



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de  
la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración de Empresas**

**AUTORAS:**

Quijano Marcelo, Bertha Zenaida ([orcid.org/0009-0006-1613-219X](https://orcid.org/0009-0006-1613-219X))

Sosa Tapia, Saira Yaneth ([orcid.org/0009-0003-5774-4668](https://orcid.org/0009-0003-5774-4668))

**ASESOR:**

PhD. Esteves Pairazama, Ambrocio Teodoro ([orcid.org/0000-0003-4168-0850](https://orcid.org/0000-0003-4168-0850))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

A mis padres por ser mi inspiración, fortaleza y motivación en todo el proceso de investigación. a mi hermano por su apoyo incondicional sin su motivación hacia mis logros.

**Bertha Quijano.**

La presente investigación lo dedico a mi madre, por confiar y creer en mi en todo momento, sin ustedes no lo habría logrado. A mi hermana, quien me ha sabido orientar en mi camino hacia el logro de mis objetivos.

**Saira Sosa.**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por otorgarme una grandiosa familia. A mis padres, por su apoyo incondicional cuando sentía que no podía continuar con la investigación, son el motor encendido que me acompañan y dispuestos a levantarme cuando suelo decaer. Agradezco al asesor por guiarnos y por compartir sus conocimientos y experiencias encaminados en alcanzar el éxito.

**Bertha Quijano.**

Mi agradecimiento a Dios, por brindarme la posibilidad de contar con mi familia. A mi madre, por acompañarme en alcanzar este gran objetivo. Al asesor, quien con sus conocimientos ha sabido orientar el trabajo que hoy culminamos. A la Universidad, por abrirnos sus puertas y brindarnos la oportunidad de continuar en lograr el tan ansiado objetivo.

**Saira Sosa.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS  
Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "La motivación y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023", cuyos autores son SOSA TAPIA SAIRA YANETH, QUIJANO MARCELO BERTHA ZENAIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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 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.

HUARAZ, 05 de Junio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO <b>DNI:</b> 17846910 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4168-0850	Firmado electrónicamente por: EPAIRAZAMANA el 15-07-2024 18:09:28

Código documento Trilce: TRI - 0756185



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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, QUIJANO MARCELO BERTHA ZENAIDA, SOSA TAPIA SAIRA YANETH estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis

titulada: "La motivación y el Desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
SOSA TAPIA SAIRA YANETH <b>DNI:</b> 72153948 <b>ORCID:</b> 0009-0003-5774-4668	Firmado electrónicamente por: SYSOSA el 15-07-2024 10:24:00
QUIJANO MARCELO BERTHA ZENAIDA <b>DNI:</b> 70860339 <b>ORCID:</b> 0009-0006-1613-219X	Firmado electrónicamente por: BZQUIJANO el 14-07- 2024 22:37:26

Código documento Trilce: INV - 1707875

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias de la motivación	21
Tabla 2. Distribución de frecuencias de la motivación y sus dimensiones	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias del desempeño laboral	22
Tabla 4. Distribución de frecuencias del desempeño laboral y sus dimensiones	22
Tabla 5. Prueba de normalidad de datos	23
Tabla 6. Correlación entre la motivación y el desempeño laboral	24
Tabla 7. Correlación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral	25
Tabla 8. Correlación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral	26
Tabla 9. Correlación entre la motivación y el conocimiento del trabajo	27
Tabla 10. Correlación entre la motivación y la calidad del trabajo	28
Tabla 11. Correlación entre la motivación y la responsabilidad	29
Tabla 12. Correlación entre la motivación y la productividad	30
Tabla 13. Correlación entre la motivación y la habilidad y destreza	31
Tabla 14. Correlación entre la motivación y la actitud hacia la organización	32

## RESUMEN

La investigación se desarrolló contando con el propósito en determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. En el estudio se consideró la metodología aplicada, mixta, descriptiva, no experimental, transversal, correlacional. La población considerada en la investigación se conformó de 242 trabajadores, para obtener una muestra de 149 trabajadores de la institución, de quienes se pudo extraer la información mediante el cuestionario elaborado acorde a las variables en estudio; ellas fueron sometidas al análisis estadístico mediante alfa de Cronbach obteniendo para la motivación el valor de 0,874 y para la liquidez  $\alpha = 0,8961$ , demostrándose la confiabilidad esperada. Se concluye que, se logró determinar que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral con un p-valor = 0.001, además de haber determinado la correlación positiva y considerable con Rho de Spearman = 0.874, resultados que permitieron aceptar la hipótesis de la investigación y rechazar la hipótesis nula.

**Palabras clave:** Motivación, desempeño laboral, colaboradores, municipalidad.



## ABSTRACT

The research was developed with the purpose of determining the relationship between motivation and work performance in the collaborators of the Provincial Municipality of Yungay, 2023. The study used a mixed, descriptive, descriptive, non-experimental, cross-sectional and correlational methodology. The population considered in the research consisted of 242 workers, to obtain a sample of 149 workers of the institution, from whom information could be extracted through the questionnaire prepared according to the variables under study; they were subjected to statistical analysis using Cronbach's alpha, obtaining a value of 0.874 for motivation and  $\alpha = 0.8961$  for liquidity, demonstrating the expected reliability. It is concluded that it was possible to determine that motivation is significantly related to work performance with a p-value = 0.001, in addition to having determined the positive and considerable correlation with Spearman's Rho = 0.874, results that allowed the research hypothesis to be accepted and the null hypothesis to be rejected.

**Keywords:** Motivation, job performance, employees, municipality.

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación del desarrollo y aplicación a la motivación determina mejorar en el desempeño laboral de colaboradores, ella ha tomado importancia en las organizaciones, según Bohórquez (2020) fueron escasas las organizaciones que llegaron a implementar sistemas específicos destinados al recurso humano con el fin de mantener a los empleados motivados en sus labores. Esto se debió a que, en general, el trabajo de los empleados no fue valorada adecuadamente ni se les compensa de manera justa, lo que genera insatisfacción en el entorno laboral y, como resultado, disminuyó la productividad de la organización. El estudio reveló que el 25% de los trabajadores expresaron insatisfacción en cuanto a sus necesidades fisiológicas, mientras que 35% se sintieron insatisfechos con la necesidad de influenciar o poder, otro 35% se mostró insatisfecho con la equidad en la empresa.

Manjarrez (2019) señaló que en años recientes se evidenció un incremento por el interés de las organizaciones en enfocarse en mejorar las condiciones de trabajo para su personal. Sin embargo, con pesar no se logró alcanzarlo, más allá del salario, fue fundamental enfocarse en los requerimientos del personal en aspectos como incentivos, reconocimiento, trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Estos factores fueron esenciales a fin de que los empleados lleguen a sentir que sus requerimientos llegan a ser atendidos y llegan a contar con la oportunidad en desempeñarse y alcanzar calidad de vida adecuada.

Contreras (2018) mencionó que las empresas reconocen que la motivación de su personal llega a ser afectados en su impacto significativo sobre su desempeño. Además, la gestión moderna consideró la motivación como un componente clave de su recurso humano, lo que implica dedicar recursos financieros y esfuerzos a su desarrollo. De manera similar a cualquier inversión que genera un beneficio tangible, se esperó que la inversión en la motivación de los empleados también produzca un retorno real.

Galarza et al. (2021) argumentaron que, en el contexto actual los cambios acelerados impulsados por la economía mundial, la crisis económica global que afecta al empleo y la creciente competitividad, tienen efecto directo sobre el entorno laboral y los miembros de la organización. Además, la falta de atención a los requerimientos del recurso humano provoca conflictos significativos, tanto en la salud mental como en la conducta y el rendimiento de los individuos.

Torres et al. (2021) señalaron que la motivación de los empleados en una institución peruana se consideró baja, lo que se manifestó en su casi nula entrega y empeño al realizar funciones atribuidas. Se identificó al desempeño laboral como inapropiado, la que se veía mediante el otorgamiento retardado de sus funciones, excesiva utilización de recursos y la reducida productividad. Por lo tanto, a medida que aumentan los problemas internos, llegará a afectar de manera negativa sobre la motivación, lo que provocó su disminución.

Fernández et al. (2023), manifestaron que se observó a los niveles de productividad laboral en esta entidad fueron medianos y bajos. Asimismo, se ha llegado a comprobar que la motivación laboral en términos de reconocimiento, ambiente de trabajo y condiciones de empleo es baja. Asimismo, León et al. (2023) en un estudio llegaron a obtener como resultado que el 61,6% de los empleados tenía una baja motivación laboral y que el 65,7% presentaban bajo desempeño laboral.

Los estudios han demostrado que la motivación viene a ser componente esencial dentro del desempeño de acciones del personal, ella se traduce en el desempeño óptimo, la misma que no se llegó a percibir de ese modo en el municipio en estudio, habiéndose identificado problemas desde la carencia de identificación del personal para con la institución, falta de oportunidades de crecimiento, el no reconocimiento de los logros alcanzados por el personal, la acumulación de actividades y trabajos de manera desproporcionada en algunos casos, además de la falta de preocupación por brindarle a los trabajadores las condiciones adecuadas a fin de contar con desempeño pertinente de las funciones entre las que no se muestra un liderazgo marcado que oriente acciones

a lograr objetivos institucionales, conflictos internos por disparidad en las remuneraciones, carencia de trato amable entre los miembros de la institución, acumulación de labores, entre otros aspectos que han llevado a mostrar niveles bajos de desempeño laboral por la acumulación de descontento con estas actividades que no es tomada en consideración por quienes tienen la conducción de la institución.

Tales motivos conllevaron a la necesidad de profundizar la investigación, procediendo con el planteamiento del problema general: ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, cuyos problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre la motivación y el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre la motivación y la calidad del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre la motivación y la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre la motivación y la habilidad y destreza de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?, ¿Qué relación existe entre la motivación y la actitud hacia la organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?

Se consideró la justificación teórica, según Ríos (2017), ella da prioridad a la exposición de principios, abstracciones o teorías y a la trascendencia cognitiva. En el estudio debido a que permitió incrementar los conocimientos en el fundamento científico referidas a la motivación y el desempeño laboral, brindando información relevante sobre ellas y sus teorías. En la justificación práctica, Arias y Covinos (2021), refiere que se considera cuando hay un problema que el investigador puede observar. El investigador actúa o interviene sobre el problema

para mejorarlo. En la presente, llegó a tener su orientación en la aplicación de las bases teóricas a la práctica, es decir, al hallar la relación de variables y con sus dimensiones, conllevará a la aplicación de sugerencias a ser implementadas por la organización y permitan solucionar la problemática hallada. Respecto a la justificación metodológica Arias y Covinos (2021) señala que ella facilita que el investigador desarrolle nuevas metodologías para resolver los problemas identificados, en la presente se diseñó un instrumento para la recopilación de la información, la misma que contará con validez y determinada su confiabilidad, puesta como modelo a investigaciones futuras que pretendan determinar el nivel de ellas o su respectiva relación, además, conlleva a contrastar la problemática planteada. La justificación social Ríos (2017), señaló que evidencia contribución de la comunidad como la principal beneficiaria de los resultados. En el estudio se basa en que, habiendo hallado la relación de variables, se procederá con el planteamiento de recomendaciones a ser tomadas en consideración por la institución y mejoren las acciones que buscan mejorar servicios.

La investigación llegó a ser de suma importancia, acorde a ello se planteó al Objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Y los objetivos específicos: Analizar la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Determinar la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Determinar la relación entre la motivación y el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Analizar la relación entre la motivación y la calidad del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Determinar la relación entre la motivación y la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Analizar la relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Determinar la relación entre la motivación y la habilidad y destreza de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Analizar la

relación entre la motivación y la actitud hacia la organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.

En relación con las hipótesis de investigación, ellas se formularon en hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Fijándose como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre la motivación y el conocimiento del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre la motivación y la calidad del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre la motivación y la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre la motivación y la habilidad y destreza de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023. Existe relación significativa entre la motivación y la actitud hacia la organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Al referir a aquellos estudios del ámbito internacional que se vinculan con las variables de estudio, hallamos a Menoscal (2023), en su estudio estableció el objetivo determinar de qué manera la motivación llega a fortalecer el desempeño laboral del personal en una microempresa, Ecuador. La investigación fue descriptiva, exploratoria, deductiva. Considerando en su población a 30 personas. Llegando a concluir que es necesario contar con un buzón de sugerencias para que los trabajadores puedan expresar de inmediato sus inquietudes y dudas sobre sus funciones. Un personal que cuente con motivación desempeñará las tareas con mayor eficiencia y eficacia. Es importante valorar a los colaboradores como talento humano, asignándoles funciones acordes con sus conocimientos para asegurar mejor desempeño laboral.

Ruíz (2023), generó el objetivo en determinar la motivación en el desempeño laboral en los trabajadores en Hidroagoyan, Ecuador. Considerando la metodología mixta, cuya población estudiada fueron 40 trabajadores. Llegando a la conclusión en confirmar que la motivación que se da es baja, ello impacta negativamente sobre el desempeño laboral en ciertas áreas. Concluyó que, al contar con baja motivación, ella surte su efecto sobre el rendimiento de trabajadores.

Bayser (2022), consideró fijarse el objeto en describir la relación de motivación y desempeño laboral de personal de enfermería en Buenos Aires, Argentina. La metodología empleada fue observacional, descriptiva, transversal correlacional. Cuya muestra considerada fueron 60 profesionales de enfermería. Entre los resultados se señala que el desempeño llega a ubicarse sobre el nivel medio con 96%. Llegando a concluir el hallazgo de correlación positiva significativa de la motivación y desempeño profesional, donde  $p\text{-valor} = 0.005$  que resultó ser menor a 0.05.

Verdesoto (2021), al haber generado el objetivo, se analizó la motivación y desempeño laboral del personal en el Consejo de Judicatura, Ecuador. Siendo el método empleado cuantitativa, descriptiva, no experimental y correlacional.

Considerando a una población conformada de 36 funcionarios. Los hallazgos evidenciaros varios aspectos como, se puso de manifiesto que la organización carece del plan de motivación que permita brindar atención eficiente y eficaz a sus empleados, que los motive y los comprometa a generar mayor productividad y a esforzarse por alcanzar objetivos tanto individuales como de la institución. Los niveles de rendimiento en el trabajo podrían ser considerados satisfactorios. En términos de productividad, los empleados demuestran un compromiso en realizar sus tareas de manera adecuada, llegar al cumplimiento de regulaciones y políticas institucionales, completar sus responsabilidades a tiempo y acatar las decisiones de la organización.

Manjarrez et al. (2020), realizó una investigación donde llegó a establecerse el objetivo en realizar un diagnóstico de la motivación y la influencia sobre desempeño laboral de trabajadores en hoteles, Cantón Quevedo, Ecuador. Siendo el método empleado cualitativa, descriptiva. La población llegó a conformarse de 38 empleados. Los resultados evidencian que es fundamental tener en cuenta la independencia de los empleados, ya que constituye el factor clave para estimular su motivación. Cuando se les permite desempeñar sus roles con libertad, sin un control excesivo, y se les asigna responsabilidad en un área específica, por más pequeña que sea, se garantiza la motivación. Podemos afirmar que existen factores que influyen sobre el rendimiento laboral en una empresa hotelera, los que llegan a incluir elementos tanto concretos y abstractos, como las cualidades personales de los trabajadores y su entorno laboral y empresarial.

Torres et al. (2021), quienes desarrollaron un estudio y fijaron el objetivo en determinar la relación existente de motivación de los colaboradores y su desempeño laboral de un proyecto. La metodología empleada fue aplicada, no experimental, transversal, descriptiva, correlacional. Alcanzando a 174 colaboradores tomados en cuenta en la población. Los resultados evidencian al 66% se siente motivados, además, de que el desempeño laboral mostrado el 60% considera que es inadecuado. Llegando a concluir que la correlación de Pearson = 0.808, refiriendo la existencia de nivel alto de correlación entre ambas variables.



De otra parte, Ruíz et al. (2021), quienes dentro de su estudio fijaron el objeto en determinar la relación de la motivación y desempeño laboral. El método empleado alcanzó a ser el método lógico, no experimental, correlacional. Siendo 84 trabajadores considerados en la población. Los resultados muestran al 50% de colaboradores sentir bajos niveles de desempeño. Entre las conclusiones se señala la relación de motivación y desempeño laboral acorde con lo mostrado por  $p = 0.000$ , además Rho de Spearman = 0.671; permitiendo aceptar la hipótesis. Asimismo, pudo identificó que existía relación de factores intrínsecos luego de obtener el valor sig. igual a 0.000, inferior a 0.05, encontrándose como correlación positiva muy fuerte debido al coeficiente de correlación igual a 0.752. Finalmente, se pudo determinar a factores extrínsecos llegan a tener relación con el desempeño laboral al mostrar un  $p$ -valor = 0.000, resultando inferior a 0.05, además que la correlación es positiva media debdo al valor del coeficiente de correlacional de 0.584.

Odicio et al. (2021), fijaron el objetivo en determinar la relación de la motivación y desempeño laboral dentro de la Gerencia Sub-Regional Alto Amazonas. Cuya metodología empleada alcanzó a ser correlacional, transversal y la población considerada fueron 82 trabajadores. Entre las conclusiones se señala que la motivación es negativa alcanzando el 54.9%; además que el desempeño laboral se considera como eficiente con un 67.1%. Asimismo, existe relación de la motivación y desempeño laboral siendo su dependencia significativa al haber obtenido chi cuadrado = 3,841.

Armas (2021), dentro de su estudio llegó a establecer el objeto en la verificación de la medida de que la motivación se relaciona con el desempeño laboral en un ente público, Cajabamba. Considerando al método cuantitativo, no experimental, correlacional. En ella, llega a establecer la población en 37 trabajadores de la referida entidad. Entre las conclusiones referidas se señala a la motivación y desempeño laboral mantienen relación significativa al haber obtenido  $p = 0.000$  que resulta ser inferior a 0.05, de otro lado, se determinó Spearman = 0.728, hecho que llega a señalar la correlación media existente.

Susanibar (2020), dentro de su estudio llegó a fijarse el objetivo en determinar la relación de motivación y desempeño laboral en trabajadores de ingeniería en campamentos mineros, Moquegua. Siendo su método empleado el cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional. Donde se estableció en 233 trabajadores como población y una muestra de 146. Entre las conclusiones halladas se señala la motivación se relaciona al desempeño laboral acorde a  $r = 0.538$  y  $p = 0.000$ . En tanto, las condiciones motivacionales internas cuentan con relación con el desempeño laboral basados a  $r = 0.395$  y  $p = 0.000 < 0.05$ . Además, los medios preferidos a fin de lograr retribuciones deseadas se relacionan con el desempeño laboral con  $r = 0.383$  y  $p = 0.000 < 0.05$ . Asimismo, las condiciones motivacionales externas tienen relación con el desempeño laboral basado en haber hallado a  $r = 0.299$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ .

Sánchez (2020), dentro de su estudio llegó a establecerse el objetivo en determinar si la motivación cuenta con relación con el desempeño laboral en ETRAL SAC. Se estableció el uso del método cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, además de fijarse en 21 colaboradores en la población. Entre los diversos hallazgos se señala que permitieron concluir a la motivación cuenta con relación significativa sobre el desempeño laboral habiendo hallado  $p$ -valor = 0.000 siendo inferior a 0.05, de otro lado el valor de Spearman que confirma la correlación considerable entre ellas.

Vizcarra (2020), dentro de su estudio llegó a establecer el objetivo en estudiar la relación de motivación y desempeño laboral de trabajadores en una compañía de construcción, Lima. Se consideró al método no experimental, descriptiva, correlacional. Considerada una muestra hallada en 300 empleados con una muestra que alcanza 105 de ellos. Entre las conclusiones referidas se señala relación significativa de la motivación extrínseca e intrínseca con el desempeño laboral basados al haber hallado  $p$ -valor = 0.000.

Huallpamaita (2019), en su estudio contó con el objetivo en determinar la relación de la motivación y desempeño laboral, Municipalidad distrital Yaurisque Paruro. La población se conformó por los trabajadores del ente municipal, cuya

muestra se conformó de 30 trabajadores. Llegando a concluir que con la significancia en 5% hay correlación de ambas variables, además Spearman = 0.762 demuestra la relación alta y directa entre ellas. Asimismo, se halló relación de la motivación laboral y conocimiento del trabajo con  $p = 0.000$  y Spearman = 0.702. Además, encontrando relación de la motivación y calidad del trabajo habiendo determinado el valor de  $p = 0.000$  y Spearman = 0.713, de otro lado, encontrando relación de la motivación laboral y responsabilidad atribuido a  $p = 0.000$  y también Spearman = 0.712. Identificaron relación de la motivación y productividad habiendo hallado  $p = 0.000$  y Spearman = 0.731. Además, se halló relación de la motivación laboral y habilidad y destreza acorde a  $p = 0.000$  y el valor de Spearman = 0.773. Finalmente, hallaron relación de la motivación y actitud hacia la organización debido a la obtención de  $p = 0.000$  y Spearman = 0.743.

En relación con los fundamentos científicos, hallamos las teorías de la motivación, para lo cual, Chiavenato (2017), hace referencia a la teoría de contingencia, en la cual Vroom se centra en la motivación para lograr metas, desafiando concepciones preexistentes y reconociendo las diferencias individuales. Según Vroom, halla tres elementos que influyen sobre la motivación de una persona a fin de alcanzar objetivos. Estos son: la intensidad del deseo de lograr sus metas personales, la percepción de cómo su productividad afecta la consecución de esas metas personales y la creencia en su capacidad orientados a la influencia de su propio grado de productividad.

Robbins y Coulter (2018), refieren a la teoría X y Y de McGregor, él es reconocido por plantear dos concepciones sobre la naturaleza humana. La Teoría X representa una perspectiva negativa en la que se supone que los trabajadores tienen escasas aspiraciones, no disfrutan del trabajo, evitan la responsabilidad y requieren un control constante para desempeñarse de manera efectiva. La Teoría Y, por otro lado, presenta una visión más positiva en la que se considera que los empleados encuentran satisfacción en el trabajo, buscan y aceptan responsabilidades y tienen la capacidad de autogestionarse. McGregor sostenía que la gestión debería basarse en las premisas de la Teoría Y, y que se podía

aumentar la motivación permitiéndole su participación en las decisiones, asignándoles roles desafiantes y responsabilidades, además de fomentar interrelaciones de equipos positivos.

Según Chiavenato (2017), la teoría de dos factores de Herzberg menciona a los factores higiénicos; son aquellos componentes del entorno laboral de la persona, como el estado físico y ambientales, remuneraciones, beneficio social, la política empresarial, supervisión, interrelaciones entre dirección y trabajadores, etc. también es conocida como motivación del ambiente y engloba elementos que la empresa utiliza para incentivar a sus trabajadores. Factores motivacionales; refiere a la naturaleza de las responsabilidades y tareas inherentes a un puesto de trabajo, ellas generan un nivel de satisfacción y un incremento de la productividad que supera los estándares habituales. Implica experimentar un sentido de logro, desarrollo y reconocimiento profesional al llevar a cabo labores y actividades que plantean desafíos y poseen un propósito significativo en lo laboral.

Al hacer referencia al desempeño laboral, sostiene García (2001), a la teoría del reforzamiento, la introducción del refuerzo en psicología aportada por Skinner resaltó la influencia mecanicista al poner un fuerte énfasis en aspectos operativos. Según la definición de Skinner, el refuerzo se refiere a que presenta una clase específica de estimulación dentro de la relación temporal con cierto estímulo o contestación. El refuerzo se emplea como parte de un proceso y en el contexto del condicionamiento, con el propósito de aumentar la frecuencia de un comportamiento.

La teoría del aprendizaje social, según señala Bandura (1977), manifiesta que esta teoría se enfoca en la noción de que el aprendizaje no se limita a adquirir conocimiento directamente a través de la experiencia personal, sino que también puede tener lugar a través de la observación de otras personas, es decir, mediante el proceso de aprendizaje social. Según Bandura, las personas tienen la capacidad de adquirir nuevas conductas y destrezas al observar a otros y posteriormente imitar lo que han presenciado. Asimismo, llega a destacar la

relevancia de aspectos cognitivos, tales como la atención, memoria y motivación, dentro del procedimiento de aprender. La teoría propone que el aprendizaje tiene lugar mediante la observación y la emulación de las conductas de otras personas, y pone énfasis en la importancia de factores cognitivos en este procedimiento.

Al hacer referencia a la definición de la motivación hallamos a Araya y Pedreros (2013), en el ámbito de la organización, y en la actualidad, gestionar el talento, desempeñan un papel esencial en lo que respecta a la competitividad empresarial. Es por esto, los recursos humanos se consideran recursos estratégicos, ya que los empleados alcanzan metas cuando están motivados y contentos en su trabajo, permitiendo de esa manera un elevado grado de desempeño en la organización.

Chiavenato (2017) todo aquello que motiva a una persona a comportarse de cierto modo específicamente o, en todo caso, origine desviación concreta sobre una conducta peculiar. La iniciativa para la acción puede surgir como respuesta a un impulso externo o cuando se genere internamente por medio de procedimientos intelectuales individuales.

Münch (2018) en su definición más simple, llega a describirla como el aliento o fuerza que permite a un individuo a la acción.

Robbins y Judge (2017) son procedimientos que surten su efecto sobre la fortaleza, directriz y lapso del empeño que un individuo llega a dedicarse a fin de lograr objetivos.

Esteve y Schuster (2019) se percibe como un fenómeno individual, ya que las personas exhiben comportamientos distintivos, poseen necesidades, metas y valores únicos. Por lo tanto, cualquier investigación o teoría de la motivación destinada a aplicarse debe considerar la singularidad de las personas en el entorno laboral, reconociendo que diversos individuos encuentran motivación en distintos factores.

Jones y George (2019) son las influencias mentales que definen hacia dónde se dirige el comportamiento de una persona, así como sus niveles de dedicación y persistencia frente a desafíos.

En cuanto a sus dimensiones en la motivación, hallamos a Robbins y Coulter (2018), quienes mencionan a: Factores intrínsecos o de motivación: Hacen referencia al contenido del trabajo, las responsabilidades y las funciones asociadas al puesto. Estos son los elementos que generan una satisfacción sostenida y el incremento de la productividad a grados excepcionales, estando sobre lo común. Según Herzberg, la motivación abarca sentimientos de logro, desarrollo y reconocimiento profesional, manifestada a través de ejecutar ciertas actividades que desafían y cuentan con significancia para el empleado. Cuando los elementos motivacionales alcanzan a ser óptimos, incrementan considerablemente la satisfacción; cuando son deficientes, resultan en una falta de satisfacción. Factores extrínsecos o higiénicos: hacen alusión a los aspectos del ambiente de trabajo que no están vinculados a las responsabilidades laborales y que causan descontento. Estos pueden incluir la remuneración, el nivel de responsabilidad, condiciones de la labor, políticas, supervisión, las relaciones con colegas, salario, la posición jerárquica y estabilidad del empleo. Los elementos de higiene deben permanecer en gran medida a fin de evitar insatisfacción.

Al referenciar al desempeño laboral, hallamos a Robbins y Judge (2017) hace referencia a la realización de deberes y responsabilidades que llegan a contribuir sobre la elaboración de bienes o servicios, así como ejecución de labores. Esto abarca en gran parte las funciones al describir los puestos convencionalmente. A lo que Weihrich et al. (2017), explican que el rendimiento se centra en lograr los objetivos y ejecutar los planes, y subrayan la importancia de que las organizaciones tengan sistemas para evaluar el desempeño en función a objetivos establecidos previamente. Esto se complementa con una evaluación de las funciones del gerente en su rol específico. Así, Griffin et al. (2017) considerada como la conducta laboral de trabajadores, contrastado con las normas previamente establecidas dentro de la organización. Asimismo, Chiavenato (2017) agrupación de atributos o habilidades de conducta y

desempeño que posee una persona, organización, evaluados con relación a los objetivos establecidos con antelación. Se trata de la manera en que llevan a cabo sus responsabilidades y actividades orientados al logro de objetivos organizacionales y generar resultados destacados.

Al hacer mención a las dimensiones del desempeño laboral encontramos a Hodgetts y Altman (2003) quienes consideran a: Conocimiento del trabajo, se trata de la comprensión de las labores y métodos específicos relacionados con el empleo, conocimientos que permiten al empleado ajustarse y ser adaptable ante las modificaciones (Hodgetts y Altman, 2003). Calidad del trabajo, hace alusión a la cualidad intrínseca de la labor ejecutada, la cual se define por su capacidad para desempeñar eficaz y eficientemente las responsabilidades específicas del puesto laboral asignado (Hodgetts y Altman, 2003). Responsabilidad, habilidad para ser responsable y rendir cuentas por el desempeño de las tareas, lo que implica que el empleado demuestra una disposición constante para la preparación y el aprendizaje en relación con las responsabilidades de su puesto (Hodgetts y Altman, 2003). Productividad, la aptitud para generar productos o prestar servicios de acuerdo con los estándares establecidos por una organización, lo que posibilita que la empresa alcance sus objetivos y cumpla o supere metas establecidas (Hodgetts y Altman, 2003). Habilidad y destreza, la habilidad de guiar las responsabilidades relacionadas con las funciones del trabajo, las cuales requieren el uso de habilidades y destrezas a fin de abordar y solucionar desafíos sobre el contexto (Hodgetts y Altman, 2003). Actitud hacia la organización, señala al desvió sobre objetivo, misión, visión y acciones realizadas dentro de la empresa para lograr su competitividad (Hodgetts y Altman, 2003).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### ***3.1.1 Tipo de investigación***

Se consideró la aplicada Concytec (2018) indicó su ocurrencia sobre la búsqueda de métodos orientados a cumplir con ciertos requisitos conocidos a través del saber científico.

Alcanzó a considerarse como mixta, implica al procedimiento fundamentado bajo cierto estilo, el recopilar y llegar al análisis de información cuantitativa y cualitativa, los cuales fueron sometidos a una discusión conjunta (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, fue descriptiva dado que se buscó proporcionar detalles sobre ciertas características de individuos o fenómenos cuyo propósito llega en analizar, ella recopiló información relacionados con dimensiones que fueron investigados (Hernández y Mendoza, 2018).

##### ***3.1.2 Diseño de investigación***

Alcanzó a contar con diseño no experimental, Gallardo (2017) refirió que es la investigación en la cual los resultados o la información proporcionada no son deliberadamente manipulados o modificados durante su desarrollo, con el objetivo de beneficiarla.

También, se consideró transversal, Hernández y Mendoza (2018) indicaron que, al llevarse a cabo sin manipulación de las variables, la investigación mide fenómenos y variables en su ocurrencia natural para su posterior análisis.



Fue correlacional, porque su objetivo fue evidenciar o examinar la relación de variables, no llegando a ofrecer explicación respecto a las causas (Bernal, 2016).

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Definición conceptual**

#### Variable 1. Motivación

Chiavenato (2017) todo aquello que motiva a una persona a comportarse de cierto modo específicamente o, en todo caso, origine desviación concreta sobre una conducta peculiar. La iniciativa para la acción puede surgir como respuesta a la estimulación externa o la generación interna mediante procedimientos intelectuales individuales.

Dimensiones: factores intrínsecos y extrínsecos.

#### Variable 2. Desempeño laboral

Wehrich et al. (2017), explican que el rendimiento se centra sobre alcanzar objetivos y ejecutar planes, y subrayan la importancia de que las organizaciones tengan sistemas para evaluar el desempeño en función a objetivos establecidos previamente. Esto se complementa con una evaluación de las funciones del gerente en su rol específico.

Dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, actitud hacia la organización.

### **3.2.2 Definición operacional**

Capacidad de la organización en desarrollar el proceso de evaluar la motivación haciendo uso de dimensiones e indicadores, considerando además escala de Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Serrano (2017) señaló sobre la población que consiste en elementos del universo que comparten características similares y cumplen con criterios que establecen esas similitudes entre ellos. En la presente investigación fueron considerados todos los trabajadores de la entidad, asciende a 242 trabajadores del ente municipal.

Criterio de inclusión: procedió con incorporar a la totalidad de trabajadores de la organización, donde llega a mostrarse a trabajadores en la condición de nombrados como de otros que han sido incorporados por la presente gestión municipal.

Criterio de exclusión: no fue necesario excluir a ningún trabajador, puesto que a quienes se recurrió mostraron su deseo de colaborar con la investigación, además de haber hecho de su conocimiento la confidencialidad sobre manejo de información proporcionada.

#### **3.3.2 Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) consideraron que ella constituye una fracción representativa de la población y, por lo tanto, se utiliza en el estudio de resultados con el propósito de hacer generalizaciones. En el estudio se consideraron a 149 colaboradores de la institución edil (ver el cálculo en anexo 6).

#### **3.3.3 Muestreo**

Llegó a ser probabilístico simple. Arias (2021) manifiesta que es un método para examinar la muestra, y se obtiene a través de calcular u operacionalizar estadísticamente, se brinda un valor concreto de los componentes representativos de la población.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Se encontró integrada por colaboradores de ambos sexos del Municipio Provincial de Yungay.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica tomada en cuenta a fin de recopilar información le correspondió a la encuesta.

El instrumento que le correspondió acorde a la técnica empleada fue el cuestionario, la que contenía una serie de interrogantes debidamente codificadas en una tabla con posible respuesta que fueron contestadas a quien se encuestó.

Validez: se recurrió a validar los instrumentos mediante el juicio de expertos, profesionales quienes emitieron un dictamen del instrumento proporcionado cuyo fin fue el de determinar su aceptabilidad, habiéndolo logrado.

Confiabilidad: en su determinación de fiabilidad se procedió a realizar una prueba piloto para someterlo al análisis mediante el software estadístico SPSS, para lo que se obtuvo el Alpha de Cronbach en 0.874 en la primera y 0.861 en la segunda, resultados que demostraron que los instrumentos en ambos casos fueron buenos para proceder con el recojo de la información.

## **3.5 Procedimiento**

De manera inicial se procedió con la observación de ambas variables en estudio dentro de la institución, habiendo identificado la problemática se recurrió a la elaboración del documento que permitió

solicitar la autorización a la institución para el desarrollo del estudio, para luego recurrir a plantear el problema y realizar la indagación de información bibliográfica que permitió sustentar la fundamentación científica de ambas variables. Habiendo obtenida la autorización de la entidad, se procedió a diseñar, validar y determinar la fiabilidad de instrumentos para luego ser aplicados a la muestra determinada con antelación. El recabar información se realizó informando a encuestados que lo proporcionado ha de ser manejada con transparencia y confidencialidad acorde a la ética que caracteriza a la investigación. La información recabada fue analizada en el estadístico permitiendo el cumplimiento de objetivos, para luego proceder a realizar conclusiones y recomendaciones a la institución.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Dentro del desarrollo se recurrió a la utilización de la metodología de correlaciones, según Hernández y Mendoza (2018) es utilizada cuando se llega a combinar variables, las que son medidas mediante la estadística o método estadístico, las mediciones a realizarse parte desde la perspectiva de lo descriptivo e inferencial haciendo uso del SPSS v.27. Asimismo, de tener clara intención de predictibilidad respecto a ciertos sucesos, para lo cual se recurrió a medirla a través de los datos que fueron recabados por el cuestionario.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizó considerándose acorde a lo manifestado por Castro et al. (2019), las investigaciones han de ceñirse a principios tales como: Principio de autonomía, contando con la finalidad de asegurar respeto a los derechos de personas a tomar decisiones particulares, se requiere la obtención de autorización informada, voluntaria y cualificado de quienes han de participar en el proceso investigativo, garantizando así su protección contra posibles daños o abusos. Principio de beneficencia, se trata de buscar el bien, guiada

por obligatoriedad moral de alcanzar privilegios no permitiendo dañar a alguien de quienes se involucran en la evaluación de riesgos y beneficiarse. Implanta reglas orientadas a justificar a la primera dentro del procedimiento de investigación relacionados al beneficio esperado, asegura diseño robusto, requiere de quien realiza la investigación actúe de manera competente en todo el proceso de investigación y garantiza la tranquilidad de las personas involucradas. Principio de benevolencia, constituye fundamento ético sobre seres humanos, y su validez reside en quienes participan consienten en aportar luego de ser informados respecto a riesgos posibles, asegurándose de que ellos no sobrepasen lo que pueda ser aceptado. Situación que fue tomada en consideración en la investigación. Principios de justicia, hace referencia a la obligación ética de mantener un trato apropiado y justo, otorgándoles lo que realmente llega a corresponderles.

#### IV. RESULTADOS

Con relación a la estadística descriptiva, se tiene:

**Tabla 1**

*Frecuencias de la motivación*

Motivación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	23	15.4%	15.4%
Media	115	77.2%	92.6%
Alta	11	7.4%	100.0%
<b>Total</b>	149	100.0%	

*Nota.* De acuerdo con lo evidenciado en la tabla 1, 77.2% de encuestados refieren que la motivación en la institución es media, 15.4% considera como baja y 7.4% refieren como alta.

**Tabla 2**

*Frecuencias de la motivación y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Baja		Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%
Motivación	23	15.4	111	74.5	15	10.1	149	100.00
Factores intrínsecos	23	15.4	111	74.5	15	10.1	149	100.00
Factores extrínsecos	29	19.5	110	73.8	10	6.7	149	100.00

*Nota.* se evidencia en la tabla 2 que el 74.5% de encuestados ubican a los factores intrínsecos en el nivel medio, el 15.4% la consideran como baja y sólo el 10.1% refieren que es alta. Mientras tanto el 73.8% ubican a los factores extrínsecos sobre el grado medio, el 19.5% la considera como baja y sólo el 6.7% la ubica como alta.

**Tabla 3***Frecuencias del desempeño laboral*

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	25	16.8%	16.8%
Regular	109	73.2%	89.9%
Buena	15	10.1%	100.0%
<b>Total</b>	149	100.0%	

*Nota.* De acuerdo con lo evidenciado en la tabla 3 el 73.2% consideran al desempeño laboral del personal dentro de la institución es regular, en tanto que 16.8% considera como mala y 10.1% la refieren como buena.

**Tabla 4***Frecuencias del desempeño laboral y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño laboral	25	16.8	109	73.2	15	10.1	149	100
Conocimiento del trabajo	32	21.5	106	71.1	11	7.4	149	100
Calidad del trabajo	28	18.8	116	77.9	5	3.4	149	100
Responsabilidad	28	18.8	108	72.5	13	8.7	149	100
Habilidad y destreza	27	18.1	108	72.5	14	9.4	149	100
Actitud hacia la organización	25	16.8	111	74.5	13	8.7	149	100

*Nota.* según la tabla 4, 71.1% de encuestados consideran al conocimiento del trabajo en el nivel regular, 21.5% refieren como mala y 7.4% la ubican como buena. El 77.9% ubican a la calidad del trabajo en el nivel regular, 18.8% consideran como mala, y 3.4% como buena. El 72.5% ubican a la responsabilidad como regular, 18.8% como mala, y 8.7% como buena. El 72.5% refieren a la habilidad y destreza como regular, 18.1% como mala, y 9.4% como buena y, el

74.5% ubican a la actitud hacia la organización como regular, 16.8% como mala, y 8.7% como buena.

Respecto a la estadística inferencial y en función al objetivo general se procedió con realizar prueba de normalidad a la información recabada y procesada mediante Kolmogorov-Smirnov, llegando a obtener lo siguiente:

**Tabla 5**

*Normalidad de datos*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores intrínsecos	0.388	149	0.001
Factores extrínsecos	0.407	149	0.001
Motivación	0.413	149	0.001
Conocimiento del trabajo	0.392	149	0.001
Calidad del trabajo	0.447	149	0.001
Responsabilidad	0.389	149	0.001
Productividad	0.386	149	0.001
Habilidad y destreza	0.396	149	0.001
Actitud hacia la organización	0.414	149	0.001
Desempeño laboral	0.384	149	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota.* Evidencia lo hallado a la normalidad de los datos llegando determinar sig. = 0.001 para ambas variables y sus dimensiones, permite aseverar que los datos son no paramétricos, correspondiendo proceder con desarrollar la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman.



Respecto al objetivo general, se procede con el planteamiento de la hipótesis estadística:

H0: No existe relación entre motivación y desempeño laboral de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre motivación y desempeño laboral de colaboradores.

**Tabla 6**

*Correlación de la motivación y el desempeño laboral*

		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	,874**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	149
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,874**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Con posterioridad de analizar información, se encontró al p-valor = 0.001, resultante inferior a 0.05; además de la correlación Rho de Spearman = 0,874; los referidos valores conllevan a referir de lo hallado la relación significativa positiva considerable de la motivación y desempeño laboral, accediendo a la refutación de la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Respecto a aquellos objetivos específicos:

Acorde al objetivo específico 1 (OE1) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación entre factores intrínsecos y desempeño laboral de colaboradores.

H1: existe relación significativa entre factores intrínsecos y el desempeño laboral de colaboradores.

**Tabla 7**

*Correlación de los factores intrínsecos y el desempeño laboral*

		Factores intrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores intrínsecos	Coeficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	149
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,853**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	149

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* de analizar información, evidencia al p-valor = 0.001, resultado que resulta inferior a 0.05, también, halló Spearman = 0,853; estos valores permiten manifestar que se halló relación significativa positiva considerable de factores intrínsecos y desempeño laboral, conllevando a tener que refutar la hipótesis nula y aceptación de la alternativa.

Acorde al objetivo específico 2 (OE2) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa de factores extrínsecos y desempeño laboral de colaboradores.

H1: Existe relación significativa de factores extrínsecos y el desempeño laboral de colaboradores.

**Tabla 8**

*Correlación de los factores extrínsecos y el desempeño laboral*

			Factores extrínsecos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Factores extrínsecos	Coeficiente de correlación	1.000	,789**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	149	149
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,789**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	149	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Con posterioridad a lo analizada la información, muestra al p-valor = 0.001, resultado que es inferior a 0.05, de la misma manera, la de Spearman = 0,789; valores que permiten manifestar que se halló relación significativa positiva considerable de factores extrínsecos y desempeño laboral, conllevando a refutar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Acorde al objetivo específico 3 (OE3) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa entre motivación y el conocimiento del trabajo de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre la motivación y el conocimiento del trabajo de colaboradores.

**Tabla 9**

*Correlación de la motivación y el conocimiento del trabajo*

		Motivación	Conocimiento del trabajo
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,763**
		N	149
Conocimiento del trabajo	Conocimiento del trabajo	Coefficiente de correlación	,763**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* De analizada la información, se visualiza al p-valor = 0.001, resultado que es menor a 0.05, también, la correlación de Spearman = 0,763; estos valores conllevan a aseverar haber determinado la relación significativa positiva considerable de la motivación y conocimiento del trabajo, permitiendo llegar a refutar la hipótesis nula y proceder con la aceptación de la hipótesis alternativa.

Acorde al objetivo específico 4 (OE4) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa entre motivación y calidad del trabajo de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre motivación y calidad del trabajo de colaboradores.

**Tabla 10**

*Correlación de la motivación y la calidad del trabajo*

		Motivación	Calidad del trabajo
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,792**
		N	149
Calidad del trabajo	Calidad del trabajo	Coeficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* De lo analizado en la información, se visualiza al p-valor = 0.001, resultado menor a 0.05, también, Spearman = 0,792; estos valores conllevan a la afirmación de contar con relación significativa positiva considerable de la motivación y calidad del trabajo, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Acorde al objetivo específico 5 (OE5) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa entre motivación y responsabilidad de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre la motivación y la responsabilidad de colaboradores.

**Tabla 11**

*Correlación de la motivación y la responsabilidad*

			Motivación	Responsabilidad
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000	,786**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	149	149
	Responsabilidad	Coeficiente de correlación	,786**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	149	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Posteriormente a lo analizado, se visualiza que se obtuvo el p-valor = 0.001, resultado inferior a 0.05, también, Spearman = 0,786; estos valores llegan a significar que se halló relación significativa positiva considerable de la motivación y la responsabilidad, permitiendo proceder con refutar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Acorde al objetivo específico 6 (OE6) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa entre motivación y productividad de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre motivación y productividad de colaboradores.

**Tabla 12**

*Correlación de la motivación y la productividad*

		Motivación	Productividad
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,734**
		N	149
Productividad	Productividad	Coeficiente de correlación	,734**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Posteriormente de analizar la información recabada, en la tabla 10 se muestra al p-valor = 0.001, resultado inferior a 0.05, también, Spearman = 0,734; estos valores permiten manifestar que hay correlación significativa positiva media de motivación y productividad, permitiendo la refutación de la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

Acorde al objetivo específico 7 (OE7) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa entre motivación y la habilidad y destreza de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre motivación y la habilidad y destreza de colaboradores.

**Tabla 13**

*Correlación de la motivación y la habilidad y destreza*

		Motivación	Habilidad y destreza
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,844**
		N	149
Habilidad y destreza	Habilidad y destreza	Coeficiente de correlación	,844**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* Posteriormente de analizar lo recabado, se evidencia al p-valor = 0.001, resultado inferior a 0.05, también, Spearman = 0,844; estos valores conllevan en la aseveración de haber hallado relación significativa positiva considerable de la motivación y habilidad y destreza, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.



Acorde al objetivo específico 8 (OE8) se procedió con la realización de la hipótesis estadística.

H0: No existe relación significativa entre motivación y la actitud hacia la organización de colaboradores.

H1: Existe relación significativa entre motivación y la actitud hacia la organización de colaboradores.

**Tabla 14**

*Correlación de la motivación y la actitud hacia la organización*

		Motivación	Actitud hacia la organización
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,837**
		N	149
Actitud hacia la organización	Actitud hacia la organización	Coeficiente de correlación	,837**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	149

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* De analizar información recabada, visualiza a p-valor = 0.001, resultado inferior a 0.05, asimismo, la correlación Spearman = 0,837; estos valores conllevan a afirmar relación significativa positiva considerable entre motivación y actitud hacia la organización, permitiendo la refutación de la hipótesis nula y aceptación de la alternativa.

## V. DISCUSIÓN

Habiéndose fijado como objetivo orientado en comprobar de que hay relación de la motivación y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, cabe mencionar que para la hipótesis se pudo determinar que se tenía datos no paramétricos, así se pudo comprobar a través del hallazgo de  $p = 0.001$ , la misma fue inferior a 0.05, determinando la relación significativa; de otro lado, se procedió a hacer uso de Spearman, ella permite alcanzar a su valor 0.853, ella demuestra la correlación de ambas es positiva considerable. Así, se asemejan con lo hallado por Bayser (2022), llegó a determinar la correlación positiva significativa de la motivación y desempeño profesional, donde  $p\text{-valor} = 0.005$  que resultó menor al de significancia. Torres et al. (2021), concluyeron que la correlación de Pearson = 0.808, refiere el nivel elevado de correlación de ambas variables y, Armas (2021), concluye que la motivación y desempeño laboral la relación es significativa al haber obtenido  $p = 0.000$ , se determinó  $Rho = 0.728$ , evidencia que la correlación de las dos es media. Ante estos resultados Esteve y Schuster (2019), refieren considera a la motivación como algo personalizado, dado que cada individuo muestra comportamientos únicos y tiene necesidades, metas y valores que le son propios. Cualquier estudio o teoría sobre motivación que se aplique debe tener en cuenta la individualidad de las personas en el contexto laboral, reconociendo que diferentes individuos se motivan por diferentes razones. Wehrich et al. (2017), indican que el rendimiento en el trabajo se enfoca en alcanzar metas y llevar a cabo planes, resaltando la necesidad de que las empresas cuenten con mecanismos para evaluar el rendimiento según metas predefinidas.

Además, respecto al primer objetivo específico, se pudo confirmar en haber hallado relación significativa de elementos intrínsecos y desempeño laboral, donde se logró hallar al  $p\text{-valor} = 0.001$ , resulta ser menor a 0.05, también, Spearman = 0.853, confirmando relación positiva considerable de la dimensión y variable. A lo hallado, evidencian semejanza con el estudio de Ruíz et al. (2021), concluyen que existía relación entre factores intrínsecos luego de obtener el valor sig. igual a 0.000, inferior a 0.05, encontrándose como correlación positiva muy

fuerte debido al coeficiente de correlación = 0.752. A ello, Robbins y Coulter (2018), manifiestan que los factores intrínsecos o de motivación se refieren al contenido laboral, las responsabilidades y las tareas asociadas al puesto. Estos aspectos son los que generan una satisfacción con duración e incremento notable en productividad, superando lo habitual. A ello Herzberg, manifiesta que la motivación implica sentimientos de logro, desarrollo y ser reconocido profesionalmente, se ostenta a través de la actuación en actividades desafiantes y significativas para el empleado. En tanto ellos llegan a ser óptimos, la satisfacción aumenta considerablemente; mientras que cuando son deficientes, resulta en insatisfacción.

En relación con el segundo objetivo específico, llegó a confirmar existencia de relación significativa de los elementos extrínsecos y desempeño laboral, donde se logró hallar al p-valor = 0.001, resulta ser inferior a 0.05. También, al valor Spearman = 0.789, confirma la correlación positiva considerable. Lo hallado cuentan con semejanza a lo determinado por Ruíz et al. (2021), quienes concluyen en haber determinado a los factores extrínsecos cuenta con relación con el desempeño laboral acorde al p-valor = 0.000, resultando inferior a 0.05, además que la correlación es positiva media debido al valor del coeficiente de correlacional de 0.584. Ante ambos resultados, Robbins y Coulter (2018), mencionan que los factores extrínsecos o higiénicos consideran a los aspectos del entorno de la labor al no encontrarse directamente relacionados a las funciones de la labor y que provocan insatisfacción. Estos abarcan aspectos como la remuneración, el nivel de responsabilidad, la política empresarial, monitoreo, interrelaciones con colegas, salario, estatus jerárquico y estabilidad del empleo. Es esencial que los elementos de higiene se mantengan en su mayoría para prevenir la insatisfacción.

Respecto con el tercer objetivo específico, confirmar la relación significativa de la motivación y conocimiento del trabajo, donde se logró hallar al p-valor = 0.001, dicho valor menor a 0.05, también, a Spearman = 0.763, dicho valor confirma que correlación positiva considerable de ambas. Lo hallado se asemejan con lo determinado por Huallpamaita (2019), concluye en haber hallado relación

de la motivación laboral y conocimiento del trabajo al haber determinado  $p = 0.000$  y Spearman = 702. De estos resultados, se menciona a Hodgetts y Altman (2003) quienes consideran que el conocimiento del trabajo implica comprender funciones y procesos específicos asociados con el puesto, lo cual capacita al empleado para adaptarse y ser flexible frente a los cambios.

En función al cuarto objetivo específico, se alcanzó a confirmar correlación significativa de la motivación y calidad del trabajo, que se logró hallar al  $p$ -valor = 0.001, el referido valor es menor a 0.05; también, a Rho de Spearman = 0.792, el referido valor llega a la confirmación de relación positiva considerable. Los referidos hallazgos se parecen con lo determinado en Huallpamaita (2019), quien halló relación de la motivación y calidad del trabajo habiendo determinado el valor de  $p = 0.000$  y Spearman = 0.713. Frente a lo hallado, Hodgetts y Altman (2003), manifiestan que la calidad en el centro laboral hace referencia sobre su calidad inherente a lo trabajado, la cual se caracteriza por su habilidad en el cumplimiento eficaz y eficiente responsabilidades específicas del puesto asignado.

Respecto al quinto objetivo específico, lo hallado conlleva en la aseveración de existencia de relación significativa entre la motivación y la responsabilidad, donde se alcanzó a hallar al  $p$ -valor = 0.001, dicha cifra es inferior a 0.05, asimismo, a lo hallado mediante Rho de Spearman = 0.786, ello permite confirmar la correlación positiva considerable de ellas. Lo que mantiene su similitud con lo que se evidencia en Huallpamaita (2019), quien concluye el hallazgo de relación de la motivación laboral y responsabilidad basado en  $p = 0.000$  y también Spearman = 0.712. Frente a estos aspectos Hodgetts y Altman (2003), manifiestan que la responsabilidad se trata de la capacidad de ser responsable del rendimiento en las tareas, lo cual implica que el empleado muestra una disposición continua para la preparación y el aprendizaje en relación con las responsabilidades de su puesto.

En función al sexto objetivo específico, lo hallado permite aseverar la relación significativa de la motivación y productividad, alcanzando a determinar al  $p$ -valor = 0.001, ella fue inferior a 0.05, también, a lo hallado a través de Spearman = 0.734, ello permite confirmar la correlación positiva media de ellas.

Lo manifestado cuenta con similitud a lo hallado en Huallpa<sup>o</sup>maita (2019), quien llega a concluir la relación de la motivación laboral y productividad con  $p = 0.000$  y Spearman = 0.731. En relación con estos resultados Hodgetts y Altman (2003), refieren que la productividad se refiere a la capacidad para producir bienes o servicios conforme a los estándares definidos por una organización, lo que permite que la empresa logre sus objetivos y cumpla o supere las metas establecidas.

Asimismo, al referir al séptimo objetivo específico, visualizan la determinación de relación significativa de la motivación y habilidades y destrezas, atribuido al  $p$ -valor = 0.001, lo cual viene a ser menor a 0.05, asimismo, a lo hallado mediante Spearman = 0.844, permite confirmar relación positiva considerable. Lo hallado cuentan con semeja a lo determinado por Huallpamaita (2019), quien llega a la determinación de relación de la motivación laboral y habilidad y destreza con  $p = 0.000$  y el valor de Spearman = 0.773. A estos resultados Hodgetts y Altman (2003), hacen mención respecto a la habilidad y destreza se trata de la capacidad para liderar las responsabilidades asociadas con las funciones laborales, las cuales demandan el uso de habilidad y destreza para enfrentar y solucionar desafíos sobre su entorno de trabajo.

Finalmente, el referenciar al octavo objetivo específico, llega a confirmarse la relación significativa de la motivación y actitud hacia la organización, lo aseverado se sustentan en haber determinado al  $p$ -valor = 0.001, ella es inferior a 0.05, también, a lo hallado mediante Spearman = 0.837, ella confirma la relación positiva considerable entre ellas. Lo aseverado tiende a contar con parecido a lo hallado por Huallpamaita (2019), arribó en el hallazgo de relación de motivación laboral y actitud hacia la organización con un  $p = 0.000$  y Spearman = 0.743. A estos resultados Hodgetts y Altman (2003), llegan a manifestar que la actitud hacia la organización indica el enfoque en los objetivos, misión, visión y acciones emprendidas dentro de las organizaciones para alcanzar su competitividad.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** Concluyendo en que se determinó la relación significativa de la motivación y desempeño laboral de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023 asociada al p valor en  $0.001 < 0.05$  y, Rho de Spearman en 0.874, siendo la correlación positiva considerable; quiere decir que, en tanto llegue a mejorar la motivación en la organización, reflejándose en la mejora del desempeño laboral de colaboradores. Accediendo al rechazo de la hipótesis nula y aceptación la alternativa.
- Segunda** Se determinó relación significativa de los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores asociada al p valor en 0.001 y, Spearman en 0.853, siendo la correlación positiva considerable traducido en, cuando mejoren los factores intrínsecos, permitirá mejorar el desempeño laboral de colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y aceptación de la alternativa.
- Tercera** Se determinó la significativa de los factores extrínsecos y desempeño laboral de colaboradores asociada al p valor en 0.001 y, Spearman en 0.789, siendo la correlación positiva considerable, afirmando que en tanto mejoren los factores extrínsecos, permitirá mejorar el desempeño laboral de colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y la aceptación de la alternativa.
- Cuarta** Se determinó la relación significativa de la motivación y el conocimiento del trabajo de colaboradores, asociada al p valor en 0.001 y Spearman en 0.763, siendo la correlación positiva considerable; significa cuando mejore la motivación en la organización, permitirá la mejora del conocimiento del trabajo de los colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y aceptación de la alterna.
- Quinta** Se determinó relación significativa de la motivación y la calidad del trabajo de colaboradores en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023 asociada al p valor en 0.001 y Spearman en 0.792, siendo la

correlación positiva considerable; significa que en tanto mejore la motivación en la organización, permitirá mejorar la calidad del trabajo de los colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y aceptar la alternativa.

**Sexta** Se determinó relación significativa de la motivación y la responsabilidad de colaboradores asociada al p valor en 0.001 y Rho de Spearman en 0.789, siendo la correlación positiva considerable; significa que en tanto mejore la motivación en la organización, permitirá la mejora de la responsabilidad de los colaboradores. Permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptación de la alterna.

**Séptima** Se determinó relación significativa de la motivación y productividad de colaboradores asociada al p valor en 0.001 y de Spearman en 0.734, siendo la correlación positiva media; significa que en tanto se mejore la motivación en la organización, permitirá la mejora de la productividad de los colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y aceptación de la alterna.

**Octava** Se determinó relación significativa de la motivación y habilidad y destreza de colaboradores asociada al p valor en 0.001 y Spearman en 0.844, siendo la correlación positiva considerable; significa que en tanto se mejore la motivación en la organización, permitirá mejorar la habilidad y destreza de los colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y aceptación de la alternativa.

**Novena** Se determinó la relación significativa que existe de la motivación y la actitud hacia la organización de colaboradores asociada al p valor en 0.001 y Spearman en 0.837, siendo la correlación positiva considerable; significa que cuando mejore la motivación, permitirá la mejora de la actitud hacia la organización de los colaboradores. Conlleva a refutar la hipótesis nula y aceptación de la alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad de Yungay a crear un entorno en el que los empleados se encuentren incentivados y con compromiso a dar lo mejor de sí mismos, lo que resulta en una mayor productividad, calidad del trabajo, innovación, compromiso, desarrollo profesional, y un mejor clima organizacional. Esto, a su vez, conduce al éxito y la sostenibilidad de la organización.
- Segunda** Se recomienda a la gerencia municipal a generar entorno donde los empleados se encuentren intrínsecamente motivados a dar lo mejor de sí mismos, lo que resulta en mayor satisfacción laboral, calidad del trabajo, innovación, productividad, desarrollo profesional, retención del talento y un mejor clima organizacional. Esta relación positiva es esencial para alcanzar éxito y sostenibilidad.
- Tercera** Se recomienda a la gerencia municipal a utilizar estímulos externos para motivar y comprometer a los empleados, lo que resulta en un mayor rendimiento, productividad, calidad del trabajo, innovación, desarrollo profesional, retención del talento y alineación con los objetivos organizacionales. Esta relación positiva es esencial para lograr éxito y competitividad.
- Cuarta** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad a maximizar el desempeño de los empleados al garantizar que estén bien informados, capacitados y motivados para realizar sus tareas de manera efectiva. Esto contribuye al éxito y competitividad al mejorar la productividad, la calidad del trabajo, la innovación, satisfacción del empleado y cumplimiento de objetivos organizacionales.
- Quinta** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad a generar un entorno donde los empleados se encuentren inspirados y con compromiso comprometidos para generar resultados de elevada calidad de modo consistente. Esto conduce a una mejora significativa en la eficiencia



operativa, la satisfacción del cliente, la reputación organizacional y el éxito general de la organización.

**Sexta** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad a la creación de un entorno donde los empleados se encuentren incentivados a producir resultados de alta calidad, beneficiando a empleados y la organización. Esto se traduce en mayor productividad, satisfacción laboral, retención de talento, cumplimiento de objetivos y una mejora general del clima organizacional.

**Séptima** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad a la creación de entorno donde los empleados se encuentren inspirados y con compromiso para realizar su trabajo con eficiencia y efectividad, lo que conduce a una mejora sobre calidad del trabajo, satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y el éxito general de la organización.

**Octava** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad a garantizar que los empleados estén adecuadamente capacitados y motivados para aplicar sus habilidades de manera efectiva en el trabajo, lo que conduce a una mayor eficiencia, calidad del trabajo, satisfacción del empleado y éxito general de la organización.

**Novena** Se recomienda a la gerencia de la municipalidad a crear un ambiente donde los empleados estén comprometidos y alineados con valores y objetivos, conducen a una mayor satisfacción laboral, retención de talento, compromiso con los objetivos organizacionales y una cultura de trabajo positiva y productiva.

## REFERENCIAS

- Araya-Castillo, L., y 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* (Cr), 4(142), 45-61.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (1.ª ed.). Editorial Enfoques Consulting EIRL.
- Armas, D. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020*. (Tesis de grado, Universidad San Martín de Porras) <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8861>
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. General Learning Press. Editorial Prentice Hall.
- Bayser, S. (2022). Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Sal. Cienc. Tec.*; 2:12. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202212>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. (4.ª ed.). Editorial Pearson.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Caisa, E., Guamán, M. y Miranda, R. (2018). El Coaching y el Desempeño Laboral en el Sector Cooperativo de la Provincia de Tungurahua. *INNOVA Research Journal*, Vol 3, No. 2, 17-26.
- Castro, M., Játiva, E., García, N., Otzen, T., y Manterola, C. (2019). Aspectos éticos propios de los diseños más utilizados en investigación clínica. *J. Health Med. Sci.*, 5(3), 183–193.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Décima edición). Editorial McGraw Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Décima edición) McGraw Hill editorial.
- Concytec. (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. El Peruano.
- Contreras, A. (2018). Gestión de la motivación en escenarios organizacionales. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, vol. 6, n°. 1, pp. 84 - 92., 2018. DOI: <https://10.17081/invinno.6.1.2777>
- Esteve, M. y Schuster, C. (2019). Motivar a los empleados públicos (elementos de la administración pública y sin fines de lucro). *Cambridge University Press*. doi: 10.1017 / 9781108559720.
- Fernández, A., De Rutte, J. y Suárez, E. (2023). Productividad y motivación laboral en el personal de la municipalidad provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas. *Rev. Horizonte Empresarial*. 10(1), 282-299. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492>
- Galarza, I. D., Tocto, B. T. & Peñaloza, B. C. (2021). Riesgos psicosociales y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Básico Píllaro y su dirección distrital. *Revista ERUDITUS*, 2(1), pp. 45–58. <https://doi.org/10.35290/re.v2n1.2021.397>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación, Huancayo, Perú*.
- García, C. (2001). El refuerzo y el estímulo discriminativo en la teoría del comportamiento. Un análisis crítico históricoconceptual. *Revista Latinoamericana de Psicología*, vol. 33 (1), pp. 45-52. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80533105.pdf>
- Griffin, R., Philips, J. y Gully, S. (2017) *Comportamiento Organizacional. Administración de personas y organizaciones*. (12.ª ed.) Cengage Learning Editores.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (1.<sup>a</sup> ed.) .Editorial Mc Graw Hill Educación
- Hodgetts, R., y Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. Editorial McGraw Hill.
- Jones, G. y George, J.. (2019). *Administración contemporánea* (10.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill Editores.
- León, S., Aburto, J., Moreno, F., Hinojosa, D. y Tello, D. (2023). Motivación y productividad laboral en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la selva central-Perú. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber 1*, <https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.21>
- Manjarrez, N. N., Boza, J. A., & Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Menoscal, M. (2023). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la microempresa "Arlette" del Cantón Santa Elena, año 2022*. (Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena). <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9334/1/UPSE-TAE-2023-0039.pdf>
- Münch, L. (2018). *Administración. Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo* (3.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Odicio, G., Aguilar, C., Ruiz, S., Olivas, H., Torres, J., Enríquez, R., & Rojas, A. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790-6808. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.798](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798)
- Puma, M. y Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo* 23 (3), pp. 45-53. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/viewFile/2141/2263>

- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. (Primera edición digital). Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. (Decimotercera edición). Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (17.<sup>a</sup> ed.). Editorial Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración*. (13.<sup>a</sup> edición) Editorial Pearson Educación.
- Ruíz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Flores P. y Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.564](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564)
- Ruíz, P. (2023). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la Empresa "Hidroagoyán"*. (Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato).  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37849/1/TESIS%20JOS%20ELYN%20VANESSA%20GARCIA%20JACOME%20FINAL.-signed-signed-signed%20%281%29.pdf>
- Sánchez, I. (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).  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serrano, J. (2017). *Sobre la población y muestra en investigaciones empíricas*.  
<https://cuedespyd.hypotheses.org/2353>
- Susanibar, F. (2020). *Relación entre la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020*. (Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola)

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e56349c3-ae0-48c8-997b-b9cddb3ac2f4/content>

Torres, W., Torres, C., Seijas, J. Rengifo, R. y Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, México*. Vol 5 (1), p. 593. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.260](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260)

Verdesoto, M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2373/1/VERDESOTO%20PLAZA%20MAR%c3%8dA%20JOS%c3%89.pdf>

Vizcarra, V. (2020). *Motivación y Desempeño Laboral en Trabajadores de Empresas de Construcción en Lima*. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652940/Vizcarra\\_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652940/Vizcarra_GV.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Wehrich, H., Cannice, M. y Koontz, H. (2017) *Administración. Una perspectiva global, empresarial y de innovación*. Editorial McGrawHill.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia y operacionalización de variables/categorías

Título: ““La motivación y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023””

Autores: Quijano Marcelo Bertha Zenaida - Sosa Tapia Saira Yaneth

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores				
			Variable 1: MOTIVACIÓN				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles o Rangos
¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Factores intrínsecos o de motivación	Trabajo en sí	Se identifica y se siente orgulloso de trabajar en la institución	Ordinal	
					Se siente satisfecho y a gusto con las funciones que realiza		
					Le motiva trabajar en su puesto por la importancia dentro de la institución		
				Realización personal	Considera que su trabajo en el área le ha brindado oportunidades de desarrollar sus competencias y habilidades, así como su desarrollo personal		
					Le motiva demostrar sus habilidades, conocimientos y destrezas al desempeñar sus funciones		
					Se valora los altos niveles de desempeño y existe la oportunidad de progresar en la institución		
				Reconocimiento	Cuando realiza sus labores, necesita el reconocimiento de su jefe		
					Su trabajo es reconocido oportunamente y ello lo motiva a cumplir con mayor eficiencia sus funciones		

					Ha recibido reconocimientos (resoluciones, diplomas, felicitaciones y agradecimientos) y/o incentivos no económicos de parte de la institución	
				Progreso profesional	Si cumple sus funciones eficientemente, tiene la posibilidad de ascender a un puesto mejor	
					La institución tiene la política de ascensos para los trabajadores	
					El ascenso o promoción a un puesto superior lo ha motivado para realizar mejor sus funciones	
				Responsabilidad	Cada vez que le asignan una función de mayor responsabilidad, se siente seguro y motivado	
					Se le permite decidir cómo realizar su trabajo y promover sus ideas creativas e innovadoras, permitiéndole confiar en sus habilidades profesionales	
					En su puesto laboral le permite tener condiciones de desafío y satisfacción personal	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>				
¿Qué relación existe entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Analizar la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de	Factores extrínsecos o de higiene	Condiciones de trabajo	El ambiente físico de su oficina influye en la forma en que desempeña sus labores	
					Le motiva contar con materiales, equipos y sistemas informáticos en el desempeño de sus funciones	
					Le resulta importante las condiciones de bioseguridad y salubridad para desempeñarse con seguridad y confianza	
						[30 - 70] = Baja  [70 - 110] = Media  [110 - 150] = Alta



		Yungay, 2023.					
¿Qué relación existe entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Determinar la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.		Administración de la institución	Es importante la gestión que realiza la entidad para trabajar con confianza y seguridad		
					Le resulta importante que la institución le brinde estabilidad y seguridad laboral		
					Las buenas relaciones entre los funcionarios y trabajadores lo motivan para desempeñarse mejor		
				Remuneración	Considera que la remuneración percibida es acorde a sus capacidades y conocimientos permitiendo motivarle		
					Existe justicia en el nivel de remuneraciones para la totalidad de trabajadores en la entidad		
					La remuneración percibida cubra sus gastos personales		
				Relaciones con el jefe y compañeros	Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente sus funciones		
					Su jefe lo motiva porque sabe escuchar y le ayuda en sus dificultades en la entidad		
					Las relaciones interpersonales con sus compañeros lo motivan para trabajar en equipo		
				Beneficios y programas de bienestar	Recibe incentivos laborales como canastas, vales de consumo, uniforme, viajes, etc.		
					Con frecuencia recibe capacitaciones que le permiten desarrollar mejor sus funciones		
					Le motiva mejorar sus funciones si le otorgaran otras condiciones como transporte, guardería, celular, internet, etc.		
<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>							
¿Qué relación existe entre la motivación y la	Analizar la relación entre la motivación y la calidad del	Existe relación significativa entre la motivación y la	Conocimiento del trabajo	Comprensión de tareas	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	Ordinal	

calidad del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	calidad del trabajo de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.		Conoce normas, procedimientos e instrumentos propios del puesto de trabajo	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo
					Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a sus puestos de trabajo
				Toma decisiones y solución de problemas	Se interesa por dar su propio punto de vista en la toma de decisiones Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo
¿Qué relación existe entre la motivación y la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre la motivación y la responsabilidad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Calidad del trabajo	Eficacia laboral	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos
				Eficiencia en el trabajo	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa
				Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza	En su puesto de trabajo persiste hasta que alcanza la meta fijada
					Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho
¿Qué relación existe entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Analizar la relación entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre la motivación y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Responsabilidad	Cumplimiento de tareas propias de su puesto laboral	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas
				Capacitación permanente	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación regularmente
				Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente
			Productividad	Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible

[25 - 59] =  
Mala

				Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	[59 - 93] = Regular
				Compromiso con el servicio	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad	
¿Qué relación existe entre la motivación y la habilidad y destreza de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Determinar la relación entre la motivación y la habilidad y destreza de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre la motivación y la habilidad y destreza de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Habilidad y destreza	Liderazgo en el trabajo	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	
				Capacidad para solucionar problemas	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto laboral	
					Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	
				Manejo de habilidades y destrezas propias de las funciones que involucra el trabajo	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto laboral	
Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto laboral						
¿Qué relación existe entre la motivación y la actitud hacia la organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023?	Analizar la relación entre la motivación y la actitud hacia la organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Existe relación significativa entre la motivación y la actitud hacia la organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023.	Actitud hacia la organización	Colaboración para con el equipo de trabajo	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	
					Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	
				Identificación con los objetivos de la organización	Comparto la misión y objetivos de la organización	
					Apertura para el cambio	
Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR
Aplicada, mixta, descriptiva	La población se conforma por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay	<b>Variable 1: Motivación</b>		Descriptiva
		<b>Técnica</b>	Encuesta	
		<b>Instrumento</b>	Cuestionario	
		<b>Escala de Medición</b>	Ordinal	
		<b>Tipo</b>	Categoría	
No experimental, transversal, correlacional	La muestra se determinó en 149 colaboradores de la referida entidad municipal	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>		Inferencial
		<b>Técnica</b>	Encuesta	
		<b>Instrumento</b>	Cuestionario	
		<b>Escala de Medición</b>	Ordinal	
		<b>Tipo</b>	Categoría	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

# CUESTIONARIO

La presente cuenta con la finalidad de: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2023, por tal motivo solicitamos su colaboración respondiendo con veracidad las siguientes interrogantes.

### Sección I

Contiene información requerida respecto a usted, marque con un aspa (X) en los recuadros adecuados.

1	Sexo:	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>
2	Nivel de instrucción:	Primaria completa	<input type="checkbox"/>	Superior técnica	<input type="checkbox"/>
		Secundaria completa	<input type="checkbox"/>	Superior universitaria	<input type="checkbox"/>

### Sección II

Marque con un X la alternativa que se ajuste a su opinión, tomando en consideración la escala siguiente:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Variable: Motivación</b>					
	<b>Dimensión: Factores intrínsecos o de motivación</b>					
1	Se identifica y se siente orgulloso de trabajar en la institución					
2	Se siente satisfecho y a gusto con las funciones que realiza					
3	Le motiva trabajar en su puesto por la importancia dentro de la institución					
4	Considera que su trabajo en el área le ha brindado oportunidades de desarrollar sus competencias y habilidades, así como su desarrollo personal					
5	Le motiva demostrar sus habilidades, conocimientos y destrezas al desempeñar sus funciones					
6	Se valora los altos niveles de desempeño y existe la oportunidad de progresar en la institución					
7	Cuando realiza sus labores, necesita el reconocimiento de su jefe					
8	Su trabajo es reconocido oportunamente y ello lo motiva a cumplir con mayor eficiencia sus funciones					
9	Ha recibido reconocimientos (resoluciones, diplomas, felicitaciones y agradecimientos) y/o incentivos no económicos de parte de la institución					
10	Si cumple sus funciones eficientemente, tiene la posibilidad de ascender a un puesto mejor					
11	La institución tiene la política de ascensos para los trabajadores					
12	El ascenso o promoción a un puesto superior lo ha motivado para realizar mejor sus funciones					

13	Cada vez que le asignan una función de mayor responsabilidad, se siente seguro y motivado					
14	Se le permite decidir cómo realizar su trabajo y promover sus ideas creativas e innovadoras, permitiéndole confiar en sus habilidades profesionales					
15	En su puesto laboral le permite tener condiciones de desafío y satisfacción personal					
<b>Dimensión: Factores extrínsecos o de higiene</b>						
16	El ambiente físico de su oficina influye en la forma en que desempeña sus labores					
17	Le motiva contar con materiales, equipos y sistemas informáticos en el desempeño de sus funciones					
18	Le resulta importante las condiciones de bioseguridad y salubridad para desempeñarse con seguridad y confianza					
19	Es importante la gestión que realiza la entidad para trabajar con confianza y seguridad					
20	Le resulta importante que la institución le brinde estabilidad y seguridad laboral					
21	Las buenas relaciones entre los funcionarios y trabajadores lo motivan para desempeñarse mejor					
22	Considera que la remuneración percibida es acorde a sus capacidades y conocimientos permitiendo motivarle					
23	Existe justicia en el nivel de remuneraciones para la totalidad de trabajadores en la entidad					
24	La remuneración percibida cubra sus gastos personales					
25	Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente sus funciones					
26	Su jefe lo motiva porque sabe escuchar y le ayuda en sus dificultades en la entidad					
27	Las relaciones interpersonales con sus compañeros lo motivan para trabajar en equipo					
28	Recibe incentivos laborales como canastas, vales de consumo, uniforme, viajes, etc.					
29	Con frecuencia recibe capacitaciones que le permiten desarrollar mejor sus funciones					
30	Le motiva mejorar sus funciones si le otorgaran otras condiciones como transporte, guardería, celular, internet, etc.					
<b>Variable: Desempeño laboral</b>						
<b>Dimensión: Conocimiento del trabajo</b>						
1	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto					
2	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo					
3	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a sus puestos de trabajo					
4	Se interesa por dar su propio punto de vista en la toma de decisiones					
5	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo					
<b>Dimensión: Calidad del trabajo</b>						
6	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos					
7	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa					

8	En su puesto de trabajo persiste hasta que alcanza la meta fijada					
9	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho					
<b>Dimensión: Responsabilidad</b>						
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas					
11	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación regularmente					
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente					
<b>Dimensión: Productividad</b>						
13	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible					
14	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización					
15	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad					
<b>Dimensión: Habilidad y destreza</b>						
16	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo					
17	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto laboral					
18	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas					
19	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto laboral					
20	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto laboral					
<b>Dimensión: Actitud hacia la organización</b>						
21	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo					
22	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores					
23	Comparto la misión y objetivos de la organización					
24	Muestro interés por superarme constantemente					
25	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización					

Muchas gracias por su colaboración.





## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: MOTIVACIÓN

#### Primera dimensión / subcategoría: Factores intrínsecos

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de los factores intrínsecos a fin de identificar aquellos que mayor relevancia.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Material	Se identifica y se siente orgulloso de trabajar en la institución	4	4	4	-
	Se siente satisfecho y a gusto con las funciones que realiza	4	4	4	-
	Le motiva trabajar en su puesto por la importancia dentro de la institución	4	4	4	-
Realización personal	Considera que su trabajo en el área le ha brindado oportunidades de desarrollar sus competencias y habilidades, así como su desarrollo personal	4	4	4	
	Le motiva demostrar sus habilidades, conocimientos y destrezas al desempeñar sus funciones	4	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño y existe la oportunidad de progresar en la institución	4	4	4	
Reconocimiento	Cuando realiza sus labores, necesita el reconocimiento de su jefe	4	4	4	
	Su trabajo es reconocido oportunamente y ello lo motiva a cumplir con mayor eficiencia sus funciones	4	4	4	
	Ha recibido reconocimientos (resoluciones, diplomas, felicitaciones y agradecimientos) y/o incentivos no económicos de parte de la institución	4	4	4	
Progreso profesional	Si cumple sus funciones eficientemente, tiene la posibilidad de ascender a un puesto mejor	4	4	4	
	La institución tiene la política de ascensos para los trabajadores	4	4	4	
	El ascenso o promoción a un puesto superior lo ha motivado para realizar mejor sus funciones	4	4	4	
Responsabilidad	Cada vez que le asignan una función de mayor responsabilidad, se siente seguro y motivado	4	4	4	
	Se le permite decidir cómo realizar su trabajo y promover sus ideas creativas e innovadoras, permitiéndole confiar en sus habilidades profesionales	4	4	4	
	En su puesto laboral le permite tener condiciones de desafío y satisfacción personal	4	4	4	

#### Segunda dimensión / subcategoría: FACTORES EXTRINSECOS

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y la efectividad de los factores extrínsecos a fin de identificar los de mayor relevancia.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de trabajo	El ambiente físico de su oficina influye en la forma en que desempeña sus labores	4	4	4	-
	Le motiva contar con materiales, equipos y sistemas informáticos en el desempeño de sus funciones	4	4	4	-
	Le resulta importante las condiciones de bioseguridad y salubridad para desempeñarse con seguridad y confianza	4	4	4	-
Administración de la institución	Es importante la gestión que realiza la entidad para trabajar con confianza y seguridad	4	4	4	
	Le resulta importante que la institución le brinde estabilidad y seguridad laboral	4	4	4	
	Las buenas relaciones entre los funcionarios y trabajadores lo motivan para desempeñarse mejor	4	4	4	
Remuneración	Considera que la remuneración percibida es acorde a sus capacidades y conocimientos permitiendo motivarle	4	4	4	
	Existe justicia en el nivel de remuneraciones para la totalidad de trabajadores en la entidad	4	4	4	
	La remuneración percibida cubra sus gastos personales	4	4	4	
Relaciones con el jefe y compañeros	Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente sus funciones	4	4	4	
	Su jefe lo motiva porque sabe escuchar y le ayuda en sus dificultades en la entidad	4	4	4	
	Las relaciones interpersonales con sus compañeros lo motivan para trabajar en equipo	4	4	4	
Beneficios y programas de bienestar	Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente sus funciones	4	4	4	
	Su jefe lo motiva porque sabe escuchar y le ayuda en sus dificultades en la entidad	4	4	4	
	Las relaciones interpersonales con sus compañeros lo motivan para trabajar en equipo	4	4	4	

**Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el saber y hacer de las actividades en cumplimiento de sus funciones para optimizar el recurso humano.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprensión de tareas	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	4	4	4	-
Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	4	4	4	-
	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a sus puestos de trabajo	4	4	4	-

Toma decisiones y solución de problemas	Se interesa por dar su propio punto de vista en la toma de decisiones	4	4	4	
	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: CALIDAD DEL TRABAJO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la calidad del trabajo para asegurar la óptima entrega de servicios.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia laboral	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	4	4	4	-
Eficiencia en el trabajo	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	4	4	4	-
Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza	En su puesto de trabajo persiste hasta que alcanza la meta fijada	4	4	4	-
	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	4	4	4	

**Tercera dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDAD**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las acciones que desarrolla el personal a fin de asegurar el cumplimiento del servicio.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de tareas propias de su puesto laboral	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	4	4	4	-
Capacitación permanente	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación regularmente	4	4	4	-
Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	4	4	4	-

**Cuarta dimensión / subcategoría: PRODUCTIVIDAD**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad del tiempo dedicado a las actividades de la organización a alcanzar el rendimiento esperado.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	4	4	4	-
Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	4	4	4	-

Compromiso con el servicio	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad	4	4	4	-
----------------------------	---	---	---	---	---

**Quinta dimensión / subcategoría: HABILIDAD Y DESTREZA**

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño del personal que demuestre la aplicación de sus conocimientos y destrezas en su actuar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo en el trabajo	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	4	4	4	-
Capacidad para solucionar problemas	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto laboral	4	4	4	-
	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	4	4	4	-
Manejo de habilidades y destrezas propias de las funciones que involucra el trabajo	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto laboral	4	4	4	
	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto laboral	4	4	4	

**Sexta dimensión / subcategoría: ACTITUD HACIA LA ORGANIZACIÓN**

Objetivos de la dimensión: Evaluar la actuación del personal frente a la institución a fin de alcanzar su mejor actuación en beneficio de la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración para con el equipo de trabajo	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	4	4	4	-
	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	4	4	4	
Identificación con los objetivos de la organización	Comparto la misión y objetivos de la organización	4	4	4	-
Apertura para el cambio	Muestro interés por superarme constantemente	4	4	4	
	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	4	4	4	

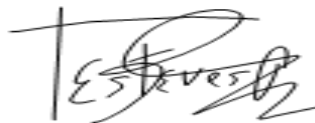
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Apellido y Nombre ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO

Especialidad del evaluador: ADMINISTRADOR

01 de noviembre de 2023



DNI 17846910

Firma del evaluador

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir la motivación y el desempeño laboral".

a evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	RAMON MARCELO JUDITH JENNY
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	08 años
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto de Educación Superior Público Huando
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación</b>	6 años

### 2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<i>Cuestionario para medir la motivación y el desempeño laboral</i>
<b>Autor (a):</b>	<i>Quijano Marcelo Bertha y Sosa Tapia, Saira (2023)</i>
<b>Procedencia:</b>	<i>Huaraz</i>
<b>Administración:</b>	<i>Aplicación mediante Google form / Aplicación de campo</i>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<i>20 - 25 minutos</i>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	<i>Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay</i>
<b>Significación:</b>	<i>El objeto es medir la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay.</i>

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: MOTIVACIÓN

#### Primera dimensión / subcategoría: Factores intrínsecos

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de los factores intrínsecos a fin de identificar aquellos que mayor relevancia.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Material	Se identifica y se siente orgulloso de trabajar en la institución	4	4	4	-
	Se siente satisfecho y a gusto con las funciones que realiza	4	4	4	-
	Le motiva trabajar en su puesto por la importancia dentro de la institución	4	4	4	-
Realización personal	Considera que su trabajo en el área le ha brindado oportunidades de desarrollar sus competencias y habilidades, así como su desarrollo personal	4	4	4	
	Le motiva demostrar sus habilidades, conocimientos y destrezas al desempeñar sus funciones	4	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño y existe la oportunidad de progresar en la institución	4	4	4	
Reconocimiento	Cuando realiza sus labores, necesita el reconocimiento de su jefe	4	4	4	
	Su trabajo es reconocido oportunamente y ello lo motiva a cumplir con mayor eficiencia sus funciones	4	4	4	
	Ha recibido reconocimientos (resoluciones, diplomas, felicitaciones y agradecimientos) y/o incentivos no económicos de parte de la institución	4	4	4	
Progreso profesional	Si cumple sus funciones eficientemente, tiene la posibilidad de ascender a un puesto mejor	4	4	4	
	La institución tiene la política de ascensos para los trabajadores	4	4	4	
	El ascenso o promoción a un puesto superior lo ha motivado para realizar mejor sus funciones	4	4	4	
Responsabilidad	Cada vez que le asignan una función de mayor responsabilidad, se siente seguro y motivado	4	4	4	
	Se le permite decidir cómo realizar su trabajo y promover sus ideas creativas e innovadoras, permitiéndole confiar en sus habilidades profesionales	4	4	4	
	En su puesto laboral le permite tener condiciones de desafío y satisfacción personal	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: FACTORES EXTRÍNECOS**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y la efectividad de los factores extrínsecos a fin de identificar los de mayor relevancia.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de trabajo	El ambiente físico de su oficina influye en la forma en que desempeña sus labores	4	4	4	-
	Le motiva contar con materiales, equipos y sistemas informáticos en el desempeño de sus funciones	4	4	4	-
	Le resulta importante las condiciones de bioseguridad y salubridad para desempeñarse con seguridad y confianza	4	4	4	-
Administración de la institución	Es importante la gestión que realiza la entidad para trabajar con confianza y seguridad	4	4	4	
	Le resulta importante que la institución le brinde estabilidad y seguridad laboral	4	4	4	
	Las buenas relaciones entre los funcionarios y trabajadores lo motivan para desempeñarse mejor	4	4	4	
Remuneración	Considera que la remuneración percibida es acorde a sus capacidades y conocimientos permitiendo motivarle	4	4	4	
	Existe justicia en el nivel de remuneraciones para la totalidad de trabajadores en la entidad	4	4	4	
	La remuneración percibida cubra sus gastos personales	4	4	4	
Relaciones con el jefe y compañeros	Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente sus funciones	4	4	4	
	Su jefe lo motiva porque sabe escuchar y le ayuda en sus dificultades en la entidad	4	4	4	
	Las relaciones interpersonales con sus compañeros lo motivan para trabajar en equipo	4	4	4	
Beneficios y programas de bienestar	Su jefe lo felicita cuando realiza correctamente sus funciones	4	4	4	
	Su jefe lo motiva porque sabe escuchar y le ayuda en sus dificultades en la entidad	4	4	4	
	Las relaciones interpersonales con sus compañeros lo motivan para trabajar en equipo	4	4	4	

**Variable/categoría: DESEMPEÑO LABORAL**

**Primera dimensión / subcategoría: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el saber y hacer de las actividades en cumplimiento de sus funciones para optimizar el recurso humano.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------



Comprensión de tareas	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	4	4	4	-
Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	4	4	4	-
	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a sus puestos de trabajo	4	4	4	-
Toma decisiones y solución de problemas	Se interesa por dar su propio punto de vista en la toma de decisiones	4	4	4	
	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	4	4	4	

### Segunda dimensión / subcategoría: CALIDAD DEL TRABAJO

Objetivos de la dimensión: Evaluar la calidad del trabajo para asegurar la óptima entrega de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia laboral	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	4	4	4	-
Eficiencia en el trabajo	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	4	4	4	-
Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza	En su puesto de trabajo persiste hasta que alcanza la meta fijada	4	4	4	-
	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	4	4	4	

### Tercera dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDAD

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las acciones que desarrolla el personal a fin de asegurar el cumplimiento del servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de tareas propias de su puesto laboral	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	4	4	4	-
Capacitación permanente	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación regularmente	4	4	4	-
Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	4	4	4	-

### Cuarta dimensión / subcategoría: PRODUCTIVIDAD

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad del tiempo dedicado a las actividades de la organización a alcanzar el rendimiento esperado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	4	4	4	-
Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	4	4	4	-
Compromiso con el servicio	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su productividad	4	4	4	-

#### Quinta dimensión / subcategoría: HABILIDAD Y DESTREZA

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño del personal que demuestre la aplicación de sus conocimientos y destrezas en su actuar.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo en el trabajo	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	4	4	4	-
Capacidad para solucionar problemas	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto laboral	4	4	4	-
	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	4	4	4	-
Manejo de habilidades y destrezas propias de las funciones que involucra el trabajo	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto laboral	4	4	4	
	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto laboral	4	4	4	

#### Sexta dimensión / subcategoría: ACTITUD HACIA LA ORGANIZACIÓN

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la actuación del personal frente a la institución a fin de alcanzar su mejor actuación en beneficio de la organización.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración para con el equipo de trabajo	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	4	4	4	-
	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	4	4	4	
Identificación con los objetivos de la organización	Comparto la misión y objetivos de la organización	4	4	4	-
Apertura para el cambio	Muestro interés por superarme constantemente	4	4	4	
	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

.....

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Apellido y Nombre: RAMON MARCELO JUDITH JENNY

Especialidad del evaluador: ADMINISTRADORA.

12 de noviembre de 2023

Firma del evaluador

DNI 47899835

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ramon Marcelo Judith Jenny". The signature is written in a cursive, flowing style.

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: CALIDAD DE SERVICIO**
**Primera dimensión / subcategoría: ELEMENTOS TANGIBLES**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la infraestructura y los equipos modernos de la empresa para garantizar un adecuado servicio al cliente*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	Considera que la infraestructura de la empresa retail es el adecuado para el servicio que brinda	4	3	3	-
	Considera que la infraestructura de la empresa es moderna y atractiva	3	3	4	-
Equipos	Cree que los equipos tecnológicos que utiliza la empresa son modernos	3	3	3	-
Apariencia del personal	El personal de atención al cliente, están correctamente uniformados y presentables	3	4	3	-

**Segunda dimensión / subcategoría: FIABILIDAD**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la capacidad y puntualidad del personal para brindar un servicio eficaz y de calidad a los clientes*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal capacitado	Cree que el personal está capacitado para brindar una buena atención al cliente	4	3	3	-
	Considera que el personal es competente en el puesto de trabajo que ocupa en la empresa retail	3	3	3	-
Puntualidad	Considera que los trabajadores de la empresa brindan un servicio con rapidez y en el tiempo previsto	3	3	3	-
	Le genera buen impacto la puntualidad de los trabajadores al atender sus necesidades	3	3	3	-
Eficaz en el servicio	Considera que la empresa es eficaz con el servicio que brinda	3	4	3	-

**Tercera dimensión / subcategoría: SEGURIDAD**

Objetivos de la dimensión: *evaluar las normas puestas por la empresa para generar confianza y seguridad en los clientes*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	Considera que el comportamiento o aptitud que muestran los trabajadores de la empresa retail inspiran confianza	3	4	3	-
Normas	Considera que las normas puestas por la empresa retail cumplen con sus expectativas respecto a su seguridad	3	3	4	-
Amabilidad	Cree que los empleados de la empresa tratan a los clientes con amabilidad	3	4	3	-

**Cuarta dimensión / subcategoría: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la comunicación y el tiempo brindado al cliente para solucionar sus dudas o preguntas acerca de un producto*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Considera que una comunicación clara y asertiva es fundamental para cumplir con la satisfacción del cliente	3	3	3	-
Solución de conflictos	Considera que el personal está capacitado para brindar soluciones ante un reclamo	4	3	3	-
	Considera que los trabajadores tienen conocimiento suficiente para responder a las dudas o preguntas de los clientes	4	3	3	-
Tiempo para el cliente	Considera que los trabajadores de la empresa muestran disponibilidad para ayudar a los clientes	3	4	3	-

**Primera dimensión / subcategoría: EXPECTATIVA**
*Objetivos de la dimensión: Evaluar la atención y capacidad del personal para garantizar una experiencia placentera al cliente*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	Considera que la atención que recibe por parte de los trabajadores es eficaz	3	4	3	-
	Cree que existe una buena comunicación con los trabajadores cuanto solicita una atención	3	3	4	-
Personal competente	Identificar dentro de la empresa al personal competente le genere mayor confianza	3	4	3	-
Experiencia	Considera relevante que los trabajadores brinden tiempo al cliente para que sus experiencias sean más placenteras	3	3	3	-

**Segunda dimensión / subcategoría: RENDIMIENTO PERCIBIDO**
*Objetivos de la dimensión: Evaluar la opinión y punto de vista del cliente para obtener mejores resultados a la hora de ofrecer un producto*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Opiniones	Cree que la empresa le dedica tiempo al cliente para oír atentamente sus opiniones	4	3	3	-
	Siente que luego de brindar su opinión se ha dado una mejor solución a alguna situación presentada	4	3	3	-
Resultados obtenidos	Le genera buen impacto la puntualidad de los colaboradores al atender sus necesidades	3	4	3	-
Punto de vista	Considera que la apariencia del personal genere un enfoque distinto para la empresa retail	3	3	3	-

**Tercera dimensión / subcategoría: NIVEL DE SATISFACCION**
*Objetivos de la dimensión: Evaluar la insatisfacción y satisfacción de cliente para poder complacer y brindar mejores soluciones frente a los productos ofrecidos por la empresa Retail*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Insatisfacción	Considera que la falta de un servicio eficiente genera una insatisfacción	3	3	4	-
Satisfacción	Cree que sus expectativas son satisfechas por el servicio que le brinda la empresa	4	3	3	-
Complacido	Muestra conformidad con los procedimientos que tienen los trabajadores al brindar la atención	3	4	3	-
	Considera que es conforme la comunicación que existe entre trabajador-cliente	3	3	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. Bullón Solís, Omar

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Maestro en Gestión Pública.

  
 Dr. Omar Bullón Solís  
 Firma del evaluador

24 de febrero de 2024

## Anexo 4. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Motivación

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	30

### Variable 2: Desempeño Laboral

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	34	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	25

## Anexo 5. Autorización para realizar la investigación

 **Municipalidad Provincial de Yungay** 

"Año del Bicentenario, de la Consolidación de Nuestra Independencia, y de la Conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Yungay, 18 de enero del 2024.

**CARTA N° 002 - 2024 - MPY/06.41**  
**Mgr. OCUPA CABRERA HITLER GIOVANI**  
Jefe del programa de titulación - Universidad Cesar Vallejo - Trujillo.

**PRESENTE. –**

**ASUNTO** : Aceptación de Trabajo de Investigación de (tesis) profesional.

**Ref.** : EXP. ADM. N° 584 - 2024 - MPY/TD.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez, manifestarle en virtud al documento de referencia mediante el cual solicita realizar Trabajo de Investigación (tesis) profesional en esta entidad; sobre "LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY - 2023".

Por lo expuesto, comunico a usted que las estudiantes BERTHA ZENAIDA QUIJANO MARCELO con DNI N° 70860339 y código de estudiante N° 7003303684 y SAIRA YANETH SOSA TAPIA con DNI N° 72153948 y código de estudiante N° 7003301573 del Programa en **CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo**, ha sido **ACEPTADA** en la entidad a fin de realizar sus Trabajo de Investigación en diferentes áreas de las gerencias de la Municipalidad Provincial de Yungay, a partir de la fecha hasta el mes de mayo de 2024.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente;

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY  
CPC. Beatriz Caurey Rimac  
JEFE (E) DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

C/c  
Archivo

**Email: [municipalidad@muniyungay.gob.pe](mailto:municipalidad@muniyungay.gob.pe)**  
**Plaza de Armas - Yungay - Áncash - Perú**

**iYungay, merece ser mejor!**  
043-393039  
[gob.pe/muniyungay](http://gob.pe/muniyungay)

## Anexo 6. Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N - 1) + Z^2 pq)}$$

En ella:

N = trabajadores

Z = 1.96 = con la confianza 95%

E = 5 % = error

p = 50 % probabilidad a favor

q = 50 % probabilidad en contra

n = muestra

Al reemplazar, se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(242)}{(0.05)^2(242-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{232.4168}{1.5629} = 148.7086 \approx 149.$$