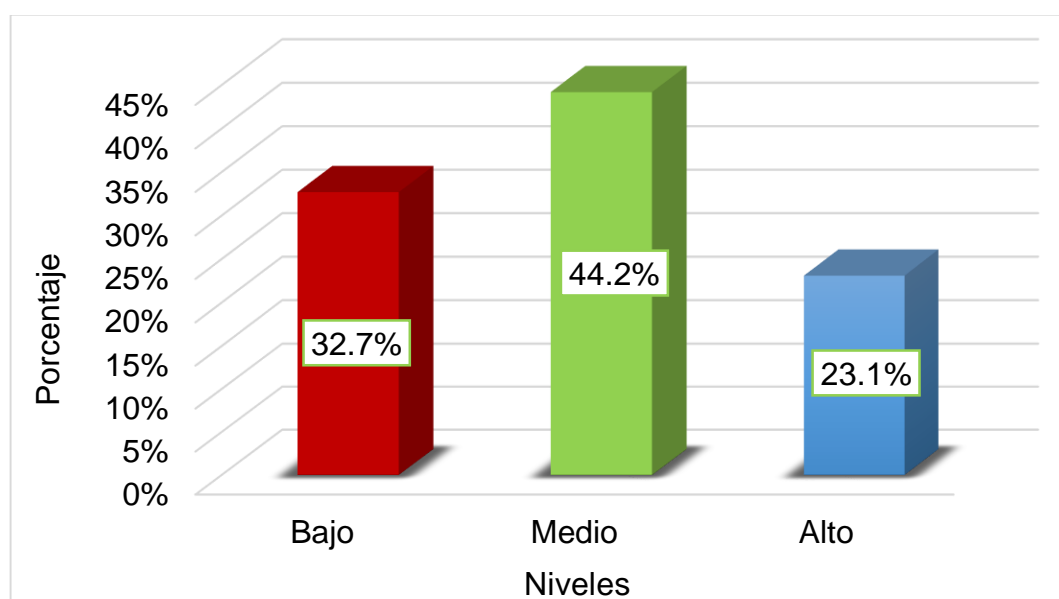
Nivel de la motivación según percepción de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Niveles	Escala	f	%
Nivel Bajo	33 - 73	17	32,7
Nivel Medio	74 - 85	23	44,2
Nivel Alto	86 - 92	12	23,1
Total		52	100,0

Nota. f= frecuencia, %= porcentaje

Figura 1

Nivel de la motivación según percepción de los colaboradores



Nota. La figura muestra las cifras de los niveles de motivación según percepción de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Interpretación:

En la tabla 1 y figura 1 se percibe que el 44,2% de los colaboradores de la Caja del Santa, perciben que la motivación tiene un nivel medio, el 32,7% perciben un nivel bajo y el 23,1% de los colaboradores perciben un nivel alto. Hallándose que la variable motivación en la Caja del Santa es de un nivel medio.

Tabla 2

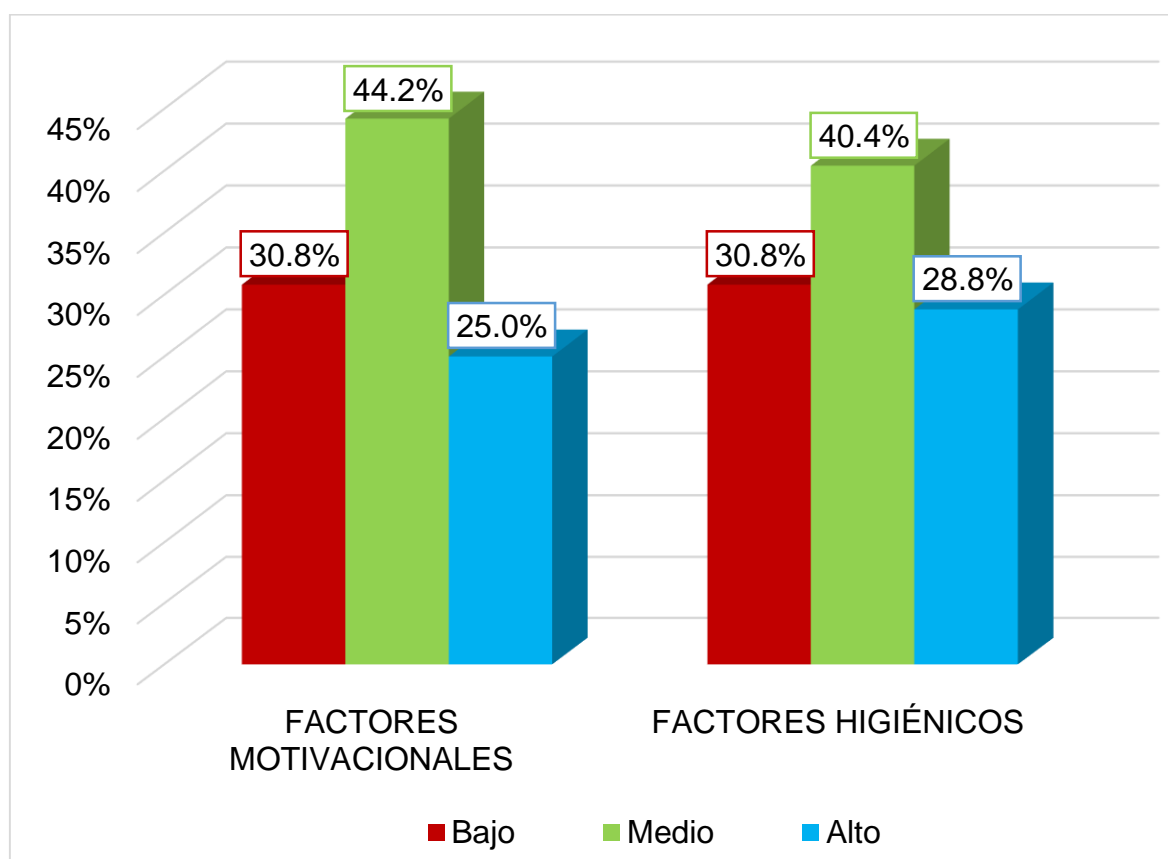
Niveles de las dimensiones de la motivación en la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Niveles	Factores motivacionales		Factores higiénicos	
	n°	%	n°	%
Bajo	16	30,8	16	30,8
Medio	23	44,2	21	40,4
Alto	13	25,0	15	28,8
Total	52	100%	52	100%

Nota. n= frecuencia, %= porcentaje

Figura 2

Nivel de las dimensiones de la motivación



Nota. La figura muestra las cifras de los niveles de las dimensiones de la motivación en la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 2 se muestra que las dimensiones de la motivación en la Caja del Santa, presentan un nivel distinto, tal es así que el nivel de la dimensión factores motivacionales muestran un nivel medio, lo cual está representado por un 44,2%. Mientras que la dimensión factores higiénicos presenta también un nivel medio, conformado por un 40,4% de encuestados. Demostrándose así que ambas dimensiones de la variable motivación presentan un nivel medio.

Tabla 3

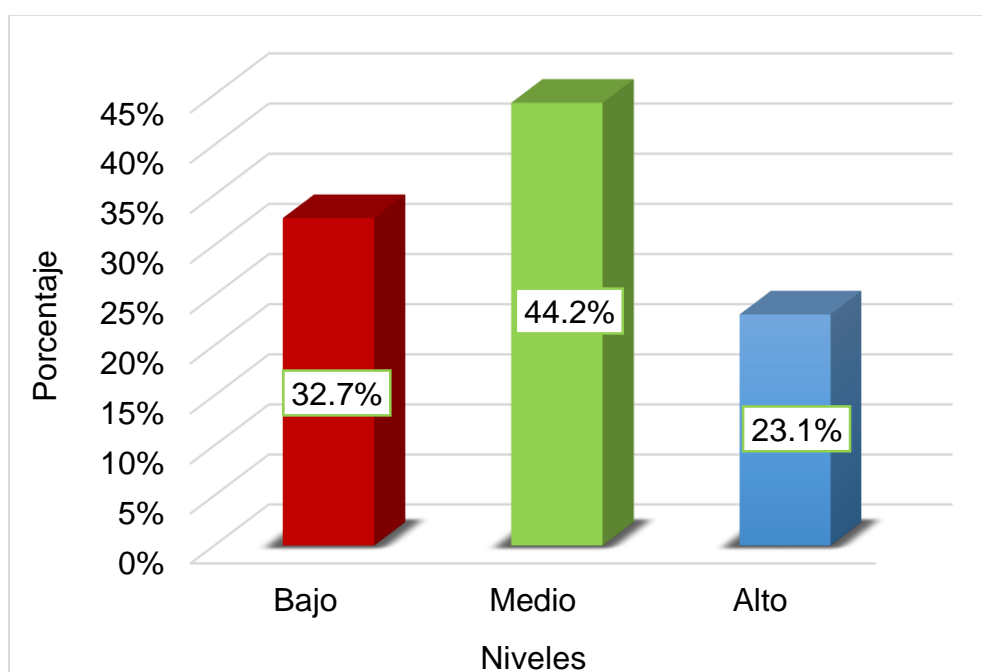
Nivel del desempeño laboral según percepción de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Niveles	Escala	f	%
Nivel Bajo	26 - 91	17	32,7
Nivel Medio	92 - 97	23	44,2
Nivel Alto	98 - 107	12	23,1
Total		52	100,0

Nota. f= frecuencia, %= porcentaje

Figura 3

Nivel del desempeño laboral según percepción de los colaboradores



Nota. La figura muestra las cifras de los niveles del desempeño laboral según percepción de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 44,2% de los colaboradores de la Caja del Santa, perciben que los colaboradores de la Caja del Santa tienen un nivel medio, el 32,7% perciben un nivel bajo y el 23,1% de los colaboradores perciben un nivel alto. Hallándose que la variable desempeño laboral en la Caja del Santa es de un nivel medio.

Tabla 4

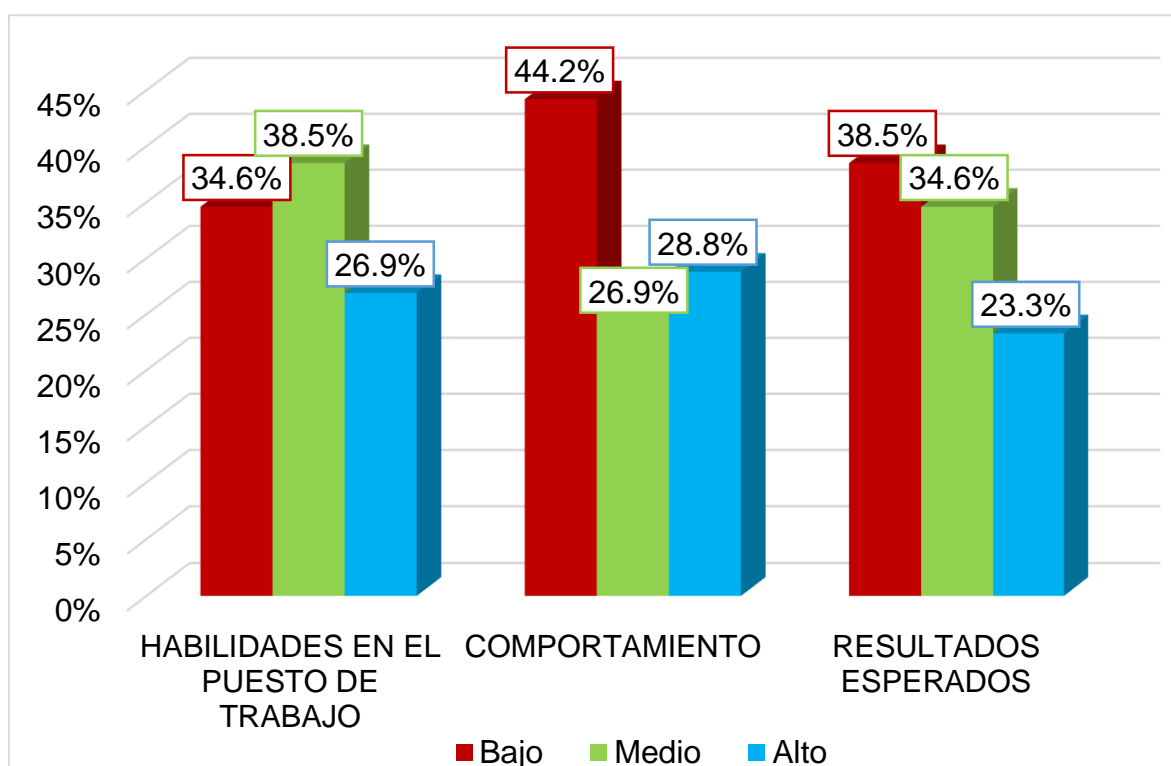
Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Niveles	Habilidades en el puesto de trabajo		Comportamiento		Resultados esperados	
	n°	%	n°	%	n°	%
Bajo	18	34,6%	23	44,2%	20	38,5%
Medio	20	38,5%	14	26,9%	18	34,6%
Alto	14	26,9%	15	28,8%	14	23,3%
Total	52	100%	52	100%	52	100%

Nota. n= frecuencia, %=porcentaje

Figura 4

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores



Nota. La figura muestra las cifras de los niveles de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se observa que las dimensiones del desempeño laboral en la Caja del Santa, presentan un nivel variado, tal es así que el nivel de las habilidades en el puesto de trabajo, muestran un nivel medio, la cual está representado por un 38,5%. Mientras que las dimensiones comportamiento y resultados esperados, representan un nivel bajo, el cual está conformado por un 44,2% y 38,5% respectivamente; demostrándose así que las dimensiones de la variable desempeño laboral son de nivel medio bajo.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Pruebas de normalidad

Variables/dimensiones	Kolgomorov Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Motivación	0,119	52	0,062
Factores motivacionales	0,096	52	0,200
Factores higiénicos	0,129	52	0,030
Desempeño laboral	0,231	52	0,000
Habilidades en el puesto de trabajo	0,175	52	0,000
Comportamiento	0,198	52	0,000
Resultados esperados	0,232	52	0,000

Nota. Análisis de la base de datos

Interpretación:

En la tabla 5 se observa que la prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov (Prueba de bondad de ajuste), para pruebas mayores a 50 ($n > 50$), que prueba la normalidad de los datos de la variable de estudio, donde se observa que los niveles de significancia para las variables motivación y desempeño laboral son mayores y menores al 5% ($p > 0,05$) y ($p < 0,05$). La teoría y la práctica demuestran que cuando son dos resultados distintos, se opta por usar la estadística no paramétrica. Con esto podemos determinar que los datos planteados, no se distribuyen de forma normal, por lo tanto, al correlacionar la motivación con el desempeño laboral es preciso aplicar la prueba no paramétrica (Correlación de Rho Spearman), con la finalidad de establecer la correlación entre las variables de estudio.

4.3. Prueba de contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

H₀: No existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022

Tabla 6

Los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

			Desempeño laboral			Total
			Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	
Factores motivacionales	Nivel	f	8	6	2	16
	Bajo	%	15,4	11,5	3,8	30,8
	Nivel	f	5	13	5	23
	Medio	%	9,6	20,2	10,9	44,2
	Nivel	f	4	4	5	13
	Alto	%	7,7	8,3	15,0	25,0
Total		f	17	23	12	52
		%	32,7	39,4	28,5	100,0

Nota. Análisis descriptivo de las variables

Interpretación

En la tabla 6 se aprecia que un poco más de la quinta parte de los colaboradores de la Caja del Santa, representado por un (20,2%), perciben que los factores motivacionales son de un nivel medio.

Tabla 7

Correlación de los factores motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Factores Motivacionales	Desempeño Laboral
Rho	,234
Sig. (bilateral)	,095
N	52

Nota. Rho= coeficiente de correlación de Spearman, Sig.= significancia, n= muestra

Interpretación:

En la tabla 7 se aprecia que el coeficiente Rho Spearman es 0,95 (comprobándose una correlación positiva baja), con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que quiere decir que no existe relación significativa, razón por la cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₁: Existe relación significativa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

H₀: No existe relación significativa entre los factores higiénicos y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Tabla 8

Los factores higiénicos y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

		Factores higiénicos*Desempeño laboral tabulación cruzada				
		Desempeño laboral			Total	
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto		
Factores higiénicos	Nivel Bajo	f	8	6	2	16
		%	15,4	11,5	3,8	30,8
	Nivel Medio	f	6	11	4	21
		%	11,5	21,2	7,7	40,4
	Nivel Alto	f	4	6	6	15
		%	5,8	11,5	11,5	28,8
Total	f	17	23	12	52	
	%	32,7	44,2	23,1	100,0	

Nota. f= frecuencia, %= porcentaje

Interpretación

En la tabla 8 se aprecia que un poco más de la quinta parte de los colaboradores de la Caja del Santa, representado por un (21,2%), perciben que los factores higiénicos son de un nivel medio. Por otro lado, el 15,4% de los encuestados, perciben que los factores higiénicos tienen un nivel bajo.

Tabla 9

Correlación de los factores higiénicos con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

	Desempeño Laboral	
	Rho	,299
Factores Higiénicos	Sig. (bilateral)	,031
	n	52

Nota. Rho= Coeficiente de correlación de Spearman, Sig.= significancia, n= muestra

Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia que el coeficiente Rho Spearman es 0,31 (comprobándose una correlación positiva baja), con un nivel de significancia mayor al 5% ($p < 0,05$), lo que quiere decir que no existe relación significativa, aceptándose la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa.

Prueba de hipótesis general:

H: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

Tabla 10

La motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

		Desempeño laboral				
		Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto	Total	
Motivación	Nivel Bajo	f	9	6	2	17
		%	15,4	11,5	3,8	30,8
	Nivel Medio	f	5	13	5	23
		%	11,5	25,0	9,6	40,4
	Nivel Alto	f	3	4	6	12
		%	5,8	7,7	9,6	28,8
Total	f	17	23	12	52	
	%	32,7	44,2	23,1	100,0	

Nota. f= frecuencia, %0 porcentaje

Interpretación

En la tabla 10 se aprecia que un poco más de la quinta parte de los colaboradores de la Caja del Santa, representado por un (25,0%), perciben que la motivación es de un nivel medio con relación al desempeño laboral. El 15,4% de los colaboradores perciben que la motivación es de un nivel bajo en relación al desempeño laboral.

Tabla 11

Correlación de la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022.

		Desempeño Laboral
Motivación	Rho	,401
	Sig. (bilateral)	,001
	n	52

Nota. Rho= coeficiente de correlación de Spearman, Sig.= significancia, n= muestra

Interpretación:

En la tabla 11 se aprecia que el coeficiente Rho Spearman es 0,401 (comprobándose una correlación positiva baja), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que quiere decir que existe una relación significativa, aceptándose así la hipótesis de estudio.

V. DISCUSIÓN

En relación a la discusión, se tomó en cuenta aquellos resultados que se recopilaron mediante la ejecución del instrumento de investigación, el cual estuvo conformado por el cuestionario. La investigación se sustentó en la aplicación del cuestionario enfocado a los colaboradores del área de operaciones de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022. La encuesta fue planteada con la finalidad de mejorar la motivación de los colaboradores en función a su desempeño laboral dentro de la Caja del Santa.

En tanto al objetivo general, el cual fue determinar de qué manera la motivación mejora el desempeño de los colaboradores de la Caja del Santa. Castillo & Pedreros (2013) mencionan que la motivación es un conjunto de estímulos y anhelos que posee cada persona al momento de desempeñarse en cualquier actividad que realice, ya sea en el ámbito laboral o cotidiano. Así también, Maslow (1943) menciona que la motivación se desarrolla como un impulso que busca en las personas satisfacer todas sus necesidades que presenten. También menciona que las personas se sienten motivadas por cinco tipos de necesidades, los cuales son las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización.

Dentro del pilar fundamental para determinar la mejora de la motivación en el desempeño laboral, está el hecho fundamental de contar con trabajadores totalmente motivados y comprometidos con la organización. Los resultados obtenidos, estuvieron acorde a lo que se planteó en el objetivo general, ya que el 25% de los colaboradores encuestados percibieron que la motivación es de un nivel medio en relación al desempeño laboral. El 15,4% de los encuestados, perciben que la motivación tiene un nivel bajo en función al desempeño que presentan los colaboradores. También se obtuvo que un 9,6% de colaboradores encuestados percibieron que la motivación en relación al desempeño laboral presenta un nivel alto.

Es preciso mencionar que la Caja del Santa aplica herramientas motivacionales para que sus colaboradores sean más eficientes en cuanto a su desempeño laboral dentro la empresa. Estos resultados obtenidos coinciden en su gran mayoría con los encontrados por Dorador (2018), quien menciona que el 33% de los

colaboradores encuestados, opinaron que la motivación tiene un nivel medio en relación al desempeño laboral, por otro lado, el 19% de los colaboradores encuestados, manifestaron y percibieron que la motivación es de un nivel medio. De igual forma el 5% de los colaboradores encuestados manifestaron que la motivación presenta un bajo nivel con relación al desempeño de los colaboradores. Concluyéndose así que la motivación presenta un nivel medio, y el desempeño laboral de igual forma presentó un nivel medio.

De acuerdo a lo planteado y discutido en el objetivo general, podemos determinar y percibir que indudablemente la motivación logra mejorar el desempeño de los colaboradores. Sin embargo, hay algunos indicadores que sí afectaron el desempeño de los colaboradores, es el caso del reconocimiento y la autorrealización. Estos indicadores se presentaron como algunos de los más débiles dentro de la motivación de los colaboradores de la Caja del Santa.

En consecuencia, con el objetivo específico número uno, el cual fue determinar la relación de los factores motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa. Peña (2015), citando a Frederick Herzberg menciona que los factores motivacionales están muy relacionados y concatenados con los sentimientos que tienen las personas por el crecimiento, desarrollo personal y laboral de cada uno. Esto conlleva a que cada persona busque satisfacer sus necesidades de autorrealización. Para Dessler (2003), el desempeño laboral tiene un proceso de evaluación que consta de 3 etapas: Instaurar elementos laborales, hacer la medición laboral de cada trabajador para determinar si ha alcanzado objetivamente sus metas y ayudar al colaborador a que se dé cuenta de los errores que puede cometer en su centro de trabajo. También menciona que, al evaluar el desempeño de los colaboradores, las compañías buscan saber cómo se encuentra la fuerza laboral, esto con el objetivo de que se lleguen a efectuar de forma correcta los objetivos trazados de la organización. Por tal motivo, los factores motivacionales cumplen un papel importante en el desempeño que presenten los trabajadores de la Caja del Santa.

En consecuencia, con los resultados obtenidos, se obtuvo que un 20,2% de los encuestados percibieron que los factores motivacionales tienen un nivel medio con relación al desempeño laboral. El 15,4% de los colaboradores encuestados

percibieron que los factores motivacionales tienen un nivel bajo con relación al desempeño laboral; por otro lado, el 15% de los colaboradores, percibieron y manifestaron que los factores motivacionales tienen un nivel alto con relación al desempeño laboral.

Por ende, podemos determinar que el nivel de los factores motivacionales con relación al desempeño de los colaboradores es de un nivel medio.

Estos resultados planteados coinciden con los encontrados por Paz (2018), quien menciona que el 31% de los colaboradores encuestados perciben que la motivación por factores internos es de un nivel medio, con relación al desempeño; por otra parte, un 21% de encuestados percibieron que la motivación por factores internos presenta un nivel alto; finalmente, un 7% de colaboradores encuestados percibieron que el nivel de la motivación por factores internos es de un nivel alto. A raíz de ello se concluye que el nivel de la motivación por factores internos es de un nivel medio con relación al desempeño de los colaboradores del Banco Interbank, Chimbote 2018. Estos resultados obtenidos, presentan indicadores muy similares a los que se lograron medir en nuestro trabajo de investigación, con respecto a los factores motivacionales, tal es el caso por ejemplo de los sueldos o salarios que se les brinda a los colaboradores o la necesidad de sentirse escuchados dentro de su centro de trabajo.

De acuerdo a los planteado y discutido en el primer objetivo podemos determinar que los factores motivacionales o motivación por factores internos, se relaciona de forma positiva, o con un nivel medio en relación al desempeño laboral. Por consiguiente, con los resultados obtenidos podemos mencionar que los factores motivacionales son muy importantes en la Caja del Santa, ya que estos permiten medir cómo es el desempeño laboral de los colaboradores.

Por último, en consecuencia, con el objetivo específico número dos, el cual fue determinar la relación de los factores higiénicos con el desempeño laboral de los colaboradores. Peña (2015), citando a Frederick Herzberg, menciona que los factores higiénicos hacen referencia al nivel que tienen los colaboradores dentro de su centro de trabajo en relación al nivel de satisfacción que ellos presentan. Para Dessler (2003), el desempeño laboral tiene un proceso de evaluación que consta

de 3 etapas: el cual consiste en instaurar elementos laborales, hacer la medición de cada trabajador para determinar si ha alcanzado objetivamente sus metas y ayudar al colaborador a que se dé cuenta de los errores que puede cometer en su centro de trabajo. También menciona que, al evaluar el desempeño de los colaboradores, las compañías buscan saber cómo se encuentra su fuerza laboral, con el objetivo de llegar a efectuar correctamente los objetivos de la organización. Es por tal motivo, que los factores higiénicos cumplen un papel importante en el desempeño que tengan los colaboradores.

En cuanto a los resultados obtenidos, se determinó que el 21,2% de los colaboradores encuestados percibieron que los factores higiénicos tienen un nivel medio con relación al desempeño, el 15,4% de colaboradores encuestados percibieron que los factores higiénicos presentan un bajo nivel en relación al desempeño de los colaboradores, y por último, el 11,5% de los colaboradores perciben que los factores motivacionales tiene un nivel alto con relación al desempeño de los colaboradores. En consecuencia, se concluyó que los factores higiénicos tienen un nivel de relación con el desempeño.

Estos resultados obtenidos se asemejan a los planteados por Dorador (2018), quien señaló que el 38% de los colaboradores percibieron que los factores externos presentaron un nivel medio en función a la relación con el desempeño, en tanto un 14% de colaboradores encuestados percibieron un nivel medio en los factores externos con relación al desempeño laboral.

En consecuencia, se pudo determinar que los factores higiénicos y también los factores externos, presentan un nivel medio con relación al desempeño.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció y comprobó que la motivación sí mejora el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual se respaldó por el nivel de significancia que fue menor al 5% ($p < 0,05$), lo que quiere decir que la relación entre las variables de estudio es muy significativa, en tal caso se optó por aceptar la hipótesis. Asimismo, se obtuvo una correlación de Rho Spearman (0,401), demostrándose así que si existe una correlación entre ambas variables de estudio.
2. Se determinó la relación entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral de los colaboradores, obteniéndose un nivel de significancia mayor al 5% (0,05), lo cual quiere decir que la relación entre la dimensión factores motivacionales y el desempeño laboral, no presenta significancia, por tal motivo se optó por rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la nula. Con lo cual se obtuvo una correlación de Spearman (0,234), lo cual indica una baja correlación entre la dimensión y la variable de estudio.
3. Se estableció que la dimensión factores higiénicos y el desempeño se relacionan, obteniéndose un nivel de significancia mayor al 5% (0,05), con lo cual podemos determinar que la relación de la dimensión factores higiénicos y el desempeño no fue significativa. Por tal motivo, se optó por rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la nula. En la cual se obtuvo una correlación de Spearman (0,299), lo que nos indica una baja correlación entre la dimensión y la variable de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del área de operaciones, brindarles a sus colaboradores mejores prestaciones de trabajo, ya que muchas veces el sueldo percibido no equipara el trabajo que se realiza dentro de la Caja del Santa. Muchas veces los colaboradores tienen que cubrir otros puestos de trabajo y eso dificulta un mejor desenvolvimiento de ellos. Es por ello que se recomienda también tener personal extra por si se presenta alguna renuncia inesperada o alguna falta injustificada.
2. Se recomienda también al jefe del área de operaciones, hacer que las opiniones de sus colaboradores sean escuchadas en todo momento, ya que esto permitirá que ellos se sientan valorados y a su vez parte importante de la organización. Contar con colaboradores que se sientan importantes dentro de la Caja del Santa, permitirá que los objetivos trazados se alcancen de una forma más rápida y eficiente, ya que el desempeño laboral que ellos tengan será el más óptimo.
3. Se recomienda a la Caja del Santa, brindarles a sus colaboradores las facilidades necesarias para que puedan desarrollarse profesionalmente, debido a que el horario de trabajo no permite que los colaboradores puedan tener tiempo de desarrollar algún curso de especialización o maestrías, puesto a que el horario de trabajo muchas veces excede las 8 horas reglamentadas en contrato.

REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: Internacional Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197.
- Alburqueque Baldassart, F. H. (2020). *Motivación laboral y rendimiento del potencial humano en colaboradores del Banco Scotiabank - sede Rimac, 2019*. (Tesis de licenciatura, universidad César Vallejo) Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46684>
- Amat Abreu, M., Ricardo Velázquez, M., & Cruz Velázquez, D. (2021). Acciones metodológicas para la toma de decisiones con el uso de spss en la estadística inferencial. *Revista Conrado*, 17(S1), 125-132.
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinosa, V. (2006). Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño.
- Árias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Asch, J. (2015). *La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia*. *Fidélitas*, 5, 4-14.
- Bohórquez, Emanuel, Pérez, Maritza, Caiche, William, & Benavides Rodríguez, Arturo. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Epub 02 de junio de 2020. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Bourne, M. M. (1999). Performance measurement system design: testing a process approach in manufacturing companies. *Emerald Insig*, 154.
- Cabellos Nuñez, T. B. (2020). Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una caja Municipal en Chiclayo. (Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo) Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51705>

- Cabrera, L. (2020). *Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes - Jaén*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2656/1/TL_CabreraArteagaLuzberli.pdf
- Castillo Araya, L., & Pedreros Gajardo, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista de Ciencias Sociales* 4(142), 45-61.
- Checa Llontop, L. A., Cabrera Cabrera, X., & Chavarry Ysla, P. d. (2020). Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una identidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188 - 197. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (2° Ed.) País: editorial. Link de acceso
- Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García, A. F., Urdánigo Cedeño, J. J., & Garcés Bravo, J. E. (2022). Técnica e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8 (1), 1165-1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Dessler, G. (2003). *Human Resource Management*, (13° ed.) País: editorial link de acceso
- Dominguez Altamirano, D. I. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Maquita Ltda.* (Tesis de licenciatura. Universidad Técnica de Ambato Ecuador) Repositorio <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27434>
- Dorador Contreras, T. J. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los representantes financieros en el Banco Interbank, Chimbote 2018.* (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo) Repositorio institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28968>
- Esteban Nieto, N. T. (2018). *Tipos de Investigación*.

- González Ávila, M. (2002). Aspectos éticos de la de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 85-103.
- Huilcapi Masacon, M. R., Castro López, G. A., & Jácome Lara, G. A. (15 de marzo de 2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333. doi:10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.311-333
- Idalberto Chiavenato (2018) *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Idalberto Chiavenato (2018) *Administración de Recursos Humanos: El capital Humano de las Organizaciones* (10ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Jaramillo Palma, M. L., & Rodríguez Bravo, C. M. (2020). *Análisis del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de licenciatura. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14217>
- Lozano, D., & Barragán, J. (2015). *La necesidad de apreciar historias dentro de las teorías sobre las necesidades humanas*. *Innovaciones de negocios*, 12(24), 295-326.
- Mamani Limachi, L. (2019). *Motivación y clima social laboral en el personal de banco PRODEM agencia 16 de julio de la ciudad de El Alto*. (Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés) Repositorio Institucional <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24223>
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. (Tesis de Pregrado). Universidad Península de Santa Elena.
- Mino Perez, E. M. (2019). *Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional de los trabajadores de Scotiabank - Chiclayo*. (Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Trujillo) Repositorio <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12878>

- Monjaras Ávila, A., Bazán Suárez, A., Pacheco Martínez, Z., Rivera Gonzaga, J., Zamarripa Calderón, J., & Cuevas Suárez, C. (2019). Diseños de investigación. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 8(15), 119-122. doi:<https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Montero Armas, G. S. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal en las instituciones bancarias de la ciudad de Esmeraldas, año 2020*. (Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Ecuador) Repositorio digital PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2582>
- Morales Lizarazo, E. (2010). La recolección de datos.
- Morillos Gonzales, S. I. (2020). *Estrategias de coaching y desempeño laboral de los colaboradores del banco Interbank, Provincia del Santa, 2020*. (Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49099>
- Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral. (Tesis en Licenciatura en Psicología. Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar.
- Palomo, T. (2017). *Liderazgo y motivación en equipos de trabajo*. ESIC.
- Paz Jara, A. O. (2018). *Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018*. (Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28667>
- Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. 18. (Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Comillas España) repositorio institucional <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/4152>
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*. Estados Unidos.

- Rojas Torres, P. A., & Velásquez Ramirez, F. M. (2018). *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella - Chimbote*, 2018. (Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo) Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28668>
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro.
- Sanchez, I. J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020*. Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez Martínez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 39-39. doi:<https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Tejada, J. C. (2021). *Estrategias de motivación para el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa MATT seguridad S.A.C., Chiclayo*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70363/Tejada_BJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M., Yfarraguerri Villarreal, L., Nagore, G., & Herrero Díaz, M. J. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw Hill.

ANEXOS:

Anexo 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Motivación Laboral	Peña (2015), mencionó en su investigación la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, esta teoría es muy interesante dese el punto de vista motivacional porque nos brinda un panorama externo desde el punto de vista de las necesidades humanas.	Es la causa que motiva y atrae a las personas a desempeñarse e involucrarse mejor en el trabajo. Es esencial que los objetivos de una empresa coincidan con los intereses de sus empleados.	Factores motivacionales	Reconocimiento	ORDIINAL
				Responsabilidad	ORDINAL
				Autorrealización	ORDINAL
				Ascenso	ORDINAL
				Trabajo individual	ORDINAL
			Factores higiénicos	Políticas de la organización supervisor	ORDINAL
				Relación entre compañeros	ORDINAL
				Condiciones físicas	ORDINAL
				Remuneración	ORDINAL
V2: Desempeño Laboral	Arias & Heredia (2006), mencionan que el desempeño laboral consiste en efectuar adecuadamente lo que un puesto de trabajo requiere. La forma en como los colaboradores se desenvuelvan en un puesto de trabajo	.Se representa en la forma que los colaboradores brindan atención en la caja del Santa, la cual está influenciada por la motivación que presenten cada uno de los colaboradores.	Habilidades en el puesto de trabajo	Puntualidad	ORDINAL
				Capacidad de aprendizaje	ORDINAL
				Realización	ORDINAL
				Honestidad	ORDINAL
			Comportamiento	Liderazgo	ORDINAL
				desempeño	ORDINAL
				Responsabilidad	ORDINAL
				Creatividad	ORDINAL
			Resultados esperados	Atención al cliente	ORDINAL
				Satisfacción para el cliente	ORDINAL
				Fidelización	ORDINAL
				Soluciones eficaces	ORDINAL

Anexo 2:

ALFA DE CRONBACH DE LA MOTIVACIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	22

ALFA DE CRONBACH DE LA SEGUNDA VARIABLE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	24

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimados el siguiente cuestionario Mejora de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote, 2022. En la primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque las alternativas que usted crea conveniente.

Nunca 1	Casi nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
------------	-----------------	--------------------	-------------------	--------------

DATOS GENERALES:

1. Sexo

Masculino
Femenino

2. Edad

20 a 25 años
26 a 35 años
36 a 45 años
46 a más años

3. Estado civil

Soltero(a)
Casado(a)
Viudo(a)
Divorciado(a)
Conviviente

4. Grado de instrucción

Superior técnico
Superior universitario
Postgrado

5. Antigüedad como colaborador (años)

De 0 a 1 año
De 2 a 3 años
De 4 a 5 años
De 6 a 7 años
De 8 años a más

6. Ciudad donde vive

Chimbote
Nuevo Chimbote
Otra Ciudad

N°	DIMENSION 1	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
	Factores motivacionales					
1	¿Considera que sus superiores han demostrado o demuestran su agradecimiento y aprecio por su buen desempeño en la caja del Santa?					
2	¿La caja del Santa reconoce de alguna forma su laboral cuando cumple o llega a sus metas?					
3	¿Considera que sus superiores le dan oportunidad para realizar su trabajo bajo su criterio basándose en el manual de funciones?					
4	¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones en el área de trabajo donde se desempeña?					
5	¿Considera que la caja del Santa le brinda capacitaciones de manera recurrente?					
6	¿Considera que está logrando crecer de manera laboral y profesional dentro de la caja del Santa?					
7	¿Cree usted que la caja del Santa cuenta con líneas de carrera y programas de ascenso?					
8	¿Considera que la caja del Santa, toma en cuenta a sus trabajadores destacados para un ascenso?					
9	¿Considera que la caja del Santa permite a sus trabajadores desarrollar o plasmar sus ideas en situaciones importantes?					
10	¿Cree usted que la caja del Santa le brinda la información y retroalimentación necesaria para desarrollar sus actividades laborales de forma eficiente?					

	DIMENSION 2	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	Factores higiénicos					
11	¿Considera que el horario establecido en su contrato laboral se cumple?					
12	¿La caja del Santa le otorga vacaciones de acuerdo a lo establecido en su contrato?					
13	¿Considera que existe una comunicación eficiente de supervisor a ejecutivo y viceversa?					
14	¿Considera que su supervisor ha demostrado interés en su desempeño laboral?					
15	¿Siente que su supervisor es un buen líder y mantiene unido a su equipo de trabajo?					
16	¿Siente que sus compañeros de trabajo lo apoyan y orientan cuando presenta dificultades al realizar sus operaciones diarias?					
17	¿Considera que sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto y amabilidad?					
18	¿Siente confianza en sus compañeros de trabajo?					
19	¿Considera que la caja del Santa le brinda herramientas y equipos suficientes para realizar y atender a los clientes de manera exitosa?					
20	¿Su espacio físico donde se desempeña laboralmente está siempre limpio y ordenado?					
21	¿Considera que su sueldo va acorde con sus actividades que realiza dentro de la caja del Santa?					
22	¿Cree conveniente que la caja del Santa debería brindar incentivos y bonificaciones adicionales al momento de culminar con sus metas mensuales?					

DIMENSION 3		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Puntualidad						
23	¿Considera que siempre llega puntual a laborar a la Caja del Santa?					
24	¿Su puntualidad es reconocida por su jefe en la Caja del Santa?					
25	¿Siente que es capaz de desempeñarse adecuadamente en cualquier área de trabajo que se le ponga en la Caja del Santa?					
26	¿Considera que las capacitaciones que se les brinda, ayudan a mejorar su aprendizaje en su puesto de trabajo?					
27	¿Considera que se le brinda crecimiento profesional y laboral en la Caja del Santa?					
28	¿Cree usted que se adapta de forma rápida a los cambios dentro de la Caja del Santa?					
29	¿Pone en alerta a su jefe o compañeros de trabajo cuando se presenta algún acto fraudulento o inusual en la caja del Santa?					
30	¿Considera que algunos trabajadores son honestos cuando mencionan que se encuentran mal de salud y no van a laborar en la caja del Santa?					
DIMENSION 4		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Comportamiento						
31	¿Considera que tiene una influencia positiva en sus compañeros de trabajo dentro de la Caja del Santa?					
32	¿Asume responsabilidades para poder ayudar al resto de sus compañeros de trabajo?					
33	¿Considera que su productividad y desempeño dentro de la caja del Santa es alta?					
34	¿Adecua sus horarios de trabajo para poder realizar sus labores eficientemente?					

35	¿Cumple adecuadamente las tareas que se le da en su puesto de trabajo dentro de la caja del Santa?					
36	¿Considera que es capaz de asumir responsabilidades dentro de otra área de trabajo si es que le cambia de puesto?					
37	¿Brinda sus ideas y opiniones dentro de la caja del Santa de forma cotidianas?					
38	Cuándo se presenta algún inconveniente con algún cliente ¿Sabe de qué forma debe solucionar sus inquietudes?					
	DIMENSION 5	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	Resultados esperados					
39	¿Conoce la importancia que tiene su puesto de trabajo dentro de la caja del Santa?					
40	¿Se siente satisfecho y conforme con el trabajo que realiza dentro de la caja del Santa?					
41	¿Le brinda una atención cordial y amable a los clientes que acuden a la caja del Santa?					
42	¿Atiende a los clientes de forma rápida sin hacerlos esperar más de la cuenta?					
43	¿Propone soluciones eficaces a los clientes sin la necesidad de necesitar apoyo de sus jefes superiores?					
44	Cuándo se presentan problemas con los clientes ¿Brinda soluciones de forma rápida?					
45	¿Considera que el cliente se siente satisfecho con la atención que le brinda?					
46	¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con las soluciones que le brinda cuando se presenta algún problema?					

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: DR. Jorge Augusto Daniel Pérez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Motivación y desempeño de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Bach. Rodriguez Paucar Sarahi Debora
DNI 76089694

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Factores motivacionales						
1	¿Considera que sus superiores han demostrado o demuestran su agradecimiento y aprecio por su buen desempeño en la caja del Santa?	x		x		x	
2	¿La caja del Santa reconoce de alguna forma su laboral cuando cumple o llega a sus metas?	x		x		x	
3	¿Considera que sus superiores le dan oportunidad para realizar su trabajo bajo su criterio basándose en el manual de funciones?	x		x		x	
4	¿Considera que sus opiniones son tomadas en cuenta al momento de tomar decisiones en el área de trabajo donde se desempeña?	x		x		x	
5	¿Considera que la caja del Santa le brinda capacitaciones de manera recurrente?	x		x		x	
6	¿Considera que está logrando crecer de manera laboral y profesional dentro de la caja del Santa?	x		x		x	
7	¿Cree usted que la caja del Santa cuenta con líneas de carrera y programas de ascenso?	x		x		x	
8	¿Considera que la caja del Santa, toma en cuenta a sus trabajadores destacados para un ascenso?	x		x		x	

9	¿Considera que la caja del Santa permite a sus trabajadores desarrollar o plasmar sus ideas en situaciones importantes?	x		x		x	
10	¿Cree usted que la caja del Santa le brinda la información y retroalimentación necesaria para desarrollar sus actividades laborales de forma eficiente?	x		x		x	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
Factores higiénicos							
11	¿Considera que el horario establecido en su contrato laboral se cumple?	x		x		x	
12	¿La caja del Santa le otorga vacaciones de acuerdo a lo establecido en su contrato?	x		x		x	
13	¿Considera que existe una comunicación eficiente de supervisor a ejecutivo y viceversa?	x		x		x	
14	¿Considera que su supervisor ha demostrado interés en su desempeño laboral?	x		x		x	
15	¿Siente que su supervisor es un buen líder y mantiene unido a su equipo de trabajo?	x		x		x	
16	¿Siente que sus compañeros de trabajo lo apoyan y orientan cuando presenta dificultades al realizar sus operaciones diarias?	x		x		x	
17	¿Considera que sus compañeros de trabajo lo tratan con respeto y amabilidad?	x		x		x	
18	¿Siente confianza en sus compañeros de trabajo?	x		x		x	
19	¿Considera que la caja del Santa le brinda herramientas y equipos suficientes para realizar y atender a los clientes de manera exitosa?	x		x		x	

20	¿Su espacio físico donde se desempeña laboralmente está siempre limpio y ordenado?	x		x		x	
21	¿Considera que su sueldo va acorde con sus actividades que realiza dentro de la caja del Santa?	x		x		x	
22	¿Cree conveniente que la caja del Santa debería brindar incentivos y bonificaciones adicionales al momento de culminar con sus metas mensuales?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Puntualidad							
23	¿Considera que siempre llega puntual a laborar a la Caja del Santa?	x		x		x	
24	¿Su puntualidad es reconocida por su jefe en la Caja del Santa?	x		x		x	
25	¿Siente que es capaz de desempeñarse adecuadamente en cualquier área de trabajo que se le ponga en la Caja del Santa?	x		x		x	
26	¿Considera que las capacitaciones que se les brinda, ayudan a mejorar su aprendizaje en su puesto de trabajo?	x		x		x	
27	¿Considera que se le brinda crecimiento profesional y laboral en la Caja del Santa?	x		x		x	
28	¿Cree usted que se adapta de forma rápida a los cambios dentro de la Caja del Santa?	x		x		x	
29	¿Pone en alerta a su jefe o compañeros de trabajo cuando se presenta algún acto fraudulento o inusual en la caja del Santa?	x		x		x	
30	¿Considera que algunos trabajadores son honestos cuando mencionan que se encuentran mal de salud y no van a laborar en la caja del Santa?	x		x		x	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Comportamiento							

31	¿Considera que tiene una influencia positiva en sus compañeros de trabajo dentro de la Caja del Santa?	x		x		x	
32	¿Asume responsabilidades para poder ayudar al resto de sus compañeros de trabajo?	x		x		x	
33	¿Considera que su productividad y desempeño dentro de la caja del Santa es alta?	x		x		x	
34	¿Adecua sus horarios de trabajo para poder realizar sus labores eficientemente?	x		x		x	
35	¿Cumple adecuadamente las tareas que se le da en su puesto de trabajo dentro de la caja del Santa?	x		x		x	
36	¿Considera que es capaz de asumir responsabilidades dentro de otra área de trabajo si es que le cambia de puesto?	x		x		x	
37	¿Brinda sus ideas y opiniones dentro de la caja del Santa de forma cotidiana?	x		x		x	
38	Cuándo se presenta algún inconveniente con algún cliente ¿Sabe de qué forma debe solucionar sus inquietudes?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Resultados esperados						
39	¿Conoce la importancia que tiene su puesto de trabajo dentro de la caja del Santa?	x		x		x	
40	¿Se siente satisfecho y conforme con el trabajo que realiza dentro de la caja del Santa?	x		x		x	
41	¿Le brinda una atención cordial y amable a los clientes que acuden a la caja del Santa?	x		x		x	

42	¿Atiende a los clientes de forma rápida sin hacerlos esperar más de la cuenta?	x		x		x	
43	¿Propone soluciones eficaces a los clientes sin la necesidad de necesitar apoyo de sus jefes superiores?	x		x		x	
44	Cuándo se presentan problemas con los clientes ¿Brinda soluciones de forma rápida?	x		x		x	
45	¿Considera que el cliente se siente satisfecho con la atención que le brinda?	x		x		x	
46	¿Cree usted que el cliente se siente satisfecho con las soluciones que le brinda cuando se presenta algún problema?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Daniel Pérez Jorge Augusto

DNI: 17812596

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

Grado académico del validador: Doctor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: Mg. Helbert Julio Valdivia Granados

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Motivación y desempeño de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. Nelson Alberto Alvarado Bermudez

DNI 75188557

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HELBERT JULIO VALDIVIA GRANADOS

DNI: 18173298

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: Msc. Pablo Arnulfo Santos Díaz

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Motivación y desempeño de los colaboradores de la Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. Nelson Alberto Alvarado Bermudez

DNI 75188557

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SANTOS DIAZ, PABLO ARNULFO. DNI: 32542582

Especialidad del validador: LICENCIADO EN ADMINISTRACION – BACHILLER EN EDUCACION

Grado académico del validador: MSC (Master en ciencias)

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



PABLO A. SANTOS DIAZ
REGISTRO NACIONAL DE PROFESIONES
32542582

32542582

Anexo 5: Carta de presentación y carta de aceptación



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chimbote, 11 de junio de 2022

Señor(a)

MARTHA VEGA VARGAS

JEFE DE OPERACIONES

CAJA MUNICIPAL AHORRO Y CRÉDITO DEL SANTA S.A.

AV. JOSE GALVEZ 602 ANCA SH- SANTA - CHIMBOTE

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chimbote y en el mio propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. SARAHÍ DEBORA RODRIGUEZ PAUCAR y el Bach. NELSON ALBERTO ALVARADO BERMUDEZ, con DNI 78089694 y DNI 75183557 respectivamente, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "MEJORA DE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA DEL SANTA, AGENCIA PRINCIPAL, CHIMBOTE 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN./

www.ucv.edu.pe



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chimbote, 20 de junio del 2022

Dr (a). Ybette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional de Titulación
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ASUNTO: Autorización Para Realizar Proyecto De Investigación

Yo, JOSÉ LUIS LAM ROBLES, identificado con DNI N° 40988984, Representante Legal de la empresa Caja Municipal de Ahorros y Crédito del Santa, con RUC N° 20114105024, ubicado en Av. José Gálvez N° 602 - Chimbote; digo:

AUTORIZO, a los estudiantes Sarahi Debora Rodriguez Paucar identificada con DNI N° 76089694 y Nelson Alberto Alvarado Bermudez identificado con DNI N° 75188557 del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración que se desarrolla en la Universidad César Vallejo, en calidad de autores para poder realizar su investigación titulada: "Mejora De La Motivación Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De Caja Del Santa, Agencia Principal, Chimbote 2022" , para lo cual se les brinda los datos de la empresa, así como las facilidades para la ejecución y aplicación del proyecto de investigación.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que se estime conveniente.



CAJA DEL SANTA S.A.
JOSÉ LUIS LAM ROBLES
APODERADO

José Luis Lam Robles
Gerente de Administración
CAJA DEL SANTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Mejora de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Caja del Santa, agencia principal, Chimbote 2022"., cuyos autores son RODRIGUEZ PAUCAR SARAHI DEBORA, ALVARADO BERMUDEZ NELSON ALBERTO, constato que la investigación cumple con el índice 21.00% de similitud establecido, y 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, 01 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID 0000-0003-4798-3991	Firmado digitalmente por: HINFANTE el 09-08-2022 20:40:35

Código documento Trilce: TRI - 0385954